

**تأثير إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي  
بتوسيط صراع العمل مع الأسرة  
بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس  
بجامعات إقليم الدلتا**

**The Effect of Workaholism on Emotional Exhaustion by  
Mediating Work Conflict with Family  
by applying it to faculty members at Delta region universities**

**دكتور**  
**أسامه السيد الطبلوى**  
مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

**دكتورة**  
**إيناس محمد العباسي**  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد  
كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

**الباحث**  
**حماده عيد سليمان حسانين**

**ملخص الدراسة :**

يهدف هذا البحث لفحص العلاقة بين إدمان العمل وكلُّ من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي ، وتحديد تأثير إدمان العمل على كلُّ من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي ، بالإضافة للتحقق من تأثير الوساطة المحتمل لصراع العمل مع الأسرة على العلاقة بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي . وتم جمع البيانات من ٢٩٣ مفردة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة إقليم الدلتا من خلال الاستقصاء ، وتحليلها بأسلوب تحليل المسار . وأظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي معنوي بين إدمان العمل وكلُّ من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي ، بالإضافة لوجود تأثير مباشر معنوي لأبعاد إدمان العمل على كلُّ من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي ، ويتزايد تأثير أبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسط صراع العمل مع الأسرة ، وتم تقديم مجموعة من التوصيات وفق نتائج البحث .

**الكلمات المفتاحية :** إدمان العمل ، صراع العمل مع الأسرة ، الاستنزاف العاطفي .

**Summary:**

This research aims to examine the relationship between workaholism and both work conflict with family (WCF) and emotional exhaustion (EE), and determine the effect of workaholism on both WCF and EE, In addition to investigate the potential mediating effect of WCF on the relationship between workaholism and EE. Data were collected from 293 faculty members at Delta region universities through questionnaire and analyzed it using the path analysis method. Results showed a positive and significant correlation between workaholism and both WCF and EE, Moreover a direct and significant effect to workaholism dimensions on both WCF and EE, and the effect of workaholism dimensions on EE increases when mediating WCF. A set of recommendations was presented based on the results of the research.

**Keywords:**

workaholism, work conflict with family, emotional exhaustion.

**تقديم :**

تعد علاقة الأفراد بوظائفهم من العلاقات غير محددة المعالم، فهناك من الموظفين من ينظر لعمله على أنه " شر لا بد منه " تنحصر أهميته في أنه مصدر الحصول على الأموال اللازمة لممارسة أنشطة الحياة المختلفة (Taylor et al., 2019) . وعلى الجانب الآخر هناك من هو غارق تماماً في عمله غير قادر على عزل نفسه عن العمل ذهنياً حتى وإن ابتعد عنه جسدياً رغم ما لذلك من تداعيات وعواقب سلبية عديدة على علاقاته الاجتماعية وسعادته الشخصية وصحته البدنية (Fernández-Serrano et al., 2016) ولقد كان لتزايد حجم أعمال المنظمات ، واشتداد حدة المنافسة (Clark et al., 2016) ، وغياب الأمن الوظيفي (Giunchi et al., 2016) إلى جانب الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الاتصالات التي مكنت الموظفين من العمل في أي وقت ومن أي مكان (Spagnoli et al., 2018) نصيب وافٍ من المساهمة في انتشار هذه الظاهرة ، والتي وصفت للمرة الأولى من قبل (Oates) بإدمان العمل Workaholism (Aziz et al., 2017) .

وبمرور الوقت تبدأ الخطوط الفاصلة بين مجالات حياة مدمني العمل في التلاشي (Porter, 2001) ما يُنتج عدد من الآثار الضارة على مستوى الفرد والأسرة والمنظمة (Salanova et al., 2016) . فهؤلاء الأفراد لا يقضون جلاً وقتهم في العمل فحسب ، إنما يفقدون بذلك الوقت المفترض قضائه في إنجاز المتطلبات الشخصية والأسرية (Schaufeli et al., 2009) ، وهو ما يخلق حالة من عدم التوازن وصفت للمرة الأولى من قبل (Kahn et al., 1964) بصراع العمل مع الأسرة with family conflict (Clark et al., 2016) ، الذي يقود بدوره لتدني مستوى الصحة البدنية والنفسية للفرد (Valerina, &Yustina, 2018) ، وهو ما وصف للمرة الأولى من قبل دراسة الباحثان (Jackson, & Maslach, 1981) بالاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion .

وبالرغم من تعدد مسببات الاستنزاف العاطفي، إلا ان الدراسات السابقة قد أشارت إلى أن صراع العمل مع الأسرة يعد أحد أهم هذه المسببات، كما يعد الاستنزاف العاطفي أحد القضايا الهامة في العصر الحديث نظراً لتأثيره السلبي على الرفاهية الوظيفية للأفراد وترقيهم وظيفياً ، ما يؤثر سلباً على إنتاجية المنظمة (Robinson et al., 2016) . وتأسيساً على ذلك يسعى البحث الحالي للوقوف على طبيعة تأثير إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي ، وتأثير توسيط صراع العمل مع الأسرة في هذه العلاقة . حيث يسعى هذا البحث للمساهمة في التقدم النظري في ميدان متغيراته ، إلى جانب تقديم عدد من المقترحات التي يمكن أن تساعد القيادات في الجامعات محل الدراسة على ضبط مستوى إدمان العمل، وصراع العمل مع الأسرة ، والاستنزاف العاطفي .

**أولاً : مفاهيم البحث**

يتناول الباحثين فيما يلي مفاهيم وأبعاد كلٍّ من إدمان العمل ، وصراع العمل مع الأسرة ، والاستنزاف العاطفي ، وذلك على النحو التالي :

**١- مفهوم وأبعاد إدمان العمل: Workaholism:****- مفهوم إدمان العمل :**

تُعرف دراسة (Schaufeli et al., 2008) إدمان العمل على أنه العمل بصورة تفوق متطلبات الوصف الوظيفي للفرد وبذله للمزيد من الجهد بصورة تفوق توقعات من يعمل معهم أو يعمل لديهم . كما تعرضه دراسة (Clark et al., 2016) على أنه شعور الفرد بالدافعية نحو عمله نتيجة وازع داخلي ، والتفكير المستمر في العمل حتى عندما يبتعد عنه بعض الوقت، والعمل بشكل يفوق المتوقع رغم العواقب السلبية المحتملة . كذلك تعبر عنه دراسة ( برككات ،

٢٠١٨) بأنه " الإفراط في الاستغراق في العمل نتيجة لشعور داخلي قوي يدفع الفرد على القيام بذلك ، والشعور بالاستمتاع بالعمل واستبعاد لمعظم أنشطة الحياة المتعددة " .

- أبعاد إدمان العمل :

بالرغم من تعدد تصنيفات أبعاد إدمان العمل الواردة في دراسات (Robinson,1999) ؛ Andreassen et al.,2012؛ Schaufeli et al., 2009 ؛ Robbins, &Spence 1992 ؛ ، (Wojdylo et al., 2013 ؛ Aziz et al., 2013 ؛ إلا أن الباحثين قد استندوا لأحدث مقاييس إدمان العمل لتحديد الأبعاد الثلاثة التالية ( Loscalzo, ) : (Giannini, & 2019

- الإفراط في العمل Working excessively :يشير لقضاء الفرد جُل وقته في العمل، وممارسته لأكثر من عمل في نفس الوقت لشعوره بأنه في سباق ضد عقارب الساعة لإنجاز عمله .

- الدافعية للعمل Driven to work : تشير إلى رغبة داخلية راسخة لدى الفرد تشعره بالتزام شديد نحو العمل لدرجة شعوره بالذنب والقلق حال التوقف عن العمل .

- الوسواس القهري للعمل Compulsive for Work-Obsessive : يشير إلى شعور الفرد بالاحتياج المستمر للعمل حتى وإن كان غير قادر على ذلك بدنياً نتيجة لعدم قدرته على التفكير في شيء آخر غير العمل .

## ٢- مفهوم وأبعاد صراع العمل مع الأسرة Conflict Work with family

- مفهوم صراع العمل مع الأسرة :

تُعرف دراسة (Judge et al., 2006) صراع العمل مع الأسرة على أنه شعور الموظف بأن ضغوط العمل أو الجهود المبذولة لتحسين متطلباته تتعارض مع قدرته على تلبية متطلبات الأسرة . كما تُشير إليه دراسة (Sharoni&Tziner 2014) بأنه اضطراب الموظف للتمزق بين ضغوط العمل المفرطة والتزامات الأسرة ليصبح أمام تحدياً صعباً متمثلاً في كيفية تقسيم موارده الذاتية - خاصة الوقت - بين العمل والأسرة . أيضاً تنظر إليه دراسة ( Byrne, Barling &2017) على أنه أحد أشكال الصراع الداخلي المتمثل في تعارض سلبي للعمل مع الأسرة . ومؤخراً تقدمه دراسة (Soomro et al., 2018) على أنه شعور الفرد بحالة من عدم التوازن نتيجة تكريسه لوقتاً كبيراً من الوقت لصالح العمل الأمر الذي يقود للتضارب مع متطلبات الأسرة .

- أبعاد صراع العمل مع الأسرة :

وفقاً لاطلاع الباحثين يعد التقسيم المقدم من دراسة (Carlson et al., 2000) لأبعاد صراع العمل مع الأسرة هو الأكثر استخداماً من قِبل الدراسات السابقة ، حيث يقسم صراع العمل مع الأسرة إلى ثلاثة أبعاد تتمثل في :

- صراع العمل مع الأسرة القائم على الوقت WCF/Time :يشير للصراع الناشئ نتيجة تكريس الفرد قدراً كبيراً من الوقت لصالح العمل، ما يقود لعدم القدرة على الوفاء بالتزامات الأسرة .

- صراع العمل مع الأسرة القائم على الإجهاد Strain/WCF :يشير للصراع الناشئ نتيجة أن الإجهاد الناجم عن أداء الفرد لمهام العمل يجعل من الصعب عليه الوفاء بالتزامات الأسرة .

- صراع العمل مع الأسرة القائم على السلوك Behavioral /WCF :يشير للصراع الناتج عن تعارض السلوكيات المطلوبة لأداء الفرد لمهام عمله مع السلوكيات المطلوبة للتعامل مع الأسرة .

## ٣- مفهوم الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion

تُعرف دراسة (Grandey&Goldberg, 2007) الاستنزاف العاطفي بأنه نضوب/استنفاد الموارد العاطفية والشعور بالتعب كنتيجة للمطالب الوظيفية المفرطة والمزمنة. وتعتبره دراسة (Carolina, 2010) بمثابة الإحساس بالإرهاك العاطفي والبدني والشعور بضعف الطاقة وعدم القدرة على أداء العمل بشكل مناسب . وتقدمه دراسة (Bakker et al., 2014) على أنه حالة تتمثل في نفاذ طاقة الفرد البدنية والنفسية بسبب الضغوط المفرطة الواقعة عليه نتيجة تفاعله بشكل مباشر مع الجمهور/العملاء . ومؤخراً تستعرضه دراسة (Surguladze, 2018) على أنه تعب شديد ونفورٍ من المسؤوليات الوظيفية مصحوباً بأعراض نفسية وجسدية .

### ثانياً : الدراسات السابقة

تلعب الدراسات السابقة دوراً جوهرياً في تحديد مشكلة البحث نظرياً (الفجوة المعرفية)، ولذا يخصص الباحثين هذا الجزء لعرض الدراسات السابقة التي أمكن الاطلاع عليها من حيث أهم الأهداف وحجم العينة ووحدة المعاينة وأهم النتائج ، وذلك على النحو التالي :

#### ( ١ ) دراسات تناولت العلاقة بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة :

حيث هدفت دراسة (Bakker et al., 2013) لفحص العلاقة بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة على عينة مكونة من (٣٩٨) زوجاً من اليابان ، وتوصلت إلى وجود ارتباط إيجابي بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة . إضافة لذلك دراسة (Hauk, 2013) و (Chodkiewicz, & التي كان من بين أهدافها التعرف على طبيعة تأثير إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة على عينة عادت (١٧٨) مفردة من الأفراد العاملين في مختلف المؤسسات البولندية، وجاءت نتائجها مؤكدة على وجود تأثير إيجابي لإدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة . وتتبعها دراسة (Kanbur, 2014) الهادفة للتحقق من العلاقة بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة على عينة تبلغ (٣٣٩) مفردة من العاملين بالبنوك بتركيا ، وتظهر نتائجها وجود علاقة إيجابية بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة .

كما شرعت دراسة (Peeters & Hakanen, 2015) في الوقوف على طبيعة العلاقة بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة على عينة قوامها (١٥٨٠) مفردة من أطباء الأسنان في فنلندا ، وتوصلت إلى أن إدمان العمل يمثل أحد مسببات صراع العمل مع الأسرة. كذلك طمحت دراسة (Lee, 2019) لفحص تأثير إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة لدى (٣٢٨) مفردة من العاملين بشركة الطيران (Air Jeju) بكوريا الجنوبية، وأوضحت نتائجها أن الوسواس القهري للعمل كأحد أبعاد إدمان العمل يؤثر بشكل إيجابي على صراع العمل مع الأسرة ، بينما التمتع بالعمل والالتزام بالعمل (بعدا إدمان العمل) يؤثران سلباً على صراع العمل مع الأسرة . أيضاً كان من بين أهداف دراسة (Aziz, &Tahir, 2019) الوقوف على طبيعة العلاقة بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة تطبيقاً على عينة مقدارها (٢١٨) مفردة من العاملين بالمنظمات الحكومية والخاصة بباكستان ، وتؤكد نتائجها على أن إدمان العمل يرتبط إيجابياً بصراع العمل مع الأسرة .

كما تهدف دراسة (Babic et al., 2019) معرفة طبيعة العلاقة بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة لدى عينة تقدر بـ (٤٦٤) مفردة من الموظفين العاملين بالوظائف العامة في بلجيكا ، وتخبر نتائجها أن هناك ارتباط إيجابي بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة. أيضاً كان من أهداف دراسة (Kovalchuk Scafuri et al., 2019) معرفة تأثير إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة لدى عينة مقدارها (٣٩٥) مفردة من ( معلمين، أطباء، الدارسين، الإداريين ) المنتمين للقطاعين العام والخاص بإيطاليا ، وأظهرت نتائجها أن إدمان العمل يؤثر إيجابياً على صراع العمل مع الأسرة . وهدفت دراسة

(Taylor et al., 2019) لتحديد تأثير إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة على عينة قوامها (٤٤٥٣) من العاملين بالمؤسسات الرياضية بالولايات المتحدة الأمريكية ، وأشارت نتائجها إلى أن إدمان العمل يؤثر معنوياً على صراع العمل مع الأسرة .

## ٢- دراسات تناولت العلاقة بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي :

حيث هدفت دراسة (Taris et al., 2010) للوقوف على طبيعة العلاقة بين الكمال في العمل والاستنزاف العاطفي بتوسيط إدمان العمل علي عينة مكونة من (١٩٩) مفردة من المديرين بهولندا ، وتوصلت إلى أن إدمان العمل يرتبط إيجابياً بمستويات عالية للاستنزاف العاطفي . كما توصلت دراسة (Janani, & Farajdokht, 2015) الطامحة للتعرف على طبيعة العلاقة بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي لدي عينة قوامها (١١٠) مفردة من محاضري التربية البدنية بإحدى الجامعات بإيران ، إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد إدمان العمل الثلاثة - الدافعية للعمل ، الاستغراق في العمل ، التمتع بالعمل - وبين الاستنزاف العاطفي . وعلى صعيد متصل ، تشير دراسة (Clark et al., 2016) المستهدفة إجراء تحليل تجميعي Meta-Analytic لسوابق ونتائج إدمان العمل ، والتي وجود ارتباط إيجابي بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي. كذلك تأتي دراسة (Jenaabadi et al., 2016) متوافقة مع سابقتها، حيث سعت لفحص العلاقة بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي علي عينة مكونة من (٣٥٠) مفردة من معلمي المدارس الابتدائية بإيران، وتوصلت إلي أن إدمان العمل يرتبط إيجابياً بالاستنزاف العاطفي .

أيضاً استهدفت دراسة (Moyer et al., 2017) فحص العلاقات بين إدمان العمل ورأس المال النفسي والاستنزاف العاطفي، بالإضافة للتحقق من التأثير المحتمل لرأس المال النفسي كمتغير وسيط علي عينة قوامها (٤٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت إلي أن إدمان العمل يرتبط إيجابياً بالاستنزاف العاطفي، كما أشارت إلي أن رأس المال النفسي يتوسط هذه العلاقة . كما طمحت دراسة (Andreassen, et al., 2018) لتحديد الدور الوسيط لإدمان العمل في العلاقة بين الضغوط المرتبطة بالعمل والمخرجات الصحية على عينة قدرت ب (٩٨٨) مفردة من العاملين بشركات الاستشارات الكبرى ، وأظهر النتائج أن إدمان العمل يتوسط العلاقة بين الضغوط المرتبطة بالعمل والاستنزاف العاطفي .

وفي نفس السياق شرعت دراسة (Sandrin, et al., 2019) في معرفة تأثير إدمان العمل على الأداء الوظيفي عبر توسيط الاستنزاف العاطفي على عينة مقدارها (١٠٢٨) مفردة من رجال الإطفاء ، وتوصلت إلى أن إدمان العمل يؤثر سلبياً على الأداء الوظيفي عند توسيط الاستنزاف العاطفي . كما هدفت دراسة (Dordoni, et al., 2019) للوقوف على طبيعة الدور الوسيط الذي يلعبه الاستنزاف العاطفي وعبء الدور في العلاقة بين إدمان العمل والرضا الوظيفي على عينة مكونة من (٧٥٠) مفردة من العاملين بالمستشفيات الواقعة بشمال إيطاليا، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي مباشر لإدمان العمل على الاستنزاف العاطفي ، كما ثبت وجود تأثير سلبي غير مباشر لإدمان العمل على الرضا الوظيفي عند توسيط الاستنزاف العاطفي وعبء الدور .

## ٣- دراسات تناولت العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي :

هدفت دراسة (Lambert et al., 2010) لبحث العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي علي عينة قوامها (١٦٠) مفردة من العاملين بالمنظمات الخاصة بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت نتائجها إلى وجود ارتباط إيجابي بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي . وسعت دراسة (YU et al., 2010) لفحص العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي علي عينة قدرها (٤٦٦) مفردة من العاملين في مجال صناعة

الإلكترونيات بالصين ، وتوصلت نتائجها إلى أن صراع العمل مع الأسرة ذو تأثير إيجابي على الاستنزاف العاطفي . وبينت دراسة (Karatepe, 2013) والتي كان أحد أهدافها الوقوف على طبيعة العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي علي عينة تعادل (١١٠) مفردة من موظفي الخطوط الأمامية ومديرهم بالفنادق برومانيا ، أن الأفراد الذين لديهم ضغوط عمل كبيرة يصاحبها عدم القدرة على إحداث التوازن بين العمل والأسرة غالباً ما يستنزفون عاطفياً .

أيضاً سعت دراسة (Liu et al., 2015) لمعرفة تأثير صراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي بشكل مباشر وعبر توسط كل من عدوانية المشرفين والزملاء ، والدعم الإداري المدرك على عينة تبلغ (١٢٥) موظفاً من العاملين في الشركات التكنولوجية الصينية، وأشارت نتائجها إلى أن صراع العمل مع الأسرة يفاقم الاستنزاف العاطفي ، ويعزز ذلك عدوانية المشرفين والزملاء، بينما الدعم الإداري المدرك يخفف من قوة هذا التأثير . وفي السياق ذاته ، توصلت دراسة (knudsen&Jensen, 2017) إلي أن صراع العمل مع الأسرة يمثل أحد محددات الاستنزاف العاطفي . وعربياً كان من بين أهداف دراسة (جودة ، عبدالسلام ، ٢٠١٨) التحقق من تأثير صراع العمل مع الأسرة على الاحتراق الوظيفي على عينة قوامها (٣٦٤) مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بجامعة المنصورة ، وأوضحت نتائجها أن صراع العمل مع الأسرة بأبعاده الثلاثة (صراع الوقت، والإجهاد، والسلوك) يرتبط ويؤثر إيجابياً على الاستنزاف العاطفي/الإجهاد الوجداني .

وعملت دراسة (Galletta et al., 2019) على التحقق من الدور المعدل للالتزام العاطفي الجماعي في العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي لدى عينة تقدر بـ (٦٤٧) ممرضة يعملن في أربعة مستشفيات بإيطاليا ، وجاءت نتائجها مشيرةً إلى أن الاستنزاف العاطفي يزداد بتفاقم صراع العمل مع الأسرة ، إلا أن الالتزام العاطفي الجماعي يقلل/يخفف ذلك . وشرعت دراسة (Wang et al., 2019) في الوقوف على الدور الوسيط للرعاية التنظيمية في العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي على عينة قوامها (٢٣٨) زوجاً من العاملين في خدمة العملاء ومديرهم في (٣٣) فندقاً ، وأظهرت نتائجها أن صراع العمل مع الأسرة يرتبط إيجابياً بالاستنزاف العاطفي ، وتلعب الرعاية التنظيمية دوراً هاماً في تقليل حدة تأثير صراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي .

#### التعليق على الدراسات السابقة ومساهمة البحث الحالي :

- ١- توافقت الدراسات التي جمعت بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة على أن إدمان العمل يرتبط ويؤثر إيجابياً على صراع العمل مع الأسرة (Taylor ؛ Babic et al., 2019) .
- ٢- اشتركت الدراسات التي جمعت بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي في أن إدمان العمل يرتبط ويؤثر إيجابياً على الاستنزاف العاطفي (Dordoni Sandrin et al., 2019) .
- ٣- أشارت الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي إلي أن صراع العمل مع الأسرة يرتبط ويؤثر إيجابياً على الاستنزاف العاطفي (Wang et al., 2019 ؛ Galletta et al., 2019) .
- ٤- لم يرصد الباحثين أي دراسة عربية فحصت تأثير إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي، أو تأثير إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة ، مع قلة الدراسات الأجنبية التي سعت لذلك .
- ٥- حظيَّ فحص تأثير صراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي على اهتمام الباحثين في البيئة الأجنبية، إلا أنه مازالت هناك ندرة في الدراسات على الصعيد العربي فلم يرصد

الباحثين سوى دراستي (Badawy, 2017) ، (جودة ، عبدالسلام ، ٢٠١٨) في هذا الصدد

٦- لم يرصد الباحثين أي دراسة أجنبية أو عربية قد تناولت تأثير إيمان العمل كمتغير مستقل على الاستنزاف العاطفي كمتغير تابع بتوسيط صراع العمل مع الأسرة تطبيقاً على قطاع الجامعات .

وفي ضوء ذلك، يسعى البحث الحالي لسد هذه الفجوة البحثية من خلال فحص تأثير إيمان العمل على الاستنزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الأسرة لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا (المنصورة، طنطا، المنوفية، كفر الشيخ، دمياط) . ولقد حرص الباحثين على اختيار الجامعات التي مضى على إنشائها (كجامعة مستقلة) أكثر من ١٠ سنوات بما يضمن توافر ظواهر البحث بها ، ولذلك تم استبعاد جامعة دمياط نظراً لأن قرار إنشائها كجامعة مستقلة كان في عام ٢٠١٢م ، بالإضافة لصغر عدد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة (١٩ قائمة استقصاء حال ضُمت لمجتمع البحث) .

### ثالثاً : مشكلة البحث

سعيًا من الباحثين للوقوف بشكل واضح على مشكلة البحث ، وتحديد مدى توافر ظواهر البحث الثلاثة (إيمان العمل، صراع العمل مع الأسرة، الاستنزاف العاطفي) لدى السادة أعضاء هيئة التدريس (أستاذ، أستاذ مساعد، مدرس) بجامعات إقليم الدلتا (المنصورة، طنطا، المنوفية، كفر الشيخ، واستبعاد دمياط) ، تم إجراء دراسة استطلاعية تمثلت في عدد من المقابلات الفردية المقننة مع عدد (٤٠) عضو هيئة تدريس ممن تيسر مقابلتهم بالجامعات محل الدراسة خلال الفترة من ٢٠١٨/٤/٧م إلى ٢٠١٨/٤/٣٠م . وفي ضوء تحليل البيانات تم تقسيم العينة وفقاً للوسط الحسابي إلى ثلاثة مجموعات كما هو موضح بالجدول التالي :

### جدول ( ١ )

#### نتائج تحليل بيانات الدراسة الاستطلاعية لمتغيرات البحث على أسس الوسط الحسابي

البيان	أقل من الوسط الحسابي		المحايد		أعلى من الوسط الحسابي	
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
إيمان العمل	٦	١٥%	٧	١٧%	٢٧	٦٨%
صراع العمل مع الأسرة	٣	٨%	٥	١٢%	٣٢	٨٠%
الاستنزاف العاطفي	٤	١٠%	٦	١٥%	٣٠	٧٥%

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول السابق ما يلي :

- يمارس ٦٨% من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة سلوك إيمان العمل حيث جاءت إجاباتهم مشيرة إلى قضاء غالب الوقت في العمل ، وممارسة أكثر من عمل في نفس الوقت ، ومواصلة التفكير في العمل حتى وإن ابتعدوا عنه بعض الوقت .
- يعانى ٨٠% من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة من تقاوم صراع العمل مع الأسرة ، حيث أكدت إجاباتهم على أن عملهم يمثل عائقاً أمام ممارسة أنشطتهم الأسرية ، ويجعلهم منهكين لدرجة يصعب معها الوفاء بالالتزامات الأسرية ، كما أن الأساليب المتبعة لحل مشكلات العمل ليست فعالة لحل المشكلات الأسرية .

- يعاني ٧٥% من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة من الاستنزاف العاطفي حيث نوهت إجاباتهم إلى معاناتهم من إجهاد مستمر نتيجة التعامل اليومي مع الطلاب ، الأمر الذي يشعرهم بأنهم يمارسون عملهم بشكلٍ شاقٍ يقود نحو استنزافهم بدنياً ونفسياً . وفي ضوء ذلك بالإضافة لما تم التوصل إليه من استعراض الدراسات السابقة ، تمكن الباحثين من الوقوف على مشكلة البحث والتي تتجسد بصورة رئيسة في أن السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات إقليم الدلتا يقع على عاتقهم ضغوط عمل فائقة تلزمهم قضاء جُل وقتهم في العمل (إدمان العمل) ، الأمر الذي يقود لنشأة (صراع العمل مع الأسرة) ، ومع تفاقم وطأة هذا الصراع يشعر عضو هيئة التدريس باستنزاف طاقته البدنية والنفسية (الاستنزاف العاطفي) . وعلى ذلك يهدف البحث الحالي إلى تقديم إجابات واضحة للتساؤلات التالية :
- ١- ما مستوى إدمان العمل ، وصراع العمل مع الأسرة ، والاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ؟
  - ٢- ما طبيعة علاقات الارتباط بين إدمان العمل ، وصراع العمل مع الأسرة ، والاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ؟
  - ٣- ما طبيعة التأثير المباشر لأبعاد إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ؟
  - ٤- ما طبيعة التأثير المباشر لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ؟
  - ٥- ما طبيعة التأثير المباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ؟
  - ٦- ما طبيعة التأثير المعنوي لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسيط صراع العمل مع الأسرة لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ؟

#### رابعاً : أهداف البحث

يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف التالية :

- ١- تحديد مستوى إدمان العمل، وصراع العمل مع الأسرة، والاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٢- الوقوف على طبيعة علاقات الارتباط بين إدمان العمل، وصراع العمل مع الأسرة، والاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٣- تحديد طبيعة التأثير المباشر لأبعاد إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٤- التعرف على طبيعة التأثير المباشر لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٥- فحص طبيعة التأثير المباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٦- التحقق من طبيعة التأثير المعنوي لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسيط صراع العمل مع الأسرة لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .

#### خامساً : أهمية البحث

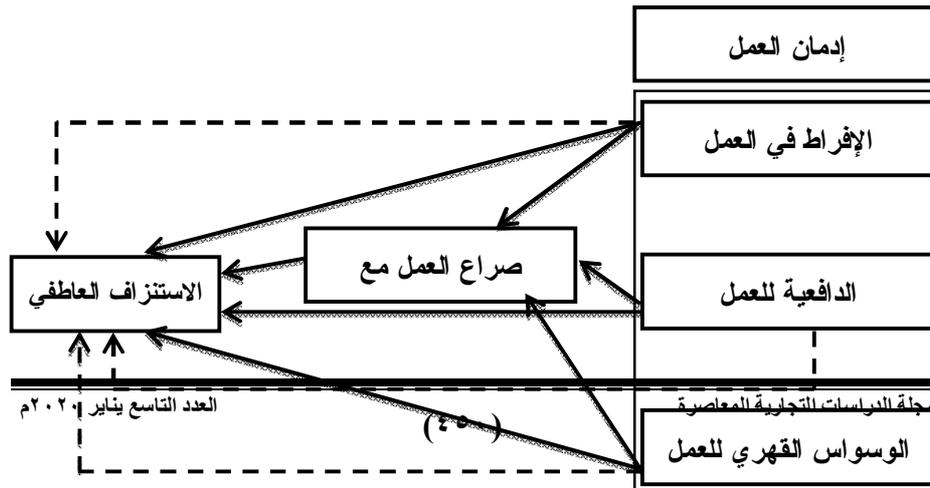
يستمد هذا البحث أهميته على الصعيدين العلمي والتطبيقي من الاعتبارات التالية :

- ١- تناول ثلاثة مصطلحات حديثة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ، خصوصاً في ظل ندرة الأدبيات العربية وقلة الأدبيات الأجنبية في هذا الصدد ، ولذا فهذا البحث يأتي كمحاولة مكملة للمحاولات الأخرى المبذولة في هذا المجال .

- ٢- الكشوف عن طبيعة التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد إيمان العمل على صراع العمل مع الأسرة، والاستنزاف العاطفي ، حيث لم يرصد الباحثين أي دراسة على مستوى الأدب الإداري العالمي والعربي قد تناولت تأثير إيمان العمل على الاستنزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الأسرة تطبيقاً على قطاع الجامعات .
- ٣- يسهم البحث الحالي بقياس إيمان العمل استناداً لثلاثة أبعاد تتمثل في (الإفراط في العمل، الدافعية للعمل، الوسواس القهري للعمل) ، حيث لم يسبق لأي دراسة أجنبية أو عربية أن قيمت إيمان العمل اعتماداً على هذه الأبعاد مجتمعة .
- ٤- وتطبيقياً، يقدم البحث الحالي عدد من المقترحات التي يمكن أن تساعد قيادات الجامعات محل الدراسة على ضبط مستوى إيمان العمل ، وتذنية وطأة صراع العمل مع الأسرة ، وتقليل حدة الاستنزاف العاطفي .
- ٥- تبرز أهمية هذا البحث من أهمية مجتمع تطبيقه، حيث يرى الباحثين أن معاناة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من الاستنزاف العاطفي يعد أمراً شديداً خطورة على المجتمع بآثره، وذلك انطلاقاً من أن عضو هيئة التدريس هو المسؤول الأول والمباشر عن إعداد الكوادر البشرية (أطباء، مهندسين، معلمين، محاسبين، مديرين، ... إلخ) التي ستقود المجتمع مستقبلاً، فإذا أضحى عضو هيئة التدريس مستنزف بدنياً ونفسياً وغير قادر على أن يقدم لهذه الكوادر ما يحتاجون له من معارف وخبرات ، فهذا يندر بخطرٍ محقق .

### سادساً : فروض البحث

- في ضوء مشكلة البحث وأهدافه ، وتوافقاً مع الدراسات السابقة محل الاطلاع ، يسعى البحث الحالي للتحقق من الفروض التالية :
- ١- يوجد ارتباط معنوي بين إيمان العمل وكل من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٢- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد إيمان العمل على صراع العمل مع الأسرة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٣- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد إيمان العمل على الاستنزاف العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٤- يوجد تأثير معنوي مباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة .
- ٥- يزداد التأثير المعنوي لأبعاد إيمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسيط صراع العمل مع الأسرة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة ، ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح للبحث الحالي ..



## شكل ( ١ )

## النموذج المقترح للبحث

المصدر : من إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة

## سابعاً: منهجية البحث

يستعرض الباحثين في هذه الجزئية أنواع البيانات ومصادر جمعها ، ومجتمع البحث والعينة ، ومتغيرات البحث وأساليب قياسها ، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات ، وتقييم ثبات وصدق المقاييس ، وأساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث ، وذلك على النحو التالي :

## ١- أنواع ومصادر البيانات :

تطلب إعداد البحث الحالي نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والأولية، حيث تم الحصول على البيانات الثانوية من المراجع العربية والأجنبية، بالإضافة للنشرات والإحصائيات الخاصة بالجامعات محل الدراسة. بينما تم الحصول على البيانات الأولية من مفردات مجتمع البحث (أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا) باستخدام أسلوب الاستقصاء .

## ٢- مجتمع البحث والعينة :

يتمثل مجتمع البحث في جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا والبالغ عددهم (١١٠٥) مفردة . وفيما يتعلق بحجم العينة ، تم استخدام برنامج **Sample Size Calculator** والذي قدر حجم العينة بـ (٣٧١) مفردة ، وحرص الباحثين على توزيع (٤٠٨) قائمة استقصاء (بزيادة ١٠%) تقادياً لضياح بعض القوائم أو عدم استيفائها بشكل صحيح ، ومن ثم قام الباحثين بتوزيع العينة على الجامعات محل الدراسة وفقاً للتوزيع المتناسب . حيث يوضح الجدول رقم (٢) مجتمع البحث وعدد القوائم الموزعة والمستلمة لكل جامعة ونسب الاستجابة وعدد القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد القوائم غير الصالحة ، وذلك على النحو التالي :

## جدول ( ٢ )

## مجتمع وعينة البحث ونسبة لاستجابة

الجامعة	المجتمع	النسبة	الموزع	المستلم	الاستجابة	الصالح للتحليل
المنصورة	٤٥٥٥	%٤١.٠٢	١٦٧	١٣٢	%٧٩.٠	١١٥
طنطا	٣٤١٦	%٣٠.٧٦	١٢٦	١٠٤	%٨٢.٥	٩٣
المنوفية	٢١٤٢	%١٩.٢٩	٧٩	٦٤	%٨١.٠	٥٤
كفر الشيخ	٩٩٢	%٨.٩٣	٣٦	٣٤	%٩٤.٤	٣١
الإجمالي	١١١٠٥	%١٠٠	٤٠٨	٣٣٤	%٨١.٩	٢٩٣

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً للنشرات الصادرة عن الجامعات محل الدراسة (٢٠١٨/٢٠١٧) .

وتم سحب عينة البحث بأسلوب العينة العشوائية البسيطة القائم على أن كل مفردة من مفردات مجتمع البحث لها نفس الفرصة في أن تُختار ضمن العينة، نظراً لوجود قدر كبيراً من التجانس بين مفردات مجتمع البحث. وتمثلت وحدة المعاينة في أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا. وبلغت نسبة لاستجابة الكلية (٨٢%)، وهي نسبة مقبولة في البحوث الاجتماعية.

## ٣- متغيرات البحث وأساليب قياسها :

## - المتغير المستقل : إيمان العمل

استعان الباحثين بمقاييس (Wojdylo et al., 2013 ؛ Robbins,1992 ؛ Spence ؛ Schaufeli, et al., 2009) لتحديد الأبعاد الثلاثة (الإفراط في العمل، الدافعية للعمل، الوسواس القهري للعمل) التي تم من خلالها تقييم إيمان العمل (١٧ عبارة). وتم إجراء توكيدي لهذا المقياس ، وكانت النتائج على النحو التالي :

## جدول ( ٣ )

## نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس إيمان العمل

العبارات	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث
١	**٠.٨٩٧		
٢	**٠.٧٦٥		
٣	**٠.٥٩٦		
٤	**٠.٨٨٢		
٥	**٠.٧٢٨		
٦		**٠.٧٥٤	
٧		**٠.٥٨١	
٨		**٠.٦٩٢	
٩		**٠.٨٧٨	
١٠		**٠.٨١٤	
١١		**٠.٧٢٣	
١٢		**٠.٨٦١	
١٣			**٠.٦٣٩
١٤			**٠.٨٨٢
١٥			**٠.٧٩٨
١٦			**٠.٦١٩
١٧			**٠.٧٧٣

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي . \*\* معنوي عند مستوى ٠.٠١ .

وتظهر نتائج التحليل الإحصائي الواردة بالجدول رقم (٣) أن جميع المعاملات المعيارية معنوية، كذلك أظهر التحليل أن مؤشر جودة المطابقة بلغت قيمته (٠.٩٢٨)، كما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (٠.٩٦٤)، وهو ما يثبت معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله. وتم استخدام مقياس ليكرت المتدرج (١ = غير موافق تماماً، بينما ٥ = موافق تماماً مع وجود درجة حيادية بالمنتصف) لإتاحة الفرصة لعينة البحث للتعبير عن آرائهم نحو كل عبارة .

## - المتغير الوسيط بصراع العمل مع الأسرة

اعتمد الباحثين في قياس هذا المتغير على مقياس (Carlson et al., 2000) ، والذي يخصص (٩) عبارات تشكل إجمالاً مقياساً رئيساً لصراع العمل مع الأسرة (٣ عبارات لُبعد صراع العمل مع الأسرة القائم على الوقت ، ٣ عبارات لُبعد صراع العمل مع الأسرة القائم على الإجهاد، ٣ عبارات لُبعد صراع العمل مع الأسرة القائم على السلوك) . ويعد مقياس ( Carlson et al., 2000) أكثر مقاييس صراع العمل مع الأسرة قبولا نظراً لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات ، وتم الاستعانة به في العديد من الدراسات السابقة كدراسات (Clayton et al., 2017؛ Reimann, 2018 & Abendroth ؛ Tremblay, 2018 & Mansour) وتم استخدام مقياس ليكرت المتدرج (١ = غير موافق تماماً، بينما ٥ = موافق تماماً مع وجود درجة حيادية بالمنتصف) لإتاحة الفرصة لعينة البحث للتعبير عن آرائهم نحو كل عبارة .

## - المتغير التابع : الاستنزاف العاطفي

تم قياس الاستنزاف العاطفي اعتماداً على مقياس ( Maslach Burnout Inventory) المقدم من قبل دراسة (Jackson & Maslach, 1981) نظراً لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات ، وتم الاستعانة به في العديد من الدراسات السابقة كدراسات (Conway et al., 2016 ؛ Jeon, & Kong, 2018 ؛ Valerina, & Yustina, 2018) حيث تم الاستناد على (٦) عبارات تشكل إجمالاً مقياساً رئيساً للاستنزاف العاطفي. وفيما يتعلق بالقياس، تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج (١ = غير موافق تماماً، بينما ٥ = موافق تماماً مع وجود درجة حيادية بالمنتصف) لإتاحة الفرصة لعينة البحث لإبداء آرائهم إزاء كل عبارة .

#### ٤- أداة البحث وطريقة جمع البيانات :

تتمثل أداة جمع البيانات الأولية لهذا البحث في قائمة الاستقصاء الموجهة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة إقليم الدلتا ، والتي اشتملت على (١٧) عبارة لتقييم إدمان العمل، و(٩) عبارات لقياس صراع العمل مع الأسرة ، و(٦) عبارات لتقييم الاستنزاف العاطفي . وتم جمع البيانات اعتماداً على طريقة المقابلة الشخصية القصيرة ، حيث تم تسليم قوائم الاستقصاء للمستقصى منهم للإجابة عليها في الوقت المناسب لاحقاً ، وذلك بعد توضيح المقصود بمتغيرات البحث الثلاثة وبيان أهداف الاستقصاء ، ومن ثم تم جمع القوائم لاحقاً بمساعدة بعض العاملين بالجامعات محل الدراسة .

#### ٥- تقييم ثبات وصدق مقاييس البحث :

حرصاً من الباحثين على تقليل أخطاء القياس العشوائية، وللتأكد من صلاحية (صدق) المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث، كذلك الوقوف على درجة ثبات هذه المقاييس ، بالإضافة إلى التوصل لمقاييس يمكن الاعتماد عليها في دراسات مستقبلية، قام الباحثين بإجراء تقييم الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ ، وذلك على النحو المبين في الجدول التالي :

#### جدول ( ٤ )

##### نتائج اختبار ثبات وصدق مقاييس البحث

المتغيرات	العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
إدمان العمل	١٧	٠.٩٣٩	٠.٩٦٩
صراع العمل مع الأسرة	٩	٠.٨٧١	٠.٩٣٣
الاستنزاف العاطفي	٦	٠.٨٤٦	٠.٩٢٠

المصدر : من إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (٤) أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقاييس البحث قد تراوحت ما بين (٠.٩٣٩) و(٠.٨٤٦)، حيث أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل الثبات لمقياس إدمان العمل كان مرتفع حيث بلغ (٠.٩٣٩)، كذلك معامل الثبات لمقياس صراع العمل مع الأسرة والذي بلغ (٠.٨٧١)، إضافة لمعامل الثبات لمقياس الاستنزاف العاطفي حيث بلغ (٠.٨٤٦). وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمقاييس البحث، حيث أنه من المعروف أن معامل ألفا (معامل الثبات) إذا بلغ (٠.٨٠) يعد المقياس موثوقاً ومعتمداً بدرجة كبيرة جداً (إدريس، ٢٠١٦) .

وللتحقق من صدق مقاييس البحث، قام الباحثين بإخضاع قائمة الاستقصاء للتحكيم من قبل أربعة من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة جامعة المنصورة ، وتم أخذ ملاحظات السادة المحكمين بعين الاعتبار . كما تم تقدير الصدق الذاتي للمقاييس عبر أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات، حيث يتضح تراوح قيم معامل الصدق لمقاييس البحث ما بين

(٠.٩٦٩) و(٠.٩٠٠)، حيث تُظهر نتائج تحليل الصلاحية أن معامل الصدق لمقياس إدمان العمل كان مرتفع حيث بلغ (٠.٩٦٩) ، كذلك معامل الصدق لمقياس صراع العمل مع الأسرة والذي بلغ (٠.٩٣٣)، إضافةً لمعامل الصدق لمقياس الاستنزاف العاطفي حيث بلغ (٠.٩٢٠). وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس صلاحية هذه المقاييس لقياس ما أعدت لأجله .

#### ٦- أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض :

لاختبار صحة فروض البحث، تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية التي توفرها حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Ver. 25)، وبرنامج ( AMOS Ver. 21)، وذلك على النحو التالي :

- أسلوب معامل الارتباط ألفا كرونباخ : للتحقق من ثبات وصدق مقاييس البحث.
- أسلوب تحليل الارتباط : للوقوف على طبيعة علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.
- أسلوب التحليل العاملي التوكيدي : للتحقق من الصدق البنائي لمقياس إدمان العمل.
- مؤشرات المطابقة والملائمة : للوقوف على مدى جودة مطابقة النموذج المقترح.
- أسلوب تحليل المسار : تحديد طبيعة التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لمتغيرات البحث

#### ثامناً: نتائج البحث

يُخصص الباحثين هذا الجزء لعرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث ، واختبار صحة الفروض ، وذلك على النحو التالي :

#### ١- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث :

يتناول الباحثين في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة على التساؤل الأول لهذا البحث والمتعلق بالوقوف على مستوى إدمان العمل ، وصراع العمل مع الأسرة، والاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة، ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث على أساس قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية :

#### جدول (٥)

#### نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إدمان العمل	٣.٤٣	٠.٤٤٩
صراع العمل مع الأسرة	٣.٤١	٠.٧٦٢
الاستنزاف العاطفي	٣.٤٣	٠.٧٠٢

المصدر : من إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (٥) ما يلي :

- المتوسط الإجمالي لدرجة ممارسة السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة لسلوك إدمان العمل يبلغ (٣.٤٣) بانحراف معياري يعادل (٠.٤٤٩)، وهذا يشير إلى أن سلوك إدمان العمل يتوافر لدى عينة البحث بدرجة متوسطة، ويرجع الباحثين ذلك لعظم المهام الوظيفية الملقاة على عاتق مفردات عينة البحث ، الأمر الذي يُجبرهم على قضاء جُل وقتهم في التفكير في العمل حتى وإن ابتعدوا عنه بعض الوقت، ما يجعلهم أحياناً يستمرون في العمل حتى يشعرون بالإرهاق الشديد .

- المتوسط الإجمالي لدرجة معاناة السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة من صراع العمل مع الأسرة يبلغ (٣.٤١) بانحراف معياري يبلغ (٠.٧٦٢)، وهذا يشير إلى أن صراع العمل مع الأسرة يتوافر لدى عينة البحث بدرجة متوسطة، ويُرجع الباحثين ذلك إلى أن إدمان عينة البحث لعملهم يفرض عليهم تخصيص قدرًا كبيراً من الوقت، والجهد، والسلوك (موارد الفرد) لصالح العمل على حساب الأسرة، ما يفقدهم بالتعبية القدرة على إحداث التوازن بين المهام الوظيفية والالتزامات الأسرية .
- المتوسط الإجمالي لدرجة معاناة السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة من الاستنزاف العاطفي تعادل (٣.٤٣) والانحراف المعياري يبلغ (٠.٧٠٢)، وهذا يشير إلى أن مفردات عينة البحث يعانون من الاستنزاف العاطفي بدرجة متوسطة، بمعنى أن عينة البحث يعانون بدرجة متوسطة من أن تعاملهم اليومي مع الطلاب يعد أمراً مجهداً بالنسبة لهم من منطلق أن ذلك يجلب لهم الكثير من الضغوط. ويُرجع الباحثين ذلك إلى إدمان عينة البحث لعملهم، يجعلهم غير قادرين على إحداث التوازن بين المهام الوظيفية والالتزامات الأسرية (صراع العمل مع الأسرة)، ما يجعلهم في المنتهي يشعرون بأنهم لم يعدوا قادرين نفسياً على أن يقدموا للآخرين ما يحتاجونه (الاستنزاف العاطفي).
- وبشكلٍ عام يتضح من استعراض نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث أن مفردات عينة البحث يمارسون سلوك إدمان العمل بدرجة متوسطة تقدر بـ (٣.٤٣) ، كما يعانون صراع العمل مع الأسرة بدرجة متوسطة تبلغ (٣.٤١)، إضافة لمعاناتهم من الاستنزاف العاطفي بدرجة متوسطة تعادل (٣.٤٣) . وكلها مستويات تُوجب على قيادات الجامعات محل الدراسة سرعة التحرك لضبط مستوى إدمان العمل ، وتدني وطأة صراع العمل مع الأسرة ، وتقليص حدة الاستنزاف العاطفي لدى السادة أعضاء هيئة التدريس .
- ٢- اختبار صحة الفرض الأول :

يتناول الباحثين في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة باختبار صحة الفرض الأول الذي ينص على : **يوجد ارتباط معنوي بين إدمان العمل وكل من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي**، ولقد استخدم الباحثين أسلوب معامل الارتباط البسيط (بيرسون) لاختبار صحة هذا الفرض. ويوضح الجدول رقم (٦) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي .

### جدول ( ٦ )

#### مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث

المتغيرات	إدمان العمل	الصراع العمل مع الأسرة	الاستنزاف العاطفي
إدمان العمل	١		
صراع العمل مع الأسرة	٠.٥٧٢**	١	
الاستنزاف العاطفي	٠.٧٦٨**	٠.٧٥٤**	١

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي . \*\* معنوية عند ٠.٠١ .

يتضح من النتائج الواردة في مصفوفة معاملات الارتباط وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين كل من إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة بمعامل ارتباط (٠.٥٧٢)، وإدمان العمل والاستنزاف العاطفي بمعامل ارتباط (٠.٧٦٨)، وصراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي بمعامل ارتباط (٠.٧٥٤) وكلها عند مستوى معنوية (٠.٠١). وفي ضوء ذلك، يتضح

صحة الفرض الأول للبحث الذي ينص على: يوجد ارتباط معنوي بين إيمان العمل وكل من صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي.

### ٣- اختبار صحة الفرض الثاني :

لوقوف على طبيعة التأثيرات المباشرة وغير المباشرة (اختبار صحة الفروض من الثاني إلى الخامس) ، استعان الباحثين بنموذج المعادلة الهيكلية وفق طريقة الأرجحية العظمى (Maximum likelihood) المتوفرة بحزمة أساليب التحليل الإحصائي (AMOS Ver21)، حيث قام الباحثين بتوصيف النموذج عبر تحديد المتغيرات المستقلة والوسيلة والتابعة والعلاقات بينها في ضوء الدراسات السابقة، ثم تلى ذلك تقييم النموذج عبر الاستعانة بمجموعة من مؤشرات المطابقة والملائمة تتمثل في مؤشر جودة المطابقة (GFI)، ومؤشر الجذر التربيعي لمتوسط البواقي (RMR)، ومؤشر المطابقة المعياري (NFI)، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI).

وتجدر الإشارة إلى أن قيم هذه المؤشرات تتراوح بين (٠ ، ١)، بحيث تشير القيمة المرتفعة لمؤشرات (جودة المطابقة، والمطابقة المعياري، والمطابقة المقارن) إلى تطابق أفضل للنموذج المقترح مع بيانات العينة، بينما تشير القيمة المنخفضة لمؤشر الجذر التربيعي لمتوسط البواقي إلى تطابق أفضل للنموذج المقترح مع بيانات العينة. كما أنه من المتعارف عليه إحصائياً أن النموذج المقترح يصبح مقبولاً إذا كان مؤشر جودة المطابقة أكبر من (٠.٩٠)، ومؤشر المطابقة المعياري والمقارن أكبر من (٠.٩٥)، والجذر التربيعي لمتوسط البواقي أقل من (٠.٠٦). وجاءت نتائج مؤشرات المطابقة والملائمة على النحو المبين بالجدول التالي :

### جدول (٧)

#### مؤشرات المطابقة والملائمة باستخدام (Amos)

المؤشر	القيمة المعيارية	القيمة المحسوبة
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	$0.90 >$	١
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط البواقي (RMR)	$0.06 <$	صفر
مؤشر المطابقة المعياري (NFI)	$0.95 <$	١
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	$0.95 <$	١

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (٧) أن النموذج المقترح للبحث قد نجح في اجتياز المؤشرات الأربعة ، وبالتالي فإنه مقبول إحصائياً ويحقق المطابقة تماماً .

وفيما يتعلق بنتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالفرض الثاني للبحث والذي ينص على أنه : يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد إيمان العمل على صراع العمل مع الأسرة ، جاءت نتائج التحليل الإحصائي لهذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل المسار على النحو المبين بالجدول التالي :

### جدول (٨)

#### نتائج التأثيرات المباشرة لأبعاد إيمان العمل على صراع العمل مع الأسرة

الأبعاد المستقلة	المسار	المتغير التابع	م. المسار	م. المعنوية	R <sup>2</sup>
الإفراط في العمل		صراع العمل مع الأسرة	٠.٢٧٧	٠.٠٠٠	**٠.٣٢٩

	٠.١٧٩	٠.٠٠٢	صراع العمل مع الأسرة	الدافعية للعمل
	٠.٢٣٠	٠.٠٠٠	صراع العمل مع الأسرة	الوسواس القهري

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (٨) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) قد بلغت (٠.٣٢٩) عند مستوى معنوية (٠.٠١) ، وهذا يشير إلى أن إدمان العمل يفسر ما قيمته ٣٢.٩% من التباين في صراع العمل مع الأسرة، كما يتضح وجود تأثير معنوي مباشر لكل أبعاد إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة، حيث جاء بُعد الإفراط في العمل بالمرتبة الأولى كأكثر أبعاد إدمان العمل تأثيراً على صراع العمل مع الأسرة بقيمة معامل مسار (٠.٢٧٧)، وتلاه بُعد الوسواس القهري للعمل بالمرتبة الثانية بقيمة معامل مسار (٠.٢٣٠)، وأخيراً بُعد الدافعية للعمل بقيمة معامل مسار (٠.١٧٩)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زاد شعور السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة بالوسواس القهري للعمل والدافعية للعمل وأفرطوا بالفعل في العمل، كلما اشتدت وطأة صراع العمل مع الأسرة .

ووفقاً لرؤية الباحثين، تُرجع التأثيرات المباشرة لأبعاد إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة إلى أن شعور مفردات عينة البحث بأنهم في سباق ضد عقارب الساعة بسبب عملهم، مع كثرة التفكير في العمل حتى وإن ابتعدوا عنه بعض الوقت، واشتداد الرغبة الداخلية في العمل أكثر وأكثر، وتؤثر في زيادة احتمالية عدم تمكن مفردات عينة البحث من حضور مناسباتهم الأسرية، وعدم قدرتهم على تأدية غالب الالتزامات الأسرية، وتزايد شعورهم بأنهم ليسوا مربيين فضلاء . وفي ضوء ما تقدم ، يتضح صحة الفرض الثاني للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد إدمان العمل على صراع العمل مع الأسرة " .

#### ٤- اختبار صحة الفرض الثالث :

يناقش الباحثين في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالفرض الثالث للبحث والذي ينص على : يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي، وجاءت نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بهذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل المسار على النحو المبين بالجدول التالي :

#### جدول ( ٩ )

##### نتائج التأثيرات المباشرة لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي

الأبعاد المستقلة	المسار	المتغير التابع	م. المسار	م. المعنوية	$R^2$
الإفراط في العمل		الاستنزاف العاطفي	٠.٢٥٤	٠.٠٠٠	**٠.٥٩٦
الدافعية للعمل		الاستنزاف العاطفي	٠.١٣٨	٠.٠٠٠	
الوسواس القهري		الاستنزاف العاطفي	٠.٢٠٩	٠.٠٠٠	

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (٩) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) قد بلغت (٠.٥٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وهذا يشير إلى أن إدمان العمل يفسر ما قيمته ٥٩.٦% من التباين في الاستنزاف العاطفي، كما يتضح وجود تأثير معنوي مباشر لكل أبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي، فجاء بُعد الإفراط في العمل بالمرتبة الأولى كأكثر أبعاد إدمان العمل تأثيراً على الاستنزاف العاطفي بمعامل مسار (٠.٢٥٤)، ثم تلاه بُعد الوسواس القهري للعمل بالمرتبة الثانية بمعامل مسار (٠.٢٠٩)، وأخيراً بُعد الدافعية للعمل بمعامل مسار (٠.١٣٨)،

وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١). وهذا يعني أنه كلما زاد إفراط مفردات عينة البحث في عملهم ودافعيتهم للعمل وحدة الوسواس القهري للعمل تزداد حدة الاستنزاف العاطفي .

وتعود التأثيرات المباشرة لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي وفقاً لرأي الباحثين إلى أن ممارسة مفردات عينة البحث لأكثر من عمل في نفس الوقت، مع زيادة الشعور بضرورة العمل بجد حتى وإن كان العمل غير ممتع بالنسبة لهم، واشتداد صعوبة التفكير في شيء آخر غير العمل، تؤثر في زيادة شعور مفردات عينة البحث بأنهم يمارسون عملهم بشكل شاق، الأمر الذي يزيد شعورهم بالاستنزاف العاطفي. وفي ضوء ما تقدم يتضح صحة الفرض الثالث للبحث والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي " .

#### ٥- اختبار صحة الفرض الرابع :

يتناول الباحثين في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالفرض الرابع للبحث والذي ينص على أنه : يوجد تأثير معنوي مباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي ، وجاءت نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بهذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل المسار على النحو المبين بالجدول التالي :

#### جدول (١٠)

#### نتائج التأثير المباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي

المتغير المستقل	المسار	المتغير التابع	م. المسار	م. المعنوية
صراع العمل مع الأسرة		الاستنزاف العاطفي	٠.٤٦٣	٠.٠٠٠

المصدر : من إعداد الباحثين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (١٠) وجود تأثير معنوي مباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي، حيث بلغت قيمة معامل المسار (٠.٤٦٣) عند مستوى معنوية (٠.٠١). وهذا يعني أنه كلما زادت وطأة صراع العمل مع الأسرة ، كلما تعاظمت حدة الاستنزاف العاطفي لدى مفردات عينة البحث .

ويُرجع الباحثين التأثير المعنوي المباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي إلى أن شعور مفردات عينة البحث بأن عملهم يمثل عائقاً أمام ممارسة نشاطهم الأسري، ويجعلهم منهكين لدرجة تصعب عليهم القيام بالأشياء التي يستمتعون بها مع أسرهم، إضافة إلى أن الممارسات الناجحة على مستوى العمل تقود لنتائج عكسية على مستوى الأسرة، تؤثر في زيادة شعور مفردات عينة البحث بأنهم يتعرضون لضغوط تفوق طاقتهم، الأمر الذي يُشعرهم أحياناً بالإحباط من عملهم، ويعظم شعورهم بالإرهاق البدني والنفسي. لذا وبناءً على ما تقدم، يتضح صحة الفرض الرابع للدراسة والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي مباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي " .

#### ٦- اختبار صحة الفرض الخامس :

يستعرض الباحثين في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالفرض الخامس للبحث والذي ينص على أنه : يزداد التأثير المعنوي لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسيط صراع العمل مع الأسرة ، وجاءت نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بهذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل المسار على النحو المبين في الجدول التالي ..

#### جدول (١١)

#### تأثير المتغير الوسيط باستخدام أسلوب تحليل المسار

المتغير التابع	المتغير المستقل	التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	التأثير الكلي	مستوى المعنوية	R <sup>2</sup>
الاستنزاف العاطفي	الإفراط في العمل	٠.٢٥٤	٠.١٢٨	٠.٣٨٢	٠.٠٠٠	**٠.٧٦٨
	الدافعية للعمل	٠.١٣٨	٠.٠٨٣	٠.٢٢١	٠.٠٠٠	
	الوسواس القهري للعمل	٠.٢٠٩	٠.١٠٧	٠.٣١٦	٠.٠٠٠	

المصدر : من إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

و يتضح من النتائج الواردة بالجدول السابق ما يلي :

- بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠.٧٦٨) عند مستوى معنوية ٠.٠١، وهذا يشير إلى أن إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة سوياً يفسراً ما قيمته ٧٦.٨% من التباين في الاستنزاف العاطفي .
  - زادت قوة تأثير بُعد الإفراط في العمل على الاستنزاف العاطفي من (٠.٢٥٤) إلى (٠.٣٨٢) بمقدار (٠.١٢٨) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، حيث تمثل هذه الزيادة مقدار التأثير غير المباشر لصراع العمل مع الأسرة كمتغير وسيط، واتجاه التأثير طردياً .
  - زادت قوة تأثير بُعد الدافعية للعمل على الاستنزاف العاطفي من (٠.١٣٨) إلى (٠.٢٢١) بمقدار (٠.٠٨٣) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، حيث تمثل هذه الزيادة مقدار التأثير غير المباشر لصراع العمل مع الأسرة كمتغير وسيط، واتجاه التأثير طردياً .
  - زادت قوة تأثير بُعد الوسواس القهري للعمل على الاستنزاف العاطفي من (٠.٢٠٩) إلى (٠.٣١٦) بمقدار (٠.١٠٧) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، حيث تمثل هذه الزيادة مقدار التأثير غير المباشر لصراع العمل مع الأسرة كمتغير وسيط، واتجاه التأثير طردياً .
- وتشير النتائج السابقة إلى أن هناك تأثير ناتج عن دخول صراع العمل مع الأسرة كمتغير وسيط في تأثير أبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي، حيث زادت قوة التأثير بين أبعاد إدمان العمل والاستنزاف العاطفي ، وظلت اتجاهات التأثير كما هي ، لذا وفي ضوء ما تقدم يتضح صحة الفرض الخامس للبحث والذي ينص على أنه " يزداد التأثير المعنوي لأبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسيط صراع العمل مع الأسرة " .

#### تاسعاً : ملخص النتائج والتوصيات

- توصل البحث الحالي لمجموعة من النتائج التي تستحق الدراسة والاهتمام من قبل قيادات الجامعات محل الدراسة ، حيث تتلخص أهم هذه النتائج في الآتي :
- ١- تتوافر ظواهر البحث الثلاثة (إدمان العمل، صراع العمل مع الأسرة، الاستنزاف العاطفي) لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة بدرجات متوسطة.
  - ٢- توجد علاقة ارتباط معنوية بين إدمان العمل وصراع العمل مع الأسرة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (Babic et al., 2019 ؛ Tahir & Aziz, 2019) .
  - ٣- يوجد تأثير معنوي مباشر لكل أبعاد إدمان العمل (الإفراط في العمل، الدافعية للعمل، الوسواس القهري للعمل) على صراع العمل مع الأسرة ، وتتوافق هذه النتيجة مع (Taylor et al., 2019 ؛ Kovalchuk Scafuri et al., 2019) .
  - ٤- توجد علاقة ارتباط معنوية بين إدمان العمل والاستنزاف العاطفي ، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (Moyer et al., 2017 ؛ Jenaabadi et al., 2016) .
  - ٥- يوجد تأثير معنوي مباشر لكل أبعاد إدمان العمل (الإفراط في العمل، الدافعية للعمل، الوسواس القهري للعمل) على الاستنزاف العاطفي ، وتتوافق هذه النتيجة مع النتائج المقدمة من دراسات (Dordoni et al., 2019 ؛ Sandrin et al., 2019) .

- ٦- يزايد التأثير المعنوي لأبعاد إيمان العمل الثلاثة (الإفراط في العمل، الدافعية للعمل، الوسواس القهري للعمل) على الاستنزاف العاطفي عند توظيف صراع العمل مع الأسرة .
- ٧- توجد علاقة ارتباط معنوية بين صراع العمل مع الأسرة والاستنزاف العاطفي ، وتتفق هذه النتيجة مع النتائج المقدمة من دراسات (Wang et al., 2019؛ Lambert et al., 2010)
- ٨- يوجد تأثير معنوي مباشر لصراع العمل مع الأسرة على الاستنزاف العاطفي ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Galletta et al., 2019) ، (جوده ، عبدالسلام ، ٢٠١٨) .
- وبناء على النتائج السابقة يقدم الباحثين التوصيات التالية :

### جدول (١٢)

#### مقترحات البحث وآليات تنفيذها

المقترحات	آليات التنفيذ	الجهات المنفذة	
إيمان العمل	- توعية أعضاء هيئة التدريس بالجانب السلبي لإيمان العمل.	- مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس + صندوق الرعاية الصحية بالجامعات	
	- تدريب أعضاء هيئة التدريس على إدارة ضغوط العمل.	- مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات	
	- ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس حول الطرق الفعالة لإدارة ضغوط العمل مثل التعايش، والانسحاب، وتغيير النظرة للضغوط... إلخ.	- دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في أساليب علاج الضغوط على مستوى الفرد مثل الاسترخاء، وممارسة الهوايات ، .. إلخ.	
- إزام أعضاء هيئة التدريس بتفويض بعض المهام التدريسية للهيئة المعاونة خاصة المدرسين المساعدين.	- توصية رئيس القسم لأعضاء هيئة التدريس بالقسم خلال مجلس القسم الشهري بضرورة تفويض بعض المهام التدريسية للهيئة المعاونة.	- عمداء الكليات + رؤساء الأقسام + وحدات الطابع الخاص بالكليات	
صراع العمل مع الأسرة	- توفير الرعاية لأطفال أعضاء هيئة التدريس.	- عمداء الكليات	
	- توفير الدعم المعنوي والمادي لأعضاء هيئة التدريس.	- استحداث وحدة الدعم النفسي بالجامعات لتقديم الاستشارات النفسية والأسرية لأعضاء هيئة التدريس.	- عمداء الكليات + صندوق الرعاية الصحية بالجامعات
	- توفير البرامج التدريبية اللازمة لتأهيل أعضاء هيئة التدريس لمواجهة مشكلات العمل والأسرة.	- عقد ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس حول الأسلوب العلمي لمواجهة مشكلات العمل.	- مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات

صندوق الرعاية الصحية بالجامعات	- نشرات دورية توعية لأعضاء هيئة التدريس حول مسببات وأعراض الاستنزاف العاطفي. - ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس حول طرق الوقاية والعلاج الفردية من الاستنزاف العاطفي.	- توعية أعضاء هيئة التدريس بالاستنزاف العاطفي.	الاستنزاف العاطفي
صندوق الرعاية الصحية بالجامعات	- تدريب أعضاء هيئة التدريس على الاسترخاء، والتحرر من القلق المزمن أو التوتر العصبي. - وضع برنامج مدروس للأجازات يتضمن تنظيم رحلات ترفيهية لأعضاء هيئة التدريس ليستعيدوا الحيوية عند الرجوع للعمل.	- تقديم الرعاية الجسدية والنفسية لأعضاء هيئة التدريس.	

المصدر : من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البحث.

### مقترحات بحوث مستقبلية :

تقيد البحث الحالي بدراسة تأثير أبعاد إدمان العمل ( الإفراط في العمل ، الدافعية للعمل، الوسواس القهري للعمل) على الاستنزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الأسرة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا ، ولذا فإن الباحثين يقترحوا إجراء البحوث المستقبلية التالية :

- 1- إجراء هذا البحث بالتطبيق على قطاعات أخرى غير قطاع الجامعات على سبيل المثال (القطاع الطبي، قطاع الفنادق، المنظمات العاملة في التكنولوجيا، أصحاب المشروعات الخاصة).
- 2- تقيد البحث الحالي بتناول الجانب السلبي لإدمان العمل توافقاً مع توجه أغلب الدراسات السابقة ، إلا أن هناك من الدراسات ما أشارت إلى أن مدمن العمل أكثر الموظفين إنتاجية وأكثرهم فرصة للتقدم في المناصب الإدارية (Clark et al., 2016). ولذا يمكن للبحوث المستقبلية فحص النواتج الإيجابية لإدمان العمل لدى العاملين بشركات المحمول .
- 3- لم يتطرق البحث الحالي لدراسة المتغيرات الديموغرافية (السن، النوع، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة)، ولذا يمكن للبحوث المستقبلية مراعاة ذلك.
- 4- أكدت الدراسات السابقة على أن ضغوط العمل تقود لإدمان العمل (Meier, 2019)، كما أن إدمان العمل يقود للاستنزاف العاطفي (Taylor et al., 2019)، ولذا يقترح الباحثين إجراء بحث مستقبلي حول الدور الوسيط لإدمان العمل في العلاقة بين ضغوط العمل والاستنزاف العاطفي لدى الأطباء بالمستشفيات الحكومية بمحافظة إقليم الدلتا .
- 5- دراسة مقارنة لتأثير أبعاد إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي/صراع العمل مع الأسرة بالجامعات الحكومية والخاصة بمحافظة إقليم الدلتا .
- 6- إطار مقترح لمحددات الاستنزاف العاطفي والنتائج المترتبة عليه لدى العاملين في المنظمات الصحية بمحافظة إقليم الدلتا .

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

١. إدريس ، ثابت (٢٠١٦) ، " بحوث التسويق : أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض" ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع .
٢. بركات ، محمد (٢٠١٨) ، " أثر إدمان العمل على رفاهية العاملين بالتطبيق على المستشفيات العامة والمركزية بمحافظة الدقهلية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة .
٣. جودة ، عبدالمحسن ؛ عبدالسلام ، عصام (٢٠١٨) ، " تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد ٤٠ ، العدد ٣ ، ٥٦-٧٦ .

### ثانياً : المراجع الأجنبية

4. Abendroth A. K & Reimann M. (2018). Telework and work-family conflict across workplaces: investigating the implications of work-family-supportive and high-demand workplace cultures. *Contemporary Perspectives in Family Research*, 13, 323-348.
5. Andreassen, C. S., Griffiths, M. D., Hetland, J., & Pallesen, S. (2012). Development of a work addiction scale. *Scandinavian journal of psychology*, 53(3), 265-272.
6. Andreassen, C., Pallesen, S., & Torsheim, T. (2018). Workaholism as a mediator between work-related stressors and health outcomes.

- International journal of environmental research and public health, 15(1), 73-89.
7. Aziz, S., Uhrich, B., Wuensch, K. L., & Swords, B. (2013). The Workaholism Analysis Questionnaire: Emphasizing work-life imbalance and addiction in the measurement of workaholism. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 14(2), 71-86.
  8. Aziz, S., Wuensch, K., & Shaikh, S. R. (2017). Exploring the link between work and health: Workaholism and family history of metabolic diseases. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(2), 153-163.
  9. Babic, A., Stinglhamber, F., Barbier, M., & Hansez, I. (2019). Work environment and work-to-family conflict: examining the mediating role of heavy work investment. *Journal of Management & Organization*, 1-24.
  10. Badawy, S. (2017). Emotional Exhaustion: Does it mediate the relation between Work Family Conflict and Job and Family Satisfaction?. *Journal of Modern Business Research*, Sohag University, Egypt, 31(2), 1-22.
  11. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.
  12. Bakker, A. B., Shimazu, A., Demerouti, E., Shimada, K., & Kawakami, N. (2013). Work engagement versus workaholism: A test of the spillover-crossover model. *Journal of Managerial Psychology*, 29(1), 63-80.
  13. Byrne, A., & Barling, J. (2017). When she brings home the job status: Wives' job status, status leakage, and marital instability. *Organization Science*, 28(2), 177-192.
  14. Campus, F. (2014). Is workaholism antecedent of Burn out?. *European Journal of Academic Essays*, 1(8), 1-9.
  15. Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
  16. Carolina, D. S. (2010). Correlates of job-related burnout in nurse managers working in hospitals (Doctoral dissertation, Rutgers University-Graduate School-Newark), 15-21.
  17. Clark, M. A., Michel, J. S., Zhdanova, L., Pui, S. Y., & Baltes, B. B. (2016). All work and no play? A meta-analytic examination of the correlates and outcomes of workaholism. *Journal of Management*, 42(7), 1836-1873.
  18. Clayton, R. W., Thomas, C. H., Schaffer, B. S., Stratton, M., Garrison, E., & Mathews, L. G. (2017). Exercise and work-family

- conflict: a field experiment. *Journal of Managerial Psychology*, 32(3), 225-238.
19. Conway, E., Fu, N., Monks, K., Alfes, K., & Bailey, C. (2016). Demands or resources? The relationship between HR practices, employee engagement, and emotional exhaustion within a hybrid model of employment relations. *Human Resource Management*, 55(5), 901-917.
  20. Dordoni, P., Kraus-Hoogeveen, S., Van Der Heijden, B. I., Peters, P., Setti, I., & Fiabane, E. (2019). Live to work or work to live? An age-moderated mediation model on the simultaneous mechanisms prompted by workaholism among healthcare professionals. *Frontiers in psychology*, 10, 868-902.
  21. Farajdokht, Z. & Janani, H. (2015). The Relationship between Workaholism and Occupational Burnout among Physical Education Lecturers of Islamic Azad University Branches in Western Azerbaijan Province. *Research journal of sport sciences*, 3(3),66-70 .
  22. Galletta, M., Portoghese, I., Melis, P., Gonzalez, C. I. A., Finco, G., D'Aloja, E., & Campagna, M. (2019). The role of collective affective commitment in the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion among nurses: a multilevel modeling approach. *BMC nursing*, 18(1), 5-32.
  23. Giunchi, M., Emanuel, F., Chambel, M. J., & Ghislieri, C. (2016). Job insecurity, workload and job exhaustion in temporary agency workers (TAWs) Gender differences. *Career Development International*, 21(1), 3-18.
  24. Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of occupational health psychology*, 12(3), 301-318.
  25. Hakanen, J., & Peeters, M. (2015). How do work engagement, workaholism, and the work-to-family interface affect each other? A 7-year follow-up study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57(6), 601-609.
  26. Hauk, M., & Chodkiewicz, J. (2013). The role of general and occupational stress in the relationship between workaholism and work-family/family-work conflicts. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 26(3), 383-393.
  27. Jenaabadi, H., Nejad, B. A., Abadi, F. S. M., Hagi, R., & Hojatinasab, M. (2016). Relationship of workaholism with stress and job burnout of elementary school teachers. *Health*, 8(01), 1-35.

28. Jensen, M. T., & Knudsen, K. (2017). A two-wave cross-lagged study of business travel, work–family conflict, emotional exhaustion, and psychological health complaints. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 30-41.
29. Judge, T. A., Ilies, R., & Scott, B. A. (2006). Work–family conflict and emotions: Effects at work and at home. *Personnel Psychology*, 59(4), 779-814.
30. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York :Wiley.
31. Kanbur, A. (2014). Is Enough as good as a Feast? Examining the Relationship between Workaholism and Work-Family (WFC)/Family-Work (FWC) Conflict. *Management and Administrative Sciences Review*, 3(3), 402-413.
32. Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614-634.
33. Kong, H., & Jeon, J. E. (2018). Daily emotional labor, negative affect state, and emotional exhaustion: cross-level moderators of affective commitment. *Sustainability*, 10(6), 1967-1981.
34. Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35(1-2), 37-55.
35. Lee, J. A. (2019). A Study on the Effect of Workaholism on Work-Family Conflict, Satisfaction of life in Airline Crew: Focused on Jeju Air. *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 47(1), 109-124.
36. Liu, Y., Wang, M., Chang, C. H., Shi, J., Zhou, L., & Shao, R. (2015). Work–family conflict, emotional exhaustion, and displaced aggression toward others: The moderating roles of workplace interpersonal conflict and perceived managerial family support. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 793-821.
37. Loscalzo, Y., & Giannini, M. (2019). What type of worker are you? Work-Related Inventory (WI-10): a comprehensive instrument for the measurement of workaholism. *Work*, (Preprint), 1-10.
38. Mansour, S., & Tremblay, D. G. (2018). Psychosocial safety climate as resource passageways to alleviate work-family conflict: A study in the health sector in Quebec. *Personnel Review*, 47(2), 474-493.

39. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
40. Meier, E. (2019). Work hard, play hard... or maybe not: A look at the relationships between workaholism, work-leisure conflict, and work stress. (Master's Thesis, East Carolina University). Retrieved from the Scholarship.
41. Moyer, F., Aziz, S., & Wuensch, K. (2017). From workaholism to burnout: psychological capital as a mediator. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(3), 213-227.
42. Porter, G. (2001). Workaholic tendencies and the high potential for stress among co-workers. *International Journal of Stress Management*, 8(2), 147-164.
43. Robinson, B. E. (1999). The Work Addiction Risk Test: Development of a tentative measure of workaholism. *Perceptual and motor skills*, 88(1), 199-210.
44. Robinson, L. D., Magee, C., & Caputi, P. (2016). Burnout and the work-family interface: a two-wave study of sole and partnered working mothers. *Career Development International*, 21(1), 31-44.
45. Salanova, M., López-González, A. A., Llorens, S., Del Líbano, M., Vicente-Herrero, M. T., & Tomás-Salvá, M. (2016). Your work may be killing you! Workaholism, sleep problems and cardiovascular risk. *Work & Stress*, 30(3), 228-242.
46. Sandrin, É., Gillet, N., Fernet, C., Depint-Rouault, C., Leloup, M., & Portenard, D. (2019). Effects of workaholism on volunteer firefighters' performance: a moderated mediation model including supervisor recognition and emotional exhaustion. *Anxiety, Stress, & Coping*, 32(5), 568-580.
47. Scafuri Kovalchuk, L., Buono, C., Ingusci, E., Maiorano, F., De Carlo, E., Madaro, A., & Spagnoli, P. (2019). Can Work Engagement Be a Resource for Reducing Workaholism's Undesirable Outcomes? A Multiple Mediating Model Including Moderated Mediation Analysis. *International journal of environmental research and public health*, 16(8), 1402-1434.
48. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Van der Heijden, F. M., & Prins, J. T. (2009). Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of role conflict. *Work & Stress*, 23(2), 155-172.
49. Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being?. *Applied psychology*, 57(2), 173 -203.

50. Serrano-Fernández, M. J., Boada-Grau, J., Gil-Ripoll, C., & Vigil-Colet, A. (2016). A predictive study of antecedent variables of workaholism. *Psicothema*, 28(4), 401-406.
51. Soomro, A. A., Breiteneker, R. J., & Shah, S. A. M. (2018). Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 7(1), 129-146.
52. Spagnoli, P., Balducci, C., Scafuri Kovalchuk, L., Maiorano, F., & Buono, C. (2018). Are engaged workaholics protected against job-related negative affect and anxiety before sleep? A study of the moderating role of gender. *International journal of environmental research and public health*, 15(9), 1-18.
53. Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of personality assessment*, 58(1), 160-178.
54. Surguladze, T. (2018). The Role of Social Support and Demographic Characteristics in Academic and Clinical Burnout of Mental Health Professionals in Training (Doctoral dissertation, University of Massachusetts Boston), 17-40.
55. Tahir, S., & Aziz, S. (2019). Workaholism as predictor of work-family conflict and mental well-being of public and private sector employees. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 13(2), 419-435.
56. Taris, T. W., Beek, I. V., & Schaufeli, W. B. (2010). Why do perfectionists have a higher burnout risk than others? The meditational effect of workaholism. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 12(1), 1-7.
57. Taylor, E. A., Huml, M. R., & Dixon, M. A. (2019). Workaholism in Sport: A Mediated Model of Work-Family Conflict and Burnout. *Journal of Sport Management*, 33(4), 249-260.
58. Tziner, A., & Sharoni, G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and workfamily conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(1), 35-42.
59. Wang, I. A., Tsai, H. Y., Lee, M. H., & Ko, R. C. (2019). The effect of work-family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers: the cross-level moderating effects of organizational reward and caring. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-22.

60. Wojdylo, K., Baumann, N., Buczny, J., Owens, G., & Kuhl, J. (2013). Work craving: A conceptualization and measurement. *Basic and Applied Social Psychology*, 35(6), 547-568.
61. Yu, M. C., Lee, Y. D., & Tsai, B. C. (2010). Relationships among stressors, work-family conflict, and emotional exhaustion: A study of electronics industry employees in China. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(6), 829-844.
62. Yustina, A. I., & Valerina, T. (2018). Does work-family conflict affect the auditor's performance?: Examining the mediating roles of emotional exhaustion and job satisfaction. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 20(1), 89-111.