

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 على درجة دكتوراه فلسفية
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 عَلَمْتَنَا

إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

شِرْكَةُ الْبَقْنَة

٣٢

شُكْر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿رَبَّ أَوْزَرَ عَنِي أَنَّ أَشْكُرْ تَعْمِلَكَ الَّتِي أَعْمَلَتْ عَلَيَّ وَعَلَى وَالَّدِيَّ وَأَنَّ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرَضَاهُ وَأَذْخَلَنِي 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

المستذكرة

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

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستمارة إستبيان جمعت بال مقابلة ،تضمنت مجموعة من العبارات تقيس إتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، وأعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الاستقرائي والمنهج الاستباطي 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 "وهي عدد الأستمارات الصحيحة التي تم استردادها" وقد توصل الباحثون الى 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 إحصائية بين تأثير الإجهاد الانفعالي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة "

٢- وجود فروق دالة إحصائية بين تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري فيما بين العاملين بالمعاهد الحكومية والعاملين بالمعاهد الخاصة "

المملخص

؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

قائمة المحتويات

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

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

قائمة الجداول

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

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

رقم الصفحة	عنوان الملاحق	ملاحق رقم
------------	---------------	-----------

١٦٦.....ملاحق رقم (١) أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري

مقدمة

يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات التي لقيت اهتماماً بارزاً من قبل الباحثين في الدراسات التربوية والنفسية وذلك لما تسببه من آثار سالبة 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 وتقوّق الدول رهناً بحسن تكوينها لذخيرتها العقلية، والإفادة منها، وقد سعت العديد من المنظمات إلى تمية أصولها الفكرية، بمواردها البشرية ذات القدرات الإبداعية، وبأصولها الهيكلية المتميزة، وبعلاقتها مع الزبائن والعملاء، ومن جانب آخر فإن الرغبة في مواكبة التقدّم 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 المقدمة، 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 (٢٠١٥) (أ)، كلية الدراسات المتوسطة، ص: ١٨٥.

(٢) سلمان عيّد، "أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بملكة البحرين"، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، ٢٠١٤م، ص: ١٨٠.

تعاني من تواضع رأس المال الفكري بها، ومن ثم انخفاض إنتاجيتها العلمية، بشكل لا يُلبي متطلبات خطط التنمية في عصر يتسم بالعلومة 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 الإحساسى - تدنى الإنجاز الشخصى) كلما انخفض مستوى القدرات والإمكانيات، والحفز 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 على مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وتساؤلاتها، وفرضتها، ومفاهيمها الأساسية، كما اشتمل على منهج الدراسة وأدواتها و مجالاتها.

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 على الدراسات السابقة.

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

(١) الهلالي الشربيني الهلالي، 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 فى هذا الفصل خصائص رأس المال الفكرى، أبعاد رأس المال الفكرى، عناصر وتكوينات رأس المال الفكرى، أهمية وأدوار رأس المال الفكرى فى التعليم العالى، إدارة رأس المال الفكرى، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكرى في مؤسسات التعليم العالى، أساليب المحافظة على رأس المال الفكرى وتنميته، رأس المال الفكرى فى مؤسسات التعليم العالى، رأس المال الفكرى والاحتراف الوظيفى.

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

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

الفصل الخامس : واحتوى على عرض وتقسيم البيانات الميدانية التى توصلت إليها الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان و دراسة الحاله.

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

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

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 والتعاملين 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 للدراسة من حيث عرض مشكلة الدراسة وأهميتها النظرية والتطبيقية وأهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها، وأهم مفاهيم الدراسة، حيث عرض الباحث لمفهومي : الاحتراق الوظيفي، ورأس المال الفكري، كما تناول الباحث منهج الدراسة وأدواتها، كما عرض الباحث لمجالات الدراسة من حيث المجال المكانى والزمنى والبشري .

أولاً : طبيعة ومشكلة الدراسة

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 التي 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 في المعاهد الحكومية والخاصة المنوط بها إعداد خريجين على مستوى عال من المهارة المهنية والعلمية وهو ما يؤدي إلى تراجع دور المعاهد الحكومية والخاصة في القيام بدورها في تنمية المجتمع . كما تتزايد ظاهرة الاحتراق الوظيفي في تلك المعاهد حيث يمكن الموظف في وظيفته بدون تغيير وتطوير مدة طويلة ، الأمر الذي يتبعه اضطراب

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

لرأس المال الفكري لهؤلاء الموظفين، كما لوحظ في هذا الإطار فقد أن هناك ثُدْرَة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال الفكري في بيئه المؤسسات المصرية بصفة عامة والعاملين في المعاهد الحكومية والخاصة بصفة خاصة.

وعليه فإن إشكالية الدراسة الأساسية يمكن صياغتها في التساؤل التالي :

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

وبالتالي يمكن للباحث التعبير عن مشكلة الدراسة بالتساؤلات التي ستحاول الدراسة 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 الإحساسى ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة؟

٥. ما العلاقة بين مستوى الإنجاز الشخصى ورأس المال الفكري لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة؟

٦. كيف يمكن التغلب على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة؟