

أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل
(دراسة ميدانية على العاملين في قطاع الاتصالات الخاص في مدينة دمشق)

The Impact of Professional Self-Efficacy on Work Engagement and Workaholism
(A Field Study on the Employees of the Private Telecommunication Sector in
Damascus City)

رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في علوم الإدارة
اختصاص: إدارة الموارد بشرية

إعداد الطالبة

تالار الله ويرديان

إشراف

الدكتور حسان اسماعيل

العام الدراسي: 2020 - 2021 م

((لا يعبر هذا العمل الآ عن وجهة نظر معدّه ولا يتحمل المعهد أي مسؤولية جراء هذا العمل))

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الدور الوسيط لمتطلبات العمل وموارده في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية وكلاً من الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل. يتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في قطاع الاتصالات بالشركات الخاصة في مدينة دمشق، حيث بلغت عينة الدراسة 103 عاملاً.

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات الثانوية من الدراسات السابقة والمراجع ذات الصلة، في حين شكل الاستبيان أداة الدراسة الرئيسية لجمع البيانات الأولية. حُللت بيانات الاستبيان باستخدام برنامج تحليل الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Spss" الإصدار (24).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

1. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية معنوياً وبشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي.
2. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية معنوياً وبشكل إيجابي في الإدمان على العمل.
3. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية معنوياً وبشكل إيجابي في متطلبات العمل.
4. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية معنوياً وبشكل إيجابي في موارد العمل.
5. تؤثر متطلبات العمل معنوياً وبشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي.
6. تؤثر متطلبات العمل معنوياً وبشكل إيجابي في الإدمان على العمل.
7. تؤثر موارد العمل معنوياً وبشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي.
8. تؤثر موارد العمل معنوياً وبشكل إيجابي في الإدمان على العمل.
9. لا تلعب متطلبات العمل دور الوسيط في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.
10. تلعب متطلبات العمل دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.
11. تلعب موارد العمل دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.
12. تلعب موارد العمل دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

تم تقديم مجموعة من المقترحات, من أهمها:

1. تعزيز ودعم الكفاءة الذاتية المهنية في جميع المستويات الوظيفية لدى الموظفين عن طريق التدريب الممنهج من أجل خلق سلوكيات إيجابية وبيئة مشجعة ومحفزة للعمل والإبداع.
2. عدم ضغط بعض الموظفين بأثقال وأعباء إضافية على حساب موظفين آخرين وتوزيع المهام بعدالة أكثر.
3. التأكيد من استفادة الموظفين لفترات الراحة المخصصة لهم خلال أوقات الدوام وإعطاء المرونة للموظفين في كيفية تنفيذ مهامهم خلال ساعات العمل.
4. التشجيع على روح التعاون ومشاركة المعلومات التي تخفف من متطلبات العمل.
5. تدريب الموظفين على استخدام الاستراتيجيات الفردية التي تخفف من آثار متطلبات العمل.

Abstract

This study aims to examine the mediating role of Job Demands and Resources in the relationship between Professional Self Efficacy and Work Engagement and Workaholism. The population of the study consists of the employees of Syrian telecommunicating private sector in Damascus city, a total sample of 103 employees was selected.

To achieve the objective of the study, a descriptive analysis approach was used. Secondary data was collected from previous studies, books and other related references. The questionnaire was used as a main tool for collecting primary data. Data were analyzed by using "Spss" version (24) statistical package analysis program for social science.

The main results of the study are:

1. Professional self-efficacy significantly and positively affects work engagement.
2. Professional self-efficacy significantly and positively affects workaholism.
3. Professional self-efficacy significantly and positively affects job demands.
4. Professional self-efficacy significantly and positively affects job resources.
5. Job demands significantly and positively affects work engagement.
6. Job demands significantly and positively affects workaholism.

7. Job resources significantly and positively affects work engagement.
8. Job resources significantly and positively affects workaholism.
9. Job demands does not play a mediating role in the relationship between professional self-efficacy and work engagement.
10. Job demands plays a partial mediating role in the relationship between professional self-efficacy and workaholism.
11. Job resources plays a partial mediating role in the relationship between professional self-efficacy and work engagement.
12. Job resources plays a partial mediating role in the relationship between professional self-efficacy and workaholism.

A set of suggestion were presented, the most important are:

1. Support the professional self-efficacy at all job levels through systematic training in order to create positive behaviors and a stimulating environment for work.
2. Distribute tasks between the employees more equitably to reduce to overload and work pressure.
3. Ensure that employees benefit from the rest periods allocated to them during working hours and give them the flexibility in how to carry out their tasks during working hours.
4. Encouraging the spirit of cooperation and sharing information that decrease from the job demands.
5. Train the employees to use individual strategies that mitigate the effects of job demands.

شكر وإهداء

"وَنَحْنُ نَعْلَمُ أَنَّ كُلَّ الْأَشْيَاءِ تَعْمَلُ مَعًا لِلْخَيْرِ لِلَّذِينَ يُحِبُّونَ اللَّهَ، الَّذِينَ هُمْ

مَدْعُوْنَ حَسَبَ قَصْدِهِ" (رو 8: 28)

الشكر للرب على نعمه اللامتناهية

أتقدم بالشكر إلى إدارة المعهد العالي لإدارة الأعمال والهيئة التعليمية والإدارية أخص بالذكر مشرفي الدكتور حسان إسماعيل، الذي أتوجه إليه بالشكر والامتنان والتقدير لما قدمه لي من متابعة وتوجيهات وإرشادات لإنجاز هذه المحصلة العلمية.

كما أتقدم بالشكر لأسرتي وأصدقائي الذين كانوا سنداً لي في إنجاز هذه الرسالة:

أبي الروحي سيدنا آرماش نالبانديان

والدي واهي الله ويرديان

والدتي سوسي بوياجيان

أخي د. كيغام الله ويرديان

خالي د. نظريت بوياجيان

صديقتي فيرا بغدادليان

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
II	ملخص باللغة العربية
IV	ملخص باللغة الإنكليزية
VI	شكر وإهداء
VII	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
1	الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة
2	المقدمة
3	مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
4	الدراسات السابقة
29	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
30	فرضيات الدراسة
31	أهمية الدراسة

32	أهداف الدراسة
33	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
33	المبحث الأول: الكفاءة الذاتية المهنية
34	تمهيد
34	مفهوم الكفاءة الذاتية المهنية
38	مصادر الكفاءة الذاتية المهنية
40	خصائص الكفاءة الذاتية المهنية
42	أبعاد الكفاءة الذاتية المهنية
43	آثار الكفاءة الذاتية المهنية
46	المبحث الثاني: الانخراط الوظيفي
47	تمهيد
47	مفهوم الانخراط الوظيفي
52	مستويات الانخراط الوظيفي
53	العوامل المؤثرة في الانخراط الوظيفي
54	مخرجات الانخراط الوظيفي
55	العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي

57	المبحث الثالث: الإدمان على العمل
58	تمهيد
58	مفهوم الإدمان على العمل
60	النموذج الطبي والنفسي للإدمان على العمل
62	أبعاد الإدمان على العمل
62	عواقب الإدمان على العمل
64	أوجه التشابه والاختلاف بين الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل
66	المبحث الرابع: متطلبات العمل وموارده
67	تمهيد
67	مفهوم متطلبات العمل وموارده
68	نموذج متطلبات العمل وموارده
70	التأثير المتبادل بين متطلبات العمل وموارده
71	الاستراتيجيات الفردية في نموذج متطلبات العمل وموارده
73	الاقتراح الأولي لتطور مراحل الإرهاق
73	تدخلات نموذج متطلبات العمل وموارده
77	مخرجات نموذج متطلبات العمل وموارده

78	الفصل الثاني: الإطار العملي للدراسة
79	تمهيد
79	أسلوب وإجراءات الدراسة
80	أدوات جمع البيانات وتحليلها
82	مجتمع وعينة الدراسة
82	صدق أداة الدراسة وثباتها
83	خصائص أفراد العينة
88	الإجابة عن تساؤلات الدراسة
101	اختبار فرضيات الدراسة
126	نتائج الدراسة
137	التوصيات والمقترحات
128	قائمة المراجع
---	الملحق (1) الاستبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
37	الفرق بين الكفاءة الذاتية المهنية وتقدير الذات	1
83	نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان	2
84	الخصائص الديمغرافية والوظيفية لأفراد العينة	3
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول الكفاءة الذاتية المهنية	4
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول الانخراط الوظيفي	5
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول الإدمان على العمل	6
95	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول متطلبات العمل	7
97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول موارد العمل	8
101	نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي	9
103	نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل	10

106	نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل	11
107	نتائج تحليل الانحدار وأثر متطلبات العمل في الانخراط الوظيفي	12
109	نتائج تحليل الانحدار والدور الوسيط لمتطلبات العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي	13
111	نتائج تحليل الانحدار وأثر متطلبات العمل في الإدمان على العمل	14
113	نتائج تحليل الانحدار والدور الوسيط لمتطلبات العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل	15
116	نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في موارد العمل	16
117	نتائج تحليل الانحدار وأثر موارد العمل في الانخراط الوظيفي	17
119	نتائج تحليل الانحدار والدور الوسيط لموارد العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي	18
121	نتائج تحليل الانحدار وأثر موارد العمل في الإدمان على العمل	19
123	نتائج تحليل الانحدار ودور الوسيط لموارد العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل	20

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	مكونات الانخراط الوظيفي	52
2	تدخلات نموذج متطلبات العمل وموارده	74

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
- الدراسات السابقة
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة

المقدمة

تشير التطورات المتسارعة في المجتمعات (عولمة الأسواق والأزمات الاقتصادية والتطور التكنولوجي) إلى أن المجتمع وبيئة الأعمال في حالة تغير مستمر، وفقط الأفراد الذين لديهم الإيمان والثقة بمهاراتهم وقدراتهم وخبراتهم يكونون قادرين على الاستثمار في كفاءتهم الذاتية المهنية والتكيف مع هذه التغيرات لخلق الفرص لتحسين مهاراتهم وبذل المزيد من الوقت والجهد سعياً إلى تطوير العمل وخلق بيئة عمل مريحة تؤدي بهم إلى الانخراط الوظيفي. هنالك مجموعة من العوامل التي تدفع الموظفين للانخراط الوظيفي بشكل إيجابي (Bakker, 2008)، منها موارد العمل التي تحفز الموظفين للنمو الشخصي والتطور والإبداع في العمل وتُحدّ من تأثير متطلبات العمل التي تؤدي في الإدمان على العمل وإجهاد الموظفين وإرهاقهم. وعند مواجهة الموظفين متطلبات وتهديدات كبيرة بالعمل يلجأ البعض منهم إلى اتباع استراتيجيات فردية قادرة على تخفيف الآثار السلبية وتجنب بعضها أما المشاكل التنظيمية فتتطلب تدخلاً من قبل إدارة المنظمة.

تؤكد الدراسات السابقة أن الكفاءة الذاتية المهنية تعتبر عنصراً أساسياً للتنبؤ فيما قد يصل إليه الفرد من انخراط وظيفي أو إدمان على العمل بناء على متطلبات العمل وموارده الموجودة في بيئة العمل وأيضاً نتيجة للأساليب والإجراءات التي تقوم الإدارة باتباعها لخلق بيئة عمل متوازنة تخدم مصلحة العمل والموظف معاً مثل دراسة (Vera et al., 2012) ودراسة (Guglielmi et al., 2012) ودراسة (Del Libano et al., 2012) ودراسة (Ventura et al., 2014).

تسعى هذه الدراسة إلى بيان دور الوسيط لمتطلبات العمل وموارده في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية وكُلّ من الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل وقدرة الوسطاء على زيادة إيجابية أو سلبية هذه العلاقة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

الكفاءة الذاتية المهنية (Professional Self Efficacy): اعتقاد الفرد في قدرة إنجاز مهمة ما بناء على المهارات والمعارف والخبرات السابقة التي تم تراكمها لديه (Bandura, 2006b).

الانخراط الوظيفي (Work Engagement): مدى استمتاع الفرد أثناء أدائه للعمل والإيمان به والشعور بالتقدير لهذا العمل (Wellins et al., 2011).

الإدمان على العمل (Workaholism): الميل إلى العمل بشكل مفرط (البعد السلوكي)، وأن يكون العاملون مهووسين بالعمل (البعد المعرفي) والذي يتجلى في العمل الإجباري (Schaufeli et al., 2008).

موارد العمل (Job Resources): توفر الجوانب الاجتماعية والتنظيمية التي تعمل على تحقيق أهداف العمل وتقلل من متطلبات العمل وتحفز النمو الشخصي والتعلم لدى الفرد (Jones & Fletcher, 1996).

متطلبات العمل (Job Demands): الجوانب الاجتماعية والتنظيمية التي لا تتم تلبيتها من قبل الإدارة والتي تتحول إلى ردود فعل سلبية لدى الموظفين كالاكتئاب والإدمان على العمل (Jones & Fletcher, 1996).

الدراسات السابقة

الكفاءة الذاتية المهنية ومتطلبات العمل وموارده والانخراط الوظيفي:

1. دراسة (Schaufeli & Bakker, 2004) بعنوان متطلبات العمل وموارده وعلاقتها بالإرهاق والانخراط

الوظيفي.

تركز هذه الدراسة على الإرهاق ونقيضه الإيجابي الانخراط, حيث تم اختبار نموذج بحثي للنتائج المحتملة للإرهاق والانخراط بناءً على عملية التحفيز. تم تطبيق الدراسة على أربع عينات في هولندا: شملت عينة النموذج الأول 381 موظفاً من شركات التأمين بين عاملين وإداريين, وعينة النموذج الثاني 202 موظفاً في عدة فروع لدائرة الصحة والسلامة المهنية, وعينة النموذج الثالث 507 موظفاً من موظفين شركات صندوق معاشات تقاعدية, وعينة النموذج الرابع 608 موظفاً من موظفي مؤسسة الرعاية المنزلية.

أظهرت النتائج أن الافتقار إلى الكفاءة المهنية تدفع إلى السخرية على الموظف وإلى إرهاقه جسدياً. كانت متطلبات العمل عالية في العينات التي شكلت فيها نسبة الموظفات الإناث نسبة عالية وأدى إلى الإرهاق وأيضاً ارتبطت بنية ترك العمل بشكل أكبر مقارنة مع الفئات التي كانت نسبة العاملين الذكور فيها أعلى. وأيضاً في جميع العينات ارتبط نقص الموارد الوظيفية بمتطلبات وظيفية عالية والعكس صحيح, بعض أفراد العينات الذين كانوا يستخدمون استراتيجيات فردية من أجل تخفيف آثار متطلبات العمل أدت إلى نجاح ولو بشكل بسيط, مما يشير أن للاستراتيجيات الفردية دور مهم في تقليل المشاكل.

2. دراسة (Schaufeli et al., 2008) بعنوان نموذج متطلبات العمل وموارده: دراسة متأخرة مدتها ثلاث سنوات حول الإرهاق والاكتئاب والالتزام والانخراط الوظيفي.

هدفت الدراسة الحالية إلى اختبار عمليات التحفيز وتدهور الصحة كما هو مقترح في نموذج متطلبات العمل وموارده وتم التطبيق على أطباء الأسنان في فنلندا وبلغت مجتمع العينة (2555) طبيباً.

كان تأثير موارد العمل على الإرهاق أضعف من تأثير متطلبات العمل بشكل واضح، وأيضاً كان هنالك تأثيراً لمتطلبات العمل على الانخراط الوظيفي، على الرغم من أنه متوقع أن تكون موارد الوظائف هي المصدر الرئيسي للانخراط الوظيفي، إلا أن متطلبات العمل قد تقلل إلى حد ما من قوة ونشاط الموظف، وتم الوصول إلى وجهة نظر أن بيئة العمل هي المصدر الرئيسي لحالات الرفاهية المتعلقة بالعمل.

3. دراسة (Hu, 2010) بعنوان "الشرق هو الشرق والغرب هو الغرب والاثنتان لن يلتقيا أبداً": الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل عبر الشرق والغرب.

الهدف من الدراسة الحالية هو التحقيق في مدى اختلاف الموظفين من غرب أوروبا (أي فنلندا وهولندا وإسبانيا) ومن شرق آسيا (أي الصين واليابان) فيما يتعلق بمستويات الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل. حيث يرتبط العمل في أوروبا بالتعزيز الذاتي والتنمية الشخصية، بينما يرتبط العمل في آسيا بتعزيز المجموعة والتضحية بالنفس. حيث تم افتراض أن الموظفين في الدول الغربية (هولندا وإسبانيا وفنلندا) يتمتعون بمستويات أعلى من الانخراط الوظيفي مقارنة بالدول الشرقية (الصين واليابان)

والموظفون في الدول الشرقية (الصين واليابان) لديهم مستويات أعلى من الإدمان على العمل مقارنة بالدول الغربية (هولندا وإسبانيا وفنلندا).

تم جمع البيانات من قبل باحثين في الصحة المهنية من خمسة بلدان واعتبرت آنذاك الأكبر حجماً من حيث فئة العينة وامتدت خلال الفترة من 2009 حتى 2011. تألفت العينة الهولندية من المعلمين والعاملين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 10,162 موظفاً، وتكونت عينة إسبانيا من المعلمين والعاملين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 3,481 موظفاً، وتكونت عينة فنلندا من المعلمين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 3,472 موظفاً، وتكونت عينة الصين من المعلمين والعاملين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 2,977 موظفاً، وتكونت عينة اليابان من المعلمين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 2,520 موظفاً.

أدت البيانات الجغرافية المختلفة والتطورات الاجتماعية والتاريخية إلى اختلافات ثقافية عميقة مختلفة بين المجموعات. تمت المقارنة بين مستويات الانخراط والإدمان على العمل عبر اليابان الصناعية والصين الناشئة مع التوجه الجماعي، وثلاث دول أوروبية غربية صناعية وكلها ذات توجه فردي (هولندا وإسبانيا وفنلندا).

أظهرت النتائج أن الموظفين الصينيين لديهم مستويات أعلى في الإدمان على العمل من باقي البلدان، وأن اليابانيين لديهم أدنى مستويات الإدمان على العمل، تتعارض الملاحظة الأخيرة مع الاعتقاد الشائع أن الموظفين اليابانيين يعملون بجد ويواجهون خطر الموت بسبب إرهاق العمل ("كاروشي"). يمكن تفسير هذا الاختلاف من خلال الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية ضمن السياقات الثقافية، مثال

كقوة عالمية اقتصادية ناشئة يسعى الصينيون إلى تحسين حياتهم وكذلك الرفاهية المادية للأسرة والمجتمع والأمة ويُعامل العمل الجاد كواجب لتحقيق أقصى قدر من المكاسب الاقتصادية والسياسية، بينما في اليابان التي كانت قوة اقتصادية رئيسة منذ السبعينيات تم تلبية الحاجة إلى الأمن والاستقرار الاقتصادي وهي شروط مسبقة.

الدول الغربية (هولندا وإسبانيا وفنلندا): تكشف هذه الدراسة أن العينة الفنلندية تُظهر مستويات أعلى من الانخراط الوظيفي بالإضافة إلى مستويات أقل من الإدمان على العمل من زملائهم في إسبانيا وهولندا، حيث يبدو الطموح الملتهب للحصول على رواتب عالية أو وظائف مرموقة غير شائع في فنلندا بسبب الموقف الاجتماعي الأكثر استرخاءً تجاه العمل، وفي دراسة أخرى تبين أن الموظفين راضون عن القيادة والعلاقات الشخصية بين الزملاء، فيمكن التكهّن أن الضغط الاقتصادي والاجتماعي الخارجي للعمل بجد أقل في فنلندا، وبالتالي فإن مخاطر الإدمان على العمل منخفضة نسبياً.

الدول الشرقية (الصين واليابان): في هذه البلدان يكون للعمل معنى بالغ الأهمية باعتباره وسيلة يفي الأفراد من خلالها التزاماتهم الاجتماعية، ويرجع السبب كون متوسط درجات اليابانيين أقل في الإدمان على العمل عن الصينيين بسبب تأثير التنمية الاقتصادية والقيم الثقافية. حيث نتيجة أخلاقيات العمل والقيم المتبعة في اليابان كان ينبغي على الموظف العمل لساعات متأخرة حتى على حساب حياتهم الشخصية، ولكن إثر الركود الاقتصادي طويل الأجل وانخفاض القدرة التنافسية في الأسواق الدولية في التسعينيات أثر بشكل مباشر على وضع التوظيف في اليابان فكان هناك تحول من الوظائف الدائمة إلى مقاولين وموظفين وعاملين مؤقتين وأيضاً نتيجة استبدال معايير المكافأة القائمة على الأقدمية بشكل متزايد بمعايير قائمة على الأداء وتعتمد على مساهمة الفرد.

4. دراسة (Hu, 2011) بعنوان نموذج متطلبات العمل وموارده: تحليل التأثيرات الإضافية والمشاركة على متطلبات العمل وموارده:

استخدمت الدراسة الحالية عينتين من البيانات: العينة الأولى عبارة من 625 عاملاً من ثلاثة مصانع ميكانيكية في الصين والعينة الثانية عبارة من 761 مهنيًا صحيًا من أربع مستشفيات في الصين.

أظهرت النتائج أن موارد العمل ارتبطت سلباً بالإرهاق، وهذا يعني أن متطلبات العمل المرتفعة والافتقار إلى موارد العمل يستنفد موارد وطاقة الموظفين وبالتالي قد يؤدي إلى الإرهاق، والذي بدوره قد يعزز نوايا التغيير وضعف الالتزام التنظيمي. لوحظ أيضاً تأثير مباشر وإيجابي مهم لموارد الوظيفة في الانخراط الوظيفي، وارتبطت متطلبات العمل سلباً بالانخراط الوظيفي وإيجاباً بالإدمان على العمل.

5. دراسة (Federici & Skaalvik, 2011) بعنوان الكفاءة الذاتية والانخراط الوظيفي، تقييم مقياس الكفاءة الذاتية النرويجي:

بلغ عدد المشاركون في هذه الدراسة 300 مدير تم اختيارهم بشكل عشوائي من سكان مديري المدارس النرويجية الذين تم جمع إجاباتهم عن طريق الاستبيان الإلكتروني.

وقد تبين من خلال النتائج أن المديرين الذين لديهم مستويات عالية من الكفاءة الذاتية في بعض المجالات قد يعطون الأولوية لتلك المجالات التي لديهم فيها كفاءة ذاتية أقوى وخبرة أوسع، ومن خلال هذا الاختبار استنتج الباحثون أن هناك ثلاثة أبعاد للكفاءة الذاتية التي تلعب دوراً في الانخراط الوظيفي هي: القيادة التعليمية، الإدارة، بيئة المدرسة. كما تبين لهم أن هنالك علاقة قوية بين الكفاءة الذاتية والانخراط الوظيفي والذي بدوره يولد المواقف الإيجابية مثال على ذلك الالتزام والرضا الوظيفي، وعلى

الرغم من أن ارتباط الكفاءة الذاتية بالانخراط الوظيفي بشكل إيجابي إلا أنه ليس من الواضح ما إذا كانت الكفاءة الذاتية تسبق الانخراط أو تتبعها. بعض قيود هذه الدراسة كانت أن المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة لم تقم بعزل المحددات النفسية الأخرى التي قد تؤثر على دافعية المديرين وأدائهم. وأيضاً أوصى الباحث بالبحث المستقبلي في العلاقات السببية بين الكفاءة الذاتية والانخراط الوظيفي عن طريق الدراسات المطولة.

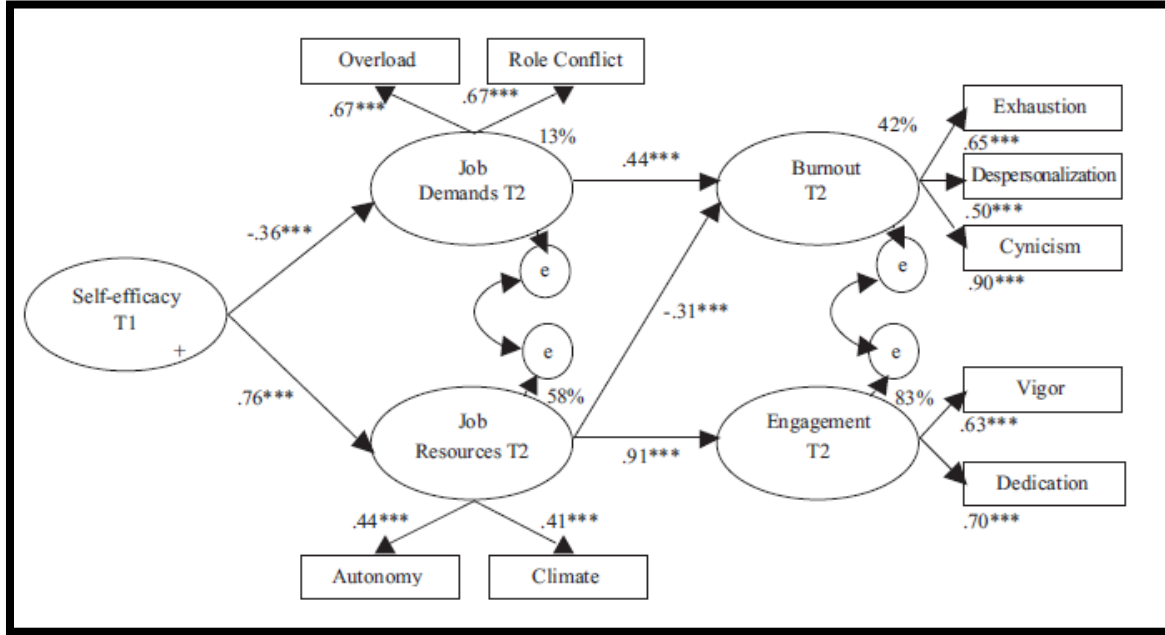
6. دراسة (Vera et al., 2012) بعنوان دور الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ في نموذج متطلبات -

موارد العمل:

من خلال النظرية المعرفية الاجتماعية لـ Bandura كنقطة انطلاق، تم تحليل دور الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ في نموذج متطلبات - موارد العمل وبوجود متغيرين أحدهما إيجابي الانخراط الوظيفي والآخر سلبي الاحتراق الوظيفي واختبار العمليتين النفسيتين الأساسيتين وهما: العملية التحفيزية، التي تعزز فيها موارد العمل (أي استقلالية الوظائف ومناخ الدعم الاجتماعي) وعملية تدهور الصحة (التآكل) التي تتطلب متطلبات عمل عالية (الطلب الزائد وتضارب الأدوار) والتي تؤدي إلى الإرهاق. بلغت عينة الدراسة 274 معلماً في المدارس الثانوية، كان الغرض من هذه الدراسة اختبار قدرة نموذج متطلبات العمل وموارده لشرح تأثيرها على رفاهية المعلمين (الانخراط الوظيفي والإرهاق).

أظهرت النتائج أن الكفاءة الذاتية المهنية تلعب دوراً تنبئياً في تطوير عمليات التحفيز والإرهاق والانخراط الوظيفي، وبالتالي يشعر الأفراد الذين لديهم كفاءة ذاتية مرتفعة أنه لديهم ما يكفي من القدرات والمهارات لتلبية أي طلب وظيفي إضافي وبالتالي هم ينخرطون في وظيفتهم بسهولة أكبر بالإضافة لوجود موارد العمل التي تخفف من الأعباء وتسهل العمل، ولكن تم التأكيد أيضاً أن للكفاءة الذاتية

المهنية العالية تأثير على الإرهاق من خلال متطلبات العمل. ولكن كان لموارد العمل دوراً مهماً في زيادة أثر الانخراط الوظيفي والتقليل من أثر الإرهاق والذي يؤكد دور وأهمية وجود موارد العمل.



7. دراسة (Guglielmi et al., 2012) بعنوان الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل كمعرض

لنموذج متطلبات - موارد العمل:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من رفاه مديري المدارس باستخدام نموذج متطلبات - موارد العمل تتألف عينة الدراسة من 224 مديراً، وهذه الدراسة تقدم الدعم للأدبيات المتعلقة بالموارد الفردية التي تؤكد الدور الذي تلعبه الموارد الشخصية في الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل (Xanthopoulou et al., 2007) وهذا يتماشى أيضاً مع النظرية المعرفية الاجتماعية (Bandura, 1997).

أظهرت النتائج أن الموارد الشخصية تلعب دوراً كبيراً في النموذج حيث يحدد كيف يدرك الموظفون بيئة العمل, كما أن لبيئة العمل دور كبير تؤدي إلى مستويات أعلى من الانخراط الوظيفي وانخفاض في مستويات الإرهاق, وأيضاً إن لمتطلبات العمل تأثير على تطور الإرهاق وكذلك الصراع بين العمل والأسرة وعدم المساواة يسهل أكثر للوصول إلى الإرهاق, ومن هذا المنطلق من المهم منع الإرهاق وتعزيز الانخراط الوظيفي بين مديري المدارس من خلال التدخلات على المستوى التنظيمي (مثل إعادة تصميم الوظائف وبرامج التدريب) والمستوى الفردي (مثل تقديم المشورة).

8. دراسة (Sløetjes, 2012) بعنوان الموارد الشخصية في نموذج متطلبات العمل وموارده, أثر السلوك الاستباقي, الإصرار في العمل والمرونة في العمل:

تهدف هذه الدراسة لاكتشاف العلاقة بين متطلبات العمل وموارده, الموارد الشخصية, الاحتراق الوظيفي والانخراط الوظيفي, بلغت عينة الدراسة 2318 موظفاً حيث تم تعبئة الاستبيانات عبر شبكة الانترنت ومن مختلف القطاعات التكنولوجية والصحية والخدمات.

أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يعانون من عبء عمل كبير ومتطلبات أكبر هم عرضة أكثر لتجربة الإرهاق, أما الموظفون الذين يتمتعون بالاستقلالية والتدريب والإشراف وفرص التطوير المهني ينخرطون أكثر في عملهم, وأيضاً أكدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مجموعة موارد أكبر هم أقل عرضة لفقدان الموارد التي يمتلكونها أي تدعم نظرية قوافل الموارد والتي تنص على أن وجود الموارد يميل إلى توليد موارد أخرى وبالتالي له تأثير إيجابي على الانخراط وتأثير سلبي على الإرهاق. باختصار, من المرجح أن يُظهر هؤلاء الموظفون مستويات أعلى في الانخراط بشكل عام بسبب أن

الموارد الوظيفية لها إمكانات تحفيزية ويمكن أن تكون بمثابة مخازن مؤقتة في عملية الاستنفاد حيث أن الموارد تمنع الإجهاد من خلال موازنة متطلبات العمل.

9. دراسة (Del Libano et al., 2012) بعنوان الجوانب المظلمة والمشرقة للكفاءة الذاتية، الإدمان على العمل والانخراط الوظيفي:

تم اختبار كيف ترتبط الكفاءة الذاتية للعمل بإيجابية تجاه المخرجات التنظيمية السلبية (ضغط العمل والنزاع بين العمل والأسرة) وتجاه المخرجات التنظيمية الإيجابية (الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي)، من خلال دور الوساطة للإدمان على العمل والانخراط الوظيفي. تتألف عينة الدراسة من 386 موظفاً إدارياً في جامعة إسبانيا، حيث شكلت نسبة النساء 65% من نسبة العينة، أظهرت النتائج أن الكفاءة الذاتية تؤثر إيجاباً في الإدمان على العمل وعلى المخرجات التنظيمية السلبية، أي كلما كان الموظف ذا كفاءة عالية أكثر كان مدمناً على العمل أكثر وخاصة بعد العمل المفرط الذي يؤدي إلى تساؤل الباحث عما إذا كان فائض الكفاءة الذاتية سيكون سبباً محتملاً يؤدي إلى عملية الإدمان على العمل، مشيراً إليهم أنهم قادرون على زيادة عبء العمل لديهم يوماً بعد يوم وتخصيص وقت أقل للأنشطة الترفيهية والاجتماعية، التي يتم التضحية بها مقابل قضاء المزيد من الوقت في العمل وبالتالي كلما زاد الإدمان على العمل زاد ضغط العمل والنزاع بين العمل والأسرة، والذي قد يؤدي إلى مشاكل أخرى مثل سوء الصحة الجسدية أو الإرهاق. أما بالنسبة للمخرجات التنظيمية الإيجابية فكانت كلما ارتفعت مستويات الكفاءة الذاتية للعمل، كلما ازداد الانخراط الوظيفي، مما سيعزز بدوره الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي. وأيضاً كان للإدمان على العمل أثراً سلبياً على رضا الموظفين فأوصى الباحث أن الكفاءة الذاتية قد يكون لها أيضاً آثار سلبية على الصحة النفسية الاجتماعية للموظفين لذلك لا ينبغي

أن يكون تعزيز الكفاءة الذاتية في سياق الوظيفة دائماً استراتيجية جيدة لتحسين رفاهية الموظفين، خاصة إذا كانت المنظمات غير مدركة للدور السلبي المحتمل للكفاءة الذاتية (على سبيل المثال، توليد الإدمان على العمل)، وتؤكد النتائج أن عبء العمل والصراع بين العمل والأسرة يعتبران نتائج سلبية لمدمني العمل (Schaufeli et al., 2008, Snir & Harpaz, 2004) ويؤكدون أيضاً أن مدمني العمل في محاولاتهم لمواصلة العمل قد يذهبون إلى أبعد من ذلك لخلق المزيد من العمل بنشاط لأنفسهم على سبيل المثال، قد يجعلون المشاريع أكثر تعقيداً من اللازم أو يرفضون تفويض العمل، لذلك فإن الأحداث (الإيجابية والسلبية) التي تحدث داخل سياقات العمل وغير المتعلقة بالعمل تؤثر على بعضها البعض.

10. دراسة (Ventura et al., 2014) بعنوان الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ للاحتراق الوظيفي والانخراط

الوظيفي: دور عوائق وتحديات العمل:

إن الهدف من هذه الدراسة هي تحليل وإبراز دور الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ للرفاه النفسي الاجتماعي psychosocial well-being (الاحتراق الوظيفي، الانخراط الوظيفي) باختبار وساطة دور كل من التحديات والمتطلبات المعوقة للعمل، حيث تألفت عينة الدراسة من معلمي المدارس الثانوية في إسبانيا والبالغ عددهم 460، ومستخدمي تكنولوجيا المعلومات والبالغ عددهم 596.

تم اعتبار الكفاءة الذاتية المهنية مورداً شخصياً بامتياز بحيث تعمل كمؤشر على الإدراك الاجتماعي، أظهرت نتائج الدراسة أن المتطلبات المعيقة هي ضغوط قد تحد من إنجازات الموظفين وتطورهم حيث ارتبطت انخفاض مستويات الكفاءة الذاتية المهنية في ظل وجود متطلبات معيقة بانخفاض مستويات الطاقة والمثابرة على مواجهة المشاكل، وبذات الوقت ارتبطت وجود مستويات عالية من الكفاءة الذاتية

بالانخراط الوظيفي من خلال وجود متطلبات في العمل والتي أثرت على الموظفين بشكل تحدٍ لإبراز قواهم فيها، حيث يمكن للموظفين إدراك متطلبات التحدي كفرصة لزيادة نموهم الشخصي وتطورهم، مما يؤدي بدوره إلى إطلاق العملية تحفيزية، حيث نجد في هذه الدراسة عمليتين وهما عملية تدهور الصحة وهي وجود مستويات منخفضة من الكفاءة الذاتية المهنية بوجود عوائق للعمل ارتبطت بمستويات عالية من الإرهاق، والعملية التحفيزية ارتبطت بوجود مستويات عالية من الكفاءة الذاتية مع وجود تحديات في العمل والتي أدت إلى الانخراط الوظيفي.

11. دراسة (Schaufeli, 2017) بعنوان تطبيق نموذج متطلبات العمل وموارده: دليل كيفية قياس ومعالجة الانخراط الوظيفي والإرهاق.

تهدف هذه الدراسة إلى إمكانية استخدام نموذج متطلبات العمل وموارده كإطار عمل متكامل لمراقبة مكان العمل بهدف زيادة الانخراط الوظيفي ومنع الإرهاق. تم تطبيق الدراسة في واحدة من أكبر سلاسل الفنادق الهولندية التي تدير 22 فندقاً في هولندا ويعمل بها 1055 موظفاً، تم توزيع الاستبيانات على 5 فنادق وبلغ عدد الموظفين المستجيبين 452. لوحظ أنه هنالك 15% زيادة في ساعات العمل الأسبوعية والتي كانت ممهداً لوجود نتائج للإرهاق الوظيفي.

أظهرت النتائج أن مستويات الرضا والالتزام كانت عالية، في حين نية دوران العمل كانت أقل إلى حد ما، على الجانب السلبي كان عبء العمل كبيراً على الموظفين أما بالنسبة للموارد الوظيفية كانت الأدوات الضرورية والأساسية لتنفيذ العمل موجودة لـ 49% من نسبة العينة أما بالنسبة للرواتب المستحقة فكانت عادلة بالنسبة لـ 52% من نسبة العينة، بالإضافة إلى ذلك إمكانيات التعلم والتطوير ودوران العمل لم يكن مطبقاً على جميع الموظفين، وتم وضع التوصيات بناء على تحليل أولوية موارد

العمل أنه يجب التركيز على ثلاثة موارد وظيفية من أجل بناء الانخراط الوظيفي وهي: ملائمة الوظيفة للموظف, إمكانية التعلم والتطوير, توافر الأدوات المطلوبة لإنجاز المهام, أما بالنسبة لتحليل أولوية متطلبات العمل يجب استخدام المهارات لأنه يعتبر بمثابة أصول يقلل من عملية الإرهاق, وأيضاً إعطاء المجال من أجل تحسين وظيفة الشخص من خلال تطويرها أو إعادة هيكلتها.

12. دراسة (Salmela-Aro & Upadyaya, 2018) بعنوان دور نموذج متطلبات العمل وموارده في

الانخراط والاحتراق الوظيفي في مختلف مراحل العمل المهنية:

تهدف هذه الدراسة إلى رؤية مدى ارتباط الحياة اليومية بين متطلبات العمل وموارده والانخراط الوظيفي والإرهاق في العمل خلال المراحل المهنية المبكرة والمتوسطة والمتأخرة. حيث شارك 1415 موظفاً تم تعيينهم من خلال خدمات الصحة المهنية وطبقت مجتمع العينة على ثلاث مؤسسات كبيرة في فنلندا, وتشكل هذه الدراسة جزءاً من دراسة الصحة المهنية.

أظهرت النتائج أن المتطلبات مثل تقديم الرعاية كانت مرتبطة سلباً بالانخراط الوظيفي ومرتبطة بشكل إيجابي بالإرهاق في العمل في المرحلة المهنية المتأخرة. المشاكل الاقتصادية بدورها ارتبطت بشكل إيجابي بالإرهاق في العمل ومع ذلك لم تكن الأمراض طويلة الأمد مرتبطة بالإرهاق أثناء العمل وخاصة خلال المراحل المهنية المبكرة. وأيضاً متطلبات العمل التي ارتبطت بمتطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى الإرهاق في العمل خلال المرحلة المهنية المبكرة وذلك بسبب الضغط الكبير وعدم القدرة في المساواة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية.

13. دراسة (Radic et al., 2020) بعنوان نموذج متطلبات العمل وموارده والانخراط الوظيفي، ورفاهية موظفي السفن السياحية.

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ظروف العمل الغريبة على متن السفينة من خلال تبني نظرية متطلبات العمل وموارده.

تم إجراء المسح في ميناء ميامي، والذي تم اختياره بدقة باعتباره عاصمة الرحلات البحرية في العالم. تعمل المنطقة كميناء رئيسي لأكثر من 20 خطاً للرحلات البحرية. تم جمع البيانات على مدى 6 أشهر وباستخدام طريقة وجهاً لوجه، تم جمع حوالي 353 استبياناً صالحاً.

تؤكد النتائج أن متطلبات العمل تؤثر على رفاهية موظفي السفن السياحية، هذه النتيجة مهمة لأنها توضح كيف يمكن تقليل التأثير السلبي لمتطلبات العمل على الانخراط الوظيفي من خلال الاستراتيجيات الفردية لموظفي السفن السياحية مثل المواجهة والتعافي من الجهد المرتبط بالعمل والتحسين والتعويض. وأيضاً أكدت النتائج أنه لم يكن لمتطلبات العمل تأثير سلبي على الانخراط الوظيفي على الأرجح بسبب الاستراتيجيات الفردية التي تم اتباعها.

على النقيض من ذلك، أثرت موارد العمل بشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي والرفاهية، فكانت استراتيجية القيادة أنه إذا حصل موظفو السفن السياحية على موارد وظيفية قوية في شكل قيادة تحويلية تمكن من استقلالية العمل وعملية صنع القرار ونمو المهارات والقدرات الوظيفية، فإنهم سيختبرون مستويات عالية من ظروف العمل الجسدية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية. وعند مواجهة متطلبات عمل عالية دون دعم كبير في موارد الوظائف قد يعاني موظفو السفن السياحية من ظروف جسدية

ونفسية غير صحية من شأنها أن تؤثر سلباً على كفاءة العمل وخاصة أنهم يعملون على مدار سبعة أيام ولساعات طويلة جداً قد يؤدي إلى انهيار طاقم العمل كاملةً.

الكفاءة الذاتية المهنية ومتطلبات العمل وموارده والإدمان على العمل:

14. دراسة (Schaufeli & Bakker, 2004) بعنوان متطلبات العمل وموارده وعلاقتها بالإرهاق والانخراط الوظيفي.

تركز هذه الدراسة على الإرهاق ونقيضه الإيجابي الانخراط، حيث تم اختبار نموذج بحثي للتنبؤ بالنتائج المحتملة للإرهاق والانخراط بناءً على عملية التحفيز. تم تطبيق الدراسة على أربع عينات في هولندا: شملت عينة النموذج الأول 381 موظفاً من شركات التأمين بين عاملين وإداريين، وعينة النموذج الثاني 202 موظفاً في عدة فروع لدائرة الصحة والسلامة المهنية، وعينة النموذج الثالث 507 موظفاً من موظفين شركات صندوق معاشات تقاعدية، وعينة النموذج الرابع 608 موظفاً من موظفي مؤسسة الرعاية المنزلية.

أظهرت النتائج أن الافتقار إلى الكفاءة المهنية تدفع إلى السخرية على الموظف وإلى إرهاقه جسدياً. كانت متطلبات العمل عالية في العينات التي شكلت فيها نسبة الموظفات الإناث نسبة عالية وأدى إلى الإرهاق وأيضاً ارتبطت بنية ترك العمل بشكل أكبر مقارنة مع الفئات التي كانت نسبة العاملين الذكور فيها أعلى. وأيضاً في جميع العينات ارتبط نقص الموارد الوظيفية بمتطلبات وظيفية عالية والعكس صحيح، بعض أفراد العينات الذين كانوا يستخدمون استراتيجيات فردية من أجل تخفيف آثار متطلبات

العمل أدت إلى نجاح ولو بشكل بسيط, مما يشير أن للاستراتيجيات الفردية دور مهم في تقليل المشاكل.

15. دراسة (Schaufeli et al., 2008) بعنوان نموذج متطلبات العمل وموارده: دراسة متأخرة مدتها ثلاث سنوات حول الإرهاق والاكتئاب والالتزام والانخراط الوظيفي.

هدفت الدراسة الحالية إلى اختبار عمليات التحفيز وتدهور الصحة كما هو مقترح في نموذج متطلبات العمل وموارده وتم التطبيق على أطباء الأسنان في فنلندا وبلغت مجتمع العينة (2555) طبيياً.

كان تأثير موارد العمل على الإرهاق أضعف من تأثير متطلبات العمل بشكل واضح, وأيضاً كان هنالك تأثيراً لمتطلبات العمل على الانخراط الوظيفي, على الرغم من أنه متوقع أن تكون موارد الوظائف هي المصدر الرئيسي للانخراط الوظيفي, إلا أن متطلبات العمل قد تقلل إلى حد ما من قوة ونشاط الموظف, وتم الوصول إلى وجهة نظر أن بيئة العمل هي المصدر الرئيسي لحالات الرفاهية المتعلقة بالعمل.

16. دراسة (Hu, 2010) بعنوان "الشرق هو الشرق والغرب هو الغرب والاثنتان لن يلتقيا أبداً": الانخراط الوظيفي والإدماج على العمل عبر الشرق والغرب.

الهدف من الدراسة الحالية هو التحقيق في مدى اختلاف الموظفين من غرب أوروبا (أي فنلندا وهولندا وإسبانيا) ومن شرق آسيا (أي الصين واليابان) فيما يتعلق بمستويات الانخراط الوظيفي والإدماج على العمل. حيث يرتبط العمل في أوروبا بالتعزيز الذاتي والتنمية الشخصية, بينما يرتبط العمل في آسيا بتعزيز المجموعة والتضحية بالنفس. حيث تم افتراض أن الموظفين في الدول الغربية (هولندا وإسبانيا

وفنلندا) يتمتعون بمستويات أعلى من الانخراط الوظيفي مقارنة بالدول الشرقية (الصين واليابان) والموظفون في الدول الشرقية (الصين واليابان) لديهم مستويات أعلى من الإدمان على العمل مقارنة بالدول الغربية (هولندا وإسبانيا وفنلندا).

تم جمع البيانات من قبل باحثين في الصحة المهنية من خمسة بلدان واعتبرت آنذاك الأكبر حجماً من حيث فئة العينة وامتدت خلال الفترة من 2009 حتى 2011. تألفت العينة الهولندية من المعلمين والعاملين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 10,162 موظفاً، وتكونت عينة إسبانيا من المعلمين والعاملين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 3,481 موظفاً، وتكونت عينة فنلندا من المعلمين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 3,472 موظفاً، وتكونت عينة الصين من المعلمين والعاملين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 2,977 موظفاً، وتكونت عينة اليابان من المعلمين والإداريين وبلغت العدد الإجمالي 2,520 موظفاً.

أدت البيئات الجغرافية المختلفة والتطورات الاجتماعية والتاريخية إلى اختلافات ثقافية عميقة مختلفة بين المجموعات. تمت المقارنة بين مستويات الانخراط والإدمان على العمل عبر اليابان الصناعية والصين الناشئة مع التوجه الجماعي، وثلاث دول أوروبية غربية صناعية وكلها ذات توجه فردي (هولندا وإسبانيا وفنلندا).

أظهرت النتائج أن الموظفين الصينيين لديهم مستويات أعلى في الإدمان على العمل من باقي البلدان، وأن اليابانيين لديهم أدنى مستويات الإدمان على العمل، تتعارض الملاحظة الأخيرة مع الاعتقاد الشائع أن الموظفين اليابانيين يعملون بجد ويواجهون خطر الموت بسبب إرهاق العمل ("كاروشي"). يمكن

تفسير هذا الاختلاف من خلال الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية ضمن السياقات الثقافية، مثال كقوة عالمية اقتصادية ناشئة يسعى الصينيون إلى تحسين حياتهم وكذلك الرفاهية المادية للأسرة والمجتمع والأمة ويُعامل العمل الجاد كواجب لتحقيق أقصى قدر من المكاسب الاقتصادية والسياسية، بينما في اليابان التي كانت قوة اقتصادية رئيسة منذ السبعينيات تم تلبية الحاجة إلى الأمن والاستقرار الاقتصادي وهي شروط مسبقة.

الدول الغربية (هولندا وإسبانيا وفنلندا): تكشف هذه الدراسة أن العينة الفنلندية تُظهر مستويات أعلى من الانخراط الوظيفي بالإضافة إلى مستويات أقل من الإدمان على العمل من زملائهم في إسبانيا وهولندا، حيث يبدو الطموح الملتهب للحصول على رواتب عالية أو وظائف مرموقة غير شائع في فنلندا بسبب الموقف الاجتماعي الأكثر استرخاءً تجاه العمل، وفي دراسة أخرى تبين أن الموظفين راضون عن القيادة والعلاقات الشخصية بين الزملاء، فيمكن التكهّن أن الضغط الاقتصادي والاجتماعي الخارجي للعمل بجد أقل في فنلندا، وبالتالي فإن مخاطر الإدمان على العمل منخفضة نسبيًا.

الدول الشرقية (الصين واليابان): في هذه البلدان يكون للعمل معنى بالغ الأهمية باعتباره وسيلة يفي الأفراد من خلالها التزاماتهم الاجتماعية، ويرجع السبب كون متوسط درجات اليابانيين أقل في الإدمان على العمل عن الصينيين بسبب تأثير التنمية الاقتصادية والقيم الثقافية. حيث نتيجة أخلاقيات العمل والقيم المتبعة في اليابان كان ينبغي على الموظف العمل لساعات متأخرة حتى على حساب حياتهم الشخصية، ولكن إثر الركود الاقتصادي طويل الأجل وانخفاض القدرة التنافسية في الأسواق الدولية في التسعينيات أثر بشكل مباشر على وضع التوظيف في اليابان فكان هناك تحول من الوظائف

الدائمة إلى مقاولين وموظفين وعاملين مؤقتين وأيضاً نتيجة استبدال معايير المكافأة القائمة على الأقدمية بشكل متزايد بمعايير قائمة على الأداء وتعتمد على مساهمة الفرد.

17. دراسة (Hu, 2011) بعنوان نموذج متطلبات العمل وموارده: تحليل التأثيرات الإضافية والمشاركة على متطلبات العمل وموارده:

استخدمت الدراسة الحالية عينتين من البيانات: العينة الأولى عبارة من 625 عاملاً من ثلاثة مصانع ميكانيكية في الصين والعينة الثانية عبارة من 761 مهنياً صحياً من أربع مستشفيات في الصين.

أظهرت النتائج أن موارد العمل ارتبطت سلباً بالإرهاق، وهذا يعني أن متطلبات العمل المرتفعة والافتقار إلى موارد العمل يستنفد موارد وطاقة الموظفين وبالتالي قد يؤدي إلى الإرهاق، والذي بدوره قد يعزز نوايا التغيير وضعف الالتزام التنظيمي. لوحظ أيضاً تأثير مباشر وإيجابي مهم لموارد الوظيفة في الانخراط الوظيفي، وارتبطت متطلبات العمل سلباً بالانخراط الوظيفي وإيجاباً بالإدمان على العمل.

18. دراسة (Vera et al., 2012) بعنوان دور الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ في نموذج متطلبات - موارد العمل:

من خلال النظرية المعرفية الاجتماعية لـ Bandura كنقطة انطلاق، تم تحليل دور الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ في نموذج متطلبات - موارد العمل وبوجود متغيرين أحدهما إيجابي الانخراط الوظيفي والآخر سلبي الاحتراق الوظيفي واختبار العمليتين النفسيتين الأساسيتين وهما: العملية التحفيزية، التي تعزز فيها موارد العمل (أي استقلالية الوظائف ومناخ الدعم الاجتماعي) وعملية تدهور الصحة (التآكل) التي تتطلب متطلبات عمل عالية (الطلب الزائد وتضارب الأدوار) والتي تؤدي إلى الإرهاق.

بلغت عينة الدراسة 274 معلماً في المدارس الثانوية، كان الغرض من هذه الدراسة اختبار قدرة نموذج متطلبات العمل وموارده لشرح تأثيرها على رفاهية المعلمين (الانخراط الوظيفي والإرهاق).

أظهرت النتائج أن الكفاءة الذاتية المهنية تلعب دوراً تنبئياً في تطوير عمليات التحفيز والإرهاق والانخراط الوظيفي، وبالتالي يشعر الأفراد الذين لديهم كفاءة ذاتية مرتفعة أنه لديهم ما يكفي من القدرات والمهارات لتلبية أي طلب وظيفي إضافي وبالتالي هم ينخرطون في وظيفتهم بسهولة أكبر بالإضافة لوجود موارد العمل التي تخفف من الأعباء وتسهل العمل، ولكن تم التأكيد أيضاً أن للكفاءة الذاتية المهنية العالية تأثير على الإرهاق من خلال متطلبات العمل. ولكن كان لموارد العمل دوراً مهماً في زيادة أثر الانخراط الوظيفي والتقليل من أثر الإرهاق والذي يؤكد دور وأهمية وجود موارد العمل.

19. دراسة (Guglielmi et al., 2012) بعنوان الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل كمحرض

لنموذج متطلبات - موارد العمل:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من رفاه مديري المدارس باستخدام نموذج متطلبات - موارد العمل تتألف عينة الدراسة من 224 مديراً، وهذه الدراسة تقدم الدعم للأدبيات المتعلقة بالموارد الفردية التي تؤكد الدور الذي تلعبه الموارد الشخصية في الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل (Xanthopoulou et al., 2007) وهذا يتماشى أيضاً مع النظرية المعرفية الاجتماعية (Bandura, 1997).

أظهرت النتائج أن الموارد الشخصية تلعب دوراً كبيراً في النموذج حيث يحدد كيف يدرك الموظفون بيئة العمل، كما أن لبيئة العمل دور كبير تؤدي إلى مستويات أعلى من الانخراط الوظيفي وانخفاض في مستويات الإرهاق، وأيضاً إن لمتطلبات العمل تأثير على تطور الإرهاق وكذلك الصراع بين العمل

والأسرة وعدم المساواة يسهل أكثر للوصول إلى الإرهاق، ومن هذا المنطلق من المهم منع الإرهاق وتعزيز الانخراط الوظيفي بين مديري المدارس من خلال التدخلات على المستوى التنظيمي (مثل إعادة تصميم الوظائف وبرامج التدريب) والمستوى الفردي (مثل تقديم المشورة).

20. دراسة (Slöetjes, 2012) بعنوان الموارد الشخصية في نموذج متطلبات العمل وموارده، أثر السلوك الاستباقي، الإصرار في العمل والمرونة في العمل:

تهدف هذه الدراسة لاكتشاف العلاقة بين متطلبات العمل وموارده، الموارد الشخصية، الاحتراق الوظيفي والانخراط الوظيفي، بلغت عينة الدراسة 2318 موظفاً حيث تم تعبئة الاستبيانات عبر شبكة الانترنت ومن مختلف القطاعات التكنولوجية والصحية والخدمات.

أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يعانون من عبء عمل كبير ومتطلبات أكبر هم عرضة أكثر لتجربة الإرهاق، أما الموظفون الذين يتمتعون بالاستقلالية والتدريب والإشراف وفرص التطوير المهني ينخراطون أكثر في عملهم، وأيضاً أكدت الدراسة أن الموظفين الذين لديهم مجموعة موارد أكبر هم أقل عرضة لفقدان الموارد التي يمتلكونها أي تدعم نظرية قوافل الموارد والتي تنص على أن وجود الموارد يميل إلى توليد موارد أخرى وبالتالي له تأثير إيجابي على الانخراط وتأثير سلبي على الإرهاق. باختصار، من المرجح أن يُظهر هؤلاء الموظفون مستويات أعلى في الانخراط بشكل عام بسبب أن الموارد الوظيفية لها إمكانات تحفيزية ويمكن أن تكون بمثابة مخازن مؤقتة في عملية الاستنفاد حيث أن الموارد تمنع الإجهاد من خلال موازنة متطلبات العمل.

21. دراسة (Del Libano et al., 2012) بعنوان الجوانب المظلمة والمشرقة للكفاءة الذاتية، الإدمان على العمل والانخراط الوظيفي:

تم اختبار كيف ترتبط الكفاءة الذاتية للعمل بإيجابية تجاه المخرجات التنظيمية السلبية (ضغط العمل والنزاع بين العمل والأسرة) وتجاه المخرجات التنظيمية الإيجابية (الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي)، من خلال دور الوساطة للإدمان على العمل والانخراط الوظيفي. تتألف عينة الدراسة من 386 موظفاً إدارياً في جامعة إسبانيا، حيث شكلت نسبة النساء 65٪ من نسبة العينة، أظهرت النتائج أن الكفاءة الذاتية تؤثر إيجاباً في الإدمان على العمل وعلى المخرجات التنظيمية السلبية، أي كلما كان الموظف ذا كفاءة عالية أكثر كان مدمناً على العمل أكثر وخاصة بعد العمل المفرط الذي يؤدي إلى تساؤل الباحث عما إذا كان فائض الكفاءة الذاتية سيكون سبباً محتملاً يؤدي إلى عملية الإدمان على العمل، مشيراً إليهم أنهم قادرون على زيادة عبء العمل لديهم يوماً بعد يوم وتخصيص وقت أقل للأنشطة الترفيهية والاجتماعية، التي يتم التضحية بها مقابل قضاء المزيد من الوقت في العمل وبالتالي كلما زاد الإدمان على العمل زاد ضغط العمل والنزاع بين العمل والأسرة، والذي قد يؤدي إلى مشاكل أخرى مثل سوء الصحة الجسدية أو الإرهاق. أما بالنسبة للمخرجات التنظيمية الإيجابية فكانت كلما ارتفعت مستويات الكفاءة الذاتية للعمل، كلما ازداد الانخراط الوظيفي، مما سيعزز بدوره الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي. وأيضاً كان للإدمان على العمل أثراً سلبياً على رضا الموظفين فأوصى الباحث أن الكفاءة الذاتية قد يكون لها أيضاً آثار سلبية على الصحة النفسية الاجتماعية للموظفين لذلك لا ينبغي أن يكون تعزيز الكفاءة الذاتية في سياق الوظيفة دائماً استراتيجية جيدة لتحسين رفاهية الموظفين، خاصة إذا كانت المنظمات غير مدركة للدور السلبي المحتمل للكفاءة الذاتية (على سبيل المثال، توليد الإدمان على العمل)، وتؤكد النتائج أن عبء العمل والصراع بين العمل والأسرة يعتبران نتائج سلبية لمدمني العمل (Schaufeli et al., 2008, Snir & Harpaz, 2004) ويؤكدون أيضاً أن مدمني

العمل في محاولاتهم لمواصلة العمل قد يذهبون إلى أبعد من ذلك لخلق المزيد من العمل بنشاط لأنفسهم على سبيل المثال، قد يجعلون المشاريع أكثر تعقيداً من اللازم أو يرفضون تفويض العمل، لذلك فإن الأحداث (الإيجابية والسلبية) التي تحدث داخل سياقات العمل وغير المتعلقة بالعمل تؤثر على بعضها البعض.

22. دراسة (Ventura et al., 2014) بعنوان الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ للاحتراق الوظيفي والانخراط الوظيفي: دور عوائق وتحديات العمل:

إن الهدف من هذه الدراسة هي تحليل وإبراز دور الكفاءة الذاتية المهنية كمتنبئ للرفاه النفسي الاجتماعي psychosocial well-being (الاحتراق الوظيفي، الانخراط الوظيفي) باختبار وساطة دور كل من التحديات والمتطلبات المعوقة للعمل، حيث تألفت عينة الدراسة من معلمي المدارس الثانوية في اسبانيا والبالغ عددهم 460، ومستخدمي تكنولوجيا المعلومات والبالغ عددهم 596.

تم اعتبار الكفاءة الذاتية المهنية مورداً شخصياً بامتياز بحيث تعمل كمؤشر على الإدراك الاجتماعي، أظهرت نتائج الدراسة أن المتطلبات المعيقة هي ضغوط قد تحد من إنجازات الموظفين وتطورهم حيث ارتبطت انخفاض مستويات الكفاءة الذاتية المهنية في ظل وجود متطلبات معيقة بانخفاض مستويات الطاقة والمثابرة على مواجهة المشاكل، وبذات الوقت ارتبطت وجود مستويات عالية من الكفاءة الذاتية بالانخراط الوظيفي من خلال وجود متطلبات في العمل والتي أثرت على الموظفين بشكل تحد لإبراز قواهم فيها، حيث يمكن للموظفين إدراك متطلبات التحدي كفرصة لزيادة نموهم الشخصي وتطورهم، مما يؤدي بدوره إلى إطلاق العملية تحفيزية، حيث نجد في هذه الدراسة عمليتين وهما عملية تدهور الصحة وهي وجود مستويات منخفضة من الكفاءة الذاتية المهنية بوجود عوائق للعمل ارتبطت

بمستويات عالية من الإرهاق، والعملية التحفيزية ارتبطت بوجود مستويات عالية من الكفاءة الذاتية مع وجود تحديات في العمل والتي أدت إلى الانخراط الوظيفي.

23. دراسة (Schaufeli, 2017) بعنوان تطبيق نموذج متطلبات العمل وموارده: دليل كيفية قياس ومعالجة الانخراط الوظيفي والإرهاق.

تهدف هذه الدراسة إلى إمكانية استخدام نموذج متطلبات العمل وموارده كإطار عمل متكامل لمراقبة مكان العمل بهدف زيادة الانخراط الوظيفي ومنع الإرهاق. تم تطبيق الدراسة في واحدة من أكبر سلاسل الفنادق الهولندية التي تدير 22 فندقاً في هولندا ويعمل بها 1055 موظفاً، تم توزيع الاستبيانات على 5 فنادق وبلغ عدد الموظفين المستجيبين 452. لوحظ أنه هنالك 15% زيادة في ساعات العمل الأسبوعية والتي كانت ممهداً لوجود نتائج للإرهاق الوظيفي.

أظهرت النتائج أن مستويات الرضا والالتزام كانت عالية، في حين نية دوران العمل كانت أقل إلى حد ما، على الجانب السلبي كان عبء العمل كبيراً على الموظفين أما بالنسبة للموارد الوظيفية كانت الأدوات الضرورية والأساسية لتنفيذ العمل موجودة لـ 49% من نسبة العينة أما بالنسبة للرواتب المستحقة فكانت عادلة بالنسبة لـ 52% من نسبة العينة، بالإضافة إلى ذلك إمكانيات التعلم والتطوير ودوران العمل لم يكن مطبقاً على جميع الموظفين، وتم وضع التوصيات بناء على تحليل أولوية موارد العمل أنه يجب التركيز على ثلاثة موارد وظيفية من أجل بناء الانخراط الوظيفي وهي: ملائمة الوظيفة للموظف، إمكانية التعلم والتطوير، توافر الأدوات المطلوبة لإنجاز المهام، أما بالنسبة لتحليل أولوية متطلبات العمل يجب استخدام المهارات لأنه يعتبر بمثابة أصول يقلل من عملية الإرهاق، وأيضاً إعطاء المجال من أجل تحسين وظيفة الشخص من خلال تطويرها أو إعادة هيكلتها.

24. دراسة (Salmela-Aro & Upadyaya, 2018) بعنوان دور نموذج متطلبات العمل وموارده في

الانخراط والاحتراق الوظيفي في مختلف مراحل العمل المهنية:

تهدف هذه الدراسة إلى رؤية مدى ارتباط الحياة اليومية بين متطلبات العمل وموارده والانخراط الوظيفي والإرهاق في العمل خلال المراحل المهنية المبكرة والمتوسطة والمتأخرة. حيث شارك 1415 موظفاً تم تعيينهم من خلال خدمات الصحة المهنية وطبقت مجتمع العينة على ثلاث مؤسسات كبيرة في فنلندا، وتشكل هذه الدراسة جزءاً من دراسة الصحة المهنية.

أظهرت النتائج أن المتطلبات مثل تقديم الرعاية كانت مرتبطة سلباً بالانخراط الوظيفي ومرتبطة بشكل إيجابي بالإرهاق في العمل في المرحلة المهنية المتأخرة. المشاكل الاقتصادية بدورها ارتبطت بشكل إيجابي بالإرهاق في العمل ومع ذلك لم تكن الأمراض طويلة الأمد مرتبطة بالإرهاق أثناء العمل وخاصة خلال المراحل المهنية المبكرة. وأيضاً متطلبات العمل التي ارتبطت بمتطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى الإرهاق في العمل خلال المرحلة المهنية المبكرة وذلك بسبب الضغط الكبير وعدم القدرة في المساواة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة وجود نقاط تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة. تركز الدراسة الحالية على بيان أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي والإدماج على العمل وهذا يتفق مع دراسة كل من دراسة (Vera et al., 2012) ودراسة (Guglielmi et al., 2012)

ودراسة (Del Libano et al., 2012), أكدت الدراسات السابقة أن الكفاءة الذاتية المهنية تؤثر على الموظفين إيجاباً بحيث تحفزهم فيؤدي ذلك إلى الانخراط الوظيفي وسلباً فيرهقهم ويؤدي إلى الإدمان على العمل وهذا يتوافق مع الدراسة الحالية ويختلف مع دراسة (Ventura et al., 2014) التي أوضحت أنه كل ما كان لدى الموظف كفاءة ذاتية مهنية عالية كل ما كان مستويات الانخراط الوظيفي أعلى ومستويات الإدمان على العمل وتعرضه للإرهاق أقل، يعزى ذلك لأن الأفراد المتمكنون من عملهم وقادرون على إنجازها بدون ضغوط وبذلك لن يستغرق الموظف ذو الكفاءة العالية وقت طويل لإنجاز المهام.

ما يميز الدراسة الحالية هو بيان أثر دور الوسيط للكل من (متطلبات العمل وموارد العمل) في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية على المخرجات التنظيمية الإيجابية (الانخراط الوظيفي) والسلبية (الإدمان على العمل) لمعرفة ما إذا كانت موارد العمل تخفف أو تزيد من أثر الإدمان على العمل و أيضاً إذا كانت متطلبات العمل تخفف أو تزيد من أثر الانخراط الوظيفي حيث يتوافق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (Salmela-Aro & Upadyaya, 2018) ودراسة (Guglielmi et al., 2012) ودراسة (Hu, 2011) بينما اكتفت بعض الدراسات لمعرفة أثر المسببات السلبية (متطلبات العمل) على المخرجات التنظيمية السلبية (الإدمان على العمل) وأثر المسببات الإيجابية (موارد العمل) على المخرجات التنظيمية الإيجابية (الانخراط الوظيفي) مثل دراسة (Schaufeli, 2017) ودراسة (Schaufeli & Bakker, 2004), ويمكن الاستفادة من دراسة (Hu, 2010) حيث تعتبر تجربة اليابان كانت مميزة بالطريقة التي استطاعت فيها النهوض نتيجة الوضع الاقتصادي السيء والركود

الذي كانت تعاني منه وهي ومشابهة بعض الشيء مع البيئة السورية ويمكن الاستفادة من بعض النقاط وتطبيقها.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تسعى هذه الدراسة إلى البحث في نوعية الأثر الذي تمتلكه الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي والإدماج على العمل، حيث أنهما متغيران متضادان أحدهما في المسار الإيجابي (الانخراط الوظيفي) والآخر في المسار السلبي (الإدماج على العمل)، ولكن هنالك عوامل وسيطة مثل متطلبات العمل وموارد العمل حيث تلعبان دور الدافع لدى الفرد في توجيهه نحو أحد المسارات السابقة، حيث يقوم هذان العاملان باستحضار عمليتين نفسييتين مستقلتين أحدهما "عملية تدهور الصحة *Health* *impairment process*" والتي تتمثل بـ متطلبات العمل المرتفعة وتتطلب جهداً مستمراً وقد يستنزف موارد الموظفين وتؤدي إلى استنفاد الطاقة وإلى مشاكل صحية نفسية وجسدية، والآخر "العملية التحفيزية *Motivational process*" وتتمثل بموارد العمل حيث يشجع الموظفين على تحقيق أهدافهم وفي المقابل قد يصبحون أكثر التزاماً بعملهم لأنهم يستمدون وفاءهم منه.

بناء على ما سبق ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة تم صياغة التساؤلين الرئيسيين:

ما هو أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي والإدماج على العمل؟

وهل تؤدي متطلبات العمل وموارده دور الوسيطة في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط

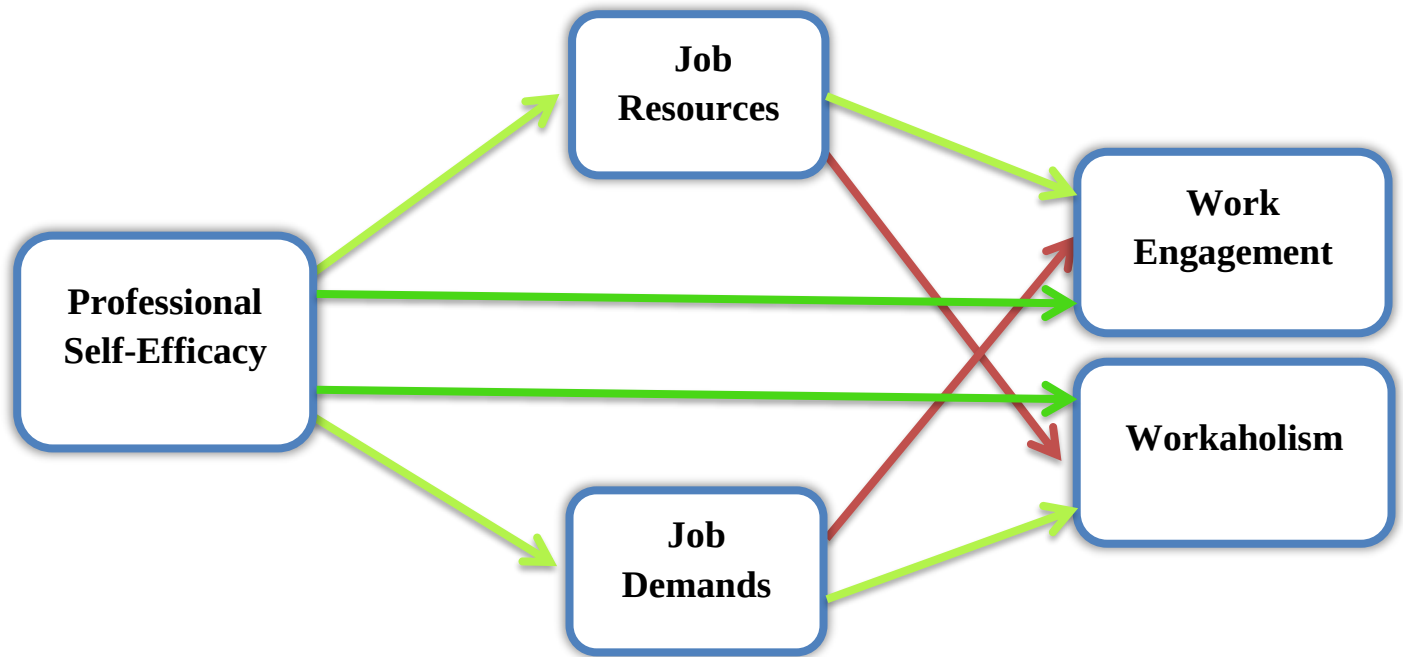
الوظيفي والإدماج على العمل؟

ومن خلال التساؤلين الرئيسيين يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هي مستويات الكفاءة الذاتية المهنية وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟
2. ما هي مستويات الانخراط الوظيفي وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟
3. ما هي مستويات الإدمان على العمل وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟
4. ما هي متطلبات العمل وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟
5. ما هي موارد العمل وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟

فرضيات الدراسة

- H1: يوجد أثر معنوي للكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي.
- H2: يوجد أثر معنوي للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل.
- H3: تلعب متطلبات العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.
- H4: تلعب متطلبات العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.
- H5: تلعب موارد العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.
- H6: تلعب موارد العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والادمان على العمل.



أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في بيان دور الوسيط لكلّ من متطلبات العمل وموارد العمل في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي والإدمان على العمل وقدرة الوسطاء على زيادة إيجابية أو سلبية هذه العلاقة بناءً على الاستراتيجيات والإجراءات المتبعة من قبل المنظمة.

وكما تلخص الدراسة إلى نتائج عملية تطبيقية وتوصيات مستمدة من الواقع المدروس بحيث تعطي قيمة مضافة تطبيقية تغني واقع العمل السوري بالتحديد ولا تتوقف على نتائج نظرية وتوصيات مكتوبة فقط بحيث تكون هذه الدراسة بوابة للأبحاث المستقبلية المهمة في إغناء بيئة العمل السورية بأبحاث تطبيقية وآثار ملموسة تسهم في تعزيز نمو الفكر التنظيمي والإداري والتوجه بمنظمتنا نحو استراتيجيات تعليمية لتنميتها.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل، وهل وجود متغيرات وسيطة مثل متطلبات العمل وموارد العمل تغير من العلاقة واستناداً عليها يمكن كتابة الأهداف الفرعية التالية:

- بيان أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي.
- بيان أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل.
- بيان أثر الكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل.
- بيان أثر الكفاءة الذاتية المهنية في موارد العمل.
- بيان أثر متطلبات العمل في الانخراط الوظيفي.
- بيان أثر متطلبات العمل في الإدمان على العمل.
- بيان أثر موارد العمل في الانخراط الوظيفي.
- بيان أثر موارد العمل في الإدمان على العمل.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الكفاءة الذاتية المهنية

تمهيد

1.1.1 مفهوم الكفاءة الذاتية المهنية

2.1.1 مصادر الكفاءة الذاتية المهنية

3.1.1 خصائص الكفاءة الذاتية المهنية

4.1.1 أبعاد الكفاءة الذاتية المهنية

5.1.1 آثار الكفاءة الذاتية المهنية

المبحث الأول: الكفاءة الذاتية المهنية

تمهيد

تشير الأبحاث أنّ وجود الكفاءة الذاتية المهنية تؤثر إيجاباً في العديد من النواحي التنظيمية والتي تعمل كنوع من أنواع المحفزات التي تقود الموظفين إلى الانخراط الوظيفي والولاء والرضا، وتحدد كيف يشعر الأفراد ويفكرون ويحفزون أنفسهم وكيف يتصرفون، ولا بدّ من الإشارة في أنّ لتجارب الفرد وخبراته السابقة دوراً كبيراً في تعزيز الكفاءة الذاتية المهنية، وبذلك يقوم الفرد بضبط سلوكه نتيجة ما لديه من معتقدات شخصية، فالأفراد الذين لديهم نظام من المعتقدات الشخصية يمكنهم التحكم في مشاعرهم وأفكارهم. ويبرز أثر الكفاءة الذاتية المهنية من خلال المساعدة على تحديد مقدار الجهد الذي سيبذله الفرد في نشاط معين ومقدار المثابرة في مواجهة العقبات والصعوبات واختياره للمهام الذي يريد إنجازها بإتقان ودقة أكثر.

1.1.1 مفهوم الكفاءة الذاتية المهنية

ظهر مصطلح الكفاءة الذاتية على يد مؤسس نظرية التعلم المعرفي الاجتماعي "Albert Bandura" في سبعينيات القرن الماضي، فقد عرّف (Bandura, 1986) الكفاءة الذاتية على أنها معتقدات الأشخاص حول قدرتهم على الإنتاج بفعالية، وأكد على أهمية الكفاءة الذاتية المدركة لكونها تعد عاملاً وسيطاً في تعديل السلوك ومؤشراً على التوقعات حول قدرة الشخص في التغلب على مهام مختلفة.

وأدائها بصورة ناجحة والتخطيط لها بصورة واقعية متمثلة في الإدراك لحجم القدرات الذاتية التي تمكنه من تنفيذ سلوك معين بصورة مقبولة، ومدى التحمل عند تنفيذ هذا السلوك، كما أنها تؤثر بشكل مباشر في أنماط التفكير والسلوك، بحيث يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية. فالأفراد الذين يملكون شعوراً إيجابياً بكفاءتهم الذاتية يميلون في تفكيرهم نحو تحليل المشكلات والمحاولة في التوصل إلى حلول منطقية مما يؤثر في سلوكهم بشكل فعال، في حين يتجه تفكير الأفراد الذين يشعرون بتدني كفاءتهم الذاتية للهروب من حل المشاكل والابتعاد عن المهمات الصعبة مما يجعلهم مضطربين عند مواجهتهم لمهامهم مترددين في سلوكهم مقللين من كفاءتهم الذاتية، وغير قادرين على الاستخدام الفعال لقدراتهم المعرفية. بمعنى آخر أن الفرد عندما يواجه مشكلة ما فإنه يعزو لنفسه القدرة على القيام بحل هذه المشكلة مما يشكل لديه ما يسمى بالكفاءة الذاتية. وعندما يتعرف إلى الحل فإن ذلك يشكل لديه الإدراك أنه يمتلك المعرفة والقدرة لحل هذه المشكلة بشكل ناجح من خلال قناعاته حول إمكانياته مؤثراً في نفسه وبيئته المحيطة وهذا يدعمه لمواجهة مشكلات الحياة المختلفة (جابر، 1986). حيث أن إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال محاولته للتفوق يولد لديه مشاعر إيجابية وشعوراً بفاعلية الذات والكفاءة الشخصية التي تعزز دافعيته. وكلما ارتفعت الكفاءة الذاتية لدى الفرد زادت دافعيته للمثابرة أكثر (Schunk, 1986). ومن خلال الكفاءة الذاتية يستشعر الأفراد بقدرتهم على أداء المهمة التي توكل إليهم واعتبارها هل هي بمثابة فرصة أو تهديد لقدراتهم، وبذلك يتخذون قرارهم من حيث القيام بالعمل أو الامتناع عنه (Krueger & Dickson, 1993) مما يؤثر في سلوك المثابرة والإنجاز والتحصيل. وأشار إليها (Schwarzer, 1995) على أنها بُعد من أبعاد الشخصية، متمثلة في قناعات

ذاتية حول قدرة الفرد في التغلب على المهام والمشكلات الصعبة التي تواجهه من خلال توجيه سلوكه ثم ضبطه والتخطيط المناسب له, أي استطاعة الفرد في تحقيق أثر بشيء ما.

وأيضاً تعتبر الكفاءة الذاتية لدى الأفراد تعمل بمثابة مرايا معرفية (Cognitive Mirrors) لمدى قدرة الفرد على التحكم في أفعاله الشخصية وأعماله بطريقة أكثر فاعلية, وأكثر قدرة على مواجهة التحديات البيئية واتخاذ القرارات ووضع أهداف ذات مستوى متميز (أبو حسونه, 1999). ويضيف (الزيات, 2001) بأن الكفاءة الذاتية هي إيمان الفرد بكفاءته وفاعليته وإمكاناته وقدرته الذاتية وما ينطوي عليها من مقومات عقلية ومعرفية وانفعالية ودافعية وحسية وفيزيولوجية وعصبية لمعالجة المواقف والمهام أو المشكلات والأهداف الأكاديمية والتأثير في الأحداث لتحقيق إنجاز ما في ظل المحددات البيئية القائمة. ويضيف (Bandura, 2001) قد تتطور هذه المعتقدات التي يمتلكها الفرد حول كفاءته ومهاراته وقدراته من خلال التجارب السابقة الناجحة والتعلم الغير المباشر والإقناع اللفظي لتتشكل الكفاءة الذاتية المهنية لدى الفرد ويصبحون أكثر معرفة ودقة في اختيار المهمات والأعمال.

يشير (Bandura) إلى أنه غالباً ما يُستخدم مفهوم الكفاءة الذاتية المهنية وتقدير الذات بشكل متبادل أي أنّ أحدهما يمكن أن يحل محل الآخر, وبناءً على ذلك يتم تقديمهما لوصف الظاهرة نفسها لكن في الواقع أنّ كلاهما يشيران إلى شيء مختلف تماماً عن الآخر.

يشير الجدول رقم (1) إلى الفروقات بين الكفاءة الذاتية المهنية وتقدير الذات:

الجدول (1) الفرق بين الكفاءة الذاتية المهنية وتقدير الذات

الكفاءة الذاتية المهنية	تقدير الذات
عبارة عن سياق من التقييم الذاتي حول المعارف والكفاءات الشخصية التي يمتلكها الفرد ليحقق من خلالها أثراً بشيء ما	الحكم على قيم الذات بحد ذاتها
يتضمن الحكم على القدرة ويتميز بالخصوصية والتغير	يتضمن الحكم على قيمة الذات ويتميز بالشمولية والثبات النسبي
يُعنى بالجوانب المعرفية	يُعنى بالجوانب المادية الوجدانية والمعرفية معاً
الكفاءة الذاتية المهنية وتقدير الذات بعدان مهمان لصياغة مفهوم الذات لأنهما يسهمان في صياغة مفهوم الفرد عن نفسه	

الجدول من إعداد الباحثة

ولا توجد علاقة خلط بين معتقدات الفرد في قدراته وما إذا كان راضياً عن نفسه أم لا، فقد يحكم الأفراد على أنفسهم بأنه من المستحيل أن يكون لديهم الكفاءة للقيام بنشاط ما دون أن يقلل ذلك من تقديرهم لذواتهم، لأنهم يرون أن قيمة الذات ليست وفقاً في القيام بهذا النشاط.

كما عُدَّت الكفاءة الذاتية المدركة في نظرية (Bandura) وسيطاً معرفياً لسلوك الفرد، فتوقع الفرد لكفاءته الذاتية المدركة يحدّد طبيعة ومدى السلوك الذي سيقوم به، وبذلك يحدد مقدار الجهد الذي سيبدّله لهذه المهمة ثم درجة المثابرة التي سيستمر من خلالها في مواجهة المشكلات التي تعترضه

أثناء تنفيذ مهامه (Benz et al., 1992), حيث يُطلق (Bandura) إلى المستوى الذي من خلاله يدرك الفرد مدى امتلاكه من مستويات الكفاءة الذاتية بالكفاءة الذاتية المدركة - Perceived Self-Efficacy والتي تشير إلى:

- الإحساس المدرك بإمكانية الإنجاز من طرف الفرد قبل قيامه بالسلوك أو العمل.
- الثقة التي تنمو لدى الفرد عندما يصبح متأكداً من توقعاته.
- الشعور بالتوقع المحسوس أو المدرك من طرف الفرد حول إنجاز مهمة معينة.

2.1.1 مصادر الكفاءة الذاتية المهنية

يرى (Bandura, 1997) أن الكفاءة الذاتية المهنية تشير إلى أحكام الفرد وتوقعاته حول إمكانية أدائه في مواقف تتصف بأنها غامضة وغير واضحة, وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء والجهود المبذولة ومواجهة العقبات, في هذا الصدد يذكر (Bandura, 1997) أربعة مصادر تؤثر على درجة الكفاءة الذاتية المهنية لدى الفرد كما يلي:

1. **الخبرات المباشرة:** تشير إلى تجارب الفرد وخبراته المباشرة, فالنجاح في مهمة سابقة يولد النجاح في مهمة لاحقة, ويزيد توقعات الفرد في مهمات أخرى لاحقة, بالنسبة للفرد يعتبر ما حققه من إنجازات في الأداء أكثر المصادر تأثيراً في فعالية الذات, لذلك فالأداء الناجح يرفع توقعات الكفاءة الذاتية المهنية للفرد أما الإخفاق في الأداء فيؤدي إلى خفضها, والنجاح في الأداء يرفع فعالية

الذات بما يتوافق مع صعوبة المهمة والأعمال المطلوب إنجازها فمثلاً اجتياز الفرد لامتحان ذو صعوبة مرتفعة يزيد من كفاءة الفرد لذاته الأمر الذي لا يحدث إذا اجتاز امتحاناً ذو مستوى بسيط، فهذا المصدر يعتمد أساساً على الخبرات السابقة للفرد وإدراكه لمدى الجهد المبذول في كل عمل.

2. **الخبرات غير المباشرة (البديلة):** يطلق عليه التعلم بالنموذج والملاحظة، حيث أن الفرد يمكن أن يحصل على خبرات غير مباشرة من خلال ملاحظته للآخرين عند أدائهم للمهام الصعبة ومن خلال خبراتهم وتعاملهم مع الصعوبات وأيضاً إلى نقاط القوة أو الضعف التي أدت إلى نجاح أو فشل عملهم وماهي الاستراتيجية التي تم اتباعها لمواجهة الصعوبات، فيتم من خلال الملاحظة تخزين كمية لا بأس بها من الخبرات غير المباشرة لا إرادياً تسهم فيما بعد في استرجاع تلك المعلومات، مما يرفع من كفاءة الفرد أثناء أدائه للمهام.

3. **الخبرات الرمزية (الإقناع اللفظي):** ويقصد به تحفيز الفرد أثناء أدائه للمهام وتشجيعه لإنجازها والترغيب فيها وإقناعه بأنه لديه الكفاءة التي تؤهله لإنجاز المهام الصعبة، ويجب أن يكون مصدر الإقناع ذو مصداقية عالية، وعندما يأتي الإقناع من شخص موثوق به يكون له تأثير كبير في رفع مستوى الكفاءة الذاتية المهنية، ورغم أن هذا المصدر يعتبر ذو تأثير محدود إلا أنه من الممكن أن يرفع من كفاءة الشخص إذا ما تم الإقناع لأداء مهام تناسب قدرات الفرد على نحو منطقي وواقعي وليس عملاً مستحيل الأداء.

4. **الخبرات الانفعالية:** وتشير إلى حالات القلق والضغوط النفسية والإجهاد وما تتركه من أثر في معتقدات كفاءة الذات ويقصد بها الحالة النفسية التي يمر بها الفرد، فمثلاً القلق قبل الاختبار قد يفسره طالب بأنه لم يستعد بشكل جيد للاختبار وبالتالي سيكون أدائه ضعيفاً أما طالب آخر فقد

يفسر أن الاختبار بمثابة دافع له لكي يواجه تحدياً جديداً وبالتالي سي بذل جهداً أكبر ليجتاز الاختبار بشكل جيد، لأن كفاءته الذاتية المهنية ستكون عالية وتعتبر الحالات الانفعالية أقل مصدر مؤثر من مصادر الكفاءة الذاتية المهنية.

3.1.1 خصائص الكفاءة الذاتية المهنية

هناك خصائص عامة يتميز بها الأشخاص الذين يمتلكون كفاءة ذاتية مهنية مرتفعة أو منخفضة، فحسب نظرية Bandura فإن كفاءة الذات تركز كيف يفكر الأشخاص وكيف يشعرون وما هي سلوكياتهم، فالشعور المنخفض للكفاءة الذاتية المهنية يرتبط بمجموعة من المشاعر مثل الاكتئاب والعجز والقلق والتشاؤم حول الأداء والتطور الشخصي وتقدير منخفض للذات على عكس الشعور المرتفع للكفاءة الذاتية المهنية (Bandura, 1997).

خصائص الكفاءة الذاتية المهنية المرتفعة (الأشخاص الذين لديهم إيمان قوي في قدراتهم) (Bandura, 1997)، وهي:

1. ثقة الفرد في النجاح بأداء عمل ما.
2. مستوى عالٍ من تحمل المسؤولية.
3. الاستعادة السريعة للكفاءة الذاتية المهنية في حالات الفشل.
4. مواجهة المواقف المهددة بفعالية تضمن لهم التحكم في أنفسهم وانفعالاتهم.
5. التمتع بمثابرة عالية في مواجهة العقبات.

6. امتلاك مستويات عالية من الكفاءة الذاتية المهنية تزيد من الإنجازات والأداء, كما تقلل من حالات القلق والضغط والتعرض للاكتئاب.
 7. التمتع بالتفاؤل والتركيز على الأهداف بطموح.
 8. القدرة على التخطيط وتوقعات الفرد للأداء في المستقبل.
 9. مجموعة الأحكام والمعتقدات والمعلومات عن إمكانيات الفرد ومشاعره.
 10. وجود قدر من الاستطاعة سواء كانت فيزيولوجية أو نفسية أو عقلية بالإضافة الى توافر الدافعية في المواقف.
 11. لا تركيز على المهارات التي يمتلكها الفرد، ولكن على حكم الفرد لما يستطيع أدائه مع ما يتوفر لديه من مهارات.
- خصائص الكفاءة الذاتية المهنية المنخفضة (الأشخاص الذين يشككون في قدراتهم وخبراتهم) (Bandura, 1997), وهي:

1. التركيز على النتائج الفاشلة.
2. التعلق بالأفكار التشاؤمية والتشكيك في القدرات أمام المهام الصعبة.
3. طموح ضعيف وعدم الالتزام.
4. سرعة في الاستسلام وعدم القدرة على إنجاز المهام.
5. التركيز على الصعوبات.
6. عرضة أكثر لحالات الاكتئاب والضغط والقلق.

7. عدم القدرة على التخطيط ووضع سيناريوهات فاشلة عن المستقبل.
8. ضعف الصحة الجسدية والنفسية.
9. الرغبة في تكرار ذات الأعمال وعدم وجود أفكار إبداعية.
10. عدم المخاطرة في تنفيذ مهام أو أعمال خارجة عن المألوف.

4.1.1 أبعاد الكفاءة الذاتية المهنية

يوجد ثلاثة أبعاد تتغير الكفاءة الذاتية المهنية لدى الفرد وفقاً لها (Bandura, 1997):

1. **مقدار الكفاءة Magnitude**: يقصد بها مستوى قوة الدافعية التي يملكها الفرد أثناء أدائه للمهام في شتى المجالات، وتظهر بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقاً لمستوى صعوبتها من السهل إلى الصعب ويحدث هذا حين تتخفص درجة الخبرة والمهارة لدى الفرد ويطلق عليه أيضاً مستوى صعوبة المهمة.
2. **العمومية Generality**: حيث يقصد بها انتقال معتقدات كفاءة الفرد حول نفسه من موقف ناجح إلى آخر مشابه له، وقدرة الفرد على أن يعمم قدراته في المواقف المشابهة حيث أن نجاح الفرد في موقف ما يقوده إلى النجاح في مواقف عديدة مشابهة لذلك الموقف إلا أن درجة العمومية تختلف وتتباين من فرد إلى آخر. ويشير (Schwarzer, 1999) إلى ذلك بقوله "إن الفرد قد تكون كفاءته فعالة في مجال ما وقد لا تكون في مجال آخر، بمعنى أن

الفرد قد تكون لديه ثقة عامة بالنفس, إلا أن درجة الثقة قد ترتفع في موقف وتتنخفض في موقف آخر".

3. **الشدة Strength:** يعني أن الفروق الفردية بين الأفراد في مواجهة المواقف الفاشلة وما يتبع من ذلك من شعور بالإحباط, ويعزى ذلك إلى أن هذا الاختلاف يعود إلى التفاوت بين الأفراد في الكفاءة الذاتية المهنية, فمنهم من تكون لديه الكفاءة مرتفعة فيثابر في مواجهة الأداء الضعيف في حين يعجز البعض الآخر.

5.1.1 آثار الكفاءة الذاتية المهنية

لقد ظهر مفهوم الكفاءة الذاتية المهنية على يد (Bandura) عندما نشر مقالة بعنوان "كفاءة الذات نحو نظرية أحادية لتعديل السلوك, حيث خضع هذا المفهوم للعديد من الدراسات عبر مختلف المجالات والمواقف, ولقى دعماً متنامياً من العديد من نتائج هذه الدراسات, ثم طور هذا المفهوم بحيث ربطه بمفهوم الضبط الذاتي للسلوك في نظريته المعرفية الاجتماعية, فقد أكد (Bandura, 1986) في كتابه "أسس التفكير والأداء" بأن الأداء الإنساني يمكن أن يفسر من خلال المقابلة بين السلوك ومختلف العوامل المعرفية والشخصية والبيئية.

يشكل مفهوم الكفاءة الذاتية المهنية محوراً رئيسياً من محاور النظرية المعرفية الاجتماعية التي ترى أن لدى الفرد القدرة على ضبط سلوكه نتيجة ما لديه من معتقدات شخصية, فالأفراد الذين لديهم نظام من المعتقدات الشخصية يمكنهم التحكم في مشاعرهم وأفكارهم (Bandura, 1986). ووفقاً لذلك فإن

الكيفية التي يفكر ويعتقد بها الفرد تؤثر في الكيفية التي يتصرف بها، إذ تشكل هذه المعتقدات المفتاح الرئيسي للقوى المحركة لسلوك الفرد، فالفرد يعمل على تفسير إنجازاته بالاعتماد على القدرات التي يعتقد أنه يمتلكها، مما يجعل يبذل قصارى جهده لتحقيق النجاح (Bandura, 1986). ويبرز أثر الكفاءة الذاتية المهنية من خلال المساعدة على تحديد مقدار الجهد الذي سيبذله الفرد في نشاط معين، ومقدار المثابرة في مواجهة العقبات.

تعدّ معتقدات الكفاءة الذاتية المهنية من أفضل المتنبئات للنجاح من خلال المعارف والمهارات التي يمتلكها الفرد (Schunk, 1991) في ذات السياق يؤكد (Zimmerman and Cleary, 2006) أنه إذا كان لدى الفرد اعتقاد بقدرته على أداء مهمة ما فإن ذلك سيزيد من تركيزه وجهده وانهماكه في هذه المهمة، في حين إذا كان لدى الفرد مهارة ومعرفة لإتمام المهمة فإن هذا لا يعني بالضرورة قدرته على إتمامها. ويرى (Bandura, 1997) أن الكفاءة الذاتية المهنية تؤثر في مظاهر متعددة من سلوك الفرد كاختيار الأنشطة، فالفرد يميل إلى اختيار الأنشطة التي يعتقد أنه سينجح فيها، ويتجنب اختيار الأنشطة والمهام التي يعتقد أنه سيفشل في أدائها، اعتماداً على معتقداته حول كفاءته الذاتية المهنية والتعلم والإنجاز، فيميل الأفراد ذوو الإحساس المرتفع بالكفاءة الذاتية المهنية إلى التعلم والإنجاز مقارنة بذوي الإحساس المنخفض بكفاءتهم الذاتية المهنية.

كما تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية في ثلاث مستويات من السلوك الفردي وفقاً للباحث (توق وعدهس، 2004) هي:

1. **المستوى الأول:** اختيار الموقف أو المواقف التي تكون ضمن إمكانيات حرية الفرد في الاختيار والتي يستطيع السيطرة على مشكلاتها.

2. **المستوى الثاني:** الجهد الذاتي الذي يبذله الفرد وتحدد بشدة المساعي والمثابرة المبذولة عند حل المشكلة.

3. **المستوى الثالث:** المثابرة في السعي للتغلب على المواقف من خلال شعور الفرد إلى بذل القليل من الجهد والمثابرة وهذا بدوره يؤدي إلى الاضطراب ثم الفشل.

وتعد الكفاءة الذاتية المهنية أحد المكونات المهمة لنظرية المعرفة الاجتماعية، ويرى (Bandura) في ضوء نظريته بأن السلوك الإنساني يتحدد بتفاعل ثلاثة مؤثرات، ويطلق على النموذج نموذج الحتمية المتبادلة، وهي:

1. **العوامل البيئية:** الأدوار التي يقوم بها الأشخاص من حول الفرد يطلق عليها العوامل البيئية.

2. **العوامل السلوكية:** وتتضمن العوامل السلوكية الاستجابات الصادرة من الفرد في المواقف التي تحدث له.

3. **العوامل الشخصية:** تشير العوامل الشخصية إلى معتقدات الفرد حول اتجاهاته ومهاراته وقدراته.

المبحث الثاني: الانخراط الوظيفي

تمهيد

- 1.2.1 مفهوم الانخراط الوظيفي
- 2.2.1 مستويات الانخراط الوظيفي
- 3.2.1 العوامل المؤثرة في الانخراط الوظيفي
- 4.2.1 مخرجات الانخراط الوظيفي
- 5.2.1 العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي

المبحث الثاني: الانخراط الوظيفي

تمهيد

يوجد العديد من التغييرات التي كانت ولا تزال تحدث في عالم الأعمال التي تشكل الخلفية لظهور مفهوم الانخراط الوظيفي في الأعمال التجارية، علماً أن معظم التقلبات والتغييرات الحالية تتطلب تكيفاً كبيراً ومشاركة فعالة من قبل الموظف، حيث أصبح على الشركات أن تشرك موظفيها في وضع الخطط والإشراف عليها وإبداء الرأي من أجل تحسين جودة الأداء وليس تنفيذ المهام فقط، ولا بدّ من الإشارة أن لموارد العمل والموارد الشخصية دور كبير في تهيئة البيئة المناسبة للانخراط الوظيفي الذي سيزيد من جودة المنتجات والنقل من نسبة العيوب وأيضاً شعور الموظف بأنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة وإبداء الجهد للتعامل أكثر من أجل تحقيق أهدافها.

1.2.1 مفهوم الانخراط الوظيفي

يوجد عدة أساليب لرفع أداء الموظفين ومساهماتهم في تحقيق أهداف المنظمة منها العلاوات والترقية والمكافآت وغيرها.. بالبداية كان يرتبط مفهوم الانخراط مع العلاقات الإنسانية والتطوير التنظيمي والاستشارات، إذ ليس من الواضح تماماً متى تم استخدام مصطلح الانخراط الوظيفي لأول مرة، ولكن بشكل عام يُنسب الفضل إلى منظمة GALLUP لصياغة المصطلح في تسعينيات القرن الماضي

وقامت بتوضيح مفهوم الانخراط الوظيفي على أنها مشاركة ورضا الموظف ومدى حماسه للعمل والذي يسهم في زيادة إنتاجية الموظفين.

ولكن لماذا أصبحت الشركات فجأة مهتمة بالانخراط الوظيفي؟ على الرغم من صعوبة التوصل إلى إجابة، إلا أنه يمكن التكهن بأن مجموعة من التغييرات التي كانت ولا تزال تحدث في عالم الأعمال تشكل الخلفية لظهور مفهوم الانخراط في الأعمال التجارية، منها الانتقال المستمر من المنظمات التقليدية إلى المنظمات الحديثة ساعدت في نشر مفهوم الانخراط وأيضاً تتلخص هذه التغييرات في ما يمكن تسميته "إضفاء الطابع النفسي" أي أن معظم التغييرات الحالية تتطلب تكيفاً كبيراً ومشاركة فعالة من قبل الموظف، وقد أكد (Ulrich, 1997) في كتابه الأكثر مبيعاً "أبطال الموارد البشرية" بأنه: أصبح مساهمة الموظف قضية تجارية لأنه في محاولة إنتاج المزيد من المخرجات مع مدخلات أقل من الموظفين، ليس أمام الشركات خيار سوى محاولة إشراك الجسم وأيضاً عقل وروح كل موظف. إن ظهور الانخراط الوظيفي في بداية القرن الحادي والعشرين بكثرة له علاقة بتطور نقطتين: (1) الأهمية المتزايدة لرأس المال البشري والانخراط النفسي للموظفين في الأعمال التجارية، (2) الاهتمام العلمي المتزايد بعلم النفس الإيجابي.

اقترح (Maslach & Leiter, 1997) نهجاً يُظهر فيه أن الانخراط الوظيفي هو نقيض الاحتراق الوظيفي، وعند البحث عن طريقة لمنع حدوث الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، تم اقتراح الانخراط الوظيفي وذلك لأن الموظفين المنخرطين في العمل لديهم طاقة عمل كبيرة وأنّ العمل الذين يقومون به هو بمثابة تحدٍّ وهما دراسة (Maslach & Leiter, 1997) ودراسة (Maslach et al., 2001).

عرّف (Schaufeli, 2001) الانخراط الوظيفي على أنه حالة ذهنية إيجابية ومرضية، تتمثل بالأبعاد الحيوية والتفاني في العمل وتوجيه النشاط لتحقيق الأهداف المطلوبة، تم وصف الحيوية أنها تمثل مستويات عالية من الطاقة والمرونة العقلية أثناء العمل والاستعداد لاستثمار جهد الموظف، أما التفاني في العمل فهو الإحساس بالأهمية والحماس والإلهام والفخر بالعمل الذي يقوم به الفرد وتوجيه النشاط أي اندماج الفرد في العمل وصعوبة الانفصال عنه. واستخلص كل من (Macey & Schneider, 2008) أن هذه الأفكار كلها هي " نبيذ قديم في زجاجات جديدة " أي أنّ هذه الأفعال والممارسات كانت موجودة ولكن تم إعادة تجميعها بتسميات مختلفة، على سبيل المثال وفقاً لـ Mercer فإن الانخراط الوظيفي قد يُطلق عليه اسم "الالتزام" أو "التحفيز" حيث كلاهما يشير إلى حالة نفسية يشعر فيها الموظف بأن كان له دور في نجاح الشركة ويعملون بمستوى عالٍ من الجهد قد يتجاوز المتطلبات المعلنة للوظيفة، أما شركة Hewitt ذكرت بأن الموظف الذي ينخرط بالعمل يُظهر بشكل عام ثلاث سلوكيات:

1. الكلام: التحدث المستمر بإيجابية عن المنظمة لزملاء العمل والعملاء والمرشحون المقبولون

للعمل في الشركة.

2. البقاء: لديهم رغبة شديدة في البقاء في الشركة على الرغم من كل فرص العمل المتاحة في

الخارج.

3. السعي: أي بذل المزيد من الوقت والجهد والمبادرة للمساهمة في إنجاز العمل.

تشير هذه الأمثلة أنه في الأعمال التجارية يتم تعريف الانخراط الوظيفي على أنه مزيج من ثلاثة

مفاهيم وهي: الرضا الوظيفي، الالتزام بالمنظمة، السلوك الناتج عن تحمل أعباء إضافية. وأضيف إلى

تعريف الانخراط الوظيفي أنه مدى تمتع الفرد أثناء أدائه العمل والإيمان به والشعور بالتقدير لهذا العمل (Wellins et al., 2011).

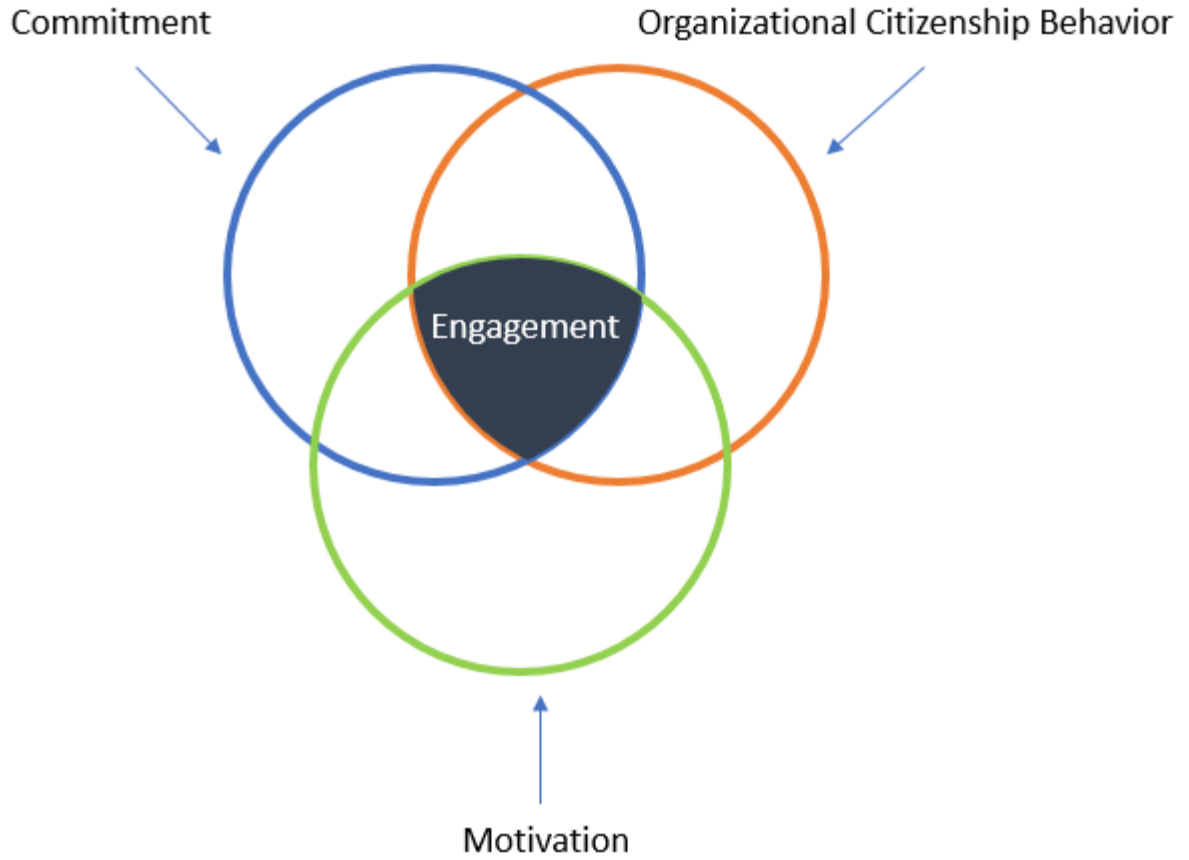
خلال السنوات الماضية أصبح هنالك بعض التعارض حول تعريفات الانخراط الوظيفي، بحيث بات يُستخدم مفهوم الانخراط الوظيفي بالتبادل بين مصطلحات شائعة أخرى في السلوك التنظيمي مثل الالتزام وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث إن الأخيرين يلعبان دوراً مهماً في بيئة العمل ومع ذلك فإن كل منهما لهما خصائصهما المختلفة (Robinson et al., 2004).

من ناحية أخرى يُنظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنه أحد العوامل الرئيسية المساهمة في الانخراط حيث يشمل سلوكيات المواطنة التنظيمية العديد من المكونات التي تزيد من مستوى الالتزام بالانخراط، ويمكن اعتبار تلك المكونات على سبيل المثال أنها مساعدة في السلوك والتطوير الذاتي والإبداع والمبادرة ويبدو أن هذه العناصر تهتم بخصائص وسلوك الأفراد بدلاً من المنظمة نفسها (Robinson et al., 2004). يدّعي (Saks, 2006) أن الالتزام وسلوكيات المواطنة التنظيمية يختلفان عن الانخراط الوظيفي لأن الالتزام يمثل موقف الشخص وتعلقه بالمنظمة أما سلوكيات المواطنة التنظيمية يتضمن السلوكيات التطوعية والغير الرسمية في مساعدة الآخرين في المنظمة، في حين أن الانخراط لا تتعلق بموقف أو سلوك. يمكن النظر إلى الالتزام على أنه الاستعداد الإيجابي للعمل الجاد من أجل نجاح المنظمة والشعور بالفخر كونه جزء من المنظمة أما سلوكيات المواطنة التنظيمية هو السلوك الذي يتخذه الموظفون للمساهمة في المنظمة. تعتبر هذه العناصر حاسمة في تشكيل مفهوم الانخراط الوظيفي لدى الموظف ولكن لا يمكن أن تحل محل الانخراط الوظيفي.

يُنظر إلى التزام الموظف على أنه أحد العوامل المساهمة في انخراط الموظف بالعمل. تخطط العديد من الدراسات عن طريق الخطأ بين الالتزام والانخراط هو أن الموظفين المنخرطين يبقون لأنهم يحبون وظائفهم ومع ذلك فإن الموظفين غير المنخرطين يعتزمون البقاء أيضاً. يختار الموظفون غير المنخرطين البقاء في العمل لأسباب عديدة مثل المال أو الأمن أو الاستقرار أو الألفة أو ظروف العمل المريحة، عدم الانخراط لا يؤدي إلى عدم الالتزام بل الالتزام بأمر خاطئة ويؤدي ذلك إلى الإسهام في الاندماج بالعمل ولكن بطريقة خاطئة فتصبح وجود هذه الأفراد خطر على الشركة لأنهم تمكنوا من مكانتهم في العمل ولكنهم لا يريدون المساهمة أو العمل الجاد من أجل نجاح الشركة (Rice et al., 2012).

وفقاً لمعهد دراسات التوظيف تم اعتبار أن الانخراط الوظيفي يتكون من ثلاثة مكونات متداخلة مع بعضها البعض وهم الالتزام وسلوكيات المواطنة التنظيمية والتحفيز حيث توافر هذه العناصر الثلاثة وتداخلها مع بعضها تؤدي إلى تشكيل الانخراط الوظيفي لدى الموظف كما هو واضح بالشكل رقم (1) أدناه (Armstrong et al., 2010).

الشكل (1) مكونات الانخراط الوظيفي



المصدر (Armstrong et al., 2000)

2.2.1 مستويات الانخراط الوظيفي

يوجد للانخراط الوظيفي ثلاثة مستويات وفقاً لـ (Alfes, 2010):

- **الانخراط الفكري - Intellectual Engagement**: وهو التفكير الجاد بالعمل وكيفية

قيامها بالشكل الأفضل.

- **الانخراط العاطفي – Affective Engagement**: أي الشعور بالإيجابية والطاقة والتحمس عند القيام بعمل جيد.

- **الانخراط الاجتماعي – Social Engagement**: اغتنام الفرص لمناقشة التحسينات المتعلقة حول العمل مع الآخرين والمبادرة مع الزملاء من أجل وضع خطط تهدف إلى التقدم والابتكار في كل عمل.

3.2.1 العوامل المؤثرة في الانخراط الوظيفي

من الضروري فهم العوامل التي تؤثر في الانخراط الوظيفي من دوافع ومؤثرات (Crawford et al., 2013):

1. **التحدي الوظيفي**: يحدث هذا عندما يكون نطاق الوظائف واسعاً، وتكون المسؤولية الوظيفية عالية ويكون هنالك تحدّ في العمل وبذلك يعزز هذا الدافع الانخراط لأنه يخلق إمكانية الإنجاز والنمو الشخصي.

2. **الاستقلالية**: الحرية والاستقلالية والسلطة المسموح بها للموظفين في تخطيط وجدولة أعمالهم وتحديد إجراءات تنفيذه يوفر إحساساً بالملكية لدى الفرد وأيضاً يسمح بالتحكم في نتائج العمل.

3. **التنوع**: الوظائف التي تسمح للأفراد بأداء العديد من المهام أو الأنشطة المختلفة أو استخدام العديد من المهارات المختلفة.

4. **التغذية الراجعة**: تزويد الموظفين بمعلومات أكثر دقة ووضوحاً حول فعالية أدائهم.

5. **الملائمة:** وجود التوافق بين الفرد وبيئة العمل (مثال: الوظيفة, المنظمة, المدير المباشر, زملاء العمل).

6. **فرص التطوير:** توفر الفرصة للتطوير ونمو مهارات الموظف وتطور المسار المهني يحفز الموظفين بالتالي يجعلهم منخرطين في عملهم أكثر.

7. **المكافآت والتقدير:** إن المكافآت سواء المادية أو المعنوية تعطي انطباع التقدير لجهود الفرد المبذولة.

بالإضافة لكل ما سبق فإن جودة القيادة التي يمارسها المدير المباشر هي المحرك الأساسي لتأسيس بدايات الانخراط الوظيفي لدى الموظف وبدايات تأسيس علاقة وطيدة مع المؤسسة التي يعمل فيها وعندما يكون لدى القادة توقعات وخطط مستقبلية واضحة فإنهم سيتركون تأثيرات إيجابية لدى الموظفين من خلال خلق شعور الارتباط بالعمل.

4.2.1 مخرجات الانخراط الوظيفي

تم استخلاص النتائج التالية عند وجود الانخراط الوظيفي (Stairs et al., 2010):

1. انخفاض معدل التغيب وزيادة معدل الحفاظ بالموظفين.

2. زيادة جهد الموظف ونتاجيته وزيادة نسبة المبيعات.

3. تحسين جودة المنتجات/الخدمات والتقليل من نسبة الأخطاء.

4. زيادة الربحية وارتفاع في سعر أسهم المساهمين.

5. تعزيز رضا وولاء الموظفين.

6. انخفاض نسبة التوتر والصراع بين الزملاء.

7. شعور الموظف بأنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة وأيضاً القدرة على تحمل أعباء إضافية خارجة

عن نطاق عمل الموظف.

8. النمو السريع وتوسع مجال العمل.

وتؤكد الدراسات أن الموظفين المنخرطين بالعمل يعملون بشكل أفضل وأكثر ابتكاراً من غيرهم، ولديهم مستويات أعلى من الرضا ويتقبلون عبء العمل عن غيرهم بدون انزعاج.

5.2.1 العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي

إن الكفاءة الذاتية المهنية تتأثر وتتحفز باستجابات مثل الجهد المبذول والمثابرة في حين ترتبط سلباً بالتوتر والقلق (Bandura, 2001), تشير الأبحاث بأنه هنالك مجموعتان رئيسيتان من المتغيرات تدفعان للانخراط الوظيفي (Bakker, 2008):

- **موارد العمل:** تفيد أن الانخراط الوظيفي يرتبط إيجاباً بـموارد العمل مثل الدعم الاجتماعي من الزملاء والتدريب وتنوع المهام, هذه الموارد مفيدة للحد من تأثير متطلبات العمل على الإجهاد كما أنها تحفز النمو الشخصي والتطور.
- **الموارد الشخصية:** تتضمن التفاؤل والمرونة وأيضاً الكفاءة الذاتية المهنية التي تلعب دوراً مهماً في الانخراط الوظيفي.

هنالك العديد من الأسباب المحتملة التي تجعل الموظفين المنخرطين يظهرون أداءً أفضل من غيرهم كالمشاعر الإيجابية والتمتع بصحة أفضل وغيرها, ولكن هنالك احتمال أن تؤثر كثرة الإفراط في الانخراط الوظيفي إلى تشويه التوازن بين الحياة والعمل بدءاً عندما يأخذ الموظفون عملهم إلى المنزل رغبةً في إنهاؤها بأسرع وقت ممكن والذي قد يؤدي تلك السلوكيات إلى الإدمان على العمل.

إن دراسة (Sweetman & Luthans, 2010) تناقش العلاقة بين رأس المال النفسي والانخراط الوظيفي, حيث تم اعتبار رأس المال النفسي كمفهوم مشابه للموارد الشخصية التي تشمل الكفاءة الذاتية المهنية والتفاؤل والأمل والمرونة ووفقاً للنتائج فإن هذه المفاهيم تسهل الانخراط بالعمل والاحساس بأن الموظف جزء من منظومة المؤسسة الذي يعمل بها, وتم التأكيد أن الكفاءة الذاتية المهنية هي من أهم الآليات النفسية لإنتاج مخرجات عمل إيجابية و ضمان بيئة صحية للموظفين وبدء التمهيد للانخراط الوظيفي.

المبحث الثالث: الإدمان على العمل

تمهيد

1.3.1 مفهوم الإدمان على العمل

2.3.1 النموذج الطبي والنفسي للإدمان على العمل

3.3.1 أبعاد الإدمان على العمل

4.3.1 عواقب الإدمان على العمل

5.3.1 أوجه التشابه والاختلاف بين الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل

المبحث الثالث: الإدمان على العمل

تمهيد

نتيجةً للتقدم والتطور التكنولوجي الذي غير ظروف العمل في السنوات الأخيرة، بات بإمكان الموظف العمل داخل وخارج أوقات الدوام الرسمية وغير الرسمية وضغوط العمل الذي مهد للإدمان على العمل بطريقة شاقة ومجهدة الذي يترافق ببذل طاقة عالية من حيث الوقت الممنوح للعمل بالإضافة لمتطلبات العمل المرتفعة وضغط وكمية العمل المطلوب إنجازها خلال مدة معينة، الذي سيؤثر على الرفاهية والصحة النفسية والجسدية للموظف المدمن على العمل الذي قد يتطور ليصل إلى الإجهاد والاحتراق الوظيفي ما لم يتم معالجة الأمور من قبل الإدارة تفادياً من الوقوع في عواقب الإدمان على العمل.

1.3.1 مفهوم الإدمان على العمل

يوجد مفاهيم مختلفة قد تطورت على مدى سنين عديدة بما يتعلق بمفهوم الإدمان على العمل وذلك بسبب اختراعات جديدة أو اتباع أسلوب حياة جديدة وغيرها .. في منتصف ستينيات القرن الماضي حدث منعطف حاسم عندما واصل العديد من الآباء السير على إيقاع النزعة الاستهلاكية، حينها بدأ العديد من أولادهم في الانضمام إلى الحركة المضادة التي رفضت اخلاقيات عمل الآباء لصالح "نمط الحياة" وفي عام (1968) تم صياغة مصطلح الإدمان على العمل (Workaholism).

لقد ظهر مصطلح الإدمان على العمل ليعبر عن حاجة ملحة لشخص ما للعمل دون التوقف حيث وجد (Oates, 1968) أنّ علاقة بعض الأشخاص مع عملهم تشبه إلى حدّ كبير الإدمان على الكحول أو المخدرات أي العمل الشاق المرهق المصحوب بالإدمان بطريقة ما شبيهة بالإدمان للكحول أو غيرها وكان المقصد منها إيضاح جميع المشاكل التي يجلبها الإدمان بشكل عام على الفرد، وفي عام (1971) صوّر Oates مفهوم الإدمان على العمل على أنه إدمان الفرد على العمل أو الحاجة المستمرة للعمل حيث لا يمكن السيطرة عليها. كما ذكر بأن مدمن العمل هو شخص يحتاج إلى العمل ويصبح مفرطاً لدرجة أنه يخلق اضطراباً أو تدخلاً ملحوظاً في جسمه وصحته وسعادته الشخصية وعلاقاته الشخصية وأدائه الاجتماعي، أما (Spence & Robbins, 1992) فيرون أن مدمن العمل هو الشخص المستغرق في عمله ويشعر بدافعية نحو عمله بسبب ضغوط داخلية، وقد عرّف (Porter, 1996) بأنه الاستغراق المفرط في العمل والذي يقود لإهمال نواحي أخرى بالحياة بسبب نزاع داخلي وليس بسبب متطلبات الوظيفة أو المنظمة، في حين يعرفه (Scott & Micell, 1997) بأنه قيام الأشخاص بقضاء قدراً كبيراً من الوقت في أنشطة العمل على حساب الالتزامات الأسرية، والتفكير باستمرار في العمل في حين عدم تواجدهم جسدياً في مكان العمل، أما (Robinson, 2000) فقد عرّف مفهوم الإدمان على العمل بأنها محاولة غير واعية لحل الاحتياجات النفسية التي لم تتم تلبيتها والتي لها جذور في الأسرة ويمكن أن تؤدي إلى حياة لا يمكن السيطرة عليها وتفكك الأسرة وتؤدي إلى مشاكل صحية خطيرة وأيضاً علّق بأن الإدمان على العمل من "أكثر الاضطرابات النفسية أناقة" في إشارة إلى أنه يُنظر للمصطلح بنظرة إيجابية لا سيّما من قبل أرباب العمل. وأضاف (Erase-Blunt, 2001) أن الابتكارات التكنولوجية الحديثة التي تسمح للموظفين بالبقاء على اتصال

مع منظماتهم قد تورطت في زيادة الوقت الذي يقضيه الموظفون في عملهم، بينما ينظر إليه Harpaz, (Snir & 2016) على أنه نوع من الاستثمار في العمل الشاق ولا يكون مصدره دوافع خارجية أو شفف بالعمل وإنما الإدمان على العمل.

2.3.1 النموذج الطبي والنفسي للإدمان على العمل

هناك فئتان عريضتان من نظرية الإدمان على العمل يمكن تطبيقها على بيانات ومخرجات الإدمان على العمل حسب (Eysenck, 1997) وهما:

1. النموذج الطبي للإدمان على العمل:

يتنبأ النموذج الطبي بأن الإدمان بشكل عام يحدث عندما يصبح الشخص مدمناً جسدياً على مواد كيميائية خارجية مثل المخدرات والكحول أو على مواد وإفرازات داخلية مثل الدوبامين (Di Chiara, 1995). افترض بعض الباحثين أن العمل لساعات طويلة ينتج عنه إفراز هرمون الأدرينالين وبدوره ينتج هذا الهرمون أحاسيس جسدية ممتعة يحفز الشخص على العمل أكثر لإنتاج المزيد، ليشكل في الختام سلسلة من الدورات الغير منتهية من الإدمان على العمل (Fassel, 1992). وبالنظر إلى المتغيرات المتنوعة التي ينتج عنها الأدرينالين على سبيل المثال السباق للوصول للموعد النهائي لتسليم المشروع فإن القضاء على هذه المتغيرات الوسيطة سيكون معقداً للغاية ويتطلب اختبارات بيولوجية عالية التقنية.

2. النموذج النفسي للإدمان على العمل:

يُتنبأ النموذج النفسي للإدمان بشكل عام بأن تعاطي المواد المخدرة يستمر على الرغم من وجود عيوب صريحة له وقد تكون أحياناً مؤذية حيث أنه يمنح بعض الفوائد الفورية المؤقتة الذي يُحسّس الفرد بتحسّن في نفسيته ومزاجه (Eysenck, 1997) حيث مدمّن العمل يعتقد أنهم لا يستطيع العمل بدون تكرار القيام بهذه الحلقات المتكررة من السلوك، هذا يعني أن مدمّن العمل يحصلون على درجة معينة من الفائدة مثل "المكانة – Prestige" في العمل (Rohrlich, 1980) على الرغم من الآثار الجانبية السلبية المسببة كالتعب. ومع ذلك يشير النموذج إلى أنه إذا كان من الممكن اكتساب تلك الصفة "المكانة – Prestige" من خلال اعتماد للسلوك البديل مثل تدريب فريق رياضي، فقد يصبح السلوك البديل الإيجابي محور الإدمان بدلاً من ذلك، وبالتالي يمكن استبدال الإدمان على العمل بسلوكيات أكثر تكيفاً وذات صفة صحية أكثر.

يعتبر التعلم الفعال أكثر صلة بالإدمان على العمل، ويتنبأ أن يكون الإدمان على العمل سلوكاً دائماً نسبياً يتم إنشاؤه خلال ظروف معينة عندما تأتي الاستجابة الطوعية للحصول على النتيجة المرجوة. بشكل عام يتطور الإدمان على العمل حيث يؤدي إلى النتائج المرجوة ويهيمن على الوظائف ذات الدخل المرتفع والمكانة العالية، خاصةً عندما يكون المنزل أو مكان قضاء الترفيه غير مرضيين فيكون الهروب منه واللجوء إلى العمل والبقاء لساعات متأخرة هو الحل (Skinner, 1974).

3.3.1 أبعاد الإدمان على العمل

يتفق معظم الباحثون على وجود بُعدين سلبيين تؤثران في الإدمان على العمل:

- **الافراط في العمل:** ويشير إلى قيام الفرد باستثمار معظم وقته في أنشطة مرتبطة بالعمل ولكن معظم الأحيان يكون بقضاء ساعات كثيرة في العمل وهي خارج ساعات العمل الرسمية على حساب الحياة الشخصية والعائلية للفرد.
- **العمل بشكل إجباري:** وهي إلزام الفرد للعمل الشاق لساعات طويلة حتى عندما لا يكون العمل ممتعاً والذي يؤدي إلى إرهاق الصحة الجسدية والنفسية للفرد.

4.3.1 عواقب الإدمان على العمل

عواقب الإدمان على العمل كانت محور الكثير من الباحثين في التخمينات, فكان اعتقاد البعض أن تأثير الإدمان على العمل يمتد إلى الرفاهية الشخصية والرضا العائلي حيث ترتبط المكونات الفردية للإدمان على العمل بشكل مختلف بالرفاهية النفسية وضغوط العمل وتم استخلاص أهم العواقب التي يمكن أن يسببها الإدمان على العمل (Burke, 2000c):

1. **الشعور بالوحدة:** علق العديد من الباحثين على أن مدمني العمل يكرسون قدراً كبيراً من الوقت لأنشطة العمل وبالتالي لا يقضون الكثير من الوقت في التفاعل مع أفراد الأسرة والأصدقاء ويؤدي الانعزال والتفرد لساعات طويلة من العمل إلى الشعور بالوحدة.

وتم التحقق في العلاقة بين الإدمان على العمل والعديد من مقاييس الرضا (مثل الرضا عن العمل الإضافي، الأسرة، الأصدقاء، المجتمع) فوجد أن مدمني العمل عبروا عن رضاهم المنخفض عن الأصدقاء والأسرة والمجتمع والحياة الشخصية، حيث أن مدمني العمل ينغزلون عن الآخرين عادةً.

2. القضاء على وقت الفراغ: اقترح الباحثون أن مدمني العمل غير قادرين على الاسترخاء أثناء أوقات فراغهم ويشعرون بالذنب عندما لا يعملون وقد ذكر البعض أن مدمني العمل غالباً ما يرون أن وقت الفراغ هو وقت غير مرغوب فيه.

3. الرضا عن الحياة: وجدت الأبحاث السابقة أن مدمني العمل يمتلكون درجات أقل من الرضا عن الحياة، وفي ذات السياق انخفاض الرضا عن الحياة كنتيجة محتملة لأن الشخص المدمن على العمل يُعتمد على الإجبار أو الإكراه على العمل في أغلب الأحيان، وأيضاً أضاف بأن مدمنو العمل غالباً ما يواجهون صعوبات جسدية وشخصية، بالإضافة إلى التأثير السلبي مثل القلق والشعور بالذنب.

4. التأثير الإيجابي والسلبي: التأثير الإيجابي والسلبي هما مؤشران مستقلان للرفاهية الذاتية والمزاج والشعور والعاطفة. حيث يوجد دراسات حديثة تشير أن الإدمان على العمل لها آثار إيجابية وسلبية على الأفراد، ولكن تم ملاحظة أن مدمني العمل يعانون من التأثير السلبي للإدمان على العمل أكثر من آثاره الإيجابية القليلة التي تكاد لا تُرى.

5.3.1 أوجه التشابه والاختلاف بين الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل

نشأ مصطلح "الشغف بالعمل" من بحث نوعي حول دوافع رواد الأعمال فتم تعريفه على أنه حب شغوف للعمل في الأدبيات النفسية تمت دراسة مفهومين يُظهران أوجه تشابه قوية مع مفهوم الشغف بالعمل (Shane et al., 2003)، وهما:

الانخراط الوظيفي: يتمتع الأشخاص الذين ينخرطون في العمل بدرجة عالية من النشاط والالتزام بتنفيذ مهامهم، وبشكل أكثر تحديداً يشير الانخراط الوظيفي إلى حالة ذهنية إيجابية ومرضية ومتصلة بالعمل تتميز بالحيوية والتفاني والاستيعاب.

الإدمان على العمل: بعض الباحثون يرون أن مدمني العمل موظفون مجتهدون ويستمتعون الكثير من عملهم بالرغم من أن (Oates, 1971) قد صاغه بشكل مختلف تماماً حيث عرّف بأنه الإكراه أو الحاجة التي لا يمكن السيطرة عليها للعمل لأنها كالإدمان على الكحول.

حسب (Schaufeli, 2004) يتسم كل من الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل ببذل عالٍ للجهد في العمل من حيث الوقت الممنوح للعمل ومتطلبات العمل المرتفعة وضغط العمل وكمية العمل المطلوب إنجازها خلال مدة معينة، ويعتبر الانخراط الوظيفي كالدافع للعمل بطريقة "جيدة" أما الإدمان على العمل يعتبر كالدافع للعمل ولكن بطريقة "سيئة"، حيث إنهما متغيران متضادان قد يعملان مع بعضهما وقد يعملان بعكس بعضهما حسب البيئة المدروسة والظروف الاجتماعية والاقتصادية الموجودة. إن وجود مستويات عالية من الإدمان على العمل تكون مصحوبة بشكل عام بنقص في الرفاهية وتدهور الصحة النفسية والجسدية وثقة معتدلة في

الأداء الوظيفي للفرد. وعلى العكس من ذلك فإن الدرجات العالية من الانخراط الوظيفي تكون مصحوبة بشكل عام برضا الموظفين عن وظائفهم وحبهم للعمل وحياتهم المهنية وتعتبر الفروق الفردية لها تأثير في الانخراط الوظيفي حيث تختلف هذه الفروق من شخص لآخر مثل احترام الذات ومستوى التحكم والصلابة والكفاءة الذاتية المهنية, وهذه الفروق هي ذاتها تؤثر على الإدمان على العمل وفي بعض الأحيان قد يؤدي إلى حالات متقدمة أكثر صعوبة وصولاً للاحتراق الوظيفي (Langelaan, 2007).

المبحث الرابع: نموذج متطلبات العمل وموارده

تمهيد

1.4.1 مفهوم متطلبات العمل وموارده

2.4.1 نموذج متطلبات العمل وموارده

3.4.1 التأثير المتبادل بين متطلبات العمل وموارده

4.4.1 الاستراتيجيات الفردية في نموذج متطلبات العمل وموارده

5.4.1 الاقتراح الأولي لتطور مراحل الإرهاق

6.4.1 تدخلات نموذج متطلبات العمل وموارده

7.4.1 مخرجات نموذج متطلبات العمل وموارده

المبحث الرابع: نموذج متطلبات العمل وموارده

تمهيد

إن نموذج متطلبات العمل وموارده تقوم بتسليط الضوء على الأمور التي تحفز وتنفذ الموظف من العمل من خلال معالجة خصائص العمل التي تسهم في تقليل الآثار السلبية وتعظيم الآثار الإيجابية بالإضافة إلى الاستراتيجيات الفردية التي يقوم الموظفون باستخدامها وتدخلات الإدارة لحل المشاكل المتعلقة بالمستويات التنظيمية، وأيضاً يقوم نموذج متطلبات العمل وموارده بالتأثير المتبادل بين بعضها البعض وينتج عنها عمليتان إحداها العملية التحفيزية والأخرى عملية تدهور الصحة تبعاً للاستراتيجيات وخصائص العمل والبيئة المتواجدة في المنظمة التي ستمهد نشر إحدى العمليتين على حساب الآخر.

1.4.1 مفهوم متطلبات العمل وموارده

اكتسب نموذج متطلبات العمل وموارده Job Demand Resources Model شعبية كبيرة بين الباحثين منذ ظهوره في أعقاب القرن الحادي والعشرين، وهو نموذج نظري قدمه مجموعة من الباحثين (Demerouti et al., 2001) ففي البداية تم تحديد ثمانية عشر بُعداً لمتطلبات العمل وموارده يؤثران بشكل مباشر على العمل. على مر السنين، نضج النموذج ليصبح "نظرية متطلبات العمل وموارده" (Bakker & Demerouti, 2017). فأصبحت نطاق نظرية متطلبات العمل وموارده أوسع

من نطاق النموذج النظري الذي تم طرحه في البدايات، لأن نظرية متطلبات العمل وموارده الحالية تستوعب جميع متطلبات وموارد العمل الممكنة التي يمكن أن تسود في وظيفة معينة ولم تعد محصورة في الثمانية عشر بُعداً.

وكونها نظرية نفسية تخص العمل تؤكد هذه نظرية على أهمية خصائص الوظيفة، من منظور عملي ونظري حيث يجب الدراسة فيما إذا كان هنالك استراتيجيات قد يستخدمها الموظفون أثناء عملهم لتغيير خصائص العمل ليتم تقليل الآثار السلبية وتعظيم الآثار الإيجابية. قد يكون العثور على مثل هذه الاستراتيجيات الفردية التصاعدية أمراً ضرورياً لاستكمال التدخلات التي تستخدمها المنظمات عمودياً وأفقياً لحل المشاكل التنظيمية والتخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن متطلبات العمل وذلك من أجل تحسين رفاهية الموظف وأدائه.

2.4.1 نموذج متطلبات العمل وموارده

تتطلب نظرية متطلبات العمل وموارده من فرضية أن لكل مهنة أو وظيفة قد يكون لها عوامل خطر خاصة بها مرتبطة برفاهية الموظف والدوافع والضغط النفسية. ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى فئتين أساسيتين وهما متطلبات العمل وموارد العمل. وبالتالي تشكل نظرية متطلبات العمل وموارده إطاراً شاملاً يمكن تطبيقه على مختلف البيئات المهنية والوظيفية بغض النظر عن متطلبات وموارد العمل التي تم تحديدها في السابق (Bakker & Demerouti, 2017).

متطلبات العمل: حددت متطلبات العمل بأنها تلك الجوانب الجسدية أو الاجتماعية أو النفسية أو الجوانب التنظيمية للعمل التي تطلب جهداً بدنياً أو عقلياً أو نفسياً (معرفية وعاطفية) والتي تكون عائقاً أمام الموظفين، مثال العمل الزائد، رفع الأحمال الثقيلة، الصراع بين الأشخاص، انعدام الأمن الوظيفي، ساعات العمل غير المنتظمة، البيئة المادية غير المواتية الخ ويفترض نموذج متطلبات العمل وموارده أنه عندما يكون متطلبات العمل عالية، يجب بذل جهد إضافي لتحقيق أهداف العمل حرصاً لمنع انخفاض الأداء وبذل الجهد الإضافي قد يؤدي إلى مشاكل صحية وجسدية ونفسية لدى الموظفين.

موارد العمل: تشير على توفر الجوانب المادية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للعمل التي تؤدي إلى تحقيق أهداف العمل أو تحفيز النمو والتعلم الشخصي وتساعد في تسيير مهام الموظفين وتعمل على إزالة العقبات متمثلة بما يلي: الفرص الوظيفية والمشاركة في صنع القرار، تقليل متطلبات العمل وأيضاً المتطلبات الفيزيولوجية والنفسية المرتبطة بها مثال التغذية الراجعة، التحكم الوظيفي، الدعم الاجتماعي. تعتبر متطلبات العمل المرتفعة سلبية لأنها تستهلك قوة الموظفين والنتيجة هي استنفاد الطاقة، في المقابل يعتبر نقص موارد العمل سلبياً لأن دورها الميسر غائب وتؤدي إلى خفض الدافع والشغف والإبداع لدى الموظفين.

3.4.1 التأثير المتبادل بين متطلبات العمل وموارده

إن متطلبات العمل وموارده لها تأثيرات بشكل متبادل على بعضها البعض كالتالي:

1. يمكن لموارد العمل أن تخفف من تأثير متطلبات العمل في التنبؤ بصحة الموظف, مما يعني أن العلاقة بين متطلبات العمل وضعف الصحة ستكون أضعف بالنسبة لأولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى مزيد من موارد العمل.
2. قد تؤثر متطلبات العمل على موارد العمل, عندما يُنظر إلى متطلبات العمل على أنها تحدّ ويمكن التغلب عليها فتصبح محفزات وتساعد في إتمام المهام بنجاح كأن تؤثر موارد العمل بشكل خاص على الدافع لكن عندما تكون متطلبات العمل عالية وشاقة ومجهدة قد لا يستطيع الموظف التكيف معها ويكون التدخل من قبل الإدارة ضرورياً لحل المشاكل وعدم حلها يؤدي إلى نتائج سلبية كالإجهاد والإرهاق والإدمان على العمل وخلق بيئة عمل متوترة لا تصلح للإبداع والتطور. يحدث الأول لأن موارد العمل تخفف من مستوى المتطلبات العالية أو ردة الفعل على هذه المطالب, بينما يحدث الثاني لأن المتطلبات تتحدى الفرد لاستخدام الموارد وترجمتها إلى عمل محفز.

4.4.1 الاستراتيجيات الفردية في نموذج متطلبات العمل وموارده

بدأت نظرية متطلبات العمل وموارده كنموذج نفسي يهدف إلى شرح كيفية تأثير بيئة العمل على رفاية الموظف, ويعتبر الموظفون هم المتلقون الأكبر للتأثيرات الخارجية السلبية حيث يقومون بتعديل بيئة عملهم لتفادي هذه التأثيرات. فيما يلي نركز على ثلاثة أنواع من الاستراتيجيات الفردية التي يمكن دمجها واستخدامها في نظرية متطلبات العمل وموارده (Demerouti et al., 2009):

1. استراتيجية التعامل مع التأثيرات غير المحببة وغير المواتية على خصائص الوظيفة:

عندما يواجه الموظفون متطلبات وتهديدات كبيرة في العمل, يلجأ البعض لاستخدام استراتيجيات التأقلم والتعافي للتعامل مع الصعوبات.

التأقلم: تلك الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة التي تم تطويرها لإدارة المتطلبات الخارجية والداخلية المحددة التي يتم الحكم عليها على أنها تتجاوز موارد الفرد الخاصة, عادة ما يستخدم الأفراد استراتيجيات التأقلم على الأمور التي تركز على المهام والعاطفة. بعض الدراسات تشير إلى أن التأقلم هي ردة فعل للمتطلبات العالية والموارد المنخفضة.

التعافي من العمل: إحدى الاستراتيجيات الحاسمة التي قد يستخدمها الأفراد للتعامل مباشرة مع الآثار غير المواتية لمتطلبات العمل وهي التعافي من الجهد المرتبط بالعمل. الاسترداد أو الاسترجاع هو العملية التي يتم من خلالها عودة الأنظمة الوظيفية للفرد التي يتم تنشيطها من أجل التعامل مع متطلبات العمل إلى مستويات ما قبل الإجهاد, إن التعرض المطول لمتطلبات العمل يعيق التعافي

بينما لا يحدث التعافي الناجح كاملاً إلاّ عندما لا تكون متطلبات العمل موجودة. إن التعافي مهم بشكل خاص لعملية تدهور الصحة لأنه قد يعطل التعرض للمتطلبات التي قد تؤدي إلى تراكم الإجهاد.

2. استراتيجية تعظيم الآثار الإيجابية أو المفضلة على خصائص الوظيفة:

يركز هذا القسم على استراتيجيات التنظيم الذاتي التي يستخدمها الموظفون لتعظيم التأثيرات الإيجابية لخصائص الوظيفة لتحقيق أهدافهم وتجنب الخسائر.

التنظيم الذاتي: هو القدرة على تغيير الإجراءات للتوافق مع الأخلاق والقيم والتوقعات الاجتماعية من أجل تحقيق أهداف طويلة الأجل (Baumeister et al., 2018). حيث يعد التنظيم الذاتي آلية رئيسية لفهم سبب تكيف بعض الأفراد مع الضغوطات بشكل فعال، يقترح البعض بأن التعامل مع الضغوطات يتطلب من الأفراد استخدام موارد التنظيم الذاتي من أجل منع سلوكيات المواجهة غير المناسبة مثل الصراخ على الزملاء عند الغضب.

3. استراتيجية تغيير خصائص الوظيفة:

يقوم الموظفون بسلوكيات تطوعية ذاتية البدء الغاية منها هو البحث عن موارد وظيفية (على سبيل المثال طلب المشورة من المدير أو الزملاء) وعن تحديات جديدة ويسمى ذلك بصياغة الوظيفة.

صياغة الوظيفة: هي استراتيجية يقوم من خلالها الموظفون بشكل استباقي بتغيير حدود مهام الوظيفة (مثل نوع أو عدد الأنشطة) أو الحدود المعرفية للوظيفة أو الحدود العلاقية للوظيفة (أي مع من يتفاعل الشخص في العمل) من أجل جعل عملهم أكثر جدوى ولتحقيق الأهداف وجعل العمل أكثر ملاءمة للفرد (Wrzesniewski & Dutton, 2001).

5.4.1 الاقتراح الأولي لتطور مراحل الإرهاق

اقترح نموذج متطلبات العمل وموارده عمليتين رئيسيتين تؤثر على صحة الموظف وتهيئ الوضع للتطور والوصول إلى مرحلة الإرهاق:

أولاً: تؤدي متطلبات العمل المفرطة طويلة الأجل الذي لا يتعافى الموظفون منها بشكل كافٍ وبالسريعة المطلوبة أو تكرار حدوث هذه المضاعفات بشكل دوري خلال فترة زمنية قصيرة إلى تنشيط بدايات الإرهاق (ويعتبر المكون النشط للإرهاق) والذي سيؤدي حتماً إلى الإرهاق والإجهاد.

ثانياً: إن نقص الموارد سوف يمنع من الوصول إلى تحقيق أهداف العمل بسلاسة وتعيق منحي الأداء والذي سيؤدي إلى سلوك الانسحاب والنفور من العمل والانزعاج والملل الوظيفي ويعتبر سلوك الانسحاب المكون التحفيزي للإرهاق.

بجانب هذه التأثيرات الرئيسية يتنبأ نموذج متطلبات العمل وموارده بأن توفر موارد العمل يمكن أن تخفف من التأثيرات السلبية لمتطلبات العمل على الإرهاق وفي بعض الأحيان يمكن أن تغير من المنحى الضاغط السلبي إلى تحدٍّ إيجابي في حال لم تكن مستويات متطلبات العمل بحد الإرهاق.

6.4.1 تدخلات نموذج متطلبات العمل وموارده

أظهرت دراسات متطلبات العمل وموارده أن الموظفين يحققون أداء وظيفي أفضل في بيئات عمل مليئة بالتحديات، حيث أن مثل هذه البيئات تسهل انخراطهم في العمل. هذا يعني أن على المنظمات

أو الشركات يجب أن تقدم لموظفيها تحديات وظيفية كافية وموارد وظيفية، بما في ذلك التغذية الراجعة والدعم الاجتماعي وتفويض الموظفين بمهام مختلفة لاستخدام واكتشاف وتقوية مختلف المهارات الموجودة لديهم. من المهم جداً أن يقوم الموظفون بتلبية احتياجات الموارد الوظيفية الخاصة بهم فقد تحدد المنظمات التي تواجه اضطرابات اقتصادية أولويات أخرى، بالإضافة لذلك تعترف نظرية متطلبات العمل وموارده بأهمية الشخص ويمكن للمنظمات أو الشركات أن تقرر الاستثمار في تدريب الموظفين حتى يكونوا أكثر قدرة على التعامل مع متطلبات العمل وتطوير أنفسهم أثناء العمل، ويمكن أن تتخذ التدخلات التي تقوم بها المنظمة والتي تهدف إلى زيادة الموارد الشخصية للموظفين على شكل تدريب داخل الشركة، بينما يمكن أن تتخذ التدخلات التي يقوم بها الأفراد شكل تحديد نقاط القوة لدى الفرد. سنناقش بإيجاز أربع تدخلات محتملة للموارد الشخصية ونموذج متطلبات العمل وموارده على مستوى الفرد والمنظمة كما هو موضح بالشكل رقم (2) أدناه:

الشكل (2) تدخلات نموذج متطلبات العمل وموارده



المصدر (Bakker & Demerouti, 2014)

التدخلات على مستوى المنظمة:

1. إعادة تصميم الوظيفة Job Redesign: تعتبر إعادة تصميم الوظيفة هي تدخل هيكلي

على المستوى التنظيمي يهدف إلى تغيير مصدر رفاية الموظف, يصف تصميم الوظيفة كيفية هيكله الوظائف والمهام والأدوار وسنّها وتعديلها, بالإضافة إلى تأثير هذه الهياكل والتشريعات والتعديلات على النتائج الفردية والجماعية والتنظيمية (Grant & Parker, 2009). وتكون تصميم الوظيفة عادةً عملية أفقية من الأعلى للأسفل حيث تقوم المنظمات بإنشاء وظائف وتشكيل الظروف التي بموجبها يقوم شاغل الوظيفة بتنفيذ المهام. عادة ما يُنظر إلى إعادة تصميم الوظيفة على أنها العملية التي من خلالها تقوم المنظمة أو المشرف بتغيير شيء ما في الوظيفة أو المهام أو ظروف الفرد مثل إعادة تصميم العمل التقليدي أو زيادة الاستقلالية الفردية والجماعية في عملية الإنتاج.

2. احتراف الوظيفة Job Crafting: على عكس إعادة تصميم الوظيفة التقليدية, فإن احتراف

الوظيفة هي تدخل على المستوى الفردي, يبدأ عادةً من قبل الموظف حيث يمكن للموظفين تغيير طريقة عملهم عن طريق اختيار المهام والتفاوض على المحتوى الوظيفي, يمكن للمنظمات تحفيز سلوك صياغة الوظائف الذي يكون مفيداً لكل من الموظفين والمنظمات وذلك من خلال تجارب سابقة أو إخضاعهم لورشات تدريبية ولكن من الأساس يجب إعطاء الصلاحيات للموظفين للقيام بهذه الخطوة.

التدخلات على مستوى الفرد:

3. التدريب Training: يعد تدريب وتوظيف الموظفين أحد الأركان الأساسية لإدارة الموارد

البشرية ويمكن اعتباره حلاً على المستوى التنظيمي. من خلال التدريب يكتسب الموظفون مهارات جديدة ومعرفة تقنية وبذلك تقوية القدرة على حل المشكلات ولكن في حال لم تكن المشكلة في المهارات والمعرفة الموجودة لدى الفرد بالتالي لن يجدي التدريب نفعاً، وقد وجدوا (Peterson et al., 2011) أن التغيير الإيجابي في الموارد الشخصية يسمى أيضاً رأس المال النفسي ويرتبط بالتغيير الإيجابي في الأداء المصنف من قبل المشرف المباشر للموظف.

4. التدخلات القائمة على نقاط القوة Strengths-Based Interventions: يعتمد

الانخراط الوظيفي على التوافق بين نقاط القوة الفردية التي يمتلكها الموظفون والدرجة التي يمكنهم من خلالها الاستفادة من نقاط قوتهم في أنشطة عملهم اليومية، حيث يمكن تعريف نقاط القوة الفردية على أنها سمات وميزات إيجابية تنعكس في الأفكار والمشاعر والسلوكيات (Park et al., 2004) ومن المتوقع أن يكون الموظفون الذين يمكنهم استخدام قوتهم في العمل ذوو الكفاءة الذاتية المهنية العالية، وبالتالي يمكن النظر إلى هذا التدخل على أنه تدخل على المستوى الفردي يهدف إلى زيادة الموارد الشخصية.

7.4.1 مخرجات نموذج متطلبات العمل وموارده

يوجد العديد من الدراسات التي تستخدم الإدمان على العمل والانخراط الوظيفي مع نموذج متطلبات العمل وموارده كإطار توضيحي لأنه يتم تصويره على أنهما بناءان منفصلان يتكاملان في نموذج مفاهيمي شامل. وينتج عن نموذج متطلبات العمل وموارده عمليتان نفسيّتان مختلفتان متضادتان (Bakker & Demerouti, 2017):

1. العملية الأولى: عملية تدهور الصحة Health Impairment Process

تتطلب متطلبات العمل المزمّنة استنفاد الموارد العقلية والمادية للموظفين وبالتالي قد تؤدي إلى استنفاد الطاقة مبتدئةً بأولى مراحل الإدمان على العمل أو الإرهاق. عندما يحتاج الأفراد إلى بذل جهد كبير باستمرار للتعامل مع متطلبات العمل الصعبة فإنهم يستنزفون موارد طاقتهم ويبدؤون في تطوير مشاكل صحية ويقوضون أدائهم الوظيفي.

2. العملية الثانية: العملية التحفيزية The Motivational Process

إن الموارد الوظيفية تلبي الاحتياجات الوظيفية والنفسية الأساسية وتحفز الموظفين، حيث تجربة المشاركة في صنع القرارات تؤدي إلى تحسن ملحوظ في الأداء، تعمل موارد العمل إما كمحفزات جوهرية من خلال تعزيز نمو الموظف وتعلمه وتطوره أو كمحفزات خارجية قد تكون لها علاقة ببيئة العمل وذلك من خلال تسهيل تحقيق أهداف العمل.

الفصل الثاني: الإطار العملي للدراسة

تمهيد

- 1.2 أسلوب وإجراءات الدراسة
- 2.2 أدوات جمع البيانات وتحليلها
- 3.2 مجتمع وعينة الدراسة
- 4.2 صدق أداة الدراسة وثباتها
- 5.2 خصائص أفراد العينة
- 6.2 الإجابة عن تساؤلات الدراسة
- 7.2 اختبار فرضيات الدراسة

تمهيد

تشمل الإطار العملي للدراسة أسلوب وإجراءات الدراسة التي تم اتباعها من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وإيضاح أدوات جمع البيانات وكيفية تحليلها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss. 24) في معالجة البيانات للإجابة عن تساؤلات وفرضيات الدراسة للوصول إلى تحليل علمي يؤدي إلى نتائج عملية يمكن استخدامها وتطبيقها في بيئة العمل السورية، حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان لمعرفة صدق أداة الدراسة وثباتها.

1.2 أسلوب وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. طُبّق هذا النوع من الدراسة بعد حدوث المتغيرات في بيئتها الطبيعية. وفقاً لذلك، تمت متابعة حدوث المتغيرات في بيئتها كما هي حيث تم الاعتماد على مدى توفر معلومات ودراسات علمية وعملية في هذا المجال والتي أنجزت من خلال مراجعة واسعة ومتعمقة للدراسات السابقة. من خلال ذلك كان من الممكن إجراء تحليل تفصيلي لدراسات الآخرين لإيجاد أساس عملي للدراسة الحالية وتطبيقها في المنظمات السورية.

إن مجال الدراسة مصمم للحصول على معلومات وبيانات تفصيلية من الموظفين المشمولين في عينة الدراسة للوصول إلى تحليل علمي يؤدي إلى نتائج عملية يمكن استخدامها على أرض الواقع.

2.2 أدوات جمع البيانات وتحليلها

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss. 24) في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي لاختبار فرضيات الدراسة ودراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع وبيان أثر المتغيرين الوسيطين في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- معامل ألفا كرونباخ: وهو أسلوب إحصائي يبين مدى الاتساق الداخلي والثبات والترابط بين متغيرات الدراسة مجتمعة أو المتغيرات ضمن كل محور من محاور الدراسة.
- حساب t لعينة واحدة: يستخدم هذا الاختبار لاختبار الفرق المعنوي بين متوسط العينة ومتوسط مجتمع الدراسة والذي يعبر عنه بقيمة ثابتة (المتوسط المفترض).

تم استخدام تقنية توزيع الاستبيان في جمع البيانات الأولية في المدة بين 14-11-2020 وحتى 18-3-2021 وتم اتباع نوعين من أنواع الاستقصاء وهما الاستقصاء المباشر والاستقصاء الإلكتروني عبر الاستبيان وفقاً للمقاييس المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

أما البيانات الثانوية فقد جمعت من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وذلك لجمع مادة علمية تناسب الدراسة.

تم الاعتماد على أداة الاستبيان الذي يتكون من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: عنوان الاستبيان واسم الدراسة وتمهيد عن الدراسة والجهة التي تنتمي إليها الباحثة، والهدف من هذا الاستبيان.

الجزء الثاني: يشمل المتغيرات الشخصية والوظيفية وهي (النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة).

الجزء الثالث: ويشمل المتغيرات الأربعة الرئيسية للدراسة، وهي:

- **المتغير الأول:** الكفاءة الذاتية المهنية: وهو عبارة عن المتغير المستقل في الدراسة، واستُخدم المقياس الذي طوره الباحث (Prof. Ralf Schwarzer) والمكون من (10) عبارات.
- **المتغير الثاني:** الانخراط الوظيفي: وهو عبارة عن المتغير التابع الأول في الدراسة، واستُخدم المقياس الذي طوره الباحث (Prof. Wilmar Schaufeli) والمكون من (9) عبارات.
- **المتغير الثالث:** الإدمان على العمل: وهو عبارة عن المتغير التابع الثاني في الدراسة، واستُخدم المقياس الذي طوره الباحث (Prof. Wilmar Schaufeli) والمكون من (10) عبارات.
- **المتغير الرابع:** نموذج متطلبات العمل وموارده: وهو عبارة عن المتغير الوسيط في الدراسة، واستُخدم مقياسين من أجل استكمال استبيان متطلبات العمل أحدهما دراسة (LePresti, A., & Nonnis, M., 2014) المتمثل بالبُعد (عبء العمل) والمكون من (3) عبارات، والآخر دراسة (D. Xanthopoulou et al., 2013) المتمثل بالبعدين (المتطلبات العاطفية، تنافر الدور العاطفي) والمكون من (11) عبارة. أما بالنسبة لموارد العمل تم استخدام المقياس في دراسة

(Lee et al., 2017) المتمثل بالأبعاد (الاستقلالية, الدعم الاجتماعي, العلاقة بين الرئيس المباشر والمرؤوس) ويتألف من (25) عبارة.

3.2 مجتمع وعينة الدراسة

يتألف المجتمع المدروس من جميع العاملين في قطاع الاتصالات الخاص (سيرياتيل-MTN) في مدينة دمشق وتم اختيار عينة عشوائية, وقد بلغ عدد استجابات الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (103) من أصل (200) استجابة لتمثل عينة الدراسة.

4.2 صدق أداة الدراسة وثباتها

تم اختيار الاستبيان الخاص بالدراسة وترجمته إلى اللغة العربية ومن ثم عرض على محكمين من أساتذة الإدارة المختصين في المعهد العالي لإدارة الأعمال وعينة من مجتمع الدراسة. وذلك للتحقق من مدى صدق الفقرات, وطلب منهم تنقيح ومراجعة فقرات الاستبيان, من حيث مدى وضوح الفقرات وجودة الصياغة اللغوية, ومدى انتمائها للمجال الذي تقيسه, وتعديل أي من الفقرات التي يرون أنها لا تحقق الهدف من الاستبيان, حيث جُمعت البيانات من المحكمين بعد ذلك, وتمت إعادة صياغتها وفق ما اتفق عليه المحكمون, حيث استقرت آرائهم على أن جميع العبارات واضحة تحقق الهدف من الاستبيان وتتناسب مع بيئة الدراسة.

تم حساب ثبات الأداة وعباراتها من خلال استخدام معامل (ألفا كرونباخ) لكل محور من محاور الأداة وأظهرت النتائج أن جميع هذه المعاملات تجاوزت قيمتها 0.70 كما في الجدول (2):

الجدول (2) نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان

محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الكفاءة الذاتية المهنية	10	0,894
الانخراط الوظيفي	9	0,933
الإدمان على العمل	10	0,891
متطلبات العمل	14	0,898
موارد العمل	26	0,872

الجدول من إعداد الباحثة

يُظهر الجدول رقم (2) بأن كافة محاور الاستبيان تتمتع بثبات جيد (كافة القيم فوق 0,70) مما يدل أن أداة الدراسة ذات ثبات جيد ومقبولة لأغراض الدراسة، (الملحق رقم 1/ يبين الاستبيان بصورته النهائية).

5.2 خصائص أفراد العينة

يشير الجدول رقم (3) إلى خصائص أفراد العينة:

الجدول (3) الخصائص الديمغرافية والوظيفية لأفراد العينة

المتغيرات	المستوى	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	35	34%
	انثى	68	66%
العمر	أقل من 25 سنة	44	42.7%
	من 25 – 34 سنة	26	25.2%
	من 35 – 44 سنة	20	19.4%
	أكثر من 44 سنة	13	12.6%
المؤهل العلمي	ثانوية/معهد متوسط	15	14.6%
	إجازة جامعية	62	60.2%
	دراسات عليا	26	25.2%
المستوى الوظيفي	موظف بدون مهام إشرافية	40	38.8%
	مشرف – مستوى إدارة أول	34	33%
	إدارة متوسطة	21	20.4%
	إدارة عليا	8	7.8%
	أقل من 5 سنوات	40	38.8%

27.2%	28	من 5 إلى 9 سنوات	عدد سنوات الخبرة
17.5%	18	من 10 إلى 14 سنة	
16.5%	17	أكثر من 15 سنة	

الجدول من إعداد الباحثة

1.5.2 النوع الاجتماعي

ينقسم أفراد العينة البالغ حجمها (103) فرداً بين موظفين ذكور وعددهم (35) ويمثلون نسبة (34%) من عينة الدراسة، وموظفات إناث وعددهم (68) ويمثلون نسبة (66%) من عينة الدراسة.

نلاحظ من توزع النوع الاجتماعي لعينة الدراسة غلبة الموظفات الإناث في قطاع الاتصالات بما يقارب ضعفي العدد وتعزى هذه الظاهرة لميل الإناث للأعمال الإدارية وأيضاً تزامناً مع الوضع الاجتماعي الحالي في سوريا.

2.5.2 العمر

ينقسم أفراد العينة إلى الفئة العمرية الأولى وهي (أقل من 25 سنة) وعددهم (44) ويمثلون نسبة (42.7%) من حجم العينة، والفئة العمرية الثانية (من 25 - 34 سنة) وعددهم (26) ويمثلون نسبة (25.2%) من حجم العينة، والفئة العمرية الثالثة (من 35 - 44 سنة) وعددهم (20) ويمثلون نسبة (19.4%) من حجم العينة، والفئة العمرية الرابعة (أكثر من 44 سنة) وعددهم (13) ويمثلون نسبة (12.6%) من حجم العينة.

نلاحظ من توزيع الفئات العمرية سيطرة فئة الشباب وخاصة الخريجين الجدد والبالغ من العمر (أقل من 25) عاماً ثم فئة الشباب من العمر (25 - 34) عاماً ليشكلوا كلتا الفئتين بما يقارب ثلثي العينة، أي تعتمد قطاع الاتصالات بشكل كبير على فئة الشباب اليافعين وتعمل كمستقطب أساسي لتوظيفهم بعد التخرج.

3.5.2 المؤهل العلمي

ينقسم أفراد العينة فيما يخص التحصيل العلمي إلى الفئة الأولى وهم الحاصلين على شهادة (ثانوية/معهد متوسط) وعددهم (15) ويمثلون نسبة (14.6%) من حجم العينة والفئة الثانية وهم الحاصلون على شهادة (إجازة جامعية) وعددهم (62) ويمثلون نسبة (60.2%) من حجم العينة والفئة الثالثة الحاصلون على شهادة (دراسات عليا) وعددهم (26) ويمثلون نسبة (25.2%) من حجم العينة. نلاحظ من توزيع فئات المؤهل العلمي سيطرة فئة حملة الشهادة الجامعية ثم حملة الشهادات العليا ثم حملة الشهادة الثانوية/معهد متوسط ويعزى هذا لبيئة العمل المدروسة حيث تتوجه قطاع الاتصالات باستقطاب حملة الشهادة الجامعية أكثر لتأتي ثاني أكبر نسبة ألا وهي حملة الشهادات العليا وقد يُرجح هذا أن شركات الاتصالات تشجع موظفيها لتحصيل شهادات عليا.

4.5.2 المستوى الوظيفي

ينقسم أفراد العينة فيما يخص المستوى الوظيفي إلى أربع فئات، الفئة الأولى وهو (موظف بدون مهام إشرافية) وعددهم (40) ويمثلون نسبة (38.8%) من حجم العينة والفئة الثانية (مشرف - مستوى إدارة أول) وعددهم (44) ويمثلون نسبة (33%) من حجم العينة والفئة الثالثة (إدارة متوسطة) وعددهم (21)

ويمثلون نسبة (20.4%) من حجم العينة والفئة الرابعة (إدارة عليا) وعددهم (8) ويمثلون نسبة (7.8%) من حجم العينة.

نلاحظ من توزع فئات المستوى الوظيفي سيطرة الفئتين وهما فئة الموظف بدون مهام إشرافية وفئة المشرفين من المستوى الأول حيث كلتا الفئتان يمثلان فئة الشباب في الشركة المقبلين على سوق العمل مع وجود خبرات مهنية قليلة.

5.5.2 عدد سنوات الخبرة

ينقسم أفراد العينة فيما يخص الخبرة الوظيفية إلى الفئة الأولى وهي (أقل من 5 سنوات) وعددهم (40) ويمثلون نسبة (38.8%) من حجم العينة والفئة الثانية وهي (من 5 إلى 9 سنوات) وعددهم (28) ويمثلون نسبة (27.2%) من حجم العينة والفئة الثالثة وهي (من 10 إلى 14 سنة) وعددهم (18) ويمثلون نسبة (17.5%) من حجم العينة والفئة الرابعة وهي (أكثر من 15 سنة) وعددهم (17) ويمثلون نسبة (16.5%) من حجم العينة.

نلاحظ من توزع فئات الخبرة الوظيفية سيطرة الفئة ذو الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات) ويعزى ذلك بسبب وجود العديد من المهام الإدارية التي لا تتطلب خبرات كثيرة والمنتشرة على مدار أفرع الشركة.

6.2 الإجابة عن تساؤلات الدراسة

تم إجراء التحليل الإحصائي لجميع متغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد العينة على العبارات الواردة ضمن الاستبيان، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لهذه العبارات، وتم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها النسبية استناداً لقيمة المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة.

1.6.2 الإجابة عن التساؤل الأول: ما هي مستويات الكفاءة الذاتية المهنية وفق ما عبر عنها أفراد

العينة؟

للإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم إجراء اختبار t لعينة واحدة للكفاءة الذاتية المهنية وفق الجدول (4) كما يلي:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول

الكفاءة الذاتية المهنية

Descriptive Statistics								
	N			Mean		Std. Deviation		
SE	103			3.92		0.762		
One-Sample Test								
	Test Value = 3					M	SD	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
					Lower			Upper

يمكنني حل المشكلات الصعبة المتعلقة بعملتي إذا حاولت إدارتها بجديّة	7.943	102	.000	.95146	.7139	1.1891	3.9515	1.2157
إذا خالفني شخص ما فيما يتعلق بأداء عملي، أستطيع إيجاد الطرق والوسائل المناسبة لتحقيق ما أريده	7.181	102	.000	.81553	.5903	1.0408	3.8155	1.1525
من السهل بالنسبة لي تحقيق ما أطمح له وإنجاز أهدافي في العمل	14.980	102	.000	1.25243	1.0866	1.4183	4.2524	.8485
أنا واثق بأنني قادر على التعامل وكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة في عملي	5.706	102	.000	.69903	.4560	.9420	3.6990	1.2433
بفضل ما أمتلك من بديهة وروح المبادرة، أعرف كيف أتعامل مع المواقف غير المتوقعة	6.437	102	.000	.79612	.5508	1.0414	3.7961	1.2552
يمكنني حل معظم المشاكل في عملي إذا بذلت الجهد اللازم	16.153	102	.000	1.21359	1.0646	1.3626	4.2136	.7624
أبقى هادئاً عند مواجهة الصعوبات لأنني أستطيع الاعتماد على قدرتي على التأقلم في هكذا حالات	2.388	102	.019	.33010	.0559	.6043	3.3301	1.4030
عندما أواجه مشكلة، أجد لها حلاًّ عديدة	11.096	102	.000	.88350	.7256	1.0414	3.8835	.8080
إذا وقعت في مشكلة، يمكنني التفكير بحل ما	17.999	102	.000	1.18447	1.0539	1.3150	4.1845	.6678
يمكنني التعامل مع كل ما يعترض طريقي في عملي	10.972	102	.000	1.09709	.8988	1.2954	4.0971	1.0147

الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الكفاءة الذاتية المهنية في قطاع الاتصالات في مدينة دمشق تقع ضمن عبارة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي للكفاءة الذاتية المهنية (3.92) والانحراف المعياري (0.762). للتأكد من هذه النتائج تم اختبار One Sample T-Test وأنتضح أن قيمة مؤشر Sig لكافة عبارات الكفاءة الذاتية المهنية أقل من 0.05 ونجد أن قيمة t موجبة لجميع العبارات إذاً متوسط عبارات الكفاءة الذاتية المهنية أكبر من المتوسط المفترض

(3)، مما يدل أن استجابات أفراد العينة تميل نحو الموافقة وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة أن الكفاءة الذاتية المهنية لا تساوي المتوسط المفترض (3) أي يوجد فرق جوهري بين المتوسطين.

تعليقاً على ما سبق نجد أن أفراد العينة يمتلكون مستويات جيدة من الكفاءة الذاتية المهنية حيث كانت الإجابات ضمن مجال الموافق، أي لديهم تلك المعتقدات حول أنفسهم لإنجاز كل ما يُطلب منهم ويرجع ذلك بسبب وجود الخبرات والمعارف المطلوبة لإنجاز وتحقيق الأعمال التي ترفع من كفاءة وجودة الأعمال مما يعطي الفرد الإحساس بالتميز والرضا.

2.6.2 الإجابة عن التساؤل الثاني: ما هي مستويات الانخراط الوظيفي وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟

للإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم إجراء اختبار t لعينة واحدة للانخراط الوظيفي وفق الجدول (5) كما يلي:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول

الانخراط الوظيفي

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
EN	103	3.76	0.931
One-Sample Test			
Test Value = 3			

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		M	SD
					Lower	Upper		
أشعر بأنني مفعم بالحيوية في العمل	11.267	102	.000	.88350	.7280	1.0390	3.8835	.7958
أشعر بالقوة والنشاط خلال قيامي بعمل	8.324	102	.000	.97087	.7395	1.2022	3.9709	1.1836
أنا متحمس لعمل	6.973	102	.000	.65049	.4655	.8355	3.6505	.9467
أحصل على الإلهام من عملي	7.327	102	.000	.86408	.6302	1.0980	3.8641	1.1968
عندما أستيقظ في الصباح، أشعر بالرغبة في الذهاب إلى العمل	4.640	102	.000	.55340	.3168	.7900	3.5534	1.2104
أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف	4.019	102	.000	.50485	.2557	.7540	3.5049	1.2747
أنا فخور بعمل	8.825	102	.000	.94175	.7301	1.1534	3.9417	1.0830
أنا مستغرق في عملي	7.127	102	.000	.82524	.5956	1.0549	3.8252	1.1751
أنتحرر من كافة الأعباء عندما أعمل	4.725	102	.000	.66019	.3831	.9373	3.6602	1.4180

الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الانخراط الوظيفي في قطاع الاتصالات في مدينة دمشق تقع ضمن عبارة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي للانخراط الوظيفي (3.76) والانحراف المعياري (0.931). للتأكد من هذه النتائج تم اختبار One Sample T-Test وأوضح أن قيمة مؤشر Sig لكافة عبارات الانخراط الوظيفي أقل من 0.05 ونجد أن قيمة t موجبة لجميع العبارات إذاً متوسط عبارات الانخراط الوظيفي أكبر من المتوسط المفترض (3)، مما يدل أن

استجابات أفراد العينة تميل نحو الموافقة وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة أن الانخراط الوظيفي لا تساوي المتوسط المفترض (3) أي يوجد فارق جوهري بين المتوسطين.

تعليقاً على ما سبق نجد أن أفراد العينة يمتلكون مستويات جيدة من الانخراط الوظيفي حيث كانت الإجابات ضمن مجال الموافق، ويعزى ذلك أن الشركات تقوم بتوفير الشروط والبيئة المناسبة الذي يجعل الموظفين منخرطين في عملهم وأيضاً مدى تمتع الأفراد أثناء أداء عملهم والإيمان به والشعور بالتقدير والتفاني من أجل هذا العمل.

3.6.2 الإجابة عن التساؤل الثالث: ما هي مستويات الإدمان على العمل وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟

للإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم إجراء اختبار t لعينة واحدة للإدمان على العمل وفق الجدول (6) كما يلي:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول الإدمان على العمل

Descriptive Statistics							
	N		Mean		Std. Deviation		
WH	103		3.47		0.951		
One-Sample Test							
		Test Value = 3					
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	M

					Lower	Upper		
في عملي، أبدو وكأنني في عجلة من أمري وأسبق الزمن	5.551	102	.000	.70874	.4555	.9620	3.7087	1.2957
أجد نفسي منهكاً في العمل بعد أن يكون زملائي قد أنهوا عملهم	2.519	102	.013	.33981	.0723	.6073	3.3398	1.3687
من المهم بالنسبة لي أن أعمل بجد حتى لو لم أكن أستمتع بما أقوم به	6.832	102	.000	.76699	.5443	.9897	3.7670	1.1393
أبقى مشغولاً وأكلف نفسي فوق طاقتها	4.165	102	.000	.55340	.2899	.8169	3.5534	1.3484
أشعر أن هناك شيئاً ما بداخلي يدفعني للعمل بجد	7.583	102	.000	.88350	.6524	1.1146	3.8835	1.1824
أمضي وقتاً أطول في العمل بدلاً من التواصل مع الأصدقاء أو ممارسة الهوايات أو القيام بأنشطة ترفيهية	2.819	102	.006	.36893	.1093	.6285	3.3689	1.3283
أشعر بأنني ملزم على العمل بجد، حتى عندما لا يكون ذلك ممتعاً	4.151	102	.000	.56311	.2940	.8322	3.5631	1.3767
أقوم بتأدية شئني أو ثلاثة في وقت واحد مثل تناول الغداء وكتابة مذكرة أثناء التحدث عبر الهاتف	3.822	102	.000	.52427	.2522	.7964	3.5243	1.3921
أشعر بالذنب عندما أحصل على إجازة من العمل	.071	102	.944	.00971	-.2619	.2813	3.0097	1.3897
يصعب عليّ الاسترخاء عندما لا أعمل	.065	102	.948	.00971	-.2869	.3064	3.0097	1.5178

الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الإدمان على العمل في قطاع الاتصالات في مدينة دمشق تقع ضمن عبارة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي للإدمان على العمل (3.47) والانحراف المعياري (0.951). للتأكد من هذه النتائج تم اختبار One Sample T-Test وأوضح أن قيمة مؤشر Sig لكافة عبارات الإدمان على العمل أقل من 0.05 ما عدا عبارتين ونجد أن قيمة t موجبة لجميع العبارات إذاً متوسط عبارات الإدمان على العمل أكبر من المتوسط المفترض

(3)، مما يدل أن استجابات أفراد العينة تميل نحو الموافقة وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة أن الإدمان على العمل لا تساوي المتوسط المفترض (3) أي يوجد فرق جوهري بين المتوسطين، ويُعزى وجود عبارتين تميل إجاباتهم للحيد بسبب الارتياح للإجابة عن الأسئلة أو بسبب عدم وجود ثقة في مصدر البحث العلمي والخوف من الإدارة لاستخدامها ضد الموظفين، وقد يكون هنالك تقصير من الإدارة في تثقيف ووعي الموظفين حول الإدمان على العمل وعواقبه.

تعليقاً على ما سبق نجد أن أفراد العينة يمثلون مستويات عالية نسبياً من الإدمان على العمل بحيث كانت الإجابات ضمن مجال الموافق، ويُعزى ذلك بسبب وجود الضغط الكبير عليهم بما أنه لا يوجد مخدم ثالث للاتصالات في سورية، ولكن يجب على الشركتين التوخي الحذر مما قد ينتج من آثار جانبية وسلبية مثل السلوك السلبي أو النقص في الجودة أو الإرهاق أو نقص الطاقة الإنتاجية لدى الموظفين وبالتالي التكرار لذات الأعمال وغياب الأفكار الإبداعية مما يؤدي إلى خلق بيئة مشحونة بالتوتر والصراعات، والذي سيتطلب على إدارة الموارد البشرية تدخلاً مباشراً وإيجاد حلول سريعة لحل مشكلة الإدمان على العمل وما ينتج عنها وستكون النتائج كبيرة في حال بقاء الموظفين لفترات طويلة ضمن حالة الإدمان على العمل.

4.6.2 الإجابة عن التساؤل الرابع: ما هي متطلبات العمل وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟

للإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم إجراء اختبار t لعينة واحدة لمتطلبات العمل وفق الجدول (7) كما يلي:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول

متطلبات العمل

Descriptive Statistics								
	N	Mean		Std. Deviation				
JD	103	3.83		0.705				
One-Sample Test								
	Test Value = 3							
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		M	SD
					Lower	Upper		
لدي الكثير من العمل للقيام به	6.584	102	.000	.74757	.5224	.9728	3.7476	1.1523
يتوجب عليّ العمل بسرعة كبيرة	8.816	102	.000	.98058	.7600	1.2012	3.9806	1.1287
أضطر إلى بذل جهد إضافي لإنهاء عملي	4.771	102	.000	.62136	.3630	.8797	3.6214	1.3218
يتطلب عملي ذكاءً عاطفياً	10.781	102	.000	.93204	.7606	1.1035	3.9320	.8774
أواجه في عملي أموراً تمسني على الصعيد الشخصي	8.350	102	.000	.84466	.6440	1.0453	3.8447	1.0266
أواجه في عملي مواقف مشحونة بالعواطف	8.305	102	.000	.83495	.6355	1.0344	3.8350	1.0203
في عملي، أتعامل مع عملاء يشكون باستمرار، على الرغم من أنني أؤدي كل ما هو مطلوب لمساعدتهم	7.631	102	.000	.82524	.6108	1.0397	3.8252	1.0974
في عملي، يتوجب علي التعامل مع العملاء المتطلبين	7.427	102	.000	.79612	.5835	1.0087	3.7961	1.0878
أتعامل مع العملاء الذين لا يعاملوني باحترام ولباقة مناسبين	8.126	102	.000	.84466	.6385	1.0508	3.8447	1.0549

في عملي، يتوجب علي كبت مشاعري الخاصة (مثل الغيظ والسخط) لإعطاء انطباع محايد	9.834	102	.000	.84466	.6743	1.0150	3.8447	.8717
خلال عملي، يتوجب علي إخفاء مشاعري العفوية (مثل النفور أو الكراهية)؟	11.456	102	.000	1.05825	.8750	1.2415	4.0583	.9375
خلال عملي، يتوجب علي التعبير عن مشاعر معينة تجاه العملاء (الداخلين أو الخارجيين) والتي لا تعبر عن مشاعري الحقيقية	8.702	102	.000	.93204	.7196	1.1445	3.9320	1.0870
خلال عملي، يتوجب علي التعبير عن مشاعر إيجابية تجاه العملاء بينما أشعر فعلياً باللامبالاة	5.400	102	.000	.67961	.4300	.9293	3.6796	1.2773
أثناء عملي، يتوجب علي التفاعل مع تفهم العملاء المزعجين (مثل السلوك غير المقبول)	8.174	102	.000	.80583	.6103	1.0014	3.8058	1.0005

الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول متطلبات العمل في قطاع الاتصالات في مدينة دمشق تقع ضمن عبارة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتطلبات العمل (3.83) والانحراف المعياري (0.705).

ومن جدول One Sample T-Test يتضح أن قيمة مؤشر Sig لكافة عبارات متطلبات العمل أقل من 0.05 ونجد أن قيمة t موجبة لجميع العبارات إذاً متوسط عبارات متطلبات العمل أكبر من المتوسط المفترض (3)، مما يدل أن استجابات أفراد العينة تميل نحو الموافقة وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل

الفرضية البديلة القائلة أن متطلبات العمل لا تساوي المتوسط المفترض (3) أي يوجد فارق جوهري بين المتوسطين.

تعليقاً على ما سبق نجد أنه يوجد متطلبات للعمل حسب استجابات أفراد العينة وكانت الإجابات ضمن مجال الموافق.

5.6.2 الإجابة عن التساؤل الخامس: ما هي موارد العمل وفق ما عبر عنها أفراد العينة؟

للإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم إجراء اختبار t لعينة واحدة لموارد العمل وفق الجدول (8) كما يلي:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t لعينة واحدة لاستجابات أفراد العينة حول موارد

العمل

Descriptive Statistics								
	N		Mean			Std. Deviation		
JR	103		3.70			0.561		
One-Sample Test								
	Test Value = 3							
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		M	SD
					Lower	Upper		
يمكنني تأدية أنشطة عملي بحرية تامة	6.979	102	.000	.79612	.5698	1.0224	3.7961	1.1577
يمكنني تخطيط أنشطة عملي بنفسني	5.557	102	.000	.64078	.4120	.8695	3.6408	1.1703

أتمكن من إنجاز عملي بالوتيرة التي أراها مناسبة	6.930	102	.000	.78641	.5613	1.0115	3.7864	1.1517
يمكنني أن أقرر كيفية تنفيذ عملي بنفسي	6.734	102	.000	.78641	.5548	1.0181	3.7864	1.1852
يمكنني إيقاف عملي لفترة قصيرة إذا وجدت أنه من الضروري القيام بذلك	1.461	102	.147	.20388	-.0730	.4808	3.2039	1.4167
يمكنني ترتيب أولويات العمل الذي أؤديه	10.992	102	.000	1.03883	.8514	1.2263	4.0388	.9591
يمكنني المشاركة في القرار بشأن متى يجب استكمال شيء ما	5.299	102	.000	.66019	.4131	.9073	3.6602	1.2645
يمكنني المشاركة في القرار المتعلق بالوقت الذي أحتاجه لإنجاز نشاط معين	8.345	102	.000	.78641	.5995	.9733	3.7864	.9564
أستطيع حل المشاكل التي تظهر في عملي	13.495	102	.000	1.08738	.9276	1.2472	4.0874	.8177
يمكنني تنظيم عملي	7.951	102	.000	.92233	.6922	1.1524	3.9223	1.1773
يمكنني تحديد محتوى أنشطة عملي	10.989	102	.000	.95146	.7797	1.1232	3.9515	.8787
أستطيع الاعتماد على زملائي عندما أواجه صعوبات في عملي	12.398	102	.000	1.07767	.9053	1.2501	4.0777	.8821
عند الضرورة، أستطيع طلب المساعدة من زملائي في العمل	21.304	102	.000	1.12621	1.0214	1.2311	4.1262	.5365
يمكنني التعايش مع زملائي في العمل	2.242	102	.027	.27184	.0314	.5123	3.2718	1.2302
لا يوجد صراع مع زملائي في العمل	6.354	102	.000	.66990	.4608	.8790	3.6699	1.0699
أشعر بالتقدير من زملائي في العمل	11.654	102	.000	.97087	.8056	1.1361	3.9709	.8454
زملائي في العمل ودودين تجاهي	9.726	102	.000	.80583	.6415	.9702	3.8058	.8408
يسود مناخ جيد بيني وبين زملائي في العمل	4.652	102	.000	.50485	.2896	.7201	3.5049	1.1014

لا توجد أية مشاكل أو حالات مزعجة بيني وبين زملائي في العمل	5.718	102	.000	.67961	.4439	.9154	3.6796	1.2063
أعرف مكانتي لدى مشرفي .. عادة أعرف مدى رضا مشرفي علي	3.608	102	.000	.51456	.2317	.7975	3.5146	1.4475
مديري على علم بمشاكل واحتياجات عملي	5.254	102	.000	.66990	.4170	.9228	3.6699	1.2939
مديري مدرك تماماً لإمكاناتي	3.351	102	.001	.47573	.1942	.7573	3.4757	1.4406
بغض النظر عن مقدار السلطة الرسمية التي قام مديري ببنائها في منصبه	2.717	102	.008	.35922	.0969	.6215	3.3592	1.3420
بغض النظر عن مقدار السلطة الرسمية التي قام مديري ببنائها في منصبه, ولكن دائماً ينقذني من مصائب حدثت أثناء العمل	2.588	102	.011	.33981	.0794	.6002	3.3398	1.3325
لدي الثقة الكافية في مديري لدرجة أنني أدافع عن قراراته في غيابه أمام زملائي	3.275	102	.001	.47573	.1876	.7639	3.4757	1.4742
أشعر أن هناك شيئاً ما بداخلي يدفعني للعمل بجِد	7.277	102	.000	.85437	.6215	1.0872	3.8544	1.1915

الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول موارد العمل في قطاع الاتصالات في مدينة دمشق تقع ضمن عبارة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي لموارد العمل (3.70) والانحراف المعياري (0.561).

ومن جدول One Sample T-Test يتضح أن قيمة مؤشر Sig لكافة عبارات موارد العمل أقل من 0.05 ما عدا عبارة واحدة ونجد أن قيمة t موجبة لجميع العبارات إذاً متوسط عبارات موارد العمل

أكبر من المتوسط المفترض (3) أي يوجد فارق جوهري بين المتوسطين, مما يدل أن استجابات أفراد العينة تميل نحو الموافقة وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة أن موارد العمل لا تساوي المتوسط المفترض (3), ويُعزى وجود عبارة تميل إجاباته للحِياد بسبب الارتياح للإجابة عن السؤال.

تعليقاً على ما سبق نجد أنه يوجد مستويات لموارد العمل حسب استجابات أفراد العينة بحيث كانت الإجابات ضمن مجال الموافق, حيث إن توفر موارد العمل يخفف من كمية العبء والانتزاع والضغوطات على الموظفين ويعمل كمسير لأعمالهم.

7.2 اختبار فرضيات الدراسة

1.7.2 الفرضية الأولى:

H1: يوجد أثر معنوي للكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط ويظهر الجدول (9) نتائج الاختبار:

الجدول (9) نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي

Variables Entered/Removed ^a						
Model		Variables Entered	Variables Removed			Method
1		SE ^b	.			Enter
Model Summary ^b						
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1		.407 ^a	.166	.157	7.69373	2.795
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1186.267	1	1186.267	20.040	.000 ^b
	Residual	5978.549	101	59.194		
	Total	7164.816	102			
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	16.305	3.993		4.084	.000
	SE	.447	.100	.407	4.477	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (9) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.166$ أي 16.6% من التغيرات في المتغير التابع (الانخراط الوظيفي) تعود للتغيرات في المتغير المستقل (الكفاءة الذاتية المهنية) ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي ضعيف للكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي ويفسر ما نسبته 16.6% من التباينات في المتغير التابع للانخراط الوظيفي في حين يرجع ما نسبته 83.4% من التباينات إلى عوامل أخرى غير الكفاءة الذاتية المهنية. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر $Sig=0.000$ وقيمة $B=0.447$.

تشير النتائج أن وجود الكفاءة الذاتية المهنية تساعد نسبياً في الانخراط الوظيفي وبالتالي تُوجه الأفراد إلى خلق سلوكيات إيجابية في الشركة ولكن على الرغم من وجود أثر ضعيف إلا أنه يبدو هناك مشكلة في الكفاءة الذاتية المهنية لدى قسم من أفراد العينة وقد يُعزى ذلك بسبب عينة المجتمع المدروسة والتي تمثلت بسيطرة فئة الشباب وخاصة الخريجين الجدد ليشكلوا بما يقارب ثلثي العينة، أي أن ثلثي العينة بمرحلة تكوين الكفاءة الذاتية المهنية وتشكيل الخبرات والمعارف والقدرات الذاتية وهذا يتطابق مع نتائج الدراسات السابقة لكل من (Ventura et al., 2014) ودراسة (Vera et al., 2012) ودراسة (Federici & Skaalvik, 2011).

2.7.2 الفرضية الثانية:

H2: يوجد أثر معنوي للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط ويظهر الجدول (10) نتائج الاختبار:

الجدول (10) نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل

Variables Entered/Removed ^a						
Model		Variables Entered		Variables Removed		Method
1		SE ^b		.		Enter
Model Summary ^b						
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1		.607 ^a	.368	.362	7.60048	1.727
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3397.890	1	3397.890	58.820	.000 ^b
	Residual	5834.498	101	57.767		
	Total	9232.388	102			
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.027	3.944		1.274	.205
	SE	.757	.099	.607	7.669	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (10) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.368$ أي 36.8% من التغيرات في المتغير التابع (الإدمان على العمل) تعود للتغيرات في المتغير المستقل (الكفاءة الذاتية المهنية) ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي متوسط الشدة للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل ويفسر ما نسبته 36.8% من التباينات في المتغير التابع للإدمان على العمل في حين يرجع ما نسبته 63.2% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر $Sig = 0.000$ وقيمة $B = 0.757$.

تشير النتائج أن وجود الكفاءة الذاتية المهنية لم تخفض من الإدمان على العمل, حيث هنالك مؤشرات لبدايات الإدمان على العمل, هنا تأتي دور الإدارة لتثقيف الموظفين عن مخاطر الإدمان على العمل الذي قد يؤدي إلى مشاكل صحية ونفسية وجسدية وصولاً إلى الإجهاد والاحتراق الوظيفي, أي أن الموظفين الذين لديهم كفاءة ذاتية مهنية معرضين للإدمان على العمل في حال لم يتم تدارك الموضوع, وقد يُعزى ذلك بسبب عينة المجتمع المدروسة ورغبةً من فئة الشباب بقضاء أكبر وقت ممكن في العمل لتحصيل الخبرة العملية وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة كل من دراسة (Vera et al., 2012) ودراسة (Guglielmi et al., 2012) ودراسة (Del Libano et al., 2012), وتختلف مع دراسة (Ventura et al., 2014) الذي أكدت أنه كل ما كان لدى الموظف كفاءة ذاتية مهنية عالية كل ما كان مستويات الإدمان على العمل وتعرضه للإرهاق أقل وقد يعزى هذا الاختلاف بسبب عينة الدراسة والبيئة المدروسة ونتيجةً لوجود ظروف اقتصادية واجتماعية ملائمة أكثر للأفراد.

3.7.2 الفرضية الثالثة:

H3: تلعب متطلبات العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية نذهب لشروط الوساطة حسب بارون وكييني:

1. يوجد أثر للمتغير المستقل (الكفاءة الذاتية المهنية) في المتغير التابع (الانخراط الوظيفي)، وهي

محقة في الفرضية الرئيسية رقم 2-7-1.

2. يوجد أثر للمتغير المستقل (الكفاءة الذاتية المهنية) في المتغير الوسيط (متطلبات العمل).

3. يوجد أثر للمتغير الوسيط (متطلبات العمل) في المتغير التابع (الانخراط الوظيفي).

4. نتحقق من نوع علاقة الوساطة من خلال دراسة الأثر المباشر للمتغير المستقل (الكفاءة الذاتية

المهنية) عند دخول المتغير الوسيط (متطلبات العمل) في المتغير التابع (الانخراط الوظيفي).

لدراسة هذه الشروط والتحقق من فرضية الوساطة ندرس الفرضيات الفرعية التالية:

1.3.7.2 يوجد أثر معنوي للكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات

العمل. يظهر الجدول رقم (11) النتائج:

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل

Variables Entered/Removed ^a						
Model		Variables Entered	Variables Removed			Method
1		SE ^b	.			Enter
Model Summary ^b						
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1		.273 ^a	.075	.066	9.54240	2.168
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	742.641	1	742.641	8.156	.004 ^b
	Residual	9196.796	101	91.057		
	Total	9939.437	102			
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	39.862	4.952		8.049	.000
	SE	.354	.124	.273	2.856	.004

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (11) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.075$ أي 7.5% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي ضعيف للكفاءة الذاتية المهنية على متطلبات العمل ويفسر ما نسبته 7.5% من التباينات في المتغير التابع لمتطلبات العمل في حين يرجع ما نسبته 92.5% من التباينات إلى عوامل

أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.004 وقيمة B = 0.354.

تشير النتائج أنه هنالك تأثير ضعيف نسبياً للكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Ventura et al., 2014) الذي أكدت أن وجود مستويات عالية من الكفاءة الذاتية المهنية ستقوم بتوليد متطلبات على شكل تحدي وليس كعبء عمل لتشكّل أحد العمليتين النفسيتين الناتجة من وجود مستويات عالية من الكفاءة الذاتية المهنية ألا وهو عملية التحفيز ولكن قد يكون عدم وجود أثر كبير للكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل هو بسبب وجود نسبة من فئة الشباب في عينة الدراسة المدروسة.

2.3.7.2 يوجد أثر معنوي لمتطلبات العمل في الانخراط الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر متطلبات العمل في الانخراط الوظيفي. يظهر الجدول رقم (12) النتائج:

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار وأثر متطلبات العمل في الانخراط الوظيفي

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JD ^b	.	Enter
Model Summary ^b			

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.195 ^a	.038	.029	8.26070	2.706

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272.653	1	272.653	3.996	.048 ^b
	Residual	6892.162	101	68.239		
	Total	7164.816	102			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.952	4.527		5.512	.000
	JD	.166	.083	.195	1.999	.048

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (12) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.038$ أي 3.8% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي لمتطلبات العمل في الانخراط الوظيفي ويفسر ما نسبته 3.8% من التباينات في المتغير التابع للانخراط الوظيفي في حين يرجع ما نسبته 96.2% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) حيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.048 وقيمة B = 0.166.

تشير النتائج أن تأثير متطلبات العمل ضعيف جداً في الانخراط الوظيفي ويعزى ذلك بسبب الاستراتيجيات الفردية التي يقوم الموظفون باتباعها لحماية أنفسهم من الآثار السلبية لمتطلبات العمل

والتعافي من الجهد المرتبط بالعمل وقد يكون بسبب الظروف الموجودة لا تساعد على تحويل تلك المتطلبات إلى تحديات لرفع مستوى الانخراط الوظيفي. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (Radic et al., 2020) الذي بينت من خلال النتائج أنه لم يكن لمتطلبات العمل تأثير سلبي على الانخراط الوظيفي وتختلف هذه النتيجة في الدراسة الحالية مع دراسة (Salmela-Aro & Upadyaya, 2018) ودراسة (Hu, 2011) ودراسة (Schaufeli et al., 2008) ودراسة (Schaufeli & Bakker, 2004) اللذين أكدوا أن متطلبات العمل المرتفعة يستنفد موارد وطاقة الموظفين وبالتالي سيؤدي إلى إرهاق الموظفين وسيؤثر سلباً في الانخراط الوظيفي.

3.3.7.2 تلعب متطلبات العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الكفاءة الذاتية المهنية ومتطلبات العمل في الانخراط الوظيفي. يظهر الجدول رقم (13) النتائج:

الجدول (13) نتائج تحليل الانحدار والدور الوسيط لمتطلبات العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي

Variables Entered/Removed ^a					
Model	Variables Entered		Variables Removed		Method
1	SE, JD ^b		.		Enter

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.416 ^a	.173	.157	7.69682	2.775

ANOVA ^a					
--------------------	--	--	--	--	--

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1240.711	2	620.356	10.472	.000 ^b
	Residual	5924.104	100	59.241		
	Total	7164.816	102			

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	13.238	5.118		2.587	.011
	JD	.077	.080	.091	.959	.340
	SE	.420	.104	.382	4.042	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (13) من (Model Summary) أن قيمة معامل الارتباط $R^2 = 0.157$ أي 15.7% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي ضعيف للنموذج (الكفاءة الذاتية المهنية ومتطلبات العمل) في الانخراط الوظيفي، ويفسر ما نسبته 15.7% من التباينات في المتغير التابع للانخراط الوظيفي في حين يرجع ما نسبته 84.3% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.420 للكفاءة الذاتية المهنية، وبلغت قيمة مؤشر Sig = 0.340 وقيمة B = 0.077 لمتطلبات العمل حيث أن قيمة Sig لمتطلبات العمل أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد دور بسيط لمتطلبات العمل بالفرضية التي تقول " تلعب متطلبات العمل دوراً بسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي " غير محققة، من خلال الفرضية الأولى نلاحظ أن للكفاءة الذاتية المهنية كان لها دور ضعيف في الانخراط الوظيفي وعند اختبارها مع وساطة

متطلبات العمل تبين أنه لم يستطع أن يلعب دور الوساطة ولم يرفع من أثر الكفاءة الذاتية المهنية، هذه النتيجة تختلف مع دراسة (Ventura et al., 2014) الذي أوضحت أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الكفاءة الذاتية المهنية بوجود متطلبات العمل سيؤدي إلى رفع مستويات الانخراط الوظيفي.

4.7.2 الفرضية الرابعة:

H4: تلعب متطلبات العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

1.4.7.2 يوجد أثر معنوي لمتطلبات العمل في الإدمان على العمل.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الكفاءة الذاتية المهنية في متطلبات العمل. يظهر الجدول رقم (14) النتائج:

الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار وأثر متطلبات العمل في الإدمان على العمل

Variables Entered/Removed ^a				
Model	Variables Entered		Variables Removed	Method
1	JD ^b		.	Enter
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.223	.215	8.42858

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2057.246	1	2057.246	28.959	.000 ^b
	Residual	7175.142	101	71.041		
	Total	9232.388	102			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.276	4.619		2.225	.028
	JD	.455	.085	.472	5.381	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (14) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.223$ أي 22.3% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أنه هناك تأثير معنوي متوسط الشدة لمتطلبات العمل في الإدمان على العمل ويفسر ما نسبته 22.3% من التباينات في المتغير التابع للإدمان على العمل في حين يرجع ما نسبته 77.7% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.455.

إن وجود متطلبات العمل مثل العمل الزائد أو نتيجةً لجائحة فيروس كورونا الذي فتح باب العمل من المنزل ولكن بساعات عمل غير منتظمة وعدم وجود البيئة المواتية للعمل في المنزل مهّد للإدمان على العمل بحيث يكون على الموظف بذل جهد إضافي لتحقيق أهداف العمل حرصاً لمنع انخفاض الأداء، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة دراسة (Guglielmi et al., 2012) ودراسة (Slöetjes, 2012) ودراسة (Schaufeli, 2017) حيث أكدت الدراسات السابقة أن لمتطلبات العمل دور في الإدمان على العمل والاحتراق الوظيفي وتعرض الموظف إلى مشاكل نفسية وجسدية.

2.4.7.2 تلعب متطلبات العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الكفاءة الذاتية المهنية ومتطلبات العمل في الإدمان على العمل. يظهر الجدول رقم (15) النتائج:

الجدول (15) نتائج تحليل الانحدار والدور الوسيط لمتطلبات العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل

Variables Entered/Removed ^a					
Model	Variables Entered		Variables Removed		Method
1	SE, JD ^b		.		Enter
Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin–Watson
1	.685 ^a	.469	.459	6.99919	1.692
ANOVA ^a					

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4333.528	2	2166.764	44.230	.000 ^b
	Residual	4898.860	100	48.989		
	Total	9232.388	102			

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7.687	4.654		-1.652	.102
	JD	.319	.073	.331	4.370	.000
	SE	.644	.095	.516	6.817	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (15) من (Model Summary) أن قيمة معامل الارتباط $R^2 = 0.459$ أي 45.9% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي جيد للنموذج (الكفاءة الذاتية المهنية ومتطلبات العمل) في الإدمان على العمل ويفسر ما نسبته 45.9% من التباينات في المتغير التابع للإدمان على العمل في حين يرجع ما نسبته 54.1% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.644 للكفاءة الذاتية المهنية، وبلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.319 لمتطلبات العمل.

بلغت قيمة B = 0.644 للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل بعد إدخال متطلبات العمل كمتغير وسيط، بينما كانت قيمة B = 0.757 في العلاقة للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل

كما في الجدول (10)، حيث قيمة B بعد دخول متغير متطلبات العمل أصغر من قيمة B في العلاقة المباشرة، هذا يبين أن متطلبات العمل تلعب دور الوساطة الجزئية بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

ويعزى ذلك لأن متطلبات العمل تساعد في إدمان الموظفين على العمل وخاصة الموظفين الكفو الذين لديهم المهارات والقدرات المناسبة للقيام بالأعمال، حيث يجب على شركات الاتصالات التخفيف من أعباء الموظفين وعدم إخضاعهم لضغوطات كبيرة لأن بعد مرور فترة من الزمن وبقاءهم تحت آثار الإدمان على العمل والإرهاق سيعرضهم لمشاكل نفسية معقدة وسيؤثر في سعادة ورفاهية الموظفين بالتالي مع الوقت سيقبل من جودة الأداء وسينخفض قوة ونشاط الموظفين، وأيضاً الانتباه إلى المدراء الذين يحفزون الموظفون على العمل الجاد والمثقل بالأعباء بغية التوظيف في انخراطهم بالعمل إلا أن هذا التحفيز المملوء بالمتطلبات سيرهق الموظفين وسيحد من إبداعهم وتطورهم الوظيفي، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Vera et al., 2012) ودراسة (Del Libano et al., 2012) مؤكداً أن الموظف ذا الكفاءة الذاتية المهنية العالية وبوجود متطلبات عالية سيعرضه للإدمان على العمل في حين اختلفت مع دراسة (Ventura et al., 2014) التي بينت أن الموظفين الذين لا يمتلكون كفاءة ذاتية مهنية عالية مع وجود متطلبات للعمل سيؤدي بهم حتماً إلى الإدمان على العمل ويعزى هذا لاختلاف عينة الدراسة والبيئة المدروسة واستجابات أفراد العينة وقد يكون لقطاع الاتصالات خصوصية أكثر خاصة أنه بإمكان الموظفين العمل عن بُعد.

5.7.2 الفرضية الخامسة:

H5: تلعب موارد العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.

1.5.7.2 يوجد أثر ذو دلالة معنوية للكفاءة الذاتية المهنية في موارد العمل.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الكفاءة الذاتية المهنية في موارد

العمل. يظهر الجدول رقم (16) النتائج:

الجدول (16) نتائج تحليل الانحدار وأثر الكفاءة الذاتية المهنية في موارد العمل

Variables Entered/Removed ^a						
Model		Variables Entered		Variables Removed		Method
1		SE ^b		.		Enter

Model Summary ^b						
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1		.413 ^a	.170	.162	13.37472	1.604

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3706.350	1	3706.350	20.719	.000 ^b
	Residual	18067.203	101	178.883		
	Total	21773.553	102			

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	65.436	6.941		9.427	.000
	SE	.791	.174	.413	4.552	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (16) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.170$ أي 17% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي متوسط الشدة للكفاءة الذاتية المهنية في موارد العمل ويفسر ما نسبته 17% من التباينات في المتغير التابع لموارد العمل في حين يرجع ما نسبته 83% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.791.

2.5.7.2 يوجد أثر معنوي لموارد العمل في الانخراط الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر موارد العمل في الانخراط الوظيفي.

يظهر الجدول رقم (17) النتائج:

الجدول (17) نتائج تحليل الانحدار وأثر موارد العمل في الانخراط الوظيفي

Variables Entered/Removed ^a					
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method		
1	JR ^b	.	Enter		
Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.628 ^a	.394	.388	6.55504	2.431
ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2824.997	1	2824.997	65.746	.000 ^b

Residual		4339.819	101	42.969		
Total		7164.816	102			
Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.889	4.333		-.205	.838
	JR	.360	.044	.628	8.108	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (17) من (Model Summary) أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.394$ أي 39.4% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي متوسط الشدة لموارد العمل في الانخراط الوظيفي ويفسر ما نسبته 39.4% من التباينات في المتغير التابع الانخراط الوظيفي في حين يرجع ما نسبته 60.6% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.360.

إن توفر موارد العمل تعتبر بمثابة محفزات على العمل والذي تخفف أيضاً من أعباء وتأثير متطلبات العمل والخصائص الوظيفية التي تجعل الموظفين يشعرون بالرضا والالتزام والانخراط تجاه وظيفتهم، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Radic et al., 2020) ودراسة (Salmela-Aro & Upadyaya, 2018) ودراسة (Schaufeli, 2017) ودراسة (Hu, 2011) ودراسة (Schaufeli et al., 2008)

ودراسة (Schaufeli & Bakker, 2004) حيث أكدت الدراسات السابقة أن لموارد العمل دوراً كبيراً وفعالاً في الانخراط الوظيفي.

3.5.7.2 تلعب موارد العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر للكفاءة الذاتية المهنية وموارد العمل في الانخراط الوظيفي. يظهر الجدول رقم (18) النتائج:

الجدول (18) نتائج تحليل الانحدار والدور الوسيط لموارد العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي

Variables Entered/Removed ^a							
Model		Variables Entered		Variables Removed		Method	
1		SE, JR ^b		.		Enter	
Model Summary ^b							
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1		.649 ^a	.421	.409	6.44291	2.530	
ANOVA ^a							
Model			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression		3013.701	2	1506.850	36.300	.000 ^b
	Residual		4151.115	100	41.511		
	Total		7164.816	102			
Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta	t		Sig.
1	(Constant)	-4.506	4.585		-.983		.328

JR	.318	.048	.554	6.635	.000
SE	.196	.092	.178	2.132	.035

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (18) من (Model Summary) أن قيمة معامل الارتباط $R^2 = 0.409$ أي 40.9% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي جيد للنموذج (الكفاءة الذاتية المهنية وموارد العمل) في الانخراط الوظيفي ويفسر ما نسبته 40.9% من التباينات في المتغير التابع للانخراط الوظيفي في حين يرجع ما نسبته 59.1% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر $0.035 = \text{Sig}$ وقيمة $B = 0.196$ للكفاءة الذاتية المهنية، وبلغت قيمة مؤشر $0.000 = \text{Sig}$ وقيمة $B = 0.318$ لموارد العمل.

بلغت قيمة $B = 0.196$ للكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي بعد إدخال موارد العمل كمتغير وسيط، بينما كانت قيمة $B = 0.447$ في العلاقة للكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي كما في الجدول (9)، حيث قيمة B بعد دخول متغير موارد العمل أصغر من قيمة B في العلاقة المباشرة، هذا يبين أن موارد العمل تلعب دور الوساطة الجزئية بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.

تشير النتائج أن موارد العمل تساعد في الانخراط الوظيفي وعلى إدارة الموارد البشرية أن تعمل لكي تزيد من موارد العمل وتخفف من المتطلبات التي يؤدي الموظفون ويعيق سير عملهم لاسيما أنها تزيد من الانخراط الوظيفي وتقلل من الإدمان على العمل وهذه النتيجة في بيئة العمل المدروسة تتوافق مع

دراسة (Ventura et al., 2014) ودراسة (Guglielmi et al., 2012) الذين أكدوا أنه يوجد دور للوسيط موارد العمل في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والاندخراط الوظيفي.

6.7.2 الفرضية السادسة:

H6: تلعب موارد العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

1.6.7.2 يوجد أثر معنوي لموارد العمل في الإدمان على العمل.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر موارد العمل في الإدمان على العمل. يظهر الجدول رقم (19) النتائج:

الجدول (19) نتائج تحليل الانحدار وأثر موارد العمل في الإدمان على العمل

Variables Entered/Removed ^a						
Model		Variables Entered		Variables Removed		Method
1		JR ^b		.		Enter
Model Summary ^b						
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1		.500 ^a	.250	.242	8.28084	1.486
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2306.578	1	2306.578	33.637	.000 ^b
	Residual	6925.810	101	68.572		
	Total	9232.388	102			
Coefficients ^a						

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.334	5.474		.609	.544
	JR	.325	.056	.500	5.800	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (19) من **(Model Summary)** أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.250$ أي 25% ومن جدول **(ANOVA)** نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أن هناك تأثير معنوي متوسط الشدة لموارد العمل في الإدمان على العمل ويفسر ما نسبته 25% من التباينات في المتغير التابع الإدمان على العمل في حين يرجع ما نسبته 75% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول **(Coefficients)** بحيث بلغت قيمة مؤشر Sig = 0.000 وقيمة B = 0.325.

نلاحظ من خلال النتائج أن لموارد العمل دور في الإدمان على العمل وقد يكون ذلك بسبب وجود نقص في بعض الموارد والحاجات الأساسية في المنزل بحيث يتم تعويض تلك الأمور في مكان العمل (مثل الكهرباء) وبذلك يكون فترة البقاء في مكان العمل أطول بكثير من الفترة التي يقضيها الموظف في المنزل مع عائلته مما يقوّض من فترة راحة ورفاهية الموظف وعلى المدى الطويل ستظهر نتائج وآثار سلبية سواء نفسياً أو مشاكل جسدية نتيجة عدم التوازن بين الحياة والعمل، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (Ventura et al., 2014) ودراسة (Guglielmi et al., 2012) ودراسة (Vera et al., 2012) اللذين أكدوا أن وجود موارد العمل ستخفف من آثار الإدمان على العمل والإرهاق

والاكتئاب ويُعزى هذا الاختلاف بسبب عينة الدراسة والبيئة المدروسة وأيضاً للراحة الاجتماعية والظروف الاقتصادية التي لها دور في هذه النتيجة.

2.6.7.2 تلعب موارد العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الكفاءة الذاتية المهنية وموارد العمل في الإدمان على العمل. يظهر الجدول رقم (20) النتائج:

الجدول (20) نتائج تحليل الانحدار ودور الوسيط لموارد العمل في الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل

Variables Entered/Removed ^a						
Model		Variables Entered		Variables Removed		Method
1		SE, JR ^b		.		Enter

Model Summary ^b						
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1		.666 ^a	.443	.432	7.17054	1.735

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4090.719	2	2045.360	39.780	.000 ^b
	Residual	5141.669	100	51.417		
	Total	9232.388	102			

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7.787	5.102		-1.526	.130

JR	.196	.053	.301	3.671	.000
SE	.602	.102	.483	5.891	.000

الجدول من إعداد الباحثة

التفسير:

يتضح في الجدول (20) من (Model Summary) أن قيمة معامل الارتباط $R^2 = 0.432$ أي 43.2% ومن جدول (ANOVA) نلاحظ أن قيمة مؤشر Sig أقل من 0.05 وذلك يدل على أنه هناك تأثير معنوي جيد للنموذج (الكفاءة الذاتية المهنية وموارد العمل) في الإدمان على العمل ويفسر ما نسبته 43.2% من التباينات في المتغير التابع للإدمان على العمل في حين يرجع ما نسبته 56.8% من التباينات إلى عوامل أخرى. ويتضح الأثر من جدول (Coefficients) بحيث بلغت قيمة مؤشر $Sig = 0.000$ وقيمة $B = 0.602$ للكفاءة الذاتية المهنية، وبلغت قيمة مؤشر $Sig = 0.000$ وقيمة $B = 0.196$ لموارد العمل.

بلغت قيمة $B = 0.602$ للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل بعد إدخال موارد العمل كمتغير وسيط، بينما كانت قيمة $B = 0.757$ في العلاقة للكفاءة الذاتية المهنية في الإدمان على العمل كما في الجدول (10)، حيث قيمة B بعد دخول متغير موارد العمل أصغر من قيمة B في العلاقة المباشرة، هذا يبين أن موارد العمل تلعب دور الوساطة الجزئية بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل. تشير النتائج أن موارد العمل تلعب دور الوساطة الجزئية في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل أي كلما زاد موارد العمل سوف يزداد الإدمان على العمل قد يكون بسبب وجود عوامل دافعة ومرغوبة لدى الموظفين يشجعهم لقضاء فترة إضافية في العمل أو بسبب الموظفين الذين يمتلكون كفاءة ذاتية مهنية عالية بوجود جميع أنواع الموارد الذي تسهل عملهم فيولد لديهم الرغبة للبقاء في

الشركة والمتابعة في إنجاز الأعمال والانتقال بالسرعة القصوى من هدف إلى تحقيق هدف آخر فتتحول من حالة رغبة ودافع وتحفيز إلى حالة من الإدمان على العمل يصعب السيطرة عليها بعد مرور فترة من الزمن. على الإدارة الانتباه إلى مثل هذه الحالات ومحاولة معالجتها بأسرع وقت ممكن تفادياً من تعظيم الآثار السلبية رغماً أنها قد تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت ممكن وبالجودة المناسبة ولكن سوف تكون على حساب حياة وصحة الموظفين، وهذه النتيجة في الدراسة الحالية تختلف مع دراسة (Ventura et al., 2014) ودراسة (Guglielmi et al., 2012) ودراسة (Vera et al., 2012) الذين أكدوا أن دور الوسيط لموارد العمل بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل ستخفف من آثار الإدمان على العمل والإرهاق والاكتئاب ويُعزى هذا الاختلاف بسبب عينة الدراسة والبيئة المدروسة وأيضاً للراحة الاجتماعية والاقتصادية التي لها دور وتؤثر في هذه النتيجة.

نتائج الدراسة:

1. توصلت الدراسة أن استجابات أفراد العينة حول الكفاءة الذاتية المهنية جاءت ضمن درجة الموافقة.
2. دلت الدراسة أن استجابات أفراد العينة حول الانخراط الوظيفي جاءت ضمن درجة الموافقة.
3. توصلت الدراسة أن استجابات أفراد العينة حول الإدمان على العمل جاءت ضمن درجة الموافقة.
4. دلت الدراسة أن استجابات أفراد العينة حول متطلبات العمل جاءت ضمن درجة الموافقة.
5. توصلت الدراسة أن استجابات أفراد العينة حول موارد العمل جاءت ضمن درجة الموافقة.
6. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية بشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي.
7. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية بشكل إيجابي في الإدمان على العمل.
8. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية بشكل إيجابي في متطلبات العمل.
9. تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية بشكل إيجابي في موارد العمل.
10. تؤثر متطلبات العمل بشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي.
11. تؤثر متطلبات العمل بشكل إيجابي في الإدمان على العمل.
12. تؤثر موارد العمل بشكل إيجابي في الانخراط الوظيفي.
13. تؤثر موارد العمل بشكل إيجابي في الإدمان على العمل.
14. لا تلعب متطلبات العمل دور الوسيط في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.
15. تلعب متطلبات العمل دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.
16. تلعب موارد العمل دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والانخراط الوظيفي.
17. تلعب موارد العمل دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الكفاءة الذاتية المهنية والإدمان على العمل.

التوصيات والمقترحات:

1. تعزيز ودعم الكفاءة الذاتية المهنية في جميع المستويات الوظيفية لدى الموظفين عن طريق التدريب الممنهج من أجل خلق سلوكيات إيجابية وبيئة مشجعة ومحفزة للعمل والإبداع.
2. عدم ضغط بعض الموظفين بأثقال وأعباء إضافية على حساب موظفين آخرين وتوزيع المهام وخاصة الأعمال النوعية بعدالة أكثر كي يستفيد منها جميع الموظفين من جهة وتخفيف العبء والضغط كي لا يستنفذ موارد وطاقة الموظفين من جهة أخرى.
3. التأكيد من استفادة الموظفين لفترات الراحة المخصصة لهم خلال أوقات الدوام ومن الإجازات السنوية، وأيضاً إعطاء المرونة للموظفين في كيفية تنفيذ مهامهم خلال ساعات العمل الرسمية.
4. التشجيع على روح التعاون ومشاركة المعلومات الذي يخفف من متطلبات العمل، ويمكن الاستفادة من تدخلات نموذج متطلبات العمل وموارده وتطبيقها سواءً على مستوى المنظمة أو الفرد.
5. تدريب الموظفين على استخدام الاستراتيجيات الفردية التي تحدّ من انتشار الآثار السلبية الناتجة عن ضغط أو متطلبات العمل وربط أهداف الموظفين مع أهداف الشركة بالملائمة مع الاستراتيجية المتبعة لتحقيق أهداف الشركة.
6. العمل على توفير موارد العمل التي تعتبر بمثابة محفزات للعمل وتخفف أيضاً من أعباء وتأثير متطلبات العمل وجعل الموظفين يشعرون بالرضا والالتزام والانخراط تجاه وظيفتهم.
7. يمكن الاستنتاج بناءً على نتائج تحليل البيانات أنه في بيئة العمل المدروسة يوجد الدافع للعمل "بطريقة جيدة" (الانخراط الوظيفي) وأيضاً الدافع للعمل "بطريقة سيئة" (الإدمان على العمل) نتيجة للظروف الاجتماعية والاقتصادية التي يكون وجود بعض الموارد في مكان العمل مشجعاً للبقاء في مكان العمل.
8. تُقترح على الدراسات المستقبلية أن تلقي النظرة مع النموذج المدروس استخدام سمات الشخصية التي قد يتأثر البعض بالإدمان على العمل أكثر من غيره نتيجة وجود الفروقات في السمات الشخصية، وأيضاً دراسة آثار المرونة النفسية والملل الوظيفي ومعرفة ما إذا كانت متطلبات وموارد المنزل لها دور في الانخراط الوظيفي والإدمان على العمل أم لا.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- 1- جابر, عبد الحميد (1986). الشخصية, البناء, الديناميات, النمو, طرق البحث, التقويم. القاهرة: دار النهضة العربية.
- 2- توق, محي الدين, وعدس, عبد الرحمن (2003). أسس علم النفس التربوي. دار الفكر: عمان.
- 3- الزيات, فتحي مصطفى (2001). علم النفس المعرفي, مداخل ونماذج ونظريات. (ط1). مصر: دار النشر للجامعات.
- 4- أبو حسونة, نشأت (1999). أثر برنامج تدريبي للمهارات الاجتماعية في تحسين مفهوم الذات والكفاءة الاجتماعية والتحصيل لدى الطلاب. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. الأردن.
- 5- السرحا, محمد (2016). الكفاءة الذاتية ودافعية الإنجاز والتعلم المنظم ذاتياً كمتنبئات بالتسويق الأكاديمي لدى طلبة جامعة آل البيت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة اليرموك, إربد.

1. Aziz, S., & Zickar, M. (2006). A cluster analysis investigation of workaholism as a syndrome. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 52–62
2. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). *Job Demand Resources Theory*. John Wiley & Sons, Ltd.
3. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 273–285.
4. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003a). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393–417.
5. Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International* 13, 209–223.
6. Bandura, A. (1977). Self–efficacy–toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
7. Bandura, A. (1982). Self–efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122–147.
8. Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive theory*. NJ: Prentice–Hall.
9. Bandura, A. (1994). Self–efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71–81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press, 1998).
10. Bandura, A. (1997). *Self–efficacy: the exercise of control*. New York, NY: Freeman.

11. Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1–26.
12. Bandura, A. (2006b). Toward a psychology of human agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1(2), 164–180.
13. Baumeister, R. F., Tice, D. M., & Vohs, K. D. (2018). The strength model of self-regulation: conclusions from the second decade of willpower research. *Perspectives on Psychological Science*, 13, 141–145.
14. Benz, L. Bradley, L. Alderman K. & Flowers, A. (1992). Personal teaching efficacy, developmental relationships in Education. *Journal of Educational Research*, 85 (5), 272–274.
15. Bonebright, C. A., Clay, D. L., & Ankenmann, R. D. (2000). The relationship of workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 469–477.
16. Burke, R. (1999). Workaholism and extra-work satisfactions. *International Journal of Organizational Analysis*, 7, 352–364.
17. Burke, R. J. (2000c). Workaholism in organizations: Psychological and physical well-being consequences. *Stress Medicine*, 16, 11–16.
18. Burke, R., & Matthiesen, S. (2004). Workaholism among Norwegian journalists: Antecedents and consequences. *Stress and Health*, 20, 301–308.
19. Crawford, E R, Rich, B L, Buckman, B and Bergeron, J (2013) The antecedents and drivers of employee engagement in (eds) C Truss, R Deldridge, K Afles, A Shantz and E Soane, *Employee Engagement in Theory and Practice*, London, Routledge.
20. D. Ulrich, (1997). *Human resource champions*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

21. Del Libano, Liorens, Salanova, Schaufeli, (2012). About the Dark and Bright Sides of Self-efficacy: Workaholism and Work Engagement
22. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
23. Demerouti, E., Bakker, A.B., Geurts, A.E.G., & Taris, T.W. (2009). Daily recovery from work– related effort during non–work time. In S. Sonnentag, P.L. Perrewé & D.C. Ganster (Eds.), *Current perspectives on job–stress recovery: Research in Occupational Stress and Well being* (Vol. 7, p. 85–123). Bingley, UK: JAI Press.
24. Di Chiara, G. (1995). The role of dopamine in drug abuse viewed from the perspective of its role in motivation. *Drug and Alcohol Dependence*, 38, 95–137.
25. Erase–Blunt, M. (2001). The busman’s holiday. *HR Magazine*, 46, 76–80.
26. Eysenck, H. J. (1997). Addiction, personality and motivation. *Human Psychopharmacology*, 12, S79–S87.
27. Fassel, D. (1992). *Working Ourselves to Death*. London: HarperCollins. Hayes, H. A re–introduction to family therapy: Clarification of three schools.
28. Federici, Skaalvik (2011). Principal self-efficacy and work engagement: Assessing a Norwegian Principal Self-Efficacy Scale.
29. Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*, 3, 273 – 331.
30. Guglielmi, Simbula, Schaufeli, Depolo (2012). Self-efficacy and workaholism as initiators of the job demands–resources model.

31. H. Thierry (1998). Handbook of work and organizational psychology (Vol. 2, pp. 5–33). Hove: Psychology Press.
32. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work redesign. Reading, MA: Addison–Wesley.
33. Hakanen, J J, Bakker, A B and Schaufeli, W B (2006) Burnout and work engagement among teachers, Journal of School Psychology, 43.
34. Hu (2010). East is east and West is west and never the twain shall meet": Work engagement and workaholism across eastern and western cultures.
35. Hu (2011). The Job Demands–Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources.
36. Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Job control and health. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of work and health psychology (pp. 33–50). Chichester: Wiley.
37. Krueger, N.F. & Dickson, P.R. (1993). Percieved self–efficacy and perceptions of opportunity and threat. Psychological Reports. 72, 1235–1241.
38. Langelan, S. (2007). Burnout and work engagement: exploring individual and psychophysiological differences. Utrecht University Repository.
39. Lazarus, R. L., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.
40. Locke, E.A. (2000). Motivation, cognition, and action: An analysis of studies of task goals and knowledge. Applied Psychology: An International Review, 49, 408 – 429.

41. Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 1(1), 3–30.
42. Machlowitz, M. (1980). *Workaholics, living with them, working with them*. Reading, MA: Addison–Wesley.
43. Maris Vera, Marisa Salanova and Laura Lorente (2012). The predicting role of self-efficacy in the Job Demands–Resources Model: A longitudinal study.
44. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA, USA: Jossey–Bass.
45. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
46. Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, &
47. Ng, T. W., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2007). Dimensions, antecedents, and consequences of workaholism: A conceptual integration and extension. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 111–136.
48. Oates, W. E. (1968). On being a ‘workaholic’ (A serious jest). *Pastoral Psychology*, 19, 16–
49. Oates, W. E. (1971). *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. New York: World.
50. Park, N., Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). Strengths of character and well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23, 603 – 619.

51. Peiperl, M., & Jones, B. (2001). Workaholics and over-workers: Productivity or pathology? *Group and Organization Management*, 26, 369 – 393.
52. Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Zhang, Z. (2011). Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach. *Personnel Psychology*, 64, 427 – 450.
53. Porter, G. (1996), Organizational impact of workaholism: suggestions for researching the negative outcomes of excessive work, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 70– 85.
54. Radic, Arjona–Fuentes, Ariza–Montes, Han, Law (2020). Job demands job resources (JD–R) model, work engagement, and well–being of cruise ship employees.
55. Rice, C., Marlow, F., & Masarech, M. (2012). The engagement equation : leadership strategies for an inspired workforce. Somerset: John Wiley & Sons, Inc.
56. Robinson, B. E. (2000). A typology of workaholics with implications for counselors. *Journal of Addictions and Offender Counseling*, 21, 34–48.
57. Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). The Drivers of Employee Engagement. Brighton: Institute for Employment Studies. (IES Report 408).
58. Rohrlach, J. (1980). *Work and Love: The Crucial Balance*. New York: Harmony.
59. Russo, J.A., & Waters, L. E. (2006), Workaholic worker type differences in work–family conflict: The moderating role of supervisor support and flexible work scheduling: *Career Development International*. 11(5), pp. 418– 439.
60. S. Melamed, A. Shirom, S., Toker, S., Berliner and I. Shapira, I. (2006)

- ‘Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions’, *Psychological Bulletin*, 132, 2006, 327–53.
61. Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.
 62. Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiro, J.M., & Grau, R. (2000). Desde el ‘burnout’ al ‘engagement’: una nueva perspectiva? [From burnout to engagement: a new perspective?] *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117–134.
 63. Salmela–Aro, Upadyaya (2018). Role of demands–resources in work engagement and burnout in different career stages.
 64. Schaufeli (2017). Applying the Job Demands–Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout.
 65. Schaufeli, Hakanen, Ahola, (2008). The Job Demands–Resources model: A three–year cross–lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement.
 66. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. (2010). Defining and measuring work engagement: Brining clarity to the concept. In A. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement. A handbook of essential theory and research*. Hove, New York: Psychology Press.
 67. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi–sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
 68. Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez–Roma, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burn– out: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71 – 92.

69. Schaufeli, W.B., Taris, T.W. and Bakker, A.B. (2008), "It takes two to tango. Workaholism is working excessively and working compulsively", in Burke, R.J. and Cooper, C.L. (Eds), *The Long Work Hours Culture. Causes, Consequences and Choices*, Emerald.
70. Schunk, D. H. (2014). Öğrenme teorileri: Eğitimsel bir bakış [The theory of learning: An educational view] (M. Şahin, Trans. Ed.). Ankara, Turkey: Nobel.
71. Schunk, D. H. C. (1986). Self – efficacy and skill development influence of task strategies and attribution. *Journal of Educational Research*, 79 (1), 236–241.
72. Schwarzer R.B.& et al. (1995). Efficacy scale. Submitted for publication. Berlin. *Frerpsychologie*. Publication Berlin: *Frerpsychologie*.
73. Schwarzer, R. (1999). Self-regulatory processes in the adoption and maintenance of health behaviors: The role of optimism, goals, and threats. *Journal of Health Psychology*.
74. Scott, K. S., Moore, K. S., & Miceli, M. P. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism. *Human Relations*, 50, 287–314.
75. Shane, S., Locke, E.A., & Collins, C.J. (2003). Entrepreneurial motivation. *Human Resource Management Review*, 13, 257 – 279.
76. Shir, R., & Harpaz, I. (2006). The workaholism phenomenon: A cross-national perspective. *The Career Development International*, 11, 374–393.
77. Skinner, B. F. (1974). *About Behaviorism*. London: Penguin.
78. Sløetjes (2012). Personal resources in the Job Demands–Resources model: The influence of proactive behavior, assertiveness, and worker flexibility.

79. Snir, R., & Harpaz, I. (2004). Attitudinal and demographic antecedents of workaholism. *Journal of Organizational Change Management*, 17, 520–536.
80. Snir, R., & Harpaz, I. (2016). The workaholism phenomenon: A cross-national perspective. *Career Development International*, 11(5), pp. 374–393.
81. Spence, J. T., & Robbins, A.S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58, pp. 160–178.
82. Sweetman, D., & Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. In A. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Hove, New York: Psychology Press.
83. Ventura, Salanova, Llorens (2014). Professional Self-Efficacy as a Predictor of Burnout and Engagement: The Role of Challenge and Hindrance Demand
84. Vera, Salanova, Laura (2012). The predicting role of self-efficacy in the Job Demands–Resources Model: A longitudinal study.
85. Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063–1070.
86. Wellins, R. S., Bernthal, P., & Phelps, M. (2011). Employee engagement: The key to realizing competitive advantage (Development Dimensions International monograph).
87. Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management*

Review, 26, 179–201.

88. Zimmerman, B., Bandura, A., and Martinez-pons, M. (1992). Self-Motivation for Academic Attainment: The Role of Self Efficacy Beliefs and Personal Goal Setting. *American Educational Research Journal*. 29, 663–676.
89. Zimmerman, B., Cleary, T (2006). Adolescents' Development of Personal Agency. In Pajares, F. and Urdan T. (Eds), *Self Efficacy Beliefs of Adolescents*, Greenwich, CT: Information Age Publishing.

الكتب:

1. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (2020). Michael Armstrong and Stephan Taylor.

الملحق 1/ الاستبيان

تحية طيبة:

تم تصميم هذا الاستبيان للحصول على بعض البيانات التي تخدم أهداف البحث العلمي الذي أقوم بإعداده لنيل درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية بموضوع:

" أثر الكفاءة الذاتية المهنية في الانخراط الوظيفي والإدماج على العمل "

دراسة ميدانية على العاملين في قطاع الاتصالات

سوف تكون إجاباتكم موضوع عناية واهتمام وسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولذلك لا يطلب منكم كتابة الاسم أو أي معلومات تدل على الشخصية، كما أن مدة الإجابة على الاستبيان تتراوح بين 5-10 دقيقة.

آمل منكم الإجابة على بنود الاستبيان.

مع فائق الشكر لجهودكم ووقتكم

الباحثة: تالار الله ويرديان

أولاً: البيانات الديموغرافية والوظيفية:

1. النوع الاجتماعي:

☐ أنثى

☐ ذكر

2. الفئة العمرية:

25 - 34

أقل من 25 سنة

أكثر من 44 سنة

35 - 44

3. المؤهل العلمي:

☐ ثانوية/معهد متوسط ☐ إجازة جامعية ☐ دراسات عليا

4. المستوى الوظيفي:

☐ موظف بدون مهام اشرافية ☐ مشرف-مستوى إدارة أول
☐ إدارة متوسطة ☐ إدارة عليا

5. عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 - 9 سنوات
☐ من 10 - 14 سنة ☐ 15 سنة أو أكثر

ثانياً: عبارات الاستبيان:

1. عبارات الكفاءة الذاتية المهنية, المصدر من موقع الباحث Prof.Ralf Schwarzer

<http://userpage.fu-berlin.de/~health/engscal.htm>

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يمكنني حل المشكلات الصعبة المتعلقة بعملي إذا حاولت إدارتها بجدية					
2	إذا خالفني شخص ما فيما يتعلق بأداء عملي, أستطيع إيجاد الطرق والوسائل المناسبة لتحقيق ما أريده بطريقة مهنية					

					3	من السهل بالنسبة لي تحقيق ما أطمح له وإنجاز أهدافي في العمل
					4	أنا واثق بأنني قادر على التعامل وبكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة في عملي
					5	بفضل ما أملك من بديهة وروح مبادرة، أعرف كيف أتعامل مع المواقف غير المتوقعة
					6	يمكنني حل معظم المشاكل في عملي إذا بذلت الجهد اللازم
					7	أبقى هادئاً عند مواجهة الصعوبات لأنني أستطيع الاعتماد على قدرتي على التأقلم في هكذا حالات
					8	عندما أواجه مشكلة، أجد لها حلاً عديدة
					9	إذا وقعت في مشكلة، يمكنني التفكير بحل ما
					10	يمكنني التعامل بمهنية مع كل ما يعترض طريقي في عملي

2. عبارات الانخراط الوظيفي, المصدر من موقع الباحث Prof. Wilmar Schaufeli

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/UWES_GB_9.p

df

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	أشعر بأنني مفعم بالحيوية في العمل					
12	أشعر بالقوة والنشاط خلال قيامي بعمل					
13	أنا متحمس لعمل					
14	أحصل على الإلهام من عملي					
15	عندما أستيقظ في الصباح, أشعر بالرغبة في الذهاب إلى العمل					
16	أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف					
17	أنا فخور بعمل					
18	أنا مستغرق إيجاباً في عملي					
19	أتحرق من كافة الأعباء عندما أعمل					

3. عبارات الإدمان على العمل, المصدر من موقع الباحث Pro. Wilmar Schaufeli

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/DUWAS_10_EN.pdf

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
20	في عملي, أبدو وكأنني في عجلة من أمري وأسابق الزمن					
21	أجد نفسي منهمكاً في العمل بعد أن يكون زملائي قد أنهوا عملهم					
22	من المهم بالنسبة لي أن أعمل بجد حتى لو لم أكن أستمتع بما أقوم به					
23	أبقى مشغولاً وأكلف نفسي فوق طاقتها					
24	أشعر أن هناك شيئاً ما بداخلي يدفعني للعمل بجد					
25	أمضي وقتاً أطول في العمل بدلاً من التواصل مع الأصدقاء أو ممارسة الهوايات أو القيام بأنشطة ترفيهية					
26	أشعر بأنني مُلزم على العمل بجد, حتى عندما لا يكون ذلك ممتعاً					

27	أقوم بتأدية شئئين أو ثلاثة في وقت واحد مثل تناول الغداء وكتابة مذكرة أثناء التحدث عبر الهاتف				
28	أشعر بالذنب عندما أحصل على إجازة من العمل				
29	يصعب عليّ الاسترخاء عندما لا أعمل				

4. عبارات متطلبات العمل:

- البعد عبء العمل, المصدر (LePresti, A., & Nonnis, M., 2014) بعنوان:

“Testing the Job Demands–Resources Model: Evidence From A Sample of Italian Employees”

- البعدين المتطلبات العاطفية وتنافر الدور العاطفي, المصدر (D. Xanthopoulou et al., 2013) بعنوان:

“Work Engagement Among Employees Facing Emotional Demands”

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
30	لدي الكثير من العمل للقيام به					
31	يتوجب علي العمل بسرعة كبيرة					
32	أضطر إلى بذل جهد إضافي لإنهاء عملي					

					33	يتطلب عملي ذكاءً عاطفياً
					34	أواجه في عملي أموراً تمسني على الصعيد الشخصي
					35	أواجه في عملي مواقف مشحونة بالعواطف
					36	في عملي، أتعامل مع عملاء يشكون باستمرار، على الرغم من أنني أؤدي كل ما هو مطلوب لمساعدتهم
					37	في عملي، يتوجب علي التعامل مع العملاء المتطلبين
					38	أتعامل مع العملاء الذين لا يعاملوني باحترام ولباقة مناسبين
					39	في عملي، يتوجب علي كبت مشاعري الخاصة (مثل الغيظ والسخط) لإعطاء انطباع محايد
					40	خلال عملي، يتوجب علي إخفاء مشاعري العفوية (مثل النفور أو الكراهية)؟
					41	خلال عملي، يتوجب علي التعبير عن مشاعر معينة تجاه العملاء (الداخلين أو الخارجيين) والتي لا تعبر عن مشاعري الحقيقية

					42	خلال عملي, يتوجب علي التعبير عن مشاعر إيجابية تجاه العملاء بينما أشعر فعلياً باللامبالاة
					43	أثناء عملي, يتوجب علي التفاعل مع تفهم العملاء المزعجين (مثل السلوك غير المقبول)

5. عبارات موارد العمل:

الأبعاد الثلاثة (الاستقلالية, الدعم الاجتماعي, العلاقة بين الرئيس المباشر والمروؤوس, المصدر (Lee et al., 2017) بعنوان:

“The Impact of Job Demands and Resources on Job Crafting”

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
44	يمكنني تأدية أنشطة عملي بحرية تامة					
45	يمكنني تخطيط أنشطة عملي بنفسي					
46	أتمكن من إنجاز عملي بالوتيرة التي أراها مناسبة					
47	يمكنني أن أقرر كيفية تنفيذ عملي بنفسي					
48	يمكنني إيقاف عملي لفترة قصيرة إذا وجدت أنه من الضروري القيام بذلك					

					49	يمكنني ترتيب أولويات العمل الذي أؤديه
					50	يمكنني المشاركة في القرار بشأن متى يجب استكمال شيء ما
					51	يمكنني المشاركة في القرار المتعلق بالوقت الذي أحataجه لإنجاز نشاط معين
					52	يمكنني تنظيم عملي
					53	يمكنني تحديد محتوى أنشطة عملي
					54	أستطيع الاعتماد على زملائي عندما أواجه صعوبات في عملي
					55	عند الضرورة، أستطيع طلب المساعدة من زملائي في العمل
					56	يمكنني التعايش مع زملائي في العمل
					57	لا يوجد صراع مع زملائي في العمل
					58	أشعر بالتقدير من زملائي في العمل
					59	زملائي في العمل ودودين تجاهي
					60	يسود مناخ جيد بيني وبين زملائي في العمل
					61	لا توجد أية مشاكل أو حالات مزعجة بيني وبين زملائي في العمل

					62	أعرف مكانتي لدى مشرفي .. عادة أعرف مدى رضا مشرفي عليّ
					63	مديري على علم بمشاكل واحتياجات عملي
					64	مديري مدرك تماماً لإمكاناتي
					65	بغض النظر عن مقدار السلطة الرسمية التي قام مديري ببنائها في منصبه، ولكن دائماً ينتهز الفرص في استخدام سلطته لمساعدتي في حل المشكلات المتعلقة بالعمل
					66	بغض النظر عن مقدار السلطة الرسمية التي قام مديري ببنائها في منصبه، ولكن دائماً ينقذني من مصائب حدثت أثناء العمل
					67	لدي الثقة الكافية في مديري لدرجة أنني أدافع عن قراراته في غيابه أمام زملائي
					68	علاقة العمل مع مديري جيدة ومميزة

شكراً لتعاونكم

الباحثة: تالار الله ويرديان