

أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري

"دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد
الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى"

The Impact of Job Burnout on the
intellectual capital

"Comparative study among some workers at governmental institutes
and some workers at private institutes in Greater Cairo"

رسالة مقدمة من الباحث
منتصر مصطفى مصطفى محمد نوح

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة
في العلوم البيئية

إشراف

أ.د. / محمد عبدالعزيز خليفة أ.د.م/ أمل عبدالفتاح شمس

أستاذ علم الاجتماع المساعد
كلية التربية . جامعة عين شمس

أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة . جامعة عين شمس

٢٠١٩

أَعُوذُ بِاللَّهِ مِنَ الشَّيْطَانِ الرَّجِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا

إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سُورَةُ الْبَقَرَةِ

٣٢

شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿ رَبِّ أَوْزِرْ عَنِّي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

صدق الله العظيم - (النمل: [١])

الحمد لله الذي علمنا أن نحمد، وأصلى وأسلم على سيدنا محمد - الذي جاء في حديثه
الكريم: " من لا يشكر لا يشكر الله "
خالص الشكر وعظيم إمتناني إلى

والله الموفق والمستعان»»»

الباحث

المستخلص

إستهدفت الدراسة قياس أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري لتحسين جودة الخدمة التعليمية فى مصر وذلك بالتطبيق على العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى ، وذلك بعد التعرف على أهمية أثر الاحتراق الوظيفى على رأس المال الفكرى مع إجراء دراسة ميدانية للتعرف على مدى ملائمة وإمكانات ومتطلبات تطبيقها على المؤسسات التعليمية فى مصر .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستمارة إستبيان جمعت بالمقابلة ،تضمنت مجموعة من العبارات تقيس إتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، وأعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الإستقرائى والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد أجرى الباحث تحليل البيانات باستخدام اختبار كروسكال . ولاس لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٣٠٠ مفردة "وهى عدد الأستمارات الصحيحة التى تم استردادها" وقد توصل الباحثون الي مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن تطبيقها على أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة بالقاهرة الكبرى.

توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- ١- وجود فروق دالة إحصائيًا بين تأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة "
- ٢- وجود فروق دالة إحصائيًا بين تأثير الاحتراق الوظيفى على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة "

الملخص

؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
شكر وتقدير.....	ب
المستخلص.....	د
الملخص.....	هـ
قائمة المحتويات.....	ز
قائمة الجداول.....	ك
قائمة الأشكال.....	م
قائمة الملاحق.....	ن
مقدمة.....	١
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٢
مقدمة.....	٢
أولاً: طبيعة ومشكلة الدراسة.....	٢
ثانياً: أهمية الدراسة.....	٤
ثالثاً: أهداف الدراسة.....	٥
خامساً: فروض الدراسة.....	٥
سادساً: متغيرات ونموذج الدراسة.....	٦
سابعاً: مصطلحات الدراسة.....	٧
ثامناً: منهج الدراسة وأدواتها.....	١٢
تاسعاً: مجالات الدراسة.....	١٦
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٢
تمهيد.....	٢
المحور الأول: بحوث تناولت الاحتراق الوظيفي.....	٢
المحور الثاني: بحوث تناولت رأس المال الفكري.....	١٧
ثالثاً : التعليق على الدراسات السابقة:.....	٣١
الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي ماهيته - خصائصه - مراحله وأثاره	٢١
تمهيد.....	٢١
أولاً: ماهية الاحتراق الوظيفي.....	٢١
ثانياً: الاتجاهات النظرية المفسرة لدراسات الاحتراق الوظيفي.....	٢٣

٣٣	ثالثاً: مصادر الاحتراق الوظيفي.....
الموضوع	رقم الصفحة
٣٥	رابعاً: آثار الاحتراق الوظيفي.....
٣٧	خامساً: علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض المتغيرات ذات الصلة.....
٣٩	سادساً: أعراض الاحتراق الوظيفي.....
٤٠	سابعاً: مراحل وأبعاد عملية الاحتراق الوظيفي.....
٤٧	الفصل الرابع: العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال الفكري
٤٧	تمهيد.....
٤٤	أولاً: خصائص رأس المال الفكري.....
٤٥	ثانياً: أبعاد رأس المال الفكري.....
٤٧	ثالثاً: عناصر ومكونات رأس المال الفكري.....
٥٠	رابعاً: أهمية وأدوار رأس المال الفكري في التعليم العالي.....
٥٤	خامساً: إدارة رأس المال الفكري.....
٥٦	سادساً: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.....
٥٨	سابعاً: أساليب المحافظة على رأس المال الفكري وتنميته.....
٦١	ثامناً: رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.....
٧١	تاسعاً: رأس المال الفكري والاحتراق الوظيفي.....
٦١	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية
٦١	أساليب التحليل الإحصائي.....
٨٣	استخلاصات النتائج في ضوء الدراسات السابقة.....
٨٩	توصيات الدراسة.....
٩٤	قائمة المراجع
٩٤	أولاً: المراجع العربية:.....
١٦٢	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
١٦٦	الملاحق
١	Abstract
٢	Summary

قائمة الجداول

جدول رقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول رقم (١): توصيف عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الأساسية.....	٦٢	
جدول رقم (٢): معاملات الصق والثبات لإجمالي أبعاد " أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري "	٦٤	
جدول رقم (٣): الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لمقياس الاحتراق الوظيفي	٦٥	
جدول رقم (٤): الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لتأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين.....	٦٧	
جدول رقم (٥): الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لتأثير الإجهاد الإنفعالي على رأس المال الفكري.....	٦٩	
جدول رقم (٦): الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لتأثير التبلد الإحساسي على رأس المال الفكري.....	٧١	
جدول رقم (٧): الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لتأثير الإنجاز الشخصي على رأس المال الفكري.....	٧٤	
جدول رقم (٨): قياس معنوية الفرق لتأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة. باستخدام اختبار "ت"	٧٧	
.....(Independent t test)		
جدول رقم (٩): قياس معنوية الفرق لتأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة. باستخدام اختبار "ت"	٧٧	
.....(Independent t test)		
جدول رقم (١٠): قياس معنوية الفرق لتأثير التبلد الإحساسي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة. باستخدام اختبار "ت"	٧٨	
.....(Independent t test)		
جدول رقم (١١): مصفوفة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي والاداء الوظيفي.....	٧٩	
جدول رقم (١٢): مصفوفة الارتباط بين الإنجاز الشخصي و رأس المال الفكري	٧٩	
جدول رقم (١٣): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.....	٨٠	
جدول رقم (١٤): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الإنجاز الشخصي على رأس المال الفكري للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة.....	٨١	

قائمة الأشكال

شكل رقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل رقم (١): هيكل متغيرات البحث.....		٦
شكل رقم (٢): يوضح أبعاد الاحتراق الوظيفي.....		٤٣

قائمة الملاحق

ملحق رقم	عنوان الملحق	رقم الصفحة
ملحق رقم (١)	أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري	١٦٦.....

مقدمة

يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات التي لقيت اهتماماً بارزاً من قبل الباحثين في الدراسات التربوية والنفسية وذلك لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق النفسي والمهني لدى العاملين في المهن المختلفة، خصوصاً المهن التي لها علاقة بالتعامل المباشر مع الأفراد.

وتزداد أعراض الاحتراق الوظيفي في الوظائف والمهن التي يكون فيها التعامل مع الطلاب والخريجين وأولياء الأمور، والتي عادةً تتطلب التعامل المباشر والاستيعاب الدقيق لآراء هؤلاء واتجاهاتهم، والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أداء شاغلي تلك الوظائف^(١).

ويعتبر رأس المال الفكري في الاقتصاد مورداً رئيسياً لمنظمات العمل، لذا فقد أصبح تقدم وتطور الدول رهناً بحسن تكوينها لذخيرتها العقلية، والإفادة منها، وقد سعت العديد من المنظمات إلى تنمية أصولها الفكرية، بمواردها البشرية ذات القدرات الإبداعية، وبأصولها الهيكلية المتميزة، وبعلاقاتها مع الزبائن والعملاء، ومن جانب آخر فإن الرغبة في مواكبة التقدم والتطور المتسارع في العصر الحالي يستلزم، وفقاً لها، تبني الإبداع، وممارسته في أعمالها وأنشطتها^(٢).

وبالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي نجد أنه على الرغم من أن الواقع العالمي يشير إلى أن مؤسسات التعليم العالي تمثل الحاضنات الأساسية للفكر وقاطرات التنمية في كل المجتمعات الإنسانية المتقدمة، يشير إلى الواقع العربي الحالي إلى أن معظم هذه المؤسسات

(١) سليمان أحمد الطلاع، "واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع محافظات غزة"، مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (١٧)، العدد ٢ (أ) ٢٠١٥م، كلية الدراسات المتوسطة، ص: ١٨٥.

(٢) سلمان عبيد، "أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين"، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، ٢٠١٤م، ص: ١٨.

تعاني من تواضع رأس المال الفكري بها، ومن ثم انخفاض إنتاجيتها العلمية، بشكل لا يلبي متطلبات خطط التنمية في عصر يتسم بالعولمة واقتصاد المعرفة^(١).

ويرى الباحث أن هناك علاقة طردية قوية بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال البشري فكلما زاد الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، التبلد الإحساسي - تدنى الإنجاز الشخصي) كلما انخفض مستوى القدرات والإمكانات، والحافز والالتزام، والابتكار والتعلم، وهو ما يساهم في الإضرار برأس المال البشري للمؤسسة التعليمية ويؤثر سلباً كذلك على من يتلقون الخدمة سواء من الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو أولياء الأمور والخريجين.

وقد جاءت الدراسة في بابين رئيسيين :

تناول الفصل الأول الإطار النظري، واشتمل على الفصول الآتية :

المبحث الأول : مدخل إلى الدراسة، واشتمل علي مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وتساؤلاتها، وفروضها، ومفاهيمها الأساسية، كما اشتمل على منهج الدراسة وأدواتها ومجالاتها.

المبحث الثاني : وضم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وتضمن مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية، وقد قسم الباحث هذه الدراسات إلى محورين ؛ تناول المحور الأول الدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي وتناول المحور الثاني الدراسات الخاصة برأس المال الفكري، ثم قام الباحث بالتعليق علي الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : وقد تناول الباحث في هذا الفصل ماهية الاحتراق الوظيفي، الاتجاهات النظرية المفسرة لدراسات الاحتراق الوظيفي، مصادر الاحتراق الوظيفي وآثاره، علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض المتغيرات ذات الصلة، أعراض الاحتراق الوظيفي، مراحل وأبعاد عملية الاحتراق الوظيفي.

(١) الهاللي الشربيني الهاللي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة، عدد (١١) يوليو ٢٠١١م، كلية التربية النوعية، ص: ٨.

الفصل الثالث : وتناول الباحث في هذا الفصل خصائص رأس المال الفكري، أبعاد رأس المال الفكري، عناصر ومكونات رأس المال الفكري، أهمية وأدوار رأس المال الفكري في التعليم العالي، إدارة رأس المال الفكري، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، أساليب المحافظة على رأس المال الفكري وتنميته، رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، رأس المال الفكري والاحتراق الوظيفي.

أما الباب الثاني فقد اشتمل على الدراسة الميدانية، واحتوى على الفصول الآتية:

الفصل الرابع: وتناول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث تناول الباحث منهج الدراسة، وأدواتها، ومجالاتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة، وعينة الدراسة من حيث حجمها وطريقة اختيارها وشروطها وخصائصها.

الفصل الخامس : واحتوى على عرض وتفسير البيانات الميدانية التي توصلت إليها الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان و دراسة الحالة.

الفصل السادس : وضم النتائج التي توصل إليها الباحث في ضوء الدراسات السابقة والأطر النظرية التي عولت عليها الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراصة

مقدمة

يعتبر الاحتراق الوظيفي أحد القضايا التي تعرقل نجاح العنصر البشري، ومن ثم يجب الاهتمام بدراسة أسبابه وكيفية مواجهته، حيث إنه على الرغم من التأثير السيء للاحتراق الوظيفي على العاملين والمنظمات والمتعاملين مع الجمهور إلا أنه يمكن الحد من انتشار هذه الظاهرة، إذا تعاملنا معها بشكل جيد، حتى لا يواجه المجتمع ككل مشكلة كبيرة^(١).

وفي هذا الفصل تناول الباحث الإطار النظري للدراصة من حيث عرض مشكلة الدراصة وأهميتها النظرية والتطبيقية وأهداف الدراصة وتساؤلاتها وفروضها، وأهم مفاهيم الدراصة، حيث عرض الباحث لمفهوم: الاحتراق الوظيفي، ورأس المال الفكري، كما تناول الباحث منهج الدراصة وأدواتها، كما عرض الباحث لمجالات الدراصة من حيث المجال المكانى والزمنى والبشرى.

أولاً : طبيعة ومشكلة الدراصة

من خلال رؤية وتحليل الباحث لظروف العمل النفسية والاجتماعية والمهنية السائدة في قطاع المؤسسات التعليمية وتحديداً في المعاهد الحكومية والخاصة فقد لاحظ وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي التى تعد من بين الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة، حيث يظهر هذا التأثير في انخفاض مستوى الأداء والإصابة بالإجهاد، وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين، مما يؤثر بالسلب على حجم الإنجاز والإبداع فى المعاهد الحكومية والخاصة المنوطة بها إعداد خريجين على مستوى عال من المهارة المهنية والعلمية وهو ما يؤدى إلى تراجع دور المعاهد الحكومية والخاصة فى القيام بدورها فى تنمية المجتمع . كما تتزايد ظاهرة الاحتراق الوظيفي في تلك المعاهد حيث يمكث الموظف في وظيفته بدون تغيير وتطوير مدة طويلة ، الأمر الذى يتبعه اضمحلال

(١) شرين أحمد فهمي عمر : "تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري" دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (٤)، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ٢٠١٥، ص ٩٢.

لرأس المال الفكرى لهؤلاء الموظفين, كما لوحظ فى هذا الإطار فقد أن هناك نُدرة فى الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال الفكري في بيئة المؤسسات المصرية بصفة عامة والعاملين في المعاهد الحكومية والخاصة بصفة خاصة.

وعليه فإن إشكالية الدراصة الأساسية يمكن صياغتها فى التساؤل التالي :

- ما أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري للعاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة؟

وبالتالى يمكن للباحث التعبير عن مشكلة الدراصة بالتساؤلات التى ستحاول الدراصة الإجابة عنها

١. ما تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمعاهد الحكومية والمعاهد الخاصة ؟
٢. ما الفروق بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة ؟
٣. ما العلاقة بين مستوى الإجهاد الانفعالي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟
٤. ما العلاقة بين مستوى التبلد الإحساسي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟
٥. ما العلاقة بين مستوى الإنجاز الشخصي ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟
٦. كيف يمكن التغلب على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة ؟