

## تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي

### الدور الوسيط لضغوط العمل

#### "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

احمد سليمان السعيد سليمان \*

#### ملخص

يهدف البحث الحالي إلى قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على الانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل بأبعاده (عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور)، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية، وتم الاعتماد على استبيان باستخدام العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تجميع (٣٢١) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة، وتم استخدام SPSS V.25 لاختبار التأثيرات المباشرة، إلى جانب استخدام أداة التحليل (Amos V.23) لاختبار التأثيرات غير المباشرة.

وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على ضغوط العمل، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لضغوط العمل على الانسحاب النفسي. وأكدت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لغموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي. بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر لغموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل. وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج؛ فقد أُقترحت مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في بناء وتعزيز الحياة الوظيفية والقضاء على ضغوط العمل ومحاولة تقليل الانسحاب النفسي للعاملين.

**الكلمات المفتاحية:** غموض الحياة الوظيفية، ضغوط العمل، الانسحاب النفسي.

\* مدرس اداره الاعمال بمعهد رايه العالي للإداره والتجاره الخارجيه بدمياط الجديده

## **The impact of job ambiguity on psychological withdrawal: The mediating role of work stress. "An empirical study on employees in public commercial banks in Al-Dakahlia Governorate**

### **Abstract**

The current research aimed is to measure the direct and indirect effects of the dimensions of Relationship The ambiguity of career life (the ambiguity of the functional and organizational structure, the ambiguity of the physical and moral work environment) on psychological withdrawal by mediating work pressures in its dimensions (role burden, role conflict, role ambiguity), through its application to the workers of the general commercial banks in Dakahlia Governorate.

To achieve the goal of the research, a questionnaire was relied on using a regular random sample, where (321) valid forms were collected for statistical analysis using analysis tool SPSS V.25 programs to test direct effects, in addition to using analysis tool the Amos V.23 program to test the indirect effects.

The results concluded that there is a positive moral effect of the ambiguity of career life on work stress, and it found a positive moral effect of work stress on psychological withdrawal. The results confirmed the existence of a positive significant effect of the ambiguity of career life on psychological withdrawal. In addition, there is a positive indirect moral effect of the ambiguity of working life on psychological withdrawal when work stress acts as a mediator.

A set of recommendations were suggested that could contribute to to building and enhancing career life, eliminating work pressures, and trying to reduce the withdrawal of workers and reduce the psychological withdrawal of workers.

**Keywords:** Work life Ambiguity, work stress, psychological withdrawal.

## تمهيد:

إن عدم الوضوح وغياب الشفافية أو ما يعرف اصطلاحاً بـ Work life Ambiguity ومعناه غموض الحياة الوظيفية يلعب دوراً قوياً في التأثير على سلوك الموظفين في أي منظمة (Grant & Rothbard, 2013).

وغموض الحياة الوظيفية عبارة عن قصور أو عقبات تتمثل في عدم توفير البيئة الوظيفية الصحية والأمن أو ظروف بيئية ومعنوية لأداء العاملين أو العجز عن توفير متطلبات الأمان الوظيفي أو غياب العدالة الاجتماعية، (جاد الرب، ٢٠٠٨).

ويعد غموض الحياة الوظيفية من أهم مصادر ضغوط العمل، والتي تصيب الموظفين على اختلاف مستوياتهم أو نوع المنظمات التي يعملون بها، وذلك يرجع لما يرافقه من شعور ينتاب الموظف بضعف الثقة والتردد عند التعامل مع القرارات، وما يترتب عليه من غياب الوضوح عن بيئة العمل التي تحدد للموظف إطار مهامه ومسؤولياته مما يجعله يعجز عن تفسير بعض قرارات وتعليمات الإدارة في نطاقها الصحيح، فيضطر إلى الرجوع لمدرائه عند كل كبيرة وصغيرة خشية تحمل المسؤولية والنقد على تصرفاته، كما أنه يضعف عملية التنسيق بين الموظفين بسبب اختلاف فهمهم لمتطلبات العمل، ومما يؤدي إلى آثار سيئة تنعكس على حياتهم الوظيفية، (عاشور، ٢٠١٧).

ويعد العمل من أهم المتطلبات الاجتماعية وهو من أهم محددات الهوية الاجتماعية والنفسية للفرد، حيث إنه لا يعد مصدراً لكسب المال فحسب، بل هو بمثابة سبب مهم للاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد. وفي ظل تغير مسارات العمل ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة أصبح هناك عبء ثقيل على كاهل العاملين ومسؤولية كبيرة مليئة بالضغوط اليومية الاستمرارية، ولذلك تهتم منظمات الأعمال

بتحديد العوامل المؤثرة على ضغوط العمل ومحاولة تخفيف حدتها لتحقيق الأهداف التنظيمية وتكييفها بشكل يعتاد عليه العاملين، (محمود، ٢٠٢١).

ويؤثر سوء المعاملة للعاملين على نية الانسحاب النفسي، (Cai et al., 2022)، ويتضمن الانسحاب النفسي السلوكيات التي يستخدمها الموظفون للابتعاد عن المواقف غير المرغوبة في العمل، حيث تعبر سلوكيات الانسحاب من العمل عن علاقة الفرد بالمنظمة ومدى ارتباطه بها، وأن شعور الفرد بعدم العدالة يؤدي إلى رغبة الفرد في الانسحاب من هذه العلاقة، (Taris et al., 2004).

كما أن اتجاهات وتصرفات الموظفين تجاه العمل تحتل مكانة حيوية داخل حياة المنظمات، وعلى الرغم أنه من المتوقع أن يظهر الموظفون اتجاهات وسلوكيات إيجابية تجاه العمل نجد ظهور سلوكيات غير مفضلة مثل التأخير، والغياب، وعدم إنجاز العمل، والمجادلة مع الزملاء في العمل وبعض السلوكيات غير المفضلة في المنظمات، وفي هذه البيئة واحدة من المشاكل يجب أن تواجه بقوة هي سلوك الانسحاب للموظفين، (Erdemli, 2015).

وفي ضوء ذلك يتضح أهمية كل من غموض الحياة الوظيفية، وضغوط العمل، والانسحاب النفسي، حيث تنبع أهمية هذا البحث في تناوله متغيرات حديثة نسبياً مثل: غموض الحياة الوظيفية، ضغوط العمل، الانسحاب النفسي. ونظراً لعدم وجود دراسات - في حدود علم الباحث - تناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل في نموذج واحد يأتي هذا البحث في محاولة للمساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل، وذلك بالتركيز على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية.

## أولاً: مصطلحات البحث

### ١/١- غموض الحياة الوظيفية Work life Ambiguity

عرفه (Ahmed & Taylor, 2009) على أنه عدم توافر معلومات واضحة ومحددة لدى الموظف عن وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهات المساءلة والمكافآت المرتبطة بموقعه في العمل وكذا الأطر التي يتحرك فيها الأفراد العاملون بالمنظمة والتي من خلالها يتم توحيد الجهود والتفاعل لتنفيذ الأنشطة المختلفة التي تخدم أهداف المنظمة.

### ٢/١ - ضغوط العمل: work stress

عرف (Lu & Kuo, 2016) ضغوط العمل على أنها القلق المتعلق بأداء مهمة أو وظيفة معينة، مما قد يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظف.

### ٣/١ - الانسحاب النفسي: psychological withdrawal

وعرف (Sehbaradar et al., 2013) الانسحاب النفسي على أنه فقدان الاستغراق في الوظيفة وانخفاض المشاركة فيها وإهمال العمل يأخذ أشكال متعددة من السلوكيات تتضمن التأخير، الغياب والدوران.  
ثانياً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة

### ١- الإطار المفاهيمي لغموض الحياة الوظيفية: Work life Ambiguity

يمكن النظر إليه باعتباره الفجوة التي تحدث بين مستوى الإنجاز المتوقع وبين مستوى الإنجاز الفعلي.

### ١/١ ماهية غموض الحياة الوظيفية: Definition of Work life Ambiguity

أوضح (Athanasios et al., 2001) أن غموض الحياة الوظيفية يولد مشاعراً من القلق والخوف وعدم الرضا عن العمل، وانخفاض الثقة بالنفس وكل ذلك يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية.

وعرفها (Ahmed & Taylor, 2009) على أنها عدم توافر معلومات واضحة ومحددة لدى الموظف عن وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

وجهات المساءلة والمكافآت المرتبطة بموقعه في العمل، وكذلك الأطر التي يتحرك فيها الأفراد العاملون بالمنظمة والتي من خلالها يتم توحيد الجهود والتفاعل لتنفيذ الأنشطة المختلفة التي تخدم أهداف المنظمة.

وعرف (حلاوة، ٢٠١٥) غموض الحياة الوظيفية على أنه كل مالا يمكن توفيره من عناصر ومقومات لحياة وظيفية جيدة في أي منظومة وظيفية ويترتب عليه سلبيات عديدة تؤدي إلى وضع صعب محاط بعدم الوضوح يحول دون تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية مما يشكل غموض الحياة الوظيفية لدى العاملين بهذه المنظومة، ويمكن النظر إلى هذا الغموض على أنه المسبب للفجوة الحاصلة بين مستوى الإنجاز المتوقع ومستوى الإنجاز الفعلي، أو أنه المسبب للانحراف في الأداء عن معايير جودة المنظومة المحددة سلفاً.

وعرفها (عمر، ٢٠١٨) بأنها ظاهرة سلبية تكتنف مسار الحياة الوظيفية في بعض المنظمات تجعل هذه الحياة مبهمة غير واضحة، وهذا يؤدي بالعاملين فيها إلى حالة نفسية غير مريحة تكثر معها المشاكل، مما يجعل هذه الحياة تفتقر إلى مقومات السعادة والرضا.

## ٢/١ أبعاد غموض الحياة الوظيفية: Dimensions of Work life Ambiguity

يمكن توضيح أبعاد غموض الحياة الوظيفية كما في الجدول رقم (١)

### جدول (١) أبعاد غموض الحياة الوظيفية

| الباحث/ السنة             | الأبعاد المستخدمة في القياس                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ( Singh & Verbeke, 1996 ) | (غموض الهدف والتوقعات والمسؤولية، غموض العملية، غموض الأولوية، غموض السلوك) |
| ( Eys & Carron, 2007 )    | (غموض المهمة، الغموض العاطفي الاجتماعي)                                     |
| (حلاوة، ٢٠١٥)             | (غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية)        |
| (عمر، ٢٠١٨)               | (غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية)        |

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

وبناء على الجدول رقم (١) فإن الباحث سوف يعتمد على الأبعاد الأكثر تناولاً من جانبه، لتتوافق هذه الأبعاد مع أهداف الدراسة الحالية وذلك لرؤية الباحث أنها أكثر التصاقاً بمجال تطبيق الدراسة الحالية وهي: (غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية).

### ١/٢/١ الغموض المرتبط بالهيكل التنظيمية والوظيفية: ويشمل مجموعة من

العناصر وهي:

#### ١/١/٢/١ عدم وضوح عوامل الاستقرار والأمان الوظيفي:

إن استحواذ القلق وعدم الأمن والاستقرار الوظيفي على كامل الطاقة الفكرية للموظف يشكل عائقاً لما قد يحققه في عمله من نتائج إيجابية، ويخفف من درجة الإخلاص والتفاني في أداء المهام الوظيفية للموظف، كما أنه يخلق لديه دائماً حالة من الرغبة في البحث عن جهات أخرى للعمل، الأمر الذي يشكل منفذاً تتسرب منه الطاقات والكفاءات العاملة (المنيع، ٢٠١٣).

### ٢/١/٢/١ غموض الدور الوظيفي:

عرفه (عليمات، ٢٠١٦) على أنه نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته، مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر؛ فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الاجراءات المتبعة فيه.

**مصادر ومسببات غموض الدور الوظيفي:** وذكرها (المصري، ٢٠١٢) في الأربع نقاط التالية:

- \* عدم إيصال المعلومات الكافية للموظف عن مهام عمله وكيفية إنجازها.
- \* تقديم معلومات غير واضحة أو مشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء.
- \* عدم وضوح سلوكيات العاملين.
- \* عدم وضوح النتائج المطلوبة من الفرد.

### ٣/١/٢/١ عدم وضوح نمط الإشراف ومدى مشاركة العاملين بالإدارة:

يرى (أبو حميد، ٢٠١٧) أن النمط القيادي والإشرافي عامل مهم في تحقيق رضا العاملين، وتحقيق الانتماء لدى المنظمة، فإذا كان نمط القيادة الإشرافية تسلطيا ومركزيا، فإن ذلك سيؤدي إلى عدم رضا العاملين، وفقدانهم الانتماء، وعدم الرغبة في العمل، وانعدام الثقة، وبالتالي فإن ذلك سيؤثر سلبا على أداء المنظمة، والعكس صحيح.

### ٤/١/٢/١ عدم وضوح نظم وسياسات الترقية والتقدم الوظيفي:

ينبغي على المنظمة الحرص الشديد على تحقيق العدالة وعدم الانزلاق إلى التحيز أو الظلم في منح الترقيات، لتفادي العديد من المخاطر التي تؤثر سلبا على مجمل الأداء الوظيفي والسلوكي للموظفين نتيجة لهذا الظلم، والذي بدوره سينعكس

سلبا على أداء باقي الموظفين، إلى جانب الإحباط في العمل وقلة الرغبة فيه، وتضارب المصالح داخل المنظمة، (أبو حميد، ٢٠١٧).

### ٢/٢/١ غموض بيئة العمل المادية والمعنوية:

يتمثل في العناصر التالية:

#### ١/٢/٢/١ قصور عوامل الصحة والسلامة المهنية:

وتكمن أهمية وأهداف الصحة والسلامة المهنية (الهابل، عايش، 2012) في التالي:

\*تقليل تكاليف العمل.

\*توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر.

\*توفير نظام العمل المناسب.

\*تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.

#### ٢/٢/٢/١ غياب التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

إن التوازن بين العمل والحياة الشخصية يحقق للعاملين الراحة والطمأنينة بالعمل، ويزيد من الرضا الوظيفي والإنتاجية من خلال وضع المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لا يكتنفها الغموض تهدف إلى تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفعالية، مع توفير المرونة في التعامل مع ظروفهم الشخصية والعائلية. (عمر، ٢٠١٨).

#### ٣/٢/٢/١ قصور العلاقات الإنسانية في العمل:

تعتمد العلاقات الإنسانية الجيدة على علاقة العاملين بالرضا نحو بعضهم البعض ونحو رؤسائهم، ونحو العمل نفسه، بحيث يتحدد مستوى كفاءة الأداء لأية منظمة على نوعية العلاقات السائدة فيه (علي، ٢٠١٦).

## ١/٣/٤ قصور الأحوال المالية والاقتصادية:

أكدت معظم النظريات والدراسات الميدانية على تأثير الأحوال المالية والاقتصادية المترتبة على الأجور والمكافآت، وعلى أداء العمال وتحفيزهم وزيادة إنتاجيتهم كما ونوعا، ويرجع ذلك لكونها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، كالحاجات الفسيولوجية والشعور بالأمن والمكانة الاجتماعية، وأحيانا يستخدم مقدار ما تدفعه المنظمة لموظفيها كمؤشر على قوة وإمكانات هذه المنظمة وعلى مركزها المالي بين المنشآت الأخرى (Dessler, 2011).

## ٢- الإطار المفاهيمي لضغوط العمل: work stress

تعد ضغوط العمل من أهم العوامل التي يجب على منظمات الأعمال التعامل معها بشكل جاد في سبيل ضمان تحقيق الأهداف التنظيمية، ولذلك كان لزاما على المنظمات متابعة العاملين وتقدير حجم ضغوط العمل المختلفة والعمل على تخفيف حدتها (عبد الرحمن، ٢٠٢٠) ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

## ١/٢ ماهية ضغوط العمل Definition of work stress

عرف (العميان، 2005) ضغوط العمل على أنها خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد.

وعرف (Lambert et al., 2016) ضغوط العمل على أنها إجهاد ناتج عن التحفيز السلبي أو كاستجابة لظرف معين، وتسبب هذه المحفزات السلبية التوتر والقلق للعاملين، مما قد يؤدي إلى الانسحاب النفسي.

وعرف (Adamovic, 2022) ضغوط العمل على أنها استجابة ذاتية للموظف كرد فعل منه تجاه المطالب البيئية والوظيفية، وتحدث ضغوط العمل فعليا عندما لا يمتلك الموظف القدرات أو الموارد اللازمة للتعامل مع متطلبات الوظيفة.

## ٢/٢ أهمية دراسة ضغوط العمل: The importance of studying work stress

أشارت دراسة (عشاوي، ٢٠٢٠) إلى أن ضغوط العمل لها من الأهمية ما يدفع الباحث لدراستها، ويمكن ذكر أهمية دراسة ضغوط العمل كما يلي:

\* تفعيل اتخاذ القرارات في المنظمات، وبالتالي تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجا عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.

\* الرفع من أرباح المنظمات من خلال تفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل. \* توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفاعلية.

\* تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.

\* تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

## ٣/٢ أبعاد ضغوط العمل: Dimensions of work stress

يمكن توضيح أبعاد ضغوط العمل كما في الجدول رقم (٢)

جدول (٢) أبعاد ضغوط العمل

| الأبعاد المستخدمة في القياس         | الباحث/ السنة      |
|-------------------------------------|--------------------|
| (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) | (Li & Liu,2000)    |
| (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) | (Chang,2005)       |
| (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) | (Strahan,2008)     |
| (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) | (حماد، ٢٠١٦)       |
| (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) | (جمال الدين، ٢٠٢٠) |
| (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) | (عبد الرحمن، ٢٠٢٠) |

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

وبناء على الجدول رقم (٢) فإن الباحث سوف يعتمد على الأبعاد الأكثر تناولاً من جانبه، لتوافق هذه الأبعاد مع أهداف الدراسة الحالية وذلك لرؤية الباحث أنها أكثر التصاقاً بمجال تطبيق الدراسة الحالية وهي (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) ١/٣/٢ غموض الدور:

ينشأ من التوظيف السيئ للوظيفة أو غموض التعليمات من الرؤساء أو المشرفين أو التلميحات غير الواضحة من جانب زملاء العمل.

### ٢/٣/٢ صراع الدور:

يحدث عندما تتعارض السلوكيات والواجبات والتوجيهات الخاصة بوظيفة ما مع بعضها البعض، وهذا مؤشر على غياب عنصر التنسيق والتكامل بين الأطراف المختلفة وعدم إحداث توازن بين الأدوار المختلفة والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، Lmbert, (2013).

### ٣/٣/٢ عبء الدور:

يحدث عندما تتطلب الأعمال المتوقعة من الفرد قدرات تزيد عن قدرته الشخصية أو عندما تكون الأعمال المطلوبة كثيرة وتحتاج لوقت أكبر من الوقت المتاح له. (عبد الرحمن، ٢٠٢٠).

ويتفق الباحث مع الأبعاد الثلاثة الموضحة من الدراسات السابقة؛ وهم غموض الدور، صراع الدور، وعبء الدور، وذلك باعتبارها الأكثر التصاقاً ببيئة العمل في الهيئات الحكومية من وجهة نظر الباحث.

### ٣-الإطار المفاهيمي للانسحاب النفسي Psychological Withdrawal

عندما يكون هناك ضغط زائد على الفرد في عمله تصبح بيئة العمل غير مريحة وتنتاب الفرد حالة من القلق قد تؤدي إلى الانسحاب النفسي؛ حيث يميل الأفراد إلى فك الارتباط والانسحاب نفسياً، وسلوكيات الانسحاب النفسي ربما تتضمن التحدث مع زملاء العمل في موضوعات غير متصلة بالعمل (Lehman & Simpson, 1992; Kulik et al., 1987)، كما تعد العلاقة النفسية بين الفرد والمنظمة من العوامل الهامة في السلوك التنظيمي، كما يطور الأفراد معتقداتهم بشأن هذه العلاقة بناء على تقدير المنظمة لمساهماتهم وعنايتهم واهتمامهم برفاهيتهم (Eisenberger et al., 2002)، ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

#### ١/٣ - ماهية الانسحاب النفسي: Definition of Psychological Withdrawalf

عرف (Sagie & Birati, 2002) الانسحاب النفسي بأنه سلوكيات واتجاهات نحو الإهمال وحجب الجهد في العمل، وتؤدي هذه السلوكيات إلى خسارة مالية للمنظمة، وعلاوة على ذلك فإنه على المستوى الفردي يؤثر الانسحاب النفسي سلباً على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وأنها قد تتطور وتتحول إلى سلوكيات انسحاب جسدي.

وعرف (Taris et al., 2004) الانسحاب النفسي على أنه السلوكيات التي يستخدمها الموظفون للابتعاد عن المواقف غير المرغوبة في العمل.

ويرى (Erdemli, 2015) أن صور الانسحاب النفسي تتمثل في (إظهار أقل مجهود في العمل- التحدث مع الزملاء في أمور لا تهم العمل- التفكير في ترك العمل- ضياع وقت العمل في أمور شخصية- اللامبالاة).

عرف (طه، ٢٠١٧) الانسحاب النفسي بأنه استياء الموظف من بيئة العمل، وأن يكون متواجداً داخل المنظمة جسدياً ولكنه لا يكون متواجداً عقلياً بشكل كامل أو جزئي.

### ٢/٣ سلوكيات الانسحاب النفسي: Psychological Withdrawal

يحدث الانسحاب النفسي في مجموعة متنوعة من الأشكال والسلوكيات التالية:  
(Rafiean et al, 2013).

### ١/٢/٣ أحلام اليقظة Daydreaming

تعد أقل أنواع الانسحاب النفسي خطورة عندما يبدو الموظف وكأنه يعمل، ولكن هو في الواقع (مشتت الانتباه) مشغول ذهنياً بأفكار أو اهتمامات أخرى ( Mirsepasi et al., 2012).

### ٢/٢/٣ خلق صداقات في مكان العمل Socializing

تشير إلى الدردشة الكلامية مع زملاء العمل في موضوعات غير متعلقة بالعمل وذلك أثناء فترات العمل (Shebaradar et al., 2013).

### ٣/٢/٣ تصفح الإنترنت في مكان العمل Cyber Loafing

يعد Cyber loafing أكثر أشكال الانسحاب النفسي بين الموظفين، ويعني العبث باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني كنوع من أنواع المتعة الشخصية بدلاً من أداء واجبات العمل وتضييع وقت العمل (Shebaradar et al., 2013).

### ب: الدراسات السابقة

قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي، وقد وجد الباحث ندرة في الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، ولذلك سيقوم الباحث بعرض الدراسات السابقة والتي تخص متغيرات البحث الحالي وهي على النحو التالي:

# ١- الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين غموض الحياة الوظيفية وضغوط العمل

جدول (٣): ملخص الدراسات السابقة في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية وضغوط العمل.

| الباحث والسنة                     | أهداف الدراسة                                                                                                                                                                                                           | نتائج الدراسة                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Ryan et al., 2009)               | تقييم أثر غموض الدور، والصراع على الأدوار، وزيادة ساعات العمل على العاملين بقطاع خدمات الطعام الجامعية للصراع بين العمل والحياة الشخصية.                                                                                | أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أنه كلما زاد غموض الدور وساعات العمل الأسبوعية، ازداد مستوى الصراع بين الحياة الشخصية والعمل، وكان الدور الذي يلعبه الغموض أقوى مساهمة في هذا الصراع.                                      |
| (Amiruddin et al., 2019)          | تحديد الآثار المباشرة والوسيلة لضغط الوقت والعمل والغموض في الأدوار وضغوط العمل.                                                                                                                                        | توصلت الدراسة إلى أن ضغط الوقت وصراع العمل والأسرة ودور الغموض لكل منها تأثيرا كبيرا على ضغوط العمل. وأن الصراع بين العمل والأسرة وغموض الدور لكل منها تأثيرا كبيرا على التدقيق وسلوك تخفيض الجودة من خلال ضغوط العمل. |
| (Ahmad et al., 2021)              | بفحص تأثير الغموض ودور الصراع على الرضا الوظيفي.                                                                                                                                                                        | وتوصلت الدراسة إلى أن تضارب الدور له علاقة سلبية بالرضا الوظيفي وضغط العمل ليس له علاقة مهمة بالرضا الوظيفي.                                                                                                           |
| (Charoensukmongkol & Puyod, 2021) | دراسة تأثير القيادة التحويلية على غموض الأدوار والتوازن بين العمل والحياة لموظفي الجامعات في القلبين خلال جائحة COVID-19. تحلل الدراسة أيضا التأثير الوسيط لمشاركة الموظف على الرابط بين القيادة التحويلية وغموض الدور. | وتوصلت الدراسة إلى أنه بالنسبة للموظفين الذين يتميزون بثقافة المسافة عالية القوة، وأن ممارسة مشاركة الموظف جنبا إلى جنب مع القيادة التحويلية تضعف فعالية القادة في تقليل غموض دور الموظفين.                            |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

## ٢ - الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والانسحاب النفسي

### جدول (٤): ملخص الدراسات السابقة في العلاقة بين ضغوط العمل والانسحاب النفسي.

| الباحث والسنة         | أهداف الدراسة                                                                                                                 | نتائج الدراسة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (حماد، ٢٠١٦)          | تحديد العلاقة بين ضغوط الدور والأداء الوظيفي عند توسيط الانسحاب الوظيفي، بالتطبيق على معلمي المدارس الحكومية بمدينة المنصورة. | وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين ضغوط الدور وكل من: الانسحاب الوظيفي والأداء الوظيفي. ويوجد تأثير معنوي لعبء الدور على الانسحاب الجسدي، كذلك يوجد تأثير معنوي، (صراع الدور وغموض الدور) على الانسحاب النفسي، كما يوجد تأثير معنوي لصراع الدور على الأداء الوظيفي. بينما يوجد تأثير معنوي للانسحاب النفسي على الأداء الوظيفي، كما يزداد التأثير السلبي (صراع الدور، عبء الدور) على الأداء الوظيفي عند توسيط الانسحاب الجسدي، ولكن بشكل غير معنوي. ويزداد التأثير الإيجابي لغموض الدور على الأداء الوظيفي عند الانسحاب الجسدي، ولكن بشكل غير معنوي. كذلك يزداد التأثير السلبي (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور) على الأداء الوظيفي عند توسيط الانسحاب النفسي، ولكن بشكل غير معنوي. |
| (العبيد & صديق، ٢٠٢٠) | التعرف على التمكين الإداري وأثره على نية ترك العمل في ظل ضغوط العمل كمتغير معدل لدى العاملين.                                 | توصلت النتائج إلى أن هناك علاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

٣- الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي  
جدول (٥): ملخص الدراسات السابقة غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي.

| الباحث والسنة    | أهداف الدراسة                                                                        | نتائج الدراسة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Akintayo, 2010) | مدى التعرف على العلاقة بين الصراع الإداري للعمل والانسحاب.                           | أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على دور الصراع الإداري للعمل العائلي، كما أنه ليس هناك علاقة كبيرة بين الذكاء العاطفي والانخفاض في نوايا الانسحاب، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الصراع الإداري للعمل العائلي ونوايا الانسحاب. ربما من أجل ضمان دور الصراع الإداري الفعال للعمل العائلي وتعزيز الحد من نوايا الانسحاب بين القوى العاملة. |
| (بوكراع، ٢٠١٩)   | توضيح تأثير القيادة التبادلية في الشعور بكل من عدم الأمان الوظيفي والانسحاب النفسي.  | وتوصلت الدراسة إلى أن القيادة التبادلية تؤثر معنويا وسلبا في شعورهم بعدم الأمان الوظيفي، وأن القيادة التبادلية تؤثر معنويا وسلبا في مستوى الانسحاب النفسي من العمل.                                                                                                                                                                                                   |
| (خولة، ٢٠٢٠)     | الكشف عن العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد. | وتوصلت الدراسة إلى أن غموض الدور الوظيفي للعمال المتعاقدين يؤدي إلى انخفاض كل من الالتزام المعياري والعاطفي والاستمراري في المؤسسة، وبشكل عام فإن غموض الدور الوظيفي يؤثر في الالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد، مما يؤثر على ترك العمل.                                                                                                                      |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

#### ٤- - توسيط ضغوط العمل في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي.

تبين من الدراسات السابقة في حدود علم الباحث عدم وجود دراسة تناولت العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل. ويحتمل وجود علاقة جزئية بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل، حيث تبين من الدراسات السابقة وجود علاقة بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات البحث الحالي والعلاقة فيما بينهم، يمكن للباحث استخلاص الفجوة البحثية وهي كما يلي:

● قلة الدراسات التي قامت بدراسة العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، مما دفع الباحث نحو زيادة هذه الدراسات بالدراسة الحالية.

#### ثالثاً: مشكلة وتساؤلات البحث

١- من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين للباحث عدم وجود دراسات سابقة - حسب علم الباحث- وقام بفحص وساطة ضغوط العمل في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي وتجميع هذه المتغيرات في نموذج بحثي واحد، وهو ما قام به الباحث.

٢- وللتأكد من مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة ميسرة من العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة

الدقهلية\* وبلغت ٣٠ مفردة، وذلك بهدف التعرف على مدى توافر أبعاد المتغيرات محل الدراسة، تحديد وصياغة مشكلة وتساؤلات البحث. وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من المظاهر التي تشكل مشكلة بحثية وهي كما يلي:

- ٧٠% من العاملين لا يدركون مفهوم غموض الحياة الوظيفية ومدى تأثيره على الانسحاب.

- أكثر من ٦٠% من أفراد العينة المشاركة في الدراسة الاستطلاعية يفكرون في ترك العمل لو أُتيحت لهم فرصة أفضل للعمل في مكان آخر.

- ٥٠% من أفراد العينة يتركون العمل لأسباب غير ضرورية.

- ٨٠% من المشاركين في الدراسة الاستطلاعية يتحدثون مع زملائهم في موضوعات لا تخص العمل وذلك في أوقات العمل.

- ٦٠% من العاملين يشعرون بالضغط في العمل.

- ٧٠% من العاملين يحتاجون إلى تطوير أدائهم الوظيفي من خلال مساعدة الإدارة لهم وتخفيف حدة الضغوط الوظيفية الواقعة عليهم.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، تمكن الباحث من صياغة مشكلة الدراسة في العبارة التالية "شعور العاملين بغموض الحياة الوظيفية وضغوط عمل كبيرة ملقاة على عاتقهم، وفي نفس الوقت لديهم مستوى مرتفع من الانسحاب النفسي.

---

\* تمت المقابلة والملاحظة في الفترة ما بين ٢٠٢٣/١١/٥ إلى ٢٠٢٣/١٢/٢٠ وذلك على عينة ميسرة مكونة من (٣٠) مفردة من العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية والتي يبلغ عددها (٢٣) بنك.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ١- ما تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية؟
  - ٢- ما تأثير أبعاد ضغوط العمل على الانسحاب النفسي لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية؟
  - ٣- ما تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية؟
  - ٤- ما تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية؟
- رابعاً: أهداف البحث**

وللإجابة عن تساؤلات البحث السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:

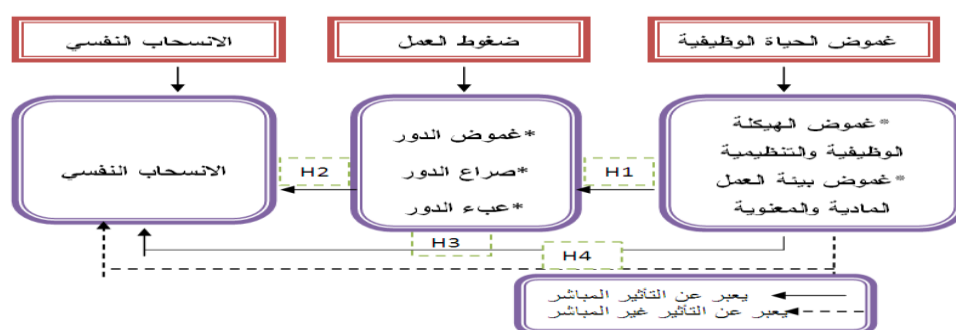
- ١- بيان التأثير المباشر لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.
- ٢- فحص التأثير المباشر لأبعاد ضغوط العمل على الانسحاب النفسي لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.
- ٣- قياس التأثير المباشر لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.
- ٤- تحليل التأثير غير المباشر لغموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.

## خامساً: فروض البحث

بناء على ما تقدم عرضه للعلاقات بين متغيرات الدراسة، وفي ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكن الباحث من وضع نموذج للبحث يوضح العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات وذلك كما هو موضح بالشكل (١) على النحو التالي:

في ضوء الإطار المفاهيمي وفي ضوء الدراسات السابقة، تمكن الباحث من صياغة الفروض التالية:

- H1: تؤثر أبعاد غموض الحياة الوظيفية تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.
- H2: تؤثر أبعاد ضغوط العمل تأثيراً معنوياً إيجابياً على الانسحاب النفسي لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.
- H3: تؤثر أبعاد غموض الحياة الوظيفية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الانسحاب النفسي لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.
- H4: يوجد تأثير غير مباشر من أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية العامة بالدقهلية.



شكل (١): نموذج البحث.

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

## سادساً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

### ١. المستوى العلمي:

١/١: تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث في تناولها لمتغيرات حديثة نسبياً مثل: غموض الحياة الوظيفية، الانسحاب النفسي، ضغوط العمل.

٢/١: ندرة الدراسات السابقة حيث لم يتوصل الباحث إلى دراسة تفحص التأثير المباشر وغير المباشر أيضاً لغموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي من خلال ضغوط العمل في حدود علم الباحث، وعبر تحقيق أهداف البحث فإنها ستسهم في إضافة جديدة للمجال المعرفي المرتبط بضغوط العمل وغموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي.

٣/١: يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث.

### ٢. المستوى التطبيقي:

١/٢: تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو موظفي البنوك بمحافظة الدقهلية؛ حيث إن قطاع البنوك من أكثر القطاعات حيوية وأهمية بالنسبة للوضع الاقتصادي في المجتمع.

٢/٢: تساهم نتائج البحث الحالي في محاولة استكشاف مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها العاملين، ومن ثم معرفة مدى الانسحاب النفسي من عدمه لدى هؤلاء العاملين.

## سابعاً: منهج البحث

تم استخدام المنهج الاستنباطي وهو المنهج العلمي الذي يتم الانتقال فيه من الكل إلى الجزء ومن التفكير العام إلى التفكير الخاص، حيث يتم الانطلاق من النظريات أو المسلمات والمعارف العامة إلى الجزئيات من خلال الاستنتاجات، والذي يتم في خمسة مراحل متتابعة وهم استنتاج الفروض، التعبير عن الفروض في شكل إجرائي (يقترح العلاقة بين مفاهيم أو متغيرات محددة)، اختبار هذه الفروض، دراسة النتائج إذا لزم الأمر، وتعديل النظرية في ضوء النتائج. ويعد المنهج الاستنباطي هو الأنسب للبحث الحالي (Robson, 2002, Saunders, et al., 2009).

## ثامناً: أسلوب البحث

يشمل أسلوب البحث المتغيرات التي يحتويها البحث الحالي علاوة على أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

## ١. متغيرات البحث وأساليب قياسها:

جدول رقم (٦): متغيرات البحث وقياسها.

| المتغير              | الأبعاد الفرعية                   | المقياس                       | عدد العبارات |
|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------|
| غموض الحياة الوظيفية | غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية   | (حلاوة، ٢٠١٥)                 | ٥٥           |
|                      | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |                               |              |
| ضغوط العمل           | غموض الدور                        | (Chang, 2005, Li & Liu, 2000) | ١٩           |
|                      | عبء الدور                         |                               |              |
|                      | صراع الدور                        |                               |              |
| الانسحاب النفسي      | الانسحاب النفسي                   | (Lehman & Simpson, 1992)      | ٨            |

## ٢. مجتمع وعينة البحث:

يتضمن مجتمع البحث جميع العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية والبالغ عددها (٢٣) بنكاً وفقاً للبوابة الإلكترونية لمحافظة الدقهلية

<http://www.dakahliya.gov.eg/SitePages/invBanksGuide.aspx>

والبالغ عددهم أكثر من ١٠٠٠٠ عامل بمختلف الدرجات والمستويات الوظيفية، وبالنسبة لعينة البحث فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية المنتظمة من العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية والبالغ عددها (٣٨٤) مفردة وتم حسابها وفقاً لموقع Sample Size Calculator، وبعد القيام بتوزيع الاستبيانات استرد الباحث (٣٢١) استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٣.٥% وهي نسبة مناسبة (Saunders, et al., 2009).

### ٣. أنواع البيانات ومصادر الحصول عليها:

اعتمد الباحث على أسلوبين لجمع البيانات وهما:

١/٣: **البيانات الثانوية:** عن طريق الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية والتي تناولت متغيرات البحث وهي غموض الحياة الوظيفية، ضغوط العمل، الانسحاب النفسي، فضلاً عن الاطلاع على الموضوعات المتعلقة بهذه المتغيرات مما يشكل تأصيلاً للمفاهيم وحتى يتمكن الباحث من إعداد الإطار النظري للبحث.

٢/٣: **البيانات الأولية:** وتم جمعها من مجتمع البحث باستخدام قائمة استبيان صممها الباحث في ضوء الدراسات السابقة وتحليلها والتي من خلالها يستطيع الباحث اختبار الفروض والتأكد من صحتها أو خطأها للوصول إلى النتائج.

#### تاسعاً: حدود البحث

• **الحدود المكانية:** تم تحديد بيئة الدراسة حيث يتم التطبيق على البنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية.

• **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة خلال مدة زمنية محددة استغرقت شهرين بدءاً من نوفمبر ٢٠٢٣ حتى ديسمبر ٢٠٢٣.

• **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على العاملين بجميع المستويات الوظيفية بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية.

### عاشراً: تحليل البيانات واختبار الفروض ١/١٠ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في:  
\* الأساليب الإحصائية الوصفية:

حيث تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لقياس مدى التشتت والاختلاف بين إجابات مفردات العينة حول متغيرات الدراسة.  
\* الأساليب الإحصائية الاستدلالية:

حيث اعتمد الباحث في اختبار فروض الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتمثل في:  
\* مقاييس الصدق:

حيث تم الاعتماد على معاملات الصدق والثبات مستخدماً في ذلك معامل ألفا كرونباخ للتأكد من صدق العبارات المعروضة على أفراد العينة فيما يتعلق بقوائم الاستبيان.  
\* استخدام معاملات الارتباط:

وذلك للتعرف على مدى وجود علاقات بين المتغيرات الخاضعة للاختبار.  
\* استخدام معاملات الانحدار:

وذلك للتعرف على مدى وجود تأثير بين المتغيرات الخاضعة للاختبار.  
\* استخدام أسلوب تحليل المسار:

بغرض تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والتابع والوسيط من خلال بناء النموذج الهيكلي وقياس دليل الصلاحية لمعاملات GFI, AGFI & RMSEA .

## ٢/١٠: الإحصاء الوصفي:

يحتوي البحث على ثلاث متغيرات أساسية وهي غموض الحياة الوظيفية، والذي يمثل المتغير المستقل ويتضمن بعدين؛ (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، وغموض بيئة العمل المادية والمعنوية)، إلى جانب ضغوط العمل كمتغير وسيط والذي يتضمن ثلاثة أبعاد (غموض الدور، عبء الدور وصراع الدور)، وأخيرا الانسحاب النفسي والذي يمثل المتغير التابع، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات كما في الجدول رقم (٧) وذلك كما يلي:

**جدول رقم (٧): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن = ٣٢١).**

| المتغير                               | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الالتواء | معامل التفرطح |
|---------------------------------------|---------------|-------------------|----------------|---------------|
| غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية     | 3.99          | 0.78              | 2.399          | 2.620         |
| غموض بيئة العمل المادية والمعنوية     | 4.22          | 0.58              | 0.693          | 1.981         |
| المتغير المستقل: غموض الحياة الوظيفية | 4.14          | 0.49              | 0.906          | 1.221         |
| غموض الدور                            | 3.99          | 0.70              | 0.924          | 0.728         |
| عبء الدور                             | 4.03          | 0.91              | 1.948          | 0.938         |
| صراع الدور                            | 4.12          | 0.50              | 1.692          | 2.503         |
| المتغير الوسيط: ضغوط العمل            | 4.09          | 0.78              | 1.479          | 2.032         |
| المتغير التابع: الانسحاب النفسي       | 4.23          | 0.91              | 1.735          | 2.708         |

**المصدر:** من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

**ويتضح من الجدول (٧) ما يلي:**

- حصلت أبعاد غموض الحياة الوظيفية على متوسطات تراوحت ما بين (٣.٩٩ : ٤.٢٢)؛ حيث حصل غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٣.٩٩ فيما حصل غموض بيئة العمل

المادية والمعنوية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤.٢٢، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد غموض الحياة الوظيفية بدرجة عالية بين مفردات العينة.

- تراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد ضغوط العمل ما بين (٣.٩٩ : ٤.١٢)؛ حيث حصل غموض الدور على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد والتي بلغت ٣.٩٩، بينما حصل صراع الدور على أعلى قيمة للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد حيث بلغت قيمته ٤.١٢، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد ضغوط العمل بدرجة مرتفعة بين مفردات العينة.

- سجل الانسحاب النفسي وسط حسابي ٤.٢٣ وهو ما يشير إلى وجود الانسحاب النفسي بدرجة مرتفعة بين مفردات العينة.

- كما يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع عبارات المقياس تميل إلى التوزيع الطبيعي حيث تراوحت قيم معامل الالتواء ما بين  $(\pm 3)$ ، كما كانت قيم معامل التقعر ما بين  $(\pm 10)$ .

٣/١٠ : معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة: تم إجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، وذلك لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة ويعرض الجدول رقم (٨) قيم تلك الارتباطات:

جدول رقم (٨): معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة  
(ن = ٣٢١).

| المتغير<br>التابع | المتغيرات الوسيطة |           |            | المتغيرات المستقلة                |                                   |                                   |
|-------------------|-------------------|-----------|------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|                   | صراع الدور        | عبء الدور | غموض الدور | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية | غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية |                                   |
| الانسحاب النفسي   |                   |           |            |                                   |                                   |                                   |
|                   |                   |           |            |                                   | 1                                 | غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية |
|                   |                   |           |            | 1                                 | 0.556**                           | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |
|                   |                   |           | 1          | 0.539**                           | 0.655**                           | غموض الدور                        |
|                   |                   | 1         | 0.706**    | 0.694**                           | 0.525**                           | عبء الدور                         |
|                   | 1                 | 0.683**   | 0.598**    | 0.745**                           | 0.571**                           | صراع الدور                        |
| 1                 | 0.652**           | 0.777**   | 0.735**    | 0.525**                           | 0.622**                           | الانسحاب النفسي                   |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

يتضح من نتائج الجدول رقم (٨) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية وقوية بين معظم متغيرات الدراسة، وكانت جميع معاملات الارتباط عالية أو متوسطة بشكل عام على النحو المبين بالجدول أعلاه، كما تشير نتائج الارتباط الى الاتفاق مع اتجاهات العلاقة المفترضة.

#### ١٠/٤ اختبارات الصدق والثبات:

ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams, et al., 2007). وقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي استخدمه الباحث لحساب ثبات المقاييس وذلك باستخدام برنامج (SPSS (V. 26، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشرا ملائما وممتازا لقياس ثبات المقياس ويعتبر من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يرى (Hair et al., 2014) أن قيم ألفا المقبولة هي التي تتراوح من ٠.٦ إلى ٠.٧ في حين أن القيم أكبر من ٠.٧ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. بينما يستخدم اختبار الصدق الذاتي لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصى منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث (Adams et al., 2007). وبالتالي، قام الباحث باختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٣٢١ مفردة. وأظهرت نتائج التحليل الجدول التالي رقم (٩):

**جدول رقم (٩): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان.**

| المتغير                               | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|---------------------------------------|--------------------|-------------|
| غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية       | 0.647              | 0.804       |
| غموض بيئة العمل المادية والمعنوية     | 0.687              | 0.829       |
| المتغير المستقل: غموض الحياة الوظيفية | 0.646              | 0.804       |
| غموض الدور                            | 0.725              | 0.851       |
| المتغير                               | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
| عبء الدور                             | 0.685              | 0.828       |
| صراع الدور                            | 0.670              | 0.819       |
| المتغير الوسيط: ضغوط العمل            | 0.654              | 0.809       |
| المتغير التابع: الانسحاب النفسي       | 0.626              | 0.791       |

**المصدر:** من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

**ويتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:**

- فيما يخص مقياس المتغير المستقل (غموض الحياة الوظيفية) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠.٦ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠.٦٤٧ : ٠.٦٨٧) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- بالنسبة لمقياس (ضغوط العمل) والذي يمثل المتغير الوسيط اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠.٦٠ وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد من (٠.٦٧٠ : ٠.٧٢٥) وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

- أما بالنسبة لمقياس الانسحاب النفسي والذي يمثل المتغير التابع، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ للمتغير قد تجاوزت ٠.٦٠ حيث أنها بلغت ٠.٦٢٦، وهذا ما يشير إلى وجود درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.
- وفي ضوء ذلك، يتضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع.

#### ١٠/٤: الإحصاء الاستدلالي:

يقوم الباحث في هذا الجزء بالتحليل المعتمد على نمذجة المعادلة الهيكلية. ويتم هذا التحليل من خلال مرحلتين أساسيتين، حيث تتمثل المرحلة الأولى في القيام بالتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي، بينما تتمثل المرحلة الثانية في اختبار فروض الدراسة وذلك بالاعتماد على برنامج AMOS الإصدار ٢٦ وذلك على النحو التالي:

#### أ- التحليل العاملي الاستكشافي:

تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي في إطار الدراسة الحالية لتحديد العوامل الرئيسية التي حددت متغيرات الدراسة والتباين الذي تفسره العوامل المحددة، وذلك بالاعتماد على تحليل المكونات الأساسية والذي يعتمد على بناء نموذج تستند فيه العوامل إلى التباين الكلي ومقياس Kaiser-Meyer-Olkin KMO والذي يسعى إلى قياس كفاية العينة وملاءمتها، وحتى تكون البيانات صالحة للاستخدام يجب ألا تقل قيمته عن ٠.٥ وباستخدام التحليل العاملي الاستكشافي ببرنامج SPSS V.26 لعينة قوامها (٣٢١ مفردة، ٧٨ عبارة) موزعة إلى ٥٥ عبارة لقياس غموض الحياة الوظيفية، بالإضافة إلى ١٥ عبارة لقياس ضغوط العمل، وعدد ٨

عبارات لقياس الانسحاب النفسي، كانت نتائج التحليل العاملي وفقا للجدول رقم (١٠) التالي:

جدول رقم (١٠): نتائج مقياس KMO & Bartlett's Test لمتغيرات الدراسة.

| Bartlett's Test   |          | معامل<br>KMO | الأبعاد                              | المتغير                                     |
|-------------------|----------|--------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| مستوى<br>المعنوية | مربع كاي |              |                                      |                                             |
| 0.000             | 215.197  | 0.711        | غموض الهيكلية الوظيفية<br>والتنظيمية | المتغير المستقل:<br>غموض الحياة<br>الوظيفية |
| 0.000             | 189.001  | 0.682        | غموض بيئة العمل المادية<br>والمعنوية |                                             |
| 0.000             | 224.755  | 0.752        | غموض الدور                           | المتغير الوسيط:<br>ضغوط العمل               |
| 0.000             | 182.117  | 0.686        | عبء الدور                            |                                             |
| 0.000             | 212.608  | 0.688        | صراع الدور                           |                                             |
| 0.000             | 182.953  | 0.683        | المتغير التابع: الانسحاب النفسي      |                                             |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

يوضح الجدول (١٠) أن مقياس KMO لكافة المتغيرات المدرجة بالدراسة أكبر من ٠.٥ .بالإضافة إلى أن نتائج اختبار Bartlett's Test لكافة أبعاد ومتغيرات الدراسة معنوية، وبالتالي فإن البيانات ذات جودة عالية وصالحة لإجراء اختبار التحليل العاملي الاستكشافي.

**ب- التحليل العاملي التوكيدي (نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة)  
أحادي المستوى:**

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام أبعاد المتغير المستقل (غموض الحياة الوظيفية)، والمتغير التابع (الانسحاب النفسي) والمتغير الوسيط (ضغوط العمل)، وتم استخدام هذه الأبعاد كمتغيرات ملاحظة، وذلك لتعقد

نموذج القياس، وقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الدراسة ومن صحة النموذج وصلاحيته، والتأكد من مطابقتها لبيانات الدراسة قبل إجراء اختبار الفروض وذلك من خلال صياغة النموذج النظري للدراسة وتقييمه ثم محاولة تعديله، عن طريق حذف العبارات التي تكون معاملات تحميلها على المتغيرات ضعيفة. وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن النتائج التالية:

- مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة:

جدول رقم (١١): مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة.

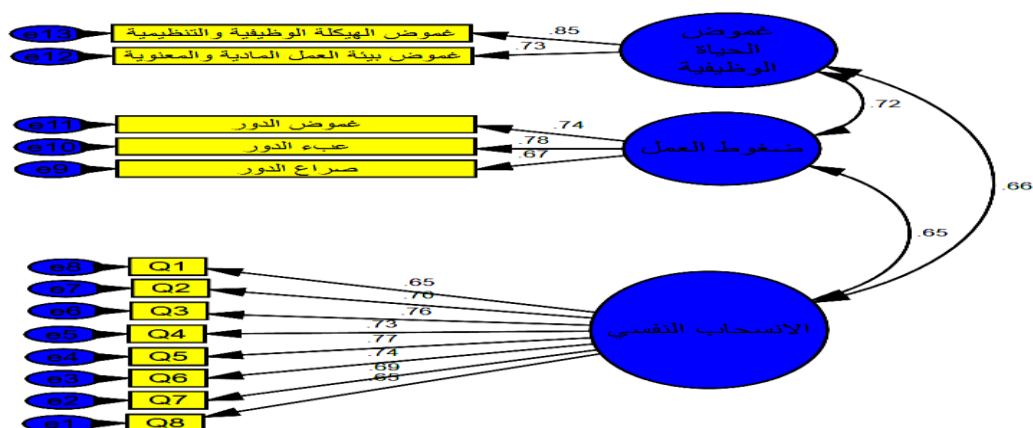
| المؤشر                                    | الرمز الإحصائي | القيمة | مدى القبول | معيار القبول                |
|-------------------------------------------|----------------|--------|------------|-----------------------------|
| جودة المطابقة                             | GFI            | ٠.٩٦١  | مقبول      | كلما اقترب من الواحد الصحيح |
| جذر متوسط مربعات البواقي                  | RMR            | ٠.٠١٨  | مقبول      | كلما اقترب من الصفر         |
| المطابقة المقارنة                         | CFI            | ٠.٩٤٢  | مقبول      | كلما اقترب من الواحد الصحيح |
| تاكر لويس                                 | TLI            | ٠.٩٦٨  | مقبول      | كلما اقترب من الواحد الصحيح |
| الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي | RMSEA          | ٠.٠٢٦  | مقبول      | أقل من ٠.٠٨                 |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

تظهر النتائج المعروضة في الجدول (١١) أن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الأساسي جيدة ولا تحتاج إلى إجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ما يلي:

- ارتفاع مؤشرات جودة التوافق؛ حيث بلغت قيمة  $GFI = 96.1\%$  و  $CFI = 94.2\%$  وهي أعلى من ٠.٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث أن  $RMSEA = 0.026$
- ارتفاع مؤشر تاكر لوييس  $(TL = 0.968)$  وهي أعلى من ٠.٩.

هذا ويوضح الشكل رقم (٢) النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة



شكل رقم (٢): النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة.

لحساب الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة وفقاً لنموذج القياس وبعد إثبات التوافق الجيد لنموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، تم حساب الثبات المركب، والصدق المشترك للمتغيرات، كما تم حساب الصدق التمييزي من خلال نتائج التحليل العامل التوكيدي، وذلك كما يظهر في الجدولين رقم (١٢، ١٣) التاليين:

تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

٠ جدول رقم (١٢): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي للدراسة.

| المتغير                               | معاملات التحميل المعيارية | قيمة ت (CR) | م - التباين المستخلص AVE | الثبات المركب CR |
|---------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------|------------------|
| المتغير المستقل: غموض الحياة الوظيفية |                           |             | ٠.٨٨٨                    | ٠.٦٧٥            |
| غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية       | 0.848                     | ثابت        |                          |                  |
| غموض بيئة العمل المادية والمعنوية     | 0.728                     | 24.233**    |                          |                  |
| المتغير الوسيط: ضغوط العمل            |                           |             | ٠.٨٥٦                    | ٠.٦٥٤            |
| غموض الدور                            | 0.741                     | ثابت        |                          |                  |
| عبء الدور                             | 0.780                     | ٢٣.٦٣١**    |                          |                  |
| صراع الدور                            | 0.677                     | 19.438**    |                          |                  |
| المتغير التابع: الانسحاب النفسي       |                           |             | ٠.٨٤٣                    | ٠.٨٠٦            |
| Q1                                    | 0.650                     | ثابت        |                          |                  |
| Q2                                    | 0.701                     | 24.159**    |                          |                  |
| Q3                                    | 0.755                     | 24.811**    |                          |                  |
| Q4                                    | 0.732                     | 19.215**    |                          |                  |
| Q5                                    | 0.774                     | 17.436**    |                          |                  |
| Q6                                    | 0.736                     | 21.056**    |                          |                  |
| Q7                                    | 0.686                     | 18.292**    |                          |                  |
| Q8                                    | 0.645                     | 17.544**    |                          |                  |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

جميع المعاملات المعيارية مقبولة حيث يرى (Hair et al., 2014) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لابد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠.٥، ومن ثم لن يتم حذف أي عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء.

تظهر قيم ت (CR) أن جميع التحويلات المعيارية معنوية إحصائياً عند (٠.٠٠١)، كما أن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب (CR) ذات قيم كبيرة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من ٠.٦، ومن ثم قبول الصدق التقاربي للنموذج وذلك لارتفاع متوسط التباين عن ٠.٥ حيث إن قيم AVE المقبولة لابد أن تكون مساوية أو أكبر من ٠.٥. وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠% فأكثر من التباين في المتغيرات الظاهرة وأن الباقي يرجع إلى خطأ في القياس مما يعتبر دليلاً على أن جميع الأبعاد تقيس المتغيرات المرتبطة بها ويؤكد صدق المشترك.

#### - الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة:

يشير الصدق التمييزي إلى مدى تميز أو تباين المتغيرات الضمنية، ويتم حسابه من خلال مقارنة قيم الارتباط بين المتغير مع غيره من المتغيرات بمتوسط التباين المستخلص AVE لهذا المتغير، ويتوفر الصدق التمييزي عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من أي قيمة من متوسط قيم الارتباط بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات. وتم حساب الصدق التمييزي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب التباين المشترك بين المتغيرات والتأكد من أن هذه التباينات أقل من متوسط التباين المحسوب لكل متغير، ويعرض الجدول رقم (١٣) مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة.

**جدول رقم (١٣): مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة.**

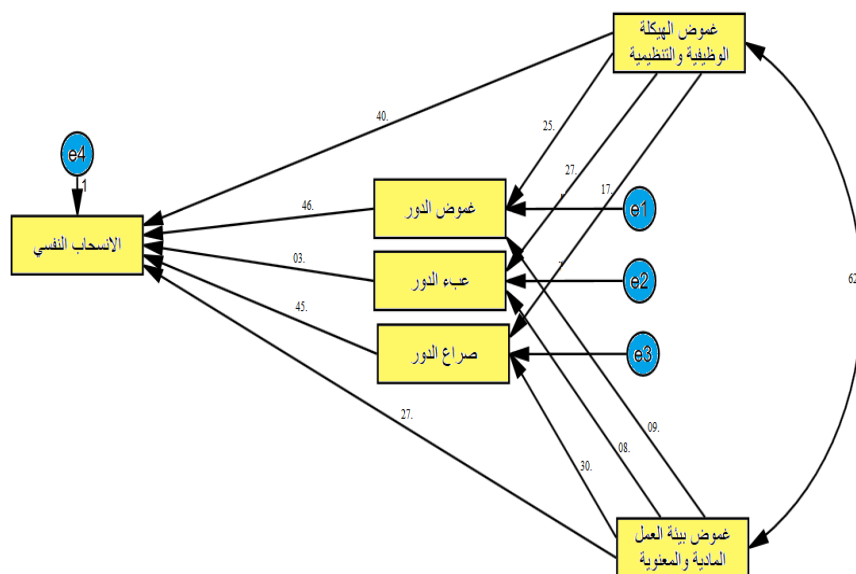
| المتغير المستقل:<br>غموض الحياة<br>الوظيفية | المتغير الوسيط:<br>ضغوط العمل | المتغير التابع:<br>الانسحاب النفسي |                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 0.888                                       |                               |                                    | غموض الحياة الوظيفية |
| 0.871                                       | 856                           |                                    | ضغوط العمل           |
| 0.865                                       | 0.842                         | 0.843                              | الانسحاب النفسي      |

**المصدر:** من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول رقم (١٣) يتضح أن قيم متوسط التباين المحسوب لكل متغير أكبر من قيم التباين المشترك بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات الأخرى، لأن قيم التباين المستخلص  $\leq 0.05$ ، وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠% من التباين في المتغيرات الظاهرة والباقي يرجع إلى الخطأ في القياس.

**ج- نتائج اختبارات فروض البحث:** يمكن للباحث بناء النموذج الهيكلي

لدراسة لغرض اختبار فروض الدراسة، ويستند بناء النموذج الهيكلي على المتغيرات والأبعاد التي أسفر عنها التحليل العاملي الاستكشافي، وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج باستخدام AMOS V.26 يمكن توضيحها من خلال النموذج الهيكلي في الشكل التالي:



شكل رقم (٣): النموذج الهيكلي للدراسة

ومن خلال المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٤) يمكن توضيح مؤشرات جودة النموذج الهيكلي على النحو التالي:

جدول رقم (١٤): مؤشرات جودة النموذج الهيكلي للدراسة.

| المؤشر                                    | الرمز الإحصائي | القيمة | مدى القبول | معياري القبول               |
|-------------------------------------------|----------------|--------|------------|-----------------------------|
| جودة المطابقة                             | GFI            | ٠.٩٧٣  | مقبول      | كلما اقترب من الواحد الصحيح |
| جذر متوسط مربعات البواقي                  | RMR            | ٠.٠٥٥  | مقبول      | كلما اقترب من الصفر         |
| المطابقة المقارنة                         | CFI            | ٠.٩٦٥  | مقبول      | كلما اقترب من الواحد الصحيح |
| تاكر لوييس                                | TLI            | ٠.٩٧٦  | مقبول      | كلما اقترب من الواحد الصحيح |
| الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي | RMSEA          | ٠.٤٥٨  | مقبول      | أقل من ٠.٨                  |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

وفيما يتعلق باختبارات فروض الدراسة وفقا للنتائج الإحصائية وذلك في ضوء النموذج الهيكلي، يمكن توضيحها في الجدول رقم (١٥)، (١٦) و(١٧) للتأثيرات المباشرة والجدول رقم (١٨) للتأثيرات غير المباشرة وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: نتائج التأثيرات المباشرة:

تحتوي الدراسة على ثلاثة فروض رئيسية مباشرة وينبثق منها فروض فرعية، ويبين الجدول رقم (١٥، ١٦، ١٧) قيم معاملات المسار لهذه الفروض في النموذج الهيكلي كما يلي:

**جدول رقم (١٥): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الأول).**

| Sig   | CR    | الخطأ<br>المعياري | قيم<br>المعاملات | المتغيرات<br>المتابعة | المتغيرات المستقلة                |
|-------|-------|-------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------------|
|       |       |                   | Beta             |                       |                                   |
| ٠.٠١  | ٢.٤٣٦ | ٠.٠٨٣             | ٠.٢٥٤            | غموض الدور            | غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية   |
| ٠.٠٨٩ | ١.٨٣٧ | ٠.٠٥١             | ٠.٠٨٦            |                       | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |
| ٠.٠٠٦ | ٤.١٣١ | ٠.٠٧              | ٠.٢٦٩            | عبء الدور             | غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية   |
| ٠.١٢٥ | ٠.٥٢٧ | ٠.٠٥٣             | ٠.٠٧٨            |                       | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |
| ٠.٠٤٢ | ٢.١٣١ | ٠.٠٣٨             | ٠.١٦٥            | صراع الدور            | غموض الهيكل الوظيفية والتنظيمية   |
| ٠.٠١٨ | ٣.٦٤٦ | ٠.٠٩١             | ٠.٣٠١            |                       | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ويتضح من الجدول رقم (١٥) ما يلي:

ينص الفرض الأول على أنه توجد علاقة معنوية إيجابية بين غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، وغموض بيئة العمل المادية والمعنوية) كمتغيرات مستقلة، وبين ضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، وصراع الدور) كمتغيرات تابعة. وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية تبعا للمتغير التابع:

الفرض الفرعي الأول فقد تم إثبات صحته جزئيا بالنسبة لغموض الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (١٥) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية) والمتغير التابع غموض الدور؛ حيث أن  $(\beta = 0.254; CR = 2.436)$ .

الفرض الفرعي الثاني فقد تم إثبات صحته جزئيا بالنسبة لغموض الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٩) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية) والمتغير التابع عبء الدور؛ حيث أن  $(\beta = 0.269; CR = 4.131)$ .

الفرض الفرعي الثالث فقد تم إثبات صحته كليا بالنسبة لغموض الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (١٥) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، وغموض بيئة العمل المادية والمعنوية) والمتغير التابع صراع الدور حيث أن  $(\beta = 0.165, 0.301; CR = 2.131, 3.646)$ .

**جدول رقم (١٦): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الثاني).**

| الفرض | المتغيرات المستقلة                | المتغيرات التابعة | قيم المعاملات المعيارية Beta | الخطأ المعياري | CR    | Sig   |
|-------|-----------------------------------|-------------------|------------------------------|----------------|-------|-------|
| ف (٢) | غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية | الانسحاب          | ٠.٤٠٠                        | ٠.٠٨٨          | ٢.٢٦٤ | ٠.٠١٥ |
|       | غموض بيئة العمل المادية والمعنوية | النفسي            | ٠.٣٧٠                        | ٠.٠٣١          | ٢.٧٢١ | ٠.٠١٤ |

**المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS**

ينص الفرض الثاني على أنه "توجد علاقة معنوية إيجابية بين غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، وغموض بيئة العمل المادية والمعنوية) كمتغيرات مستقلة وبين الانسحاب النفسي كمتغير تابع. وقد تم إثبات صحته كلياً بالنسبة لغموض الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (١٦) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، وغموض بيئة العمل المادية والمعنوية) والمتغير التابع الانسحاب النفسي حيث إن  $(\beta = 0.400, 0.370; CR = 2.264, 2.721)$ .

جدول رقم (١٧): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الثالث).

| الفرض | المتغيرات المستقلة | المتغيرات التابعة | قيم المعاملات المعيارية Beta | الخطأ المعياري | CR    | Sig   |
|-------|--------------------|-------------------|------------------------------|----------------|-------|-------|
| ف (٣) | غموض الدور         | الانسحاب النفسي   | ٠.٤٦                         | ٠.٠٦١          | ٢.٣١١ | ٠.٠٠٨ |
|       | عبء الدور          |                   | ٠.٠٣١                        | ٠.٠٧٩          | ٠.٤١٧ | ٠.١٠٥ |
|       | صراع الدور         |                   | ٠.٤٤٩                        | ٠.٠٨٨          | ٢.٥٤٣ | ٠.٠٠١ |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ينص الفرض الثالث على أنه "توجد علاقة معنوية إيجابية بين ضغوط العمل (غموض الدور، وعبء الدور، وصراع الدور) كمتغيرات مستقلة وبين الانسحاب النفسي كمتغير تابع. وقد تم إثبات صحته جزئياً بالنسبة لضغوط العمل، حيث يشير الجدول رقم (١٧) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (غموض الدور، وصراع الدور) والمتغير التابع الانسحاب النفسي حيث إن  $(\beta = 0.460, 0.449; CR = 2.311, 2.543)$ .

ثانياً: نتائج التأثيرات غير المباشرة:

يهدف الفرض الرابع للدراسة إلى اختبار التأثير غير المباشر من خلال توسط ضغوط العمل بأبعاده بين غموض الحياة الوظيفية بأبعادها والانسحاب النفسي، وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي التالية في الجدول (١٨):

تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

**جدول رقم (١٨): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط ضغوط العمل).**

| المتغيرات المستقلة                | المتغيرات الوسيطة | المتغيرات التابعة | قيم المعاملات المعيارية Beta | CR    | Sig   |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------|-------|
| غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية | غموض الدور        | الانسحاب النفسي   | ٠.١٠١                        | ٢.٥٠٤ | ٠.٠١٥ |
| غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |                   |                   | ٠.٠٢٣                        | ١.١٢٥ | NS    |
| غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية | عبء الدور         |                   | ٠.١٠٨                        | ٢.٦٦٣ | ٠.٠٣٨ |
| غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |                   |                   | ٠.٠٢١                        | ٠.٦٨٦ | NS    |
| غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية | صراع الدور        |                   | ٠.٠٦٦                        | ١.٠٩٥ | NS    |
| غموض بيئة العمل المادية والمعنوية |                   |                   | ٠.٠٨١                        | ١.٦٢  | NS    |

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ينص الفرض الرابع على أنه "تؤثر ضغوط العمل في العلاقة المعنوية الإيجابية بين غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، وغموض بيئة العمل المادية والمعنوية) كمتغيرات مستقلة وبين الانسحاب النفسي كمتغير تابع. وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية تبعا للمتغير الوسيط.

وتبين وجود تأثير غير مباشر ومعنوي لغموض الحياة الوظيفية عبر متغير الوسيط التداخلي (غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل) على الانسحاب النفسي.

كما تم إثبات صحته جزئياً بالنسبة لعبء الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل، حيث يشير الجدول رقم (١٨) إلى وجود تأثير غير مباشر ومعنوي لغموض الحياة الوظيفية عبر متغير الوسيط التداخلي (عبء الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل) على الانسحاب النفسي.

ولم يتم إثبات صحته بالنسبة لصراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل، حيث يشير الجدول رقم (١٨) إلى عدم وجود تأثير معنوي غير مباشر لغموض الحياة الوظيفية عبر متغير الوسيط التداخلي (صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل) على الانسحاب النفسي.

#### أخيراً: النتائج والتوصيات

بعد مراجعة نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، توصل الباحث إلى:

#### أ) مناقشة النتائج:

فيما يخص تأثير غموض الحياة الوظيفية على ضغوط العمل.

توصلت نتائج البحث الحالي إلى وجود تأثير معنوي لغموض الحياة الوظيفية على ضغوط العمل. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (Amiruddin et al, 2019) في وجود علاقة بين غموض الحياة الوظيفية وبين ضغوط العمل، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الأول.

### فيما يخص تأثير ضغوط العمل على الانسحاب النفسي:

أوضحت نتائج البحث الحالي وجود تأثير لضغوط العمل على الانسحاب النفسي. وتدعم نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه دراسة (حماد، ٢٠١٦) في وجود علاقة ضغوط العمل والانسحاب النفسي، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الثاني.

### فيما يخص تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي:

تبين من نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي. وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Akintayo, 2010) في أن وجود علاقة بين دور الصراع الوظيفي والعائلي والانسحاب وبالتالي ثبوت صحة الفرض الثالث.

### فيما يخص تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط ضغوط العمل

تبين من نتائج البحث وجود تأثير إيجابي معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد ضغوط العمل.

وكذلك وجود تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل على الانسحاب النفسي.

كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة من وجود علاقات بين غموض الحياة الوظيفية وضغوط العمل (Amiruddin et al., 2019)، بالإضافة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والانسحاب النفسي ودراسة (حماد، ٢٠١٦)، كما توجد علاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي (Akintayo, 2010)، فإن البحث

الحالي وجد توسط ضغط العمل في العلاقة بين أبعاد غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي.

### جدول (١٩): تساؤلات وأهداف وفروض ونتائج اختبار فروض الدراسة.

| التساؤلات                                                                       | الأهداف                                                                                           | الفروض                                                                                          | الأسلوب              | النتيجة           |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| ١- ما تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد ضغوط العمل؟                    | بيان التأثير المباشر لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على ضغوط العمل بالنسبة للعاملين.                 | تؤثر أبعاد غموض الحياة الوظيفية تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد ضغوط العمل.                  | أسلوب تحليل الانحدار | قبول الفرض الأول  |
| ٢- ما تأثير أبعاد ضغوط العمل على الانسحاب النفسي؟                               | فحص التأثير المباشر لأبعاد ضغوط العمل على الانسحاب النفسي بالنسبة للعاملين.                       | تؤثر أبعاد ضغوط العمل تأثيراً معنوياً إيجابياً على الانسحاب النفسي.                             | أسلوب تحليل الانحدار | قبول الفرض الثاني |
| ٣- ما تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي؟                     | قياس التأثير المباشر لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي للعاملين.                    | تؤثر أبعاد غموض الحياة الوظيفية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الانسحاب النفسي.                   | أسلوب تحليل الانحدار | قبول الفرض الثالث |
| ٤- ما تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط ضغوط العمل؟ | تحليل التأثير غير المباشر لغموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط ضغوط العمل للعاملين. | يوجد تأثير غير مباشر لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط أبعاد ضغوط العمل. | أسلوب تحليل المسار   | قبول الفرض الرابع |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج البحث.

## ب) التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية وآلية تنفيذها على النحو التالي:

### جدول (٢٠): توصيات الدراسة.

| النتيجة                                                                     | التوصية                                                                                                                         | المسؤول                       | آلية التنفيذ                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| توصل البحث إلى وجود تأثير لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد ضغوط العمل. | الوقوف على العناصر والمعوقات والمصادر التي من شأنها خلق حالة من الغموض الوظيفي.                                                 | إدارة الموارد البشرية بالبنوك | ترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف بين جميع الموظفين.<br>توضيح الأدوار الوظيفية لكل موظف بشكل واضح ومما لا يدع مجالاً لأي نوع من أنواع غموض الدور الوظيفي.<br>محاولة تخفيف حدة ضغوط العمل بتوضيح المهام الوظيفية لكل موظف بشكل محدد.                 |
| تؤثر أبعاد ضغوط العمل تأثيراً معنوياً إيجابياً على الانسحاب النفسي.         | العمل على توفير بيئة عمل تقلل من الانسحاب النفسي للعاملين وذلك من خلال إشراك العاملين في اتخاذ القرارات والتقليل من ضغوط العمل. | إدارة الموارد البشرية بالبنوك | الاهتمام بتنظيم دورات تدريبية في مجال الموارد البشرية لتوعية المسؤولين بأهمية دورهم القيادي في التأثير على الانسحاب النفسي.<br>الاهتمام بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؛ وذلك من خلال عدم تداخل أوقات العمل مع أوقات الأسرة والعائلة. |

|                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                                  |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>تحسين الاحوال المالية والاقتصادية للعاملين بالبنك بالاعتماد على المصادر البديلة كالصناديق الخاصة من خلال رفع قيمة البدلات والحوافز على أن يتم منحها بناء على التميز في الأداء وبناء على معايير محددة.</p> | <p>إدارة الموارد البشرية بالبنوك</p> | <p>العمل على تقليل الغموض في العمل وتقليل الانسحاب في العمل.</p>                                                 | <p>تؤثر أبعاد غموض الحياة الوظيفية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الانسحاب النفسي.</p> |
| <p>تفعيل الوسائل والأساليب الإدارية التي تكفل وضوح الدور الوظيفي وتحسين العلاقات بين العاملين من خلال عقد لقاءات مفتوحة وتنظيم رحلات بما يعود بالنفع على مستوى رضاهم عن العمل.</p>                           |                                      |                                                                                                                  |                                                                                      |
| <p>تحقيق الأمان الوظيفي للموظفين وضمان شعورهم بالاستقرار بالبنوك وتفنيد مخاوفهم من الاستغناء عن خدماتهم وذلك لكسب ولائهم الحقيقي والحصول على أقصى أداء لهم.</p>                                              | <p>إدارة الموارد البشرية بالبنوك</p> | <p>ينبغي على مديري البنوك التجارية العامة بمحاظفة الدقهلية العمل على تقليل الضغوط والانسحاب النفسي من العمل.</p> | <p>تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي عند توسط ضغوط العمل.</p>     |
| <p>توفير بيئة عمل صحية وآمنة تستند إلى وضوح وسلاسة المهام الوظيفية وقدرات وجهود الموظفين وترك مساحة مناسبة لهم لتنفيذها.</p>                                                                                 |                                      |                                                                                                                  |                                                                                      |
| <p>استخدام العدالة التنظيمية بكافة أنواعها كمعيار أساسي في توزيع المهام الوظيفية ونظم الاختيار الجيد، وخصوصاً موظفي الخطوط الأمامية الذين يتعاملون مع العملاء مباشرة.</p>                                    |                                      |                                                                                                                  |                                                                                      |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج البحث.

### ج) مقترحات لبحوث مستقبلية

تناول البحث العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل وبناء على محددات البحث يوصي الباحث، ويمكن وضع عدد من المقترحات المستقبلية:

١- العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي عند توسيط التهكم التنظيمي.

٢- العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي عند توسيط ضغوط العمل بالتطبيق على مديريات الخدمات العامة بمحافظة الدقهلية.

٣- أثر غموض الحياة الوظيفية على الإحباط الوظيفي عند توسيط التمر الوظيفي.

٤- توسيط ضغوط العمل في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

٥- توسيط ضغوط العمل في العلاقة بين القيادة السامة والانسحاب النفسي.

٦- الدور المعدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والانسحاب النفسي.

٧- إجراء دراسة مقارنة بين الهيئات الحكومية والقطاع الخاص لاختبار متغيرات الدراسة الحالية.

٨- إجراء دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة لاختبار متغيرات الدراسة الحالية.

## أولاً: المراجع العربية

أبو حميد، هاشم، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، فلسطين، ٢٠١٧.

إنجي أحمد أمين حماد، الانسحاب الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط الدور والأداء الوظيفي بالتطبيق على المعلمين بالمدارس الحكومية بمدينة المنصورة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، كلية التجارة، ٣٦(٤)، ص ٦٥١- ٦٧٩، مصر، ٢٠١٦.

بنوة علي، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لعمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بوكالة الجلفة، دكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٦.

تهاني سمير جلال محمد عمر، غموض الحياة الوظيفية وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي الكادر العام بقطاع التعليم بجامعة المنصورة، ماجستير مهني، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠(٢)، ص ٨٣، المنصورة، مصر، ٢٠١٨.

الجوهرة بنت عبدالرحمن إبراهيم المنيع، أثر الأمان الوظيفي على إنتاج موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية، عالم التربية، ١٤(٤٢)، ص ١٨٣- ٢١٧، مصر، ٢٠١٣.

خالد عيادة عليجات، أثر غموض الدور الوظيفي على الأداء، ط ١، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٤.

خولة سعيد، غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد، دراسة ميدانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ٢٠٢٠.

رامي المصري، غموض الدور الوظيفي وأثره على تفويض الصلاحيات، دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي بقطاع غزة، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال- كلية التجارة - الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠١٢.

تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

سامي بوكراع، تأثير جودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ٢٠١٩.

سماح حامد على محمود، ضغوط العمل للمعلمين، التصورات النظرية ومنهجية القياس، مجلة الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس، ع (٦٦)، ص ١٦٧- ٢٠٢، القاهرة، ٢٠٢١.

سيد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر، ٢٠٠٨.

العبيد، محمد إبراهيم عجبنا & صديق بلل ابراهيم بلل، التمكين الإداري وأثره على نية ترك العمل في ظل ضغوط العمل كمتغير معدل، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، السودان، ٢٠٢٠.

عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٥.

عيشاوى وهيبه، عوفي مصطفى، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر، ١ (٢٠)، ٣٢٥- ٣٤٠، بسكرة، الجزائر، ٢٠٢٠.

فتحي السيد طه، "أثر الإخلال بالعقد النفسي على الانسحاب الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين بالشركات الصناعية المساهمة الخاصة بمحافظة الدقهلية"، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المنصورة، مصر، ٢٠١٧.

محمد حامد حسين عاشور، أثر غموض الدور الوظيفي على عملية اتخاذ القرار، دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ٢٠١٧.

محمود سلمان العيمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٥.

هناء محمد جلال جمال الدين، ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظة المنوفية، مجلة كلية التربية ببنها، ٢ (١١٨)، ص ١٤٧ - ٢٠٠، بنها، مصر، ٢٠٢٠.

وسيم إسماعيل الهابيل & علاء محمد حسن عايش، تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين، دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٠ (٢)، ص ٨٣ - ١٤٣، غزة، فلسطين، ٢٠١٢.

### ثانيًا: المراجع الأجنبية

- A. Amiruddin, "Mediating effect of work stress on the influence of time pressure, work-family conflict and role ambiguity on audit quality reduction behavior", International Journal of Law and Management, 61 (2), 2019.
- A. M. Grant, & N. P. Rothbard, When in doubt, seize the day?, Security values, prosocial values and creativity under ambiguity, Journal of Applied Psychology, 98 (5), pp810 -819, 2013.
- A. Sagie & A. Birati, " Assessing the costs of behavioral and psychological withdrawal, A new model and an empirical illustration", Applied Psychology, 51 (1), pp 67-89, 2002.
- B. Ryan, M. Jintao, & K. Minyen, Role Conflict, Role Ambiguity and Work-Family Conflict Among University Foodservice Managers, International CHRIE Conference-Refereed Track, p 17, 2009.
- C. Lu, & S. Kuo, "The effect of job stress on self-reported safety behavior in container terminal operations, The moderating role of emotional intelligence", Transportation Research, 37, pp 10 –26, 2016.
- C. Robson, Real World Research, A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers (2nd ed.), Oxford, Blackwell Publishers Ltd, 2002.
- C. Spielberger, & P. R. Vagg, Job Stress Survey, Professional Manual, Odessa, FL, Psychological assessment Resources, 1999.
- C. Strahan, etal, "Can organizational safety climate and occupational stress predict work- related driver fatigue?", Transportation Research, Part F, 11, pp 418 -426, 2008.
- C. T. Kulik, G. R. Oldham, & J. R. Hackman, "Work design as an approach to person-environment fit" Journal of vocational behavior, 31 (3), pp 278 -296, 1987.

- D. Cai, F. Li, T. Feng, B. Liu, L. Qi, & C. Men, Mistreatment from patients and nurses' career withdrawal intention, does political skill matter?, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60 (2), pp 342 - 361, 2022.
- D. K. Athanasios, Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers, *International Journal of Educational Management*, 15 (7), pp 354 -358, 2001.
- D.I. Akintayo, "Influence of Emotional Intelligence on Work-Family Role Conflict Management and Reduction in Withdrawal Intentions of Workers In Private Organizations", *Economics Research Journal*, 9 (12), pp 131 -140, 2010.
- E. G. Lambert, K. I. Minor, J. B. Wells, & N. L. Hogan, Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, *The Social Science Journal*, 53 (1), pp 22 -32, 2016.
- G. Dessler, *Human resource management*, Publishing as Prentice Hall, 2011.
- J. Adams, H. T. Khan, R. Raeside, & D. I. White, *Research methods for graduate business and social science students*, SAGE publications, India, 2007.
- J. Ahmad, S. Zahid, F. F. Wahid, & S. Ali, Impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction the mediating effect of job stress and moderating effect of Islamic work ethics, *European Journal of Business and Management Research*, 6 (4), pp 41-50, 2021.
- J. F. Hair Jr, W.C. Black, B. J. Babin & Rolph. E. Anderson, *Multivariate data analysis*, Pearson Prentice Hall, 2014.
- J. Singh, W. Verbeke & G. K. Rhoads, Do organizational practices matter in role stress processes?, A study of direct and moderating effects for marketing-oriented boundary spanners, *Journal of Marketing*, 60, pp 69 -91, 1996.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Cheeseman, K., & Barton-Bellessa, S. M. (2013). The relationship between job stressors and job involvement among correctional staff: A test of the job strain model. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 52(1), 19-38, 2013.

- 
- M. Adamovic, How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework, *International Journal of Information Management*, 2022.
- M. M. Rafiean, M. Feizi, & H. Alipour, "Surveying The Relationship Between individual Factors And Withdrawal Behaviors Of Employees At Thamen AL-Aemeh Credit Cooperative In Khuzestan", *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 3 (2), p 96, 2013.
- M. Saunders, A. Thornhill, & P. Lewis, *Research methods for business students*, London, Financial Times Prentice Hall, 2009.
- N. Mirsepasi, G. Memarzadeh, H. Alipour, & M. Feizi, "Surveying the relationship between citizenship and withdrawal behaviors in Iranian public organizations, Interdisciplinary" *Journal Of Contemporary Research In Business*, 4 (5), pp642 -652, 2012.
- O. B. Krishna, J. Maiti, P. K. Ray, B. Samanta, S. Mandal, & S. Sarkar, Measurement and modeling of job stress of electric overhead traveling crane operators, *Safety and health at work*, 6 (4), pp 279 - 288, 2015.
- O. Erdemli, "Teachers' withdrawal behaviors and their relationship with work ethic", *Eurasian Journal of Educational Research* 60, pp 201 - 220, 2015.
- P. Charoensukmongkol, & J. V. Puyod, Influence of transformational leadership on role ambiguity and work-life balance of Filipino University employees during COVID-19, does employee involvement matter?, *International Journal of Leadership in Education*, pp 1 -20, 2021.
- R. Eisenberger, F. Stinglhamber, C. Vandenberghe, I. L. Sucharski, & L. Rhoades, "Perceived supervisor support, contributions to perceived organizational support and employee retention", *Journal of applied psychology*, 87 (3), p 565, 2002.
- Rong-Chang Jou. et al, "A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers, The mediating effects of job satisfaction", *Transportation Research*, 57, pp 95 –104, 2013.

- S. Chang, "Developing an occupational stress scale for Korean employees", Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, 17, pp 297 -317, 2005.
- S. SehBaradar, H. Ebrahimpour & M. Hasanzadeh. Investigating the relationship between organizational justice and withdrawal behaviour among the employees of ardabil technical & vocational training organization, InternatIonal Journal of Management and Social Sciences research, 2 (3), 2013.
- T. W. Taris, J. E. V. Horn, W. B. Schaufeli, & P. J. Schreurs, "Inequity, burnout and psychological withdrawal among teachers, A dynamic exchange model", Anxiety, Stress & Coping, 17 (1), pp 103 -122, 2004.
- Wayne E. Lehman, & D. Dwayne. Simpson, "Employee substance use and on-the-job behaviors", Journal of applied Psychology 77 (3) , p 309, 1992.
- X. M. Li, & Y. J. Liu, " Job stressors and burnout among Staff Nurses", Chinese Journal of Nursing, 2, pp 4 -8, 2000.
- Z. Ahmed, & D. Taylor, Over Commitment to independence by internal auditors, the effects of role ambiguity and role conflict, Managerial Auditing Journal, 24 (9), pp 899 -925, 2009.

---

---

## قائمة استقصاء

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء بحث بعنوان: تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي، الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية".

لذا نرجو تعاونكم ومساعدتكم في إتمام البحث، وذلك عبر الإجابة على الأسئلة الواردة بهذه القائمة، مع العلم أن هذه البيانات لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين سلفاً حسن تعاونكم واهتمامكم

الباحث

تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

فيما يلي بعض العبارات، من فضلك ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تتفق مع رأيك، بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على موافق تمامًا (٥)، والأقل موافقة على غير موافق تمامًا (١)  
**أولاً: غموض الحياة الوظيفية**

| م                                                  | العبارات                                                                                     | غير موافق تماماً | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماماً |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
| أولاً : الغموض المرتبط بالهيكل الوظيفية والتنظيمية |                                                                                              |                  |           |       |       |              |
| عدم وضوح عوامل الاستقرار والأمان الوظيفي           |                                                                                              |                  |           |       |       |              |
| ١                                                  | لا أشعر بالاستقرار الوظيفي وأخشى من الاستغناء عن خدماتي.                                     |                  |           |       |       |              |
| ٢                                                  | أفكر في البحث عن فرص عمل في أماكن بديلة لعدم إحساسي بالارتياح في عملي.                       |                  |           |       |       |              |
| ٣                                                  | لا يتسم مناخ العمل بالثقة المتبادلة بين الجميع.                                              |                  |           |       |       |              |
| ٤                                                  | لا أشعر بحرية العمل في وظيفتي.                                                               |                  |           |       |       |              |
| ٥                                                  | وظيفتي لا تشعرني بالاحترام داخل المجتمع.                                                     |                  |           |       |       |              |
| ٦                                                  | نظم المعاشات غير مناسبة ولا تتوافق مع تطلعاتي ورغباتي.                                       |                  |           |       |       |              |
| ٧                                                  | لا توجد تأمينات كافية حال التعرض لحوادث العمل.                                               |                  |           |       |       |              |
| ٨                                                  | لا أتوقع الوصول لمستقبل أفضل في الوظيفة التي أشغلها.                                         |                  |           |       |       |              |
| ٩                                                  | لا توجد سياسة واضحة بالبنك للتدريب والاحتفاظ بالعاملين المهرة.                               |                  |           |       |       |              |
| ١٠                                                 | تتزايد معدلات اللجوء إلى الاضراب والاحتجاج للتعبير عن عدم الرضا والإحساس بالاضطهاد في البنك. |                  |           |       |       |              |
| غموض الدور الوظيفي                                 |                                                                                              |                  |           |       |       |              |
| ١                                                  | المعلومات الخاصة بسياسات وقواعد العمل بالبنك غير واضحة.                                      |                  |           |       |       |              |
| ٢                                                  | أشعر بالتعارض بين توجيهات الإدارة وتوجيهات مديري المباشر بالعمل.                             |                  |           |       |       |              |

| م                                                  | العبارات                                                                             | غير موافق تماماً | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماماً |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
| ٣                                                  | الوصف الوظيفي لا يعبر بوضوح عن المهام الفعلية للوظيفة.                               |                  |           |       |       |              |
| ٤                                                  | أشعر بعدم وضوح المهام الوظيفية واقتارها إلى السلاسة.                                 |                  |           |       |       |              |
| ٥                                                  | لا أشعر بالحرية في ممارستي لمهام عملي.                                               |                  |           |       |       |              |
| ٦                                                  | تفرض الإدارة قيود صارمة على طريقة أداء المهام.                                       |                  |           |       |       |              |
| ٧                                                  | لا تتلاءم طبيعة العمل مع المهارات والقدرات الشخصية.                                  |                  |           |       |       |              |
| ٨                                                  | أفتقد الفهم الواضح لطبيعة ما أقوم به.                                                |                  |           |       |       |              |
| ٩                                                  | مهامي تتعارض مع اختصاصات زملائي.                                                     |                  |           |       |       |              |
| عدم وضوح نمط الاشراف ومدى مشاركة العاملين بالإدارة |                                                                                      |                  |           |       |       |              |
| ١                                                  | لا تشجع الإدارة الموظفين على تقديم الاقتراحات والآراء من أجل التطوير.                |                  |           |       |       |              |
| ٢                                                  | لا تشجع الإدارة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات.                             |                  |           |       |       |              |
| ٣                                                  | تعامل المشرف مع الموظفين لا يتسم بالمرونة واللين.                                    |                  |           |       |       |              |
| ٤                                                  | لا يعامل الرئيس المباشر المرؤوسين بعدالة وإنصاف.                                     |                  |           |       |       |              |
| ٥                                                  | رئيسي في العمل لا يقدم معلومات كاملة لنا عن أهداف الأعمال ونتائجها.                  |                  |           |       |       |              |
| ٦                                                  | لا يفوض الرئيس المباشر جزءاً من صلاحياته للمرؤوسين.                                  |                  |           |       |       |              |
| ٧                                                  | لا يتقبل المشرف نصائح ومقترحات مرؤوسيه.                                              |                  |           |       |       |              |
| عدم وضوح نظم وسياسات الترقية والتقدم الوظيفي       |                                                                                      |                  |           |       |       |              |
| ١                                                  | أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي غير عادلة.                                             |                  |           |       |       |              |
| ٢                                                  | تمنح الترقية الاستثنائية على أساس الوساطة والمحسوبية وليس الكفاءة المهنية في الأداء. |                  |           |       |       |              |
| ٣                                                  | تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير غير                              |                  |           |       |       |              |

تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

| م                                                    | العبارات                                                                                            | غير موافق تماماً | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماماً |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
|                                                      | واضحة.                                                                                              |                  |           |       |       |              |
| ٤                                                    | متطلبات الحصول على الترقية غير واضحة.                                                               |                  |           |       |       |              |
| ٥                                                    | التوظيف والترقية لا يتم بشكل سليم لوجود دور للوساطة والمحسوبية.                                     |                  |           |       |       |              |
| ثانياً: الغموض المرتبط ببيئة العمل المادية والمعنوية |                                                                                                     |                  |           |       |       |              |
| قصور عوامل السلامة والصحة المهنية:                   |                                                                                                     |                  |           |       |       |              |
| ١                                                    | لا يوفر البنك عناصر الصحة والسلامة من الأخطار المهنية.                                              |                  |           |       |       |              |
| ٢                                                    | لا يوجد لدى البنك تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية.                                     |                  |           |       |       |              |
| ٣                                                    | لا تتوافر بالبنك التوعية اللازمة للعاملين بما يخص صحتهم وسلامتهم.                                   |                  |           |       |       |              |
| ٤                                                    | لا يعمل البنك وفق اللوائح المعمول بها في مجال السلامة والصحة المهنية.                               |                  |           |       |       |              |
| ٥                                                    | لا تقوم الإدارة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين.                             |                  |           |       |       |              |
| غياب التوازن بين العمل والحياة الشخصية:              |                                                                                                     |                  |           |       |       |              |
| ١                                                    | لا تراعي الإدارة ظروف الموظفين الشخصية ولا تمنحهم تسهيلات لتحقيق التوافق بين العمل وحياتهم الشخصية. |                  |           |       |       |              |
| ٢                                                    | لا تمكن الإدارة الموظف بأخذ أجازة للعناية بأحد أفراد أسرته.                                         |                  |           |       |       |              |
| ٣                                                    | لا تسمح الإدارة لبعض الموظفين ببدء العمل متأخرين على أن يعوضوا في نهاية الدوام أو في أيام أخرى.     |                  |           |       |       |              |

| م                                 | العبارات                                                                                    | غير موافق تماماً | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماماً |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
| ٤                                 | لا تمكن الإدارة موظفيها من تأدية بعض أعمالهم الرسمية في المنزل.                             |                  |           |       |       |              |
| ٥                                 | يوجد تعارض بين عملي وحياتي الشخصية.                                                         |                  |           |       |       |              |
| قصور العلاقات الإنسانية في العمل: |                                                                                             |                  |           |       |       |              |
| ١                                 | لا يسود بين العاملين أثناء العمل التعاون وروح الفريق الواحد.                                |                  |           |       |       |              |
| ٢                                 | لا أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي.                                                        |                  |           |       |       |              |
| ٣                                 | لا توجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل.                                              |                  |           |       |       |              |
| ٤                                 | لا أشعر باحترام الآخرين لي في العمل.                                                        |                  |           |       |       |              |
| ٥                                 | أعمل في جو يفتقد روح المحبة والعائلة.                                                       |                  |           |       |       |              |
| ٦                                 | لا يتمكن أعضاء فريق العمل من تبادل مشاعرهم وآرائهم بحرية.                                   |                  |           |       |       |              |
| ٧                                 | لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة إلا أنه لا يتم نقلها وتبادلها.                    |                  |           |       |       |              |
| قصور الأحوال المالية والاقتصادية  |                                                                                             |                  |           |       |       |              |
| ١                                 | لا تتوفر الموارد المادية والاقتصادية لدى الإدارة مما يعوقها عن الإيفاء بالتزاماتها المالية. |                  |           |       |       |              |
| ٢                                 | نظم الأجور لا تتسم بالعدالة ولا تتناسب مع طبيعة العمل.                                      |                  |           |       |       |              |
| ٣                                 | الأجر الذي أتقاضاه لا يتناسب مع الجهد المبذول.                                              |                  |           |       |       |              |
| ٤                                 | العلاوات والزيادات الدورية التي تضاف على راتبي سنوياً لا تشعرني بالرضا.                     |                  |           |       |       |              |
| ٥                                 | عملية صرف الرواتب تتعرض للتأخير وعدم الانتظام.                                              |                  |           |       |       |              |
| ٦                                 | لا أشعر بالثقة والارتياح بأن راتبي مهما تأخر سأحصل عليه.                                    |                  |           |       |       |              |
| ٧                                 | لا يحرص البنك على تقديم الإعانات والإكراميات في المناسبات.                                  |                  |           |       |       |              |

تأثير غموض الحياة الوظيفية على الانسحاب النفسي الدور الوسيط لضغوط العمل "دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة الدقهلية"

ثانيًا : ضغوط العمل

| م          | العبارات                                                               | غير موافق تمامًا | غير موافق | محايد | موافق | موافق تمامًا |
|------------|------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
| صراع الدور |                                                                        |                  |           |       |       |              |
| ١          | لا تتعارض مسؤوليات عملي مع حياتي الشخصية.                              |                  |           |       |       |              |
| ٢          | ياخذ عملي وقتًا أكبر من الوقت المخصص لواجباتي العائلية.                |                  |           |       |       |              |
| ٣          | تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب مناسب.               |                  |           |       |       |              |
| ٤          | يطلب مني تنفيذ أعمال متناقضة من عدة رؤساء.                             |                  |           |       |       |              |
| ٥          | أحيانًا يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أؤمن بها. |                  |           |       |       |              |
| ٦          | الأعمال التي يتم تكليفي بها تتناسب مع خبرتي ومهاراتي.                  |                  |           |       |       |              |
| غموض الدور |                                                                        |                  |           |       |       |              |
| ١          | الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي واضحة.                         |                  |           |       |       |              |
| ٢          | الأنظمة والتعليمات في البنك غير واضحة.                                 |                  |           |       |       |              |
| ٣          | لا أعرف الطريقة السليمة لأداء المطلوب مني.                             |                  |           |       |       |              |
| ٤          | نظام الترقية واضح.                                                     |                  |           |       |       |              |
| عبء الدور  |                                                                        |                  |           |       |       |              |
| ١          | عدد الساعات التي أعملها كبير جدًا وتمثل إرهاقًا شديدًا لي.             |                  |           |       |       |              |
| ٢          | أجد القدرة على إنهاء كل الأعمال المكلف بها أثناء وقت العمل.            |                  |           |       |       |              |
| ٣          | أقع في كثير من الأخطاء في العمل بسبب كثرة الأعباء.                     |                  |           |       |       |              |
| ٤          | المهام الموكلة لي غالبًا معقدة وصعبة للغاية.                           |                  |           |       |       |              |
| ٥          | كمية العمل تعادل الأجر.                                                |                  |           |       |       |              |
| ٦          | تتوفر أوقات راحة كافية.                                                |                  |           |       |       |              |
| ٧          | كمية العمل في البنك كبيرة وتحتاج إلى أعداد إضافية.                     |                  |           |       |       |              |
| ٨          | أضطر أحيانًا للبقاء في عملي بعد ساعات العمل الرسمية.                   |                  |           |       |       |              |
| ٩          | لا أجد نفسي مضطرًا للعمل في العمل الإضافي.                             |                  |           |       |       |              |

### ثالثاً: الانسحاب النفسي

| م | العبارات                                                      | غير موافق تماماً | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماماً |
|---|---------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
| ١ | أفكر في الغياب عن العمل.                                      |                  |           |       |       |              |
| ٢ | أتحدث مع زملائي في موضوعات أخرى لا تتعلق بالعمل.              |                  |           |       |       |              |
| ٣ | أحياناً يترك زملائي مقر العمل لأسباب غير ضرورية.              |                  |           |       |       |              |
| ٤ | يقوم زملائي في العمل بقضاء أمور شخصية في أوقات العمل الرسمية. |                  |           |       |       |              |
| ٥ | تنتابني أحلام اليقظة أثناء العمل.                             |                  |           |       |       |              |
| ٦ | يترك زملائي عملهم لآخرين للقيام به.                           |                  |           |       |       |              |
| ٧ | أبذل جهداً أقل مما ينبغي في أداء العمل.                       |                  |           |       |       |              |
| ٨ | أفكر في ترك وظيفتي.                                           |                  |           |       |       |              |