

تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين¹
بحث تحليلي لأراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في محافظة
كربلاء المقدسة

Impact Of The Work Ethic in Reducing The Emotional Exhaustion Of
Employees

Analytical Research To A Sample Opinions From Teaching Staff In
 Educational Organizations In The Holy Governorate Of Karbala

أ.م.د. حسين هريجة فالي الحساوي الباحثة/ زهراء جمال صبري أبو شكير
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

المخلص :

يسعى البحث إلى تحديد طبيعة علاقات الارتباط و التأثير بين أخلاقيات العمل و الاستنزاف الشعوري للعاملين ، انطلاقاً من مشكلة رئيسة شُخصت بعدة تساؤلات تضمنت مدى إدراك العلاقات التأثيرية على المستوى الميداني، وقد جرى قياس متغير أخلاقيات العمل استناداً إلى أنموذج (ابراهيم، 2010) المتكون من اربعة أبعاد هي (اخلاقيات الانشطة ، اخلاقيات الفرد ، اخلاقيات القيادة ، اخلاقيات البنى التنظيمية) ، وتم اعتماد أنموذج (Demerouti et al. 2010) لقياس الاستنزاف الشعوري وهو متغير احادي البعد، و قد تم إختيار بعض المدارس الأهلية في محافظة كربلاء ميداناً للبحث من خلال استمارة إستبانة وُزعت على (210) فرداً من ملاكاتها التدريسية، و تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي وبعض الأحصاءات الوصفية و تحليل ارتباط (Spearman) و نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) و قد تم ذلك باستخدام البرامج الاحصائية (SPSS ; Amos) قد توصل البحث إلى عدة استنتاجات أهمها إن لأخلاقيات العمل دوراً فاعلاً في الحد من الاستنزاف الشعوري للملاكات التدريسية في المدارس المبحوثة ، وقد اختتم البحث بعدد من التوصيات المناسبة.

Abstract

The Research Objective Of Main Is To Determine The Nature Of The Relationship Between The Work Ethics And Emotional Exhaustion , Based On A Basic Problem Identified By Several Questions Including The Extent Of Understanding The Influential Relationships Between The Variables At The Field Level, The Work Ethics Variable Was

¹ بحث مسئل من رسالة الماجستير الموسومة (الدور المعدل للأستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري).

Measured Based On The Model (Abraheem, 2010) Which Consists Of Four Dimensions (Activities Ethics, Individual Ethics, Leadership Ethics, Organizational Infrastructure Ethics), The Adoption Of A Model (Demerouti et al. ,2010) To Measure The Emotional Exhaustion, A One-Dimensional Variabl, Some Private Schools In Karbala Governorate Were Chosen As Research Fields Through A Questionnaire Distributed To (210) Members Of Their Teaching Staff, Was Done Use Of Confirmatory Factor Analysis , A Set Of Measures Of Statistical Descriptive , Rank Correlation Coefficient (Spearman), Structural Equation Modeling (SEM) , , These Methods Have Been Used By Statistical Software (SPSS ; Amos), The Research Has Reached Several Conclusions, The Most Important Of Which Is That Work Ethics Has An Effective Role In Reducing The Emotional Exhaustion Of Teaching Staff In The Schools Searched. The Research Concluded With A Number Of Appropriate Recommendations. .

المقدمة: ...

ان من أهم الركائز التي يقوم عليها اي مجتمع انساني هي اخلاقيات العمل التي تمثل المصل الذي يغذي المجتمعات عموماً والمنظمات على وجه الخصوص والعلاج لكثير من الأمراض الاجتماعية والتنظيمية الخطيرة التي تقود المنظمات إلى مهاوي التهلكة والانهييار، وتتضمن أخلاقيات العمل المبادئ الاجتماعية التي تؤكد على ضرورة أن يكون الفرد مسؤولاً عن العمل الذي يؤديه وينطلق من ايمان راسخ بأن للعمل قيمة جوهرية يجب احترامها والإصرار على تميمتها، ويحتوي على قواعد تحكم سلوكيات الأفراد في كل ما يفعلون ، و يعد الاستنزاف الشعوري من القضايا السلوكية الهامة التي بدأت تأخذ مؤخرا حيزا كبيرا من كتابات الأكاديميين والباحثين بسبب أثاره السلبية على المستوى الفردي و التنظيمي و الاجتماعي للأفراد ، و التي من الممكن ان تنشأ بسبب غياب السلوكيات الاخلاقية، و عليه فإنه احد الأمور الأساسية التي يجب على المديرين والمنظمات مواجهتها وتقديم الحلول الناجحة لها للحد منها والقضاء قدر الإمكان عليها وصولاً إلى أداء متوازن يحقق الأهداف المخطط لها .

و لتحقيق ذلك تضمن البحث اربع مباحث تحدد الغرض الأساس منه ، اختص الاول بعرض التفصيل المنهجي بفقراته الأساسية ، اما المبحث الثاني فتناول الخلفية النظرية لمتغيرات البحث ، وذهب المبحث الثالث إلى عرض نتائج البحث الميدانية واختبار الفرضيات ، في حين تضمن المبحث الرابع أهم الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل اليها

المبحث الأول

الإطار المنهجي للبحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً : منهجية البحث : يستعرض هذا المحور الفقرات الأساسية لمنهجية البحث العلمي على وفق الآتي :

1. مشكلة البحث :

شُخصت مشكلة البحث في ضوء ما تبين من بعض اللقاءات مع بعض افراد الملاكات التربوية في المدارس الأهلية ، وجود بعض ردود الفعل السلبية والتهكم تجاه اداراتهم بما يتعلق بتطبيقها لقواعد أخلاقيات العمل ، وهذا يحتم الخوض في معالجة هذه المشكلة عن طريق دراسة هذه المتغيرات لبيان أهميتها والافادة منها خاصة كونها تسهم في ترشيد سلوكيات العاملين وتحفزهم على ممارسة السلوكيات الطوعية والتقليل من الضغوط النفسية لا سيما الاستنزاف الشعوري ، و يمكن ايجاز مشكلة البحث في عدد من التساؤلات وعلى النحو الآتي:

- أ. ما هو مستوى توافر متغيرات البحث في المدارس عينة البحث ؟
- ب. هل تدرك عينة البحث مدى علاقة الارتباط بين متغيرات البحث ؟ و أي من أبعاد أخلاقيات العمل أكثر إرتباطاً بالاستنزاف الشعوري ؟
- ج. هل تدرك عينة البحث مدى علاقات التأثير بين متغيرات البحث ؟ و أي من أبعاد أخلاقيات العمل أكثر تأثيراً في الاستنزاف الشعوري ؟

2. اهداف البحث :

- إستناداً إلى تساؤلات البحث الحالي في أعلاه، تتبثق عنها مجموعة من الأهداف تتمثل بما يأتي:
- أ. تقديم إضافة معرفية في مجال دراسة العلاقة بين متغيرات البحث من الناحيتين النظرية والتطبيقية.
- ب. التأكد من الصدق التوكيدي لمتغيرات البحث و مدى تطابق الهيكل النظري للمقياس المعتمد في القياس و حسب اجابات العينة المبحوثة .
- ج. تشخيص مدى تبني المدارس عينة البحث لأخلاقيات العمل و أبعادها .
- د. تشخيص مستوى إنتشار الاستنزاف الشعوري في المدارس قيد البحث .
- هـ. تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات البحث، و أي من أبعاد أخلاقيات العمل أكثر إرتباطاً بالاستنزاف الشعوري.
- و. تحديد علاقات التأثير بين متغيرات البحث، و أي من أبعاد أخلاقيات العمل أكثر تأثيراً في الاستنزاف الشعوري.

3. أهمية البحث :

تتبع أهمية البحث من أهمية المتغيرات المبحوثة اذ بحسب اطلاع الباحثين على عدد من الدراسات السابقة لم يجدوا أي دراسة قامت بدراسة العلاقة بين متغيري أخلاقيات العمل و الاستنزاف الشعوري، في مخطط فرضي واحد ، وبذلك فإن البحث الحالي يأتي بوصفه محاولة أولى لردم الفجوة المعرفية بينها ، بالفضلاً عن تقديم تحليلاً للأفكار النظرية، التي تم تقديمها عدد من الباحثين في مجال متغيرات البحث وكيفية الإستفادة منها ، فضلاً عن كونه تناول قطاع التعليم الأهلي الذي يعد من القطاعات الحيوية في البلد لما له من دور فاعل في إحداث تحولات علمية واجتماعية واضحة في المجتمع بسبب ازدياد الأقبال عليه في الوقت الحالي ، بالفضلاً عن إن نتائج علاقات الارتباط

و التأثير بين متغيرات البحث التي سيتم التوصل اليها من الممكن ان توجه انظار ادارات المدارس المبحوثة بضرورة الاهتمام بالجانب النفسي عند التعامل مع ملاكاتها التدريسية من خلال تطبيق قواعد أخلاقيات العمل ونشر ابعادها ضمن الثقافة التنظيمية للمدارس عينة البحث، كما تظهر أهمية البحث من خلال تشخيص مستوى الاستنزاف الشعوري لدى الملاكات التدريسية و الذي يهدد مستقبل المدارس و استقرارها و تشخيص اسبابه و سبل العلاج للحد منه .

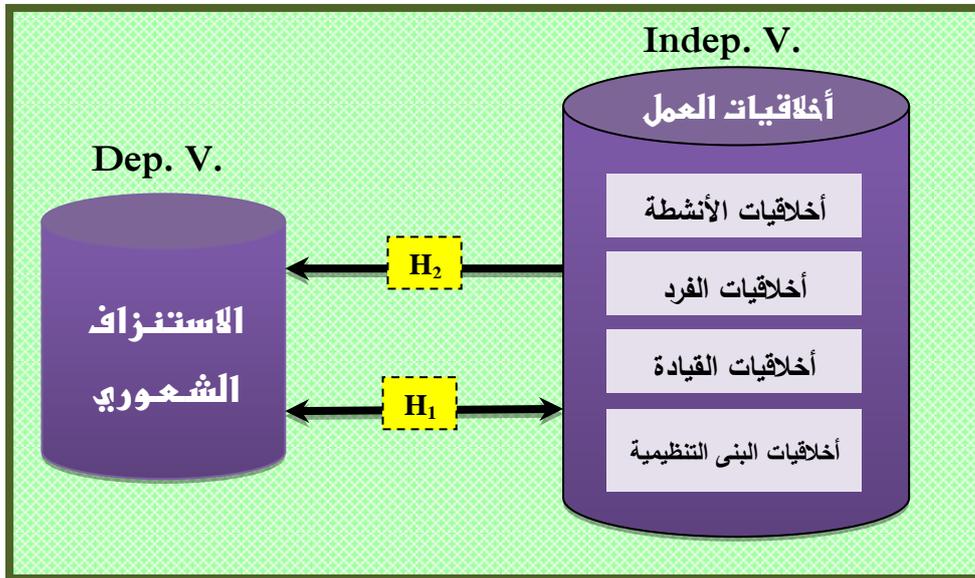
4. فرضيات البحث :

من أجل إيجاد إجابات منطقية لتساؤلات البحث الحالي وتحقيقاً لأهدافه، تم صياغة الفرضيات الرئيسة الآتية:

1. الفرضية الرئيسة الاولى : ترتبط أخلاقيات العمل بأبعادها بعلاقة عكسية ذات دلالة معنوية مع الاستنزاف الشعوري .
2. الفرضية الرئيسة الثانية : ان تبني أخلاقيات العمل بأبعادها يؤثر عكسيا و ذو دلالة معنوية في الاستنزاف الشعوري.

5. مخطط البحث :

يوضح المخطط الفرضي مجمل التصورات المرسومة لتوليفة العلاقات التي تربط متغيرات البحث واتجاه هذه العلاقات من المتغيرات المؤثرة إلى المتغيرات المتأثرة ، وبالتالي جرى صياغة مخطط البحث الفرضي ليوضح طبيعة هذه العلاقات واتجاهها ، وكما موضح في الشكل (1)



الشكل (1) : المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحثان

6. متغيرات البحث و مقاييسه :

يتكون البحث الحالي من متغيرين أساسيين هما :

أ. أخلاقيات العمل: يمثل المتغير المستقل في البحث ، اذ تم اعتماد مقياس (ابراهيم ، 2010) في تحديد الابعاد الفرعية لأخلاقيات العمل، اذ تضمن أربعة ابعاد هي : أخلاقيات الأنشطة، أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات البنى التنظيمية والموضح عدد فقرات كل منها في الجدول (1).

ب. الاستنزاف الشعوري : يمثل المتغير المعتمد في البحث ، اذ تم اعتماد مقياس (Demerouti et al. , 2010) في قياسه، وهو متغير احادي البعد يتضمن قياسه (8) فقرات . ويوضح الجدول (1) المقاييس التي تم اعتمادها في تحديد الابعاد الفرعية لمتغيرات البحث ومعامل الثبات لها .

الجدول (1) : متغيرات البحث ومقاييسها

ت	المتغيرات		المقياس	عدد الفقرات	Cronbach's Alpha للمتغير
	الرئيسية	الفرعية			
1	أخلاقيات العمل WE	اخلاقيات الأنشطة	ابراهيم،2010	11	0.827
		اخلاقيات الفرد		9	
		اخلاقيات القيادة		9	
		اخلاقيات البنى التنظيمية		10	
2	الاستنزاف الشعوري EE	-	Demerouti et al. , 2010	8	0.922

المصدر : اعداد الباحثان

7. نطاق البحث وحدوده :

تمثلت الحدود المكانية للبحث بعدد من المدارس الأهلية ضمن الحدود الجغرافية لمحافظة كربلاء المقدسة والبالغ عددها ثمان مدارس كمجتمع للبحث ، والجدول (2) يصف المدارس عينة البحث من حيث عام التأسيس و عدد الملاك .

الجدول (2) - المعلومات الأساسية للمدارس عينة البحث حتى نهاية العام الدراسي (2017 - 2018)

ت	اسم المدرسة	عام التأسيس	عدد الملاك التدريسي
1	التكامل الأهلية المختلطة	2007-2006	27
2	الوارث الابتدائية النموذجية للبنين	2015-2014	70
3	الوارث الابتدائية النموذجية للبنات	2015-2014	70
4	ث. الصالحات الأهلية للبنات	2015-2014	23
5	التميز الدائم الأهلية المختلطة	2016-2015	11
6	النسور الابتدائية الأهلية المختلطة	2016-2015	35
7	ث. أسباط الوارث النموذجية للبنين	2016-2015	50
8	ث. ريحانة الوارث النموذجية للبنات	2016-2015	39

المصدر : اعداد الباحثان في ضوء المعلومات التي جمعت من ادارات المدارس اعلاه

8. مجتمع وعينة البحث :

جرى اعتماد منظمات تعليمية خاصة متمثلة بـ (بعض المدارس الأهلية في محافظة كربلاء المقدسة) كأحد القطاعات الخدمية الفعالة في المجتمع، وملاكاتها التربوية يمثلون مجتمع البحث والبالغ عددهم (325) فرداً ، و لغرض تحديد حجم العينة المناسب للبحث الحالي قد جرى الاعتماد على جداول تحديد العينة لـ (Sekaran,2003:294) وبالتالي فإن حجم العينة المناسب لمجتمع البحث الحالي والبالغ(325) فرداً من الملاكات التربوية هو (177)، و لضمان الحصول على هذا العدد قام الباحثان بتوزيع (225) استبانة ، و بلغ عدد الاستبانات المسترجعة (214) استبانة اي بنسبة(95.1%) وكان عدد الاستبانات الغير صالحة للتحليل الاحصائي(4) بنسبة(2%) و بذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي (210) استبانة اي بنسبة (98%) بحسب الاستبانات المسترجعة ، والجدول (3) يوضح الخصائص العامة لعينة البحث .

الجدول (3) : خصائص عينة البحث

سنوات الخدمة			العنوان الوظيفي		المؤهل العلمي			الفئة العمرية			النوع الاجتماعي	
13 سنة فأكثر	7-12	6 سنة فأقل	مدرس	معلم	شهادات عليا	بكالوريوس	دبلوم	41 سنة فأكثر	31-40	30 سنة فأقل	أنثى	ذكر
2	2	206	108	102	13	171	26	27	48	135	136	74
210			210		210			210			210	

المصدر : اعداد الباحثان

9. أدوات البحث :

أ. أدوات الجانب النظري: تمثلت في الكتب والأبحاث والرسائل والاطاريح والدوريات ، وشبكة المعلومات الدولية(الانترنت).

ب. أدوات الجانب الميداني: تم اعتماد عدداً من أساليب جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الجانب :

1.المقابلة الشخصية : تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع أفراد عينة البحث و مدراء المدارس المبحوثة ، بهدف التعرف على آراءهم بخصوص متغيرات البحث، و كذلك توضيح فقرات الاستبانة من خلال الإجابة عن الاستفسارات التي تطرح، لضمان الحصول على الدقة المطلوبة .

2.استمارة الاستبانة: اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة للبحث للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة ، وقد روعي في صياغتها البساطة والوضوح ، وقد تم الاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي الدرجة في جميع المقاييس والمرتب من عبارة (أفق تماماً - لا أفق تماماً) و بمدى استجابة (5-1) ، علماً ان أغلب فقرات الأستبانة ايجابية وبعضها سلبية ذات اتجاه معكوس (1-5) تم تثبيتها اعتمادا على اصل المقاييس المعتمدة في قياس المتغيرات .

10. أدوات التحليل و المعالجة الاحصائية :

أعتمدت عدة أساليب للتحليل و المعالجة الاحصائية اللازمة لأختبار فرضيات البحث وهي كالآتي :

أ. التحليل العاملي التوكيدي : لتوكيد الصدق البنائي للمقاييس وضمان ملائمتها لمبانيها النظرية.

ب. الادوات الاحصائية الوصفية : الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف النسبي و الأهمية النسبية .

ج. معامل ارتباط الرتب (Spearman) : لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرين أو أكثر .

د. تحليل الانحدار المتعدد باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM): لقياس مستوى علاقات التأثير بين المتغيرات . و قد نفذت هذه الاساليب باستخدام البرامج الحاسوبية (Amos V. 23)(SPSS V. 25)(Microsoft Excel 2010).

ثانيا : بعض الدراسات السابقة

يهدف هذا المحور إلى تقديم عرض موجز لمجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات البحث الحالي، من حيث التركيز على أهداف تلك الدراسات و مقاييسها و نوع العينة وحجمها و اساليب التحليل وأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها و كما موضح في الجداول(4)،(5)، إذ إن اطلاع الباحثين على تلك الدراسات يعمق من إدراكهما لأبعاد الموضوع والجوانب المعرفية المتعلقة به ، وهذا الأمر يمنع التداخل والتكرار ما بين الدراسات .

الجدول (4) : بعض الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات العمل

1. دراسة Petty & Hill ,2005	خصائص أخلاقيات العمل: أخلاقيات العمل المدركة للمشرفين والعاملين Work Ethic Characteristics: Perceived Work Ethics of Supervisors and Workers
نوع الدراسة	بحث ميداني
هدف الدراسة	مقارنة أخلاقيات العمل للمشرفين مع أخلاقيات موظفيهم .
مقياس الدراسة	انموذج أخلاقيات العمل المهني (OWEI) المؤلف من 50 من خصائص أخلاقيات العمل موزعة على 4عوامل تتمثل:(المهارات الشخصية ،المبادرة،الصفات التي يمكن الاعتماد عليها،الصفات السلبية)
الحجم والعينة	شملت العينة (2234) من المدراء والمرووسين في مختلف القطاعات التعليمية والصناعية والهندسية والخدمية والفنية والعسكرية.
أساليب التحليل	التحليل العاملي الأستكشافي و تحليل الارتباط و تحليل التباين (ANOVA) و بعض مقياس الوصف والتشخيص .
أهم الأستنتاجات	تؤثر ثقافة العمل أو البيئة أو حتى طبيعة العمل نفسه على تحديد أخلاقيات العمل. بالفضلاً عن أن العمال والمشرفين يختلفون في ادراكهم الذاتي لأخلاقيات العمل المهني.
2. دراسة Ezlegini et al. , 2016	أثر مشاركة المعرفة في تنمية روح المبادرة الداخلية من خلال دراسة الدور المعدل لأخلاقيات العمل . The Impact of Knowledge Sharing on Intrapreneurship through Studying the Moderating Role of Work Ethics .
نوع الدراسة	بحث ميداني
هدف الدراسة	دراسة العلاقة بين المتغيرات في البحث ، لدراسة تأثير مشاركة المعرفة في تنمية روح المبادرة من خلال دراسة الدور المعدل لأخلاقيات العمل
مقياس الدراسة	تألف من أربعة ابعاد رئيسية تشمل:(التعلق بالعمل ، التفاني في العمل بجد والاجتهاد في العمل ، العلاقات الإنسانية في مكان العمل ، وجود روح التعاون والمشاركة في العمل.
الحجم والعينة	شملت العينة (210) من العاملين في معهد الأنتمان (Tose'e)
أساليب التحليل	تحليل الارتباط وتحليل الانحدار.
أهم الأستنتاجات	من الواضح ان مراقبة السلوك والمعايير العقلية والأخلاقية للموظفين يكون لها تأثير إيجابي على موقف الموظفين و الذي يؤدي إلى مشاركة المعرفة ويؤثر على تنمية روح المبادرة الداخلية.

المصدر : اعداد الباحثان اعتمادا على الدراسات أنفة الذكر

الجدول (5) : بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالأستنزاف الشعوري

1. دراسة Ramarajan et al.,2008	تأثير الاحترام التنظيمي على الإستنزاف الشعوري في الخدمات الإنسانية The Influence Of Organizational Respect On Emotional Exhaustion In The Human Services
نوع الدراسة	بحث ميداني
هدف الدراسة	دراسة تأثير الاحترام التنظيمي على الإستنزاف الشعوري في الخدمات الانسانية.
مقياس الدراسة	انموذج (Maslach & Jackson ,1981) المتضمن 8 فقرات.
الحجم والعينة	شملت العينة (108) من الممرضين والمرمضات في دار المسنين في الولايات المتحدة
أساليب التحليل	الانحدار المترج و Sobel test و بعض المقاييس الوصفية .

أهم الأستنتاجات	يمكن أن يتخذ القادة في المنظمات إجراءات هادفة لتغيير وتعزيز الاحترام التنظيمي في مكان العمل ، وبالتالي خفض الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين
2. دراسة Wrobel, 2013	هل التقمص العاطفي يؤدي إلى الأستنزاف الشعوري في المعلمين؟ الدور الوسيط للعمل الشعوري Can Empathy Lead To Emotional Exhaustion In Teachers? The Mediating Role Of Emotional Labor
نوع الدراسة	بحث ميداني
هدف الدراسة	دراسة العلاقات بين التقمص العاطفي والعمل الشعوري و الأستنزاف الشعوري وكذلك تحديد ما إذا كان العمل الشعوري يتوسط العلاقة بين التقمص العاطفي و الأستنزاف الشعوري لدى المعلمين ، بالفضلاً عن تحليل الدور الوسيط لاستراتيجيات تنظيم الحالة المزاجية في العلاقة بين التقمص العاطفي و الأستنزاف الشعوري .
مقياس الدراسة	انموذج (Maslach & Jackson ,1981) والمؤلف من 8 فقرات.
الحجم والعينة	شملت العينة (168) معلماً من "Lodz" والمناطق المحيطة بها .
أساليب التحليل	تحليل الانحدار وتحليل الارتباط و بعض مقاييس الوصف والتشخيص
أهم الأستنتاجات	قدمت الدراسة نظرة ثاقبة على دور التقمص العاطفي والعمل الشعوري في تطوير استنزاف المعلم، كما أكدت أن التمثيل العميق والمزاج السلبي يتوسط العلاقة بين التقمص العاطفي و الأستنزاف الشعوري لدى المعلمين.

المصدر : اعداد الباحثان اعتماداً على الدراسات أنفة الذكر

المبحث الثاني

الخلفية النظرية لمتغيرات البحث

يتضمن هذا المبحث إطاراً نظرياً عن متغيرات البحث و التي يجري عرضها تباعاً من خلال محورين ، تضمن الأول عرضاً معرفياً عن الأستقامة التنظيمية ، قي حين تتناول المحور الثاني العرض الفكري للاستنزاف الشعوري و كما يأتي :

أولاً : أخلاقيات العمل Work Ethics :

1. مفهوم أخلاقيات العمل :

مصطلح الأخلاقيات "Ethics" متأني من الكلمة اليونانية Ethikos " التي تعني سلطة العرف والتقليد (Grace & Cohen,1998:3). ويرى (Srokaa & Lorinczyb, 2015: 156) انها مشتقة من الكلمة اليونانية " ethos " التي تعني " روح " وهو ما يعني التوجه الأساس للفرد نحو الحياة، و الأخلاقيات من الموضوعات التي نوقشت وبحثت على نطاق واسع في السنوات الأخيرة وهي تتناول السلوك الأخلاقي الذي يشير إلى ما إذا كان هناك شيء صحيح أو خطأ جيد أو سيئ (Abuznaid, 2009:279) . و ان مصطلح "أخلاقيات العمل" يتكون من كلمتين "الأخلاقيات" و "العمل" التي تغطي مجالات المبادئ الأخلاقية والمعتقدات والقيم والثقافة وقضايا الحكم ومدونة قواعد السلوك للأعمال التجارية (Srokaa & Lorinczyb, 2015: 157) . وقد تباينت آراء الباحثين في تحديد مفهوم شامل وجامع لأخلاقيات العمل ، إذ إن تحديد مفهوم لها أمر في غاية الصعوبة كونها تستند إلى معايير ومبادئ وقيم

تحكم سلوكيات الأفراد في بيئات مختلفة لذلك نجد منذ الكتابات الأولى حول أخلاقيات العمل تناول العديد من الباحثين هذا الموضوع من وجهات نظر مختلفة (3 : Hudspeth,2003) . فالبعض كانت رؤيته لآخلاقيات العمل دينية (Dawson , 2005: 57) . والبعض الآخر مهنية (Hill & Petty,1995: 63) . وهناك من كانت رؤيته لآخلاقيات العمل على انها ثقافة (Geren,2011,3) . والجدول (6) سيبين البعض من الجهود المعرفية للباحثين في وضع مفهوم لآخلاقيات العمل :

الجدول (6) مفاهيم أخلاقيات العمل

ت	المصدر	المفهوم
1	Bateman & Snell,2002:142	مبادئ ومعايير أخلاقية توجه السلوك في عالم الاعمال .
2	Dawson, 2005: 57	نموذج مصغر لنظام اجتماعي أو معيار أخلاقي للمجتمع قد تكشف أو تنشأ في ثقافة نتيجة لأحداث في ذلك المجتمع على مدى فترة معينة.
3	Lim et al., 2007:326	التفاني والتقدير للعمل وأهمية العمل الجاد في مكان العمل.
4	Mann, 2010 :1	بناء متعدد الأبعاد يشمل مجموعة من المثل والقيم المتعلقة بالعمل.
5	Ali et al. , 2012 : 3637	المبادئ الأخلاقية التي تنطبق على جميع جوانب بيئة الأعمال، على المستوى الفردي والتنظيمي
6	Alhyasat,2012:1 40	معايير لآخلاقيات فردية تنطبق على مختلف أوضاع العمل.
7	Kacetla, 2014:878	أعمال المنظمة وسلوكها في المجتمع ودورها في تقليل تأثير نشاطاتها على البيئة أو الأجيال القادمة
8	Vadastreanua et al.,2015: 1069	ضمان احترام أعلى المعايير القانونية والأخلاقية في العلاقات مع الناس من مجتمع الأعمال.

المصدر : اعداد الباحثان اعتمادا على الادبيات المذكورة

بملاحظة الجدول أعلاه نجد ان مفاهيم أخلاقيات العمل تعددت و تنوعت بحسب وجهات نظر الكتاب والباحثين وذلك لأهميتها على مستوى الفرد و المنظمة والمجتمع ، الا انهم اتفقوا على أن اخلاقيات العمل تمثل مجموعة من القيم و المبادئ و المعايير الاخلاقية تتفاعل فيما بينها وبين الأفراد العاملين مكونة اسلوباً أو طريقة للعمل تنتهجها المنظمة في جميع تعاملاتها ، و بذلك إتجه الباحثان إلى تحديد مفهوم أخلاقيات العمل بشكل عام بأنها تطبيق للمبادئ والقيم الأخلاقية و السلوكيات الإيجابية في جميع جوانب العمل التي تظهر من خلال سلوكيات الأفراد والقادة و الأنظمة والإجراءات داخل المنظمة .

2. أهمية أخلاقيات العمل:

برزت الأخلاقيات كواحدة من أهم مبادئ إدارة المنظمات (Clegg et al., 2007:107). إذ حظي موضوع أخلاقيات العمل باهتمام متزايد في السنوات الماضية لأسباب عديدة أهمها تزايد عدد الفصائح المتعلقة بالأخلاقيات والنقد الموجه نحو الأعمال التجارية لعدم وجود إطار شفاف للأخلاقيات في المعايير التي تعتمدها (Whyatt et al., 2012:331).

فأخلاقيات العمل ليست فقط استراتيجية أعمال، ولكنها أيضا شرطا لمعظم المنظمات في جميع أنحاء العالم إذ يرى البعض انه يجب ان يتم تضمينها كمادة دراسية لطلبة ادارة الاعمال ، كما ينبغي بناء الطابع الأخلاقي القوي الذي سيصبح شرطا رئيساً لقادة الأعمال والمديرين في بيئة الأعمال مع ازدياد المنافسة (Ali et al., 2012). و الأخلاقيات في المنظمات أمر ضروري لأنه يمثل استثمارا خاصة على المدى المتوسط والطويل فالمنظمة الأخلاقية هي التي تنتج سلع وخدمات عالية الجودة تسعى لتحقيق الكفاءة الاقتصادية وتعزيز تنمية الموارد البشرية وصدقية للبيئة وتحظى باحترام المجتمع (Georgescua, 2012 : 735). و تشير الدراسات إلى وجود علاقة مهمة وإيجابية بين المنظمات التي يُنظر إليها بأنها مسؤولة أخلاقيا وقيمة نتائج الأعمال التجارية مثل تعزيز السمعة (336: 2006, Gardberg & Fombrun). و ولاء الزبائن (19: 2004, Bhattacharya & Sen). والربحية المستدامة (64 : 2002, Porter & Kramer).

ويرى (Lomotey, 2014: 46) أخلاقيات العمل باعتبارها نواة مهمة ذات قيمة و أدت دورا هاما في نجاح اقتصادات الدول الصناعية الكبرى في جميع أنحاء العالم، ويعتقد أن أخلاقيات العمل القوية عادة ما تعزز القوة الاقتصادية داخل الاقتصاد في حين أن أخلاقيات العمل السيئة فعليا قد تؤدي إلى إغلاق اقتصادي كامل أو ضعف النمو الاقتصادي وعليه فإن أخلاقيات العمل ترتبط بالميزة التنافسية على مستوى الاقتصاد الوطني.

كما تعد أخلاقيات العمل مصدرا قويا للميزة التنافسية ، و سببا لنجاح أعمال المنظمة (MacDougall et al., 2015:121). إذ برز الدور الحاسم لأخلاقيات العمل في تعزيز النتائج التنظيمية الرئيسية كالأداء المالي (Becchetti et al., 2008:541). والرضا الوظيفي والالتزام والمواقف العامة للموظفين تجاه العمل (Gursoy et al., 2008:448). و تؤثر أخلاقيات العمل على نظرة الموظفين للمنظمة ومفهوم العمل ، التي سوف تنعكس في مواقفهم وسلوكياتهم ، فضلا عن انها تشجع و بشكل كبير على مشاركة الموظفين في العمل (Erdemli, 2015: 204). بالفضلاً عن انعكاساتها على إنتاج الموظفين و نجاحهم (Van Ness et al., 2010:12). مما يسهم في خلق موظفين أكثر تحفيزا الذي بدوره يؤدي إلى تعزيز أداء المنظمة (Hite et al., 2015:146). و اشار (Sanders, 2004 :136) إلى ان اخلاقيات العمل تؤدي دور واضح في تقليل نسب التغيب عن العمل و الدوران الوظيفي و السبب في هذا يعود إلى انها تعزز العلاقات الغير رسمية في المنظمات ، كما تزيد من تماسك مجموعات العمل .

و تأسيسا على ما تقدم يتضح ان بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الإرتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع الزبائن أو الشركاء مما يضفي التميز على المنظمة ككل ، بالفضلاً عن زيادة الرضا الوظيفي للموظفين بما يسهم في تحسين الاداء وخلق بيئة عمل ايجابية تتسم بالتعاون والمشاركة والولاء ، فضلا عن ان المنظمات المهتمة بأخلاقيات العمل والتعامل بسلوك اخلاقي تزداد فرصها في تحقيق أرباح أكثر والسبب في ذلك يعود إلى زيادة الرغبة في التعامل مع المنظمة الأطراف المعنية ، وعليه فإن أخلاقيات العمل تسهم في تعزيز رفاهية المنظمة اجتماعيا و اقتصاديا و تنظيميا .

3. أبعاد أخلاقيات العمل :

تتعدد المنظورات التي يتخذها الباحثين في تحديد وصياغة أنموذجات وابعاد اخلاقيات العمل إلا انها تشترك في تحديد هدف واحد هو الخروج بأفضل توليفة من الابعاد التي تقيس اخلاقيات العمل او تقترب من قياسها بالصورة المثلى عملياً عند التطبيق فيها وبذلك فإن دراسة وتحديد ابعاد أخلاقيات العمل تستلزم عرض اراء الباحثين وتفحصها بهدف اختيار افضلها لقياس اخلاقيات العمل على المستوى الميداني ، فقد حدد (Miller et al., 2001:12) سبعة أبعاد لأخلاقيات العمل هي (الاعتماد على الذات، الاخلاق، الترفيه، العمل الجاد، مركزية العمل، الوقت الضائع، تأجيل الأشباع)، و ذهب (Daft, 2003, 155) إلى تحديد أبعاد أخلاقيات العمل بأخلاقيات (الفرد، القيادة، الأنظمة و البنى التنظيمية)، فيما وضع (ابراهيم، 2010: 156) أربعة أبعاد رئيسة لأخلاقيات العمل تمثلت بأخلاقيات (الفرد، القيادة، الأنشطة، البنى التنظيمية)، و تضمن الأنموذج المقدم (Sharma & Rai, 2015:255) على اربعة ابعاد رئيسة تحدد السلوك الاخلاقي الذي يجب ان يتصف به الفرد داخل المنظمة هي العمل الجاد، مركزية العمل، النهج الأخلاقي للعمل ودافع العمل الجوهرى .

و في ضوء ما تقدم سيتم اعتماد انموذج (ابراهيم، 2010) في البحث الحالي كونه من النماذج الحديثة والواضحة و السهلة القياس، بالفضلاً عن إن أبعاده مناسبة جدا مع طبيعة الواقع الميداني لمنظمات التعليم التربوي اذ تؤدي ابعاده إلى سعي الافراد للوصول إلى مستوى عال من التطور المعنوي الاخلاقي ، ولعدم كفاية كون الافراد اخلاقيون بل يجب على المدراء ان يوفروا مناخا اخلاقيا للاخرين وان يجدوا طرائق لتركيز اهتمام المنظمة بكاملها على القيم الاخلاقية وبذلك ستكون ابعاد اخلاقيات الاعمال هي:

أ- أخلاقيات الأنشطة Activities Ethics :

وهي عبارة عن مجموعة الأدوات التي يستعملها المدراء لتشكيل القيم وتشجيع السلوك الأخلاقي في المنظمة ، التي تساعد العاملين على التعامل مع المعضلات الأخلاقية (Daft, 2003, 156)، وتتمثل بخلق ثقافة قوية لأخلاقيات العمل تؤثر في السلوك الأخلاقي التنظيمي والأداء التنظيمي (Silverman, 2000 : 210) . اذ تعد الثقافة الأخلاقية جزء من الثقافة التنظيمية (Ehrhart et al. , 2014:82). إذ إن بناء ثقافة تنظيمية اخلاقية سوف يوفر أساساً للنجاح وإطاراً لعمليات يومية تقوم على أخلاقيات العمل في أي منظمة (Nelson & Walsh, 2014:164) . و ان الوصول إلى السلوك القويم يمكن تحقيقه من خلال التدريب على الأخلاقيات (Izzo, 2000:223) . بهدف تمكين الموظفين من تحديد المشكلات الأخلاقية والتعامل معها وتطوير قدراتهم الأخلاقية و فهم ومشاركة وتطبيق القيم المنصوص عليها في المدونة الأخلاقية (DeColle & Gonella , 2002 : 88).

ب- أخلاقيات الفرد Individual Ethics :

الأفراد الأخلاقيون هم الذين يتصفون بأخلاق الصدق والاستقامة و الشرف والنزاهة التي تنعكس في سلوكهم وقراراتهم ، كذلك فإن الأفراد الذين يعملون داخل المنظمة وخارجها يتقنون بهم وذلك لأنهم يتبعون معايير العدالة في تعاملاتهم واداءهم لأعمالهم بالشكل الصحيح الذي يظفي الصبغة الأخلاقية على تعاملهم مع الآخرين (Daft, 2003, 155). وان لاخلاق الفرد أهمية كبيرة اذ ليست النظريات والمبادئ العملية وحدها التي تؤثر في السلوك ، بل للقيم والعادات دوراً لا يستهان به في توجيه السلوك ، فالقيم هي القاعدة التي يتشكل منها سلوك الفرد ، لذلك فإن العلاقة بين القيم والاخلاقيات علاقة عميقة ووثيقة ، ومنها ينجم السلوك سواء ان اخلاقي او غير اخلاقي (Agbim et al.) .

(2013:79). إذ إن الدافع الأساس لعزم الفرد على التصرف بطريقة أخلاقية هو القيم الفردية والمعايير الأخلاقية (Elango et al.,2010:544).

ج- أخلاقيات القيادة : Leadership Ethics

يعد السلوك الأخلاقي مطلباً مطلقاً لجميع القادة التنظيميين (Digrande et al., 2011:274). فعند دراسة سياسات الأخلاقيات وممارستها في المنظمات الأخلاقية الناجحة كانت النقطة الأكثر وضوحاً هي الدور الحاسم للقيادة (Daft, 2003, 155). إذ إن العاملين ينظرون إلى أخلاقيات قادتهم ويعدونها عاملاً هاماً جداً ، لذلك فإن الطريقة الوحيدة التي يضمن بها القادة شيوع الأخلاقيات في منظماتهم هي من خلال سلوكهم الأخلاقي وتصرفاتهم (Mihelic et al.,2010:36). وقد عرف (Ponnu & Tennakoon, 2009: 21) أخلاقيات القيادة بأنها إظهار السلوك المناسب من خلال الإجراءات الشخصية والعلاقات بين الأفراد ، والترويج لمثل هذا السلوك لأتباعه و تعزيزه من خلال التواصل في اتجاهين و اتخاذ القرار . وعرفها (Gibbons, 2009:253) بأنها عملية يؤثر بها شخص جيد على الآخرين من أجل تحقيق الصالح العام لجعل العالم أفضل وأكثر إنصافاً وأكثر إنسانية . و عليه ينبغي على القائد الأخلاقي ان يبني لنفسه نظاماً قيمياً شخصياً و رؤية واضحة و يتمتع بالاستقامة و الألتزام العلني و ان تتوافق اتجاهاته و معتقداته مع سلوكه (Dufresne & Mckenzie , 2009:37).

د- أخلاقيات البنى التنظيمية Organizational Infrastructure Ethics :

ان الهيكل والسياسات والانظمة والمدونات الأخلاقية ونظم المكافاة والاختيار والتحفيز تشكل مجملها واحدة من القوى المساهمة في تشكيل اخلاقيات العمل التي من شأنها ان توجه السلوك باتجاه معين ، وان لكل نظام من انظمة المنظمة تأثيراً خاصاً على طبيعة سلوك العاملين وبمجملة هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز او يضعف اخلاقيات العمل (Daft,2000:328). فالمدونات الأخلاقية لها آثار مهمة على أعضاء المنظمة لأنها توجه الأفراد لإدارة سلوكهم في مكان العمل (Clegg et al. , 2007 : 112). ويمكن تحديد الأخلاقيات في الاختيار و التوظيف بنهجين رئيسيين ، الأول يتعلق بالأساليب و الإجراءات التي يتم اتباعها في تنفيذ عمليات الاختيار و التوظيف (Chidi et al. , 2012:119). و الثاني يتعلق باختيار الافراد من ذوي السلوك الاخلاقي (HeBrand,2008: 205).

ثانياً : الاستنزاف الشعوري Emotional Exhaustion :

1. مفهوم الاستنزاف الشعوري :

يعد الاستنزاف الشعوري احد العوامل الحرجة في تشكيل وتكوين السلوك التنظيمي للأفراد داخل المنظمات فضلاً عن السلوك الاجتماعي والنفسي لهؤلاء الافراد اذ أشار (Ladebo & Awotunde,2007:87) إلى ان الاستنزاف الشعوري متأصل في المنظمات الحديثة ، ويبقى من الظواهر الثابتة في مكان العمل . و أكد (Edmondson,2008:25) على أهمية دراسة الاستنزاف الشعوري في مجال السلوك التنظيمي وذلك لآثاره السلبية على الموظفين والمنظمة على حدٍ سواء . وفي السياق ذاته يرى (Knudsen et al., 2008: 387) ان الاستنزاف الشعوري قضية مهمة في حد ذاتها وذلك لجدل العديد من الباحثين بأن الاستنزاف الشعوري هو البعد الأكثر أهمية

لظاهرة الأكبر المتمثلة في الاحتراق النفسي للموظف ، فضلا عن ارتباط الاستنزاف الشعوري بالنتائج الصحية السلبية والانخفاض في الأداء الوظيفي ، كما ان هناك أدلة على أن الاستنزاف على المستوى الفردي قد يصبح ظاهرة على مستوى المنظمة من حيث امكانية انتشاره إلى الموظفين الآخرين . وهذا ما ذكره (Neill & Xiao,2010:652) من أن الاستنزاف الشعوري يمكن أن يمتد من الموظفين في الخطوط الأمامية إلى الموظفين في المناصب الإدارية ، تتطلب المعرفة والدراية بموضوع الاستنزاف الشعوري الوقوف على المفاهيم المطروحة الباحثين حوله كمحاولة لإتمام الرؤيا عن الموضوع وفهم مضامينه تلك التي عكست افكار وتصورات خاصة للباحثين جاءت نتيجة الجهود التي بذلت في هذا المجال، التي سنذكر أبرزها في الجدول (7) :

الجدول (7) - مفاهيم الاستنزاف الشعوري

ت	المصدر	المفهوم
1	Maslach et al,2001:403	هو ليس شيئا يواجهه الفرد ببساطة بل يدفعه إلى ابعاد نفسه شعوريا عن العمل وبادراك ذلك منه
2	Grandey, 2003:88	هي حالة استنفاد طاقة العامل ونقص الموارد العاطفية الناتجة عن التفاعل مع الآخرين و يتميز بالتوتر والإجهاد وعواطف العمل المنخفضة للغاية ونقص المساهمة العقلية.
3	Paulsen et al.,2005:465	رد فعل الفرد على الضغط تجاه المطالب الاجتماعية في مكان العمل.
4	Melamed et al. ,2006 :330	الشعور بأن المرء يفترق إلى الطاقة اللازمة للاستثمار في العلاقات مع الأشخاص الآخرين في العمل .
5	2008:501 Maslach&Leite	حالة من الانفعالات العاطفية والعقلية الناتجة عن الإجهاد المستمر الذي يؤدي إلى ارتفاع تبعد الشخصية والنضوب (الاحتراق النفسي) .
6	Baba et al,2009:25	حالة مزمنة من نضوب المشاعر او الاجهاد النفسي الناتج عن التعرض المتكرر لضغوط العمل ويرتبط باعراض متزامنة متمثلة بالقلق و التعب والشكاوى النفسية والبدنية والكآبة المرتبطة بالعمل
7	Rubino et al. ,2013 : 74	رد الفعل الأساس الناتج عن الإجهاد و الشعور بزيادته واستنزاف لموارد الفرد .
8	Fernández et al. , 2017 : 44	حالة تربط بين عبء العمل والإرهاق والرضا الوظيفي المنخفض.

المصدر : اعداد الباحثان اعتمادا على الادبيات المذكورة

وفي ضوء القراءة المستفيضة للموضوع ومفاهيمه سعى الباحثان إلى وضع مفهوم للاستنزاف الشعوري بأنه رد فعل سلبي للأفراد نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤثر على أدائهم للمهام الموكلة اليهم وسلوكياتهم نحو العمل من جهة وأنفسهم والآخرين من جهة أخرى .

2. اسباب الاستنزاف الشعوري :

ينبثق الاستنزاف الشعوري عندما يعمل الفرد بانتظام تحت الضغط الناتج عن التفاعلات الشخصية وظروف العمل (Wu & Hu, 2009:999). و اشار (Kanten & Yesiltas, 2015:1369) إلى ان الاستنزاف الشعوري ناتج عن حالة من الاكتئاب والافتقار الشعوري والضغط البيئية السائدة و هناك سببان معقدان يؤديان إليه اولهما الاضطراب الوظيفي المتزايد الذي يمكن أن ينتج عنه التناثر الشعوري و الثاني هو استنزاف الموارد العقلية من خلال جهود عملية التنظيم الشعوري . إذ أكد (Li et al., 2017: 23) على إن العديد من الموظفين في الخطوط الأمامية يشعرون بمستويات أعلى من الاستنزاف الشعوري بسبب طبيعة وظائفهم . كما إن التمر في مكان العمل ينطوي على سلوك سلبي طويل الأمد ومستدام يثبتته بعض الافراد على الاخرين و يعد حدث عمل سلبي يمكن أن يسبب أعراض التوتر والقلق والخوف والاكتئاب مما يؤدي إلى الاستنزاف الشعوري للفرد المستهدف (Jonsson et al., 2017:475). وأكد (Hall et al., 2010:239) على وجود علاقات متبادلة بين صراعات العمل والأسرة والاستنزاف الشعوري بحيث تؤدي الصراعات إلى الاستنزاف. فضلا عن أن ضغط العمل يتطلب من الموظفين استثمار موارد شخصية كبيرة وعليه سيكون لدى الموظفين موارد شخصية أقل للتعامل مع متطلبات العمل الشاقة وبالتالي هؤلاء الموظفين يواجهون مستويات عالية من الاستنزاف الشعوري (Boekhorst et al., 2017:897). ويرى (Kanten & Yesiltas, 2015:1369) ان بعض العوامل مثل المتغيرات الديمغرافية والشخصية والدعم الاجتماعي لها دور في مشاعر الاستنزاف. فيما أشار (Nasrin & Shahbazi, 2013:641) إلى أن خصائص مكان العمل تؤثر على الشعور بالاستنزاف إذ يمكن للمنظمات إنشاء ظروف في مكان العمل تفشل في تلبية احتياجات الموظفين الأساسية مما يؤدي إلى دوران الموظفين بسبب الاستنزاف الشعوري . و لاحظ (Nauman et al., 2018:4) ان تعرض المرؤوسين للقيادة الاستبدادية يؤدي إلى استنزاف طاقتهم وزيادة الاستنزاف الشعوري وتتاقص الرضا عن الحياة . و في الصدد ذاته أكد (Tayfur & Arslan, 2013: 566) على ان الأشراف السيء له تأثير على ظهور الاستنزاف الشعوري .

و تأسيسا على ما تقدم نجد أن هناك العديد من العوامل التي لها دور بارز في تطور ظاهرة الاستنزاف الشعوري لدى الأفراد فالعمل الذي يتطلب تقديم خدمات عالية الجودة و ينطوي على تفاعلات متكررة مع الزبائن وزملاء العمل يضع متطلبات عاطفية معقدة على الموظفين ، وكذلك يعد ضغط العمل من العوامل المهمة التي تؤثر على الاستنزاف الشعوري بشكل سلبي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر إذ إن ضغط العمل يزيد من صراع الأسرة والعمل ، فضلا عن ان الإشراف السيء يزيد من التأثيرات السلبية لطلبات العمل على الموظفين مما يؤدي بدوره إلى استنزاف طاقة الفرد والتسبب في الاستنزاف الشعوري.

3. آثار الاستنزاف الشعوري على الفرد والمنظمة :

ان للاستنزاف الشعوري انعكاسات وعواقب سلبية على كل من الفرد و المنظمة إذ أشار (Richter et al., 2015: 104) إلى التأثيرات السلبية في مجال العمل كالتدهور في جودة الخدمة وارتفاع معدل دوران الوظائف والتغيب عن العمل وانخفاض الروح المعنوية . و بحسب (Ashill et al., 2009:54) فإن المستويات العليا من الاستنزاف الشعوري تؤدي إلى تأثيرات ضارة على نتائج كل من الموظفين والمنظمة بما في ذلك انخفاض أداء الموظفين وانخفاض مستويات الرضا الوظيفي ، وانخفاض الالتزام التنظيمي. وكذلك يمكن اعتباره مؤشراً للإجهاد المزمن و يرتبط بمشاعر الإحباط والقلق (Rubino et al., 2013: 74). و ذكر (Samnani & Singh, 2012:168) إن

الموظفين يشعرون بالتعب والاستنزاف من الناحيتين الفسيولوجية والعاطفية وهذا يؤثر سلباً على كل من نوعية حياتهم وأداء المنظمة . كما أكد (Raman et al., 2016:25) على ان الاستنزاف الشعوري يمكن أن يؤدي إلى انحراف الموظفين في مكان العمل . و أوضح (Chen & Chen, 2012: 534) ان للاستنزاف الشعوري اضرار متعددة فالضرر الأول يتعلق بالموظفين أنفسهم (كالصداع والأرق والشعور بالإكتئاب والحالة العصبية) اما الضرر الثاني فيتعلق بالمنظمة على سبيل المثال الموظفون لا يستطيعون التعامل مع وظائفهم وإنخفاض او تناقص مستوى المشاركة الوظيفية . أما في سياق التدريس فقد ذكر (Shneikat et al.,2016:39) انه عندما يتعرض التدريسيون للاستنزاف الشعوري فإنهم غالباً ما ينتقمون من الطلاب عن طريق عرقلة جودة التعليم وتخفيضها .

في ضوء ما تقدم نجد إن معظم اعراض الاستنزاف الشعوري التي يمكن أن يتعرض لها الفرد، سواء كانت نفسية أم عضوية أم سلوكية أم إدراكية جميعها تتفاعل مع بعضها البعض فتشكل عبئاً ثقيلاً مما ينعكس سلباً على صحة الفرد وتظهر المشكلات والأزمات في الحياة التنظيمية والأسرية ويظهر الشعور بفقدان الاتصال مع الآخرين وغياب الشعور بالرضا في أداء وظيفته وانخفاض الانتاجية من هنا نصل إلى أن الاستنزاف الشعوري ظاهرة لها انعكاسات سلبية على حياة الفرد الداخلية و الاجتماعية و التنظيمية .

4. كيفية التعامل مع المشاكل الناتجة عن الاستنزاف الشعوري :

ان الاستنزاف الشعوري ليس بالحالة الدائمة وبالإمكان تقاويه والوقاية منه إذ إن قيام الفرد بنشاطاته وواجباته بطريقة متوازنة يسهم بشكل ما في تقادي الشعور بالاستنزاف ، ان ما هو مهم بالنسبة للمنظمات هو معرفة كيفية مساعدة الموظفين المستنزفين على التعافي من استنزاف الموارد والحفاظ على العرض الايجابي للمشاعر (Tice et al., 2007:381) .اذ يرى (Samnani & Singh ,2012:583) وفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد (COR) إن الموظفين الذين يواجهون ضغوطاً مفرطة سيحددون ما إذا كانت لديهم القدرة أو الموارد للتعامل مع الاستنزاف . لذا يمكن للموظفين أن يقرروا تخزين الموارد اللازمة لتلبية مطالب العمل الحالية وحماية أنفسهم من المزيد من استنزاف الموارد (Edmondson,2008:5).

وأوضح (Nielsen & Earsen,2012:324) أن الخصائص والسمات الشخصية تجعل الأفراد يظهرون سلوكيات مختلفة عندما يواجهون الاستنزاف . كذلك ذكر (Wang , 2014 : 321) ان الموظفون الذين يشعرون بالتزام عاطفي عالي بمنظمتهم يستهلكون استنزاف شعوري اقل في عملهم من الذين هم اقل التزام عاطفي . ويعتقد (Xie et al. ,2018:98) انه يمكن للأفراد إنشاء حدود والمحافظة عليها بين مجالات العمل والأسرة تحدد بوضوح متى وأين يجب أن يتم تنفيذ كل من مسؤوليات العمل والأسرة وتساعد على تبسيط وتصنيف بيئة الحياة و الذي بدوره يؤدي إلى تجنب او تقليل مشاعر الاستنزاف .

بالفضلاً عن ذلك اقترح (Ashill et al. , 2009 : 344) عدد من الحلول والاستراتيجيات للحد من الاستنزاف الشعوري في المنظمات تتمثل بتطوير نظام مكافآت مناسب وتوظيف موظفين جدد و خفض ضغط العمل ومعدلات رواتب تنافسية و المشاركة في عملية صنع القرار وتطوير لجان السلامة والتأقلم مع الضغوط واجتماعات الموظفين الموجهة نحو الهدف ، وتعليم وتدريب الموظفين والإشراف عليهم وتوزيع الموارد بشكل عادل وجعل الموظفين يأخذون إجازة إلزامية. نستخلص مما سبق إنه يمكن لموارد الفرد الداخلية و سماته الشخصية أن تخفف من تأثير ضغوط العمل على المستوى الفردي أو التنظيمي ، كما يعدّ الدعم التنظيمي وتوفير بيئة عمل تتسم بالعدالة والثقة والمشاركة من شأنها أن تعزز معتقدات الموظفين وتولد لديهم شعوراً ايجابياً يسهم في زيادة تقدير الذات لديهم وبالتالي يقلل او يلغي مشاعر الاستنزاف .

4. أنموذجات الاستنزاف الشعوري :

يأتي سعي الباحثين للبحث عن أبعاد أي ظاهرة في بيانات متنوعة كمحاولة لفهمها وتفسيرها وبيان الجوانب المتعلقة بها فضلا عن تبسيط تشخيصها خاصة إذا أثر سلباً إنعكاسات سلبية على الأفراد أو العمل أو المنظمة أوحى البيئة ككل على المدى القصير أو البعيد، و قد قدم الباحثين عدداً من الأنموذجات لقياس الاستنزاف الشعوري التي اتفقت جميعها على إنه متغير أحادي البعد ، و نتيجة لقلّة التباين بين الأنموذجات المقدمة تم اعتماد انموذج (Demerouti et al. , 2010) في هذا البحث كونه يعدّ من احداث الانموذجات ويمكن تطبيقه في بيئات مختلفة وعلى وظائف متنوعة التي قد يتطلب اداءها جهدا بدنيا او ادراكيا الذي يتكون من (8) فقرات .

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

يهدف هذا المبحث إلى عرض نتائج صدق البناء التوكيدي لمقاييس البحث ووصف و تشخيص اجابات عينة البحث واختبار الفرضيات اعتماداً على بعض الاساليب الاحصائية المناسبة ، وكما يأتي :

أولاً: الصدق البنائي التوكيدي :

اجرى الباحثان التحليل العاملي التوكيدي للمقاييس المعتمدة للتأكد من صدق البناءات النظرية للمتغيرات ودقتها ميدانياً ، وقد اعتمدا في اجراء التحليل العاملي التوكيدي البرنامج الاحصائي (Amos V.23) . ولتقييم الانموذج الهيكلي الناتج عن مخرجات التحليل العاملي التوكيدي اوصى الباحثين بالتحقق من معيارين هما: (Schumacker & Lomax, 2010:169)

1. تقديرات المعلمة (Parameter Estimates) :وهي تمثل قيم المسارات التي تربط المتغيرات الكامنة (Latent Var.) مع المتغيرات غير المقاسة (Unobserved Var.) و التي تكون مجدية ومقبولة اذا تجاوزت اقيامها نسبة (0.40) ، (Holtzman & Sailesh , 2011 : 13).

2. مؤشرات مطابقة الانموذج (Model Fit Index's): تؤسس مؤشرات المطابقة المعيار الذي يحكم من خلاله على مدى مطابقة الانموذج الهيكلي المتحقق ودقته.

و تأسيسا على ما تقدم كانت نتائج التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات كالآتي :

• مقياس أخلاقيات العمل

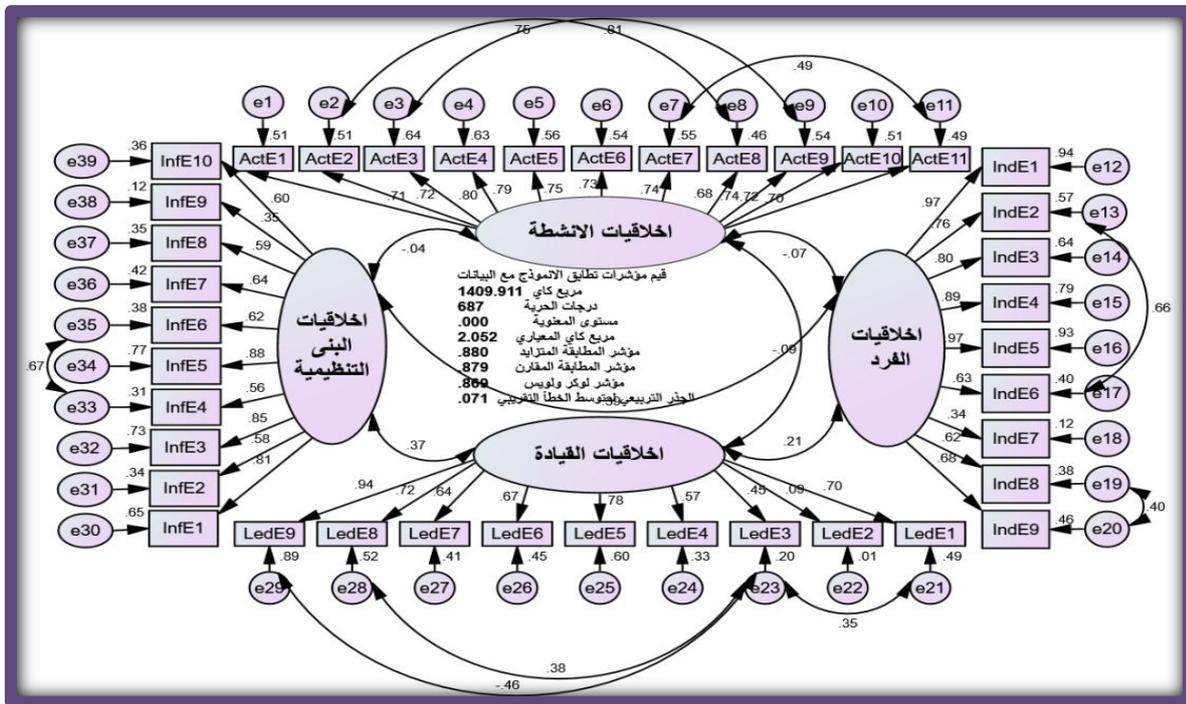
يتضح من الشكل (2) ان متغير اخلاقيات العمل يقاس ب(39) فقرة موزعة على (4) ابعاد فرعية بواقع (9) فقرات لكل من أخلاقيات الفرد و أخلاقيات القيادة و (11) فقرة لأخلاقيات الأنشطة و (10) فقرات لأخلاقيات البنى التنظيمية، وعند مراجعة تقديرات المعلمات المعيارية وهي النسب الظاهرة على الاسهم التي تربط المتغيرات بفقراتها ، نجد ان الفقرات (7) من بعد اخلاقيات الفرد، (2) من بعد اخلاقيات القيادة، (9) من بعد اخلاقيات البنى التنظيمية قد حازت على وزن انحدار معياري قليل جدا بلغ (0.35, 0.09, 0.34) على التوالي و هو اقل من النسبة المقبولة و البالغة (0.40). وكما يتضح من التابل الخاص بالانموذج الهيكلي ان قيم بعض مؤشرات جودة المطابقة كانت دون المستوى المقبول المحدد لها.

وهذا يحتم الاخذ بمؤشرات التعديل المقدمة من البرنامج و بعد اجراء عدة خطوات تعديل تبين عدم تغير قيم مؤشرات جودة المطابقة مع بقاء قيم المسارات الثلاث للفقرات المذكورة سابقا غير دالة و دون (0.40) ، مما اضطر الرجوع

إلى البرنامج لتعديل الانموذج الهيكلي ليصل إلى الصورة التي يتفق بها مع او يجسد المنطق النظري الذي بني عليه ، اذ تم تعديل الانموذج عن طريق حذف المسارات غير الدالة والفقرات الثلاث المتسببة بها ، و بالتالي نجد ان التقديرات المعلمية للفقرات قد تجاوزت نسبة (0.40) كما يتضح في الشكل (3) ، وكانت جميعها نسب معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R) الظاهرة في الجدول (8) اتضح انها اكبر من (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير إلى جدوى هذه المعلمات وصدقها .

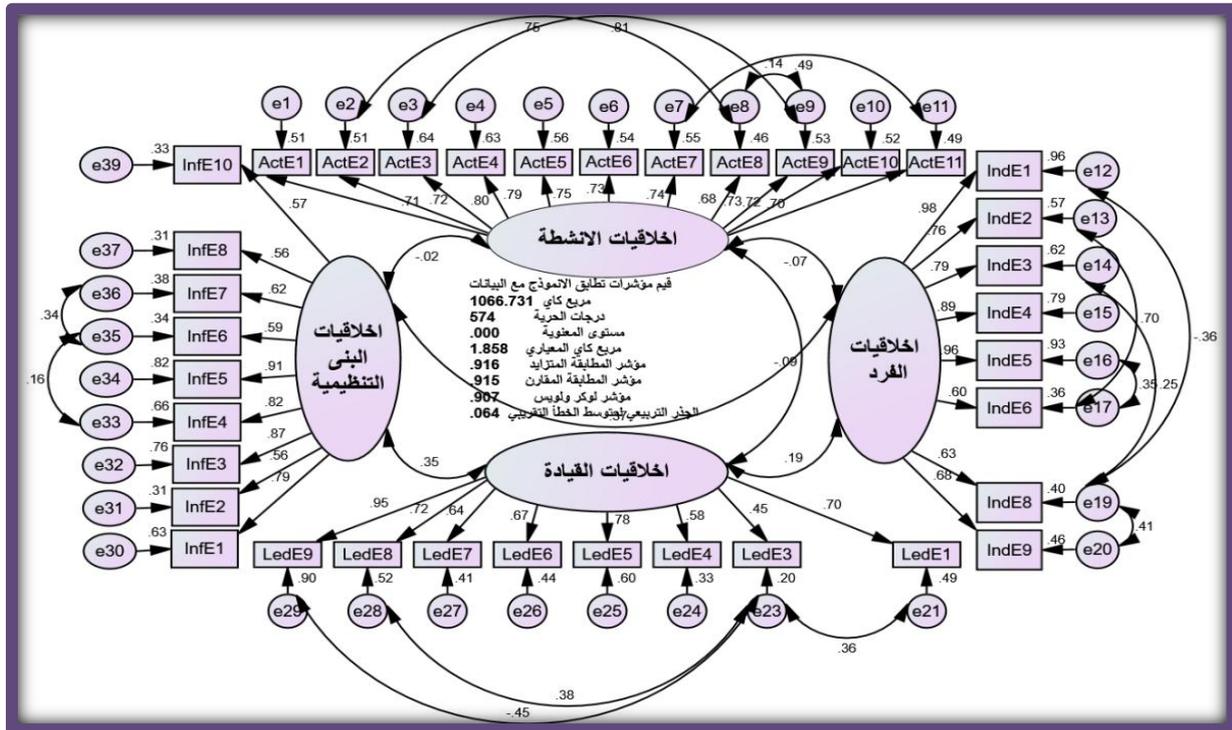
اما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة الانموذج فقد اظهرت النتائج وكما يتضح في التابلت الخاص بالانموذج الهيكلي ان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها ، وبذلك فإن الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالي من المطابقة مما يؤكد ان متغير أخلاقيات العمل هو متغير يقاس بـ(36) فقرة موزعة على (4) ابعاد مترابطة.

شكل (2) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس أخلاقيات العمل



المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (Amos Version 23)

شكل (3) : التحليل العائلي التوكيدي لمقياس أخلاقيات العمل بعد التعديل



المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (Amos Version 23)

الجدول (8) مسارات و معاملات التحليل العائلي التوكيدي لأخلاقيات العمل

	Items		Estimate	S.E.	C.R.	P
ActE1	<---	ActE	1.000			
ActE2	<---	ActE	1.008	.102	9.894	***
ActE3	<---	ActE	1.231	.112	11.043	***
ActE4	<---	ActE	1.081	.099	10.943	***
ActE5	<---	ActE	1.200	.116	10.313	***
ActE6	<---	ActE	1.025	.101	10.117	***
ActE7	<---	ActE	1.022	.099	10.275	***
ActE8	<---	ActE	.956	.102	9.397	***
ActE9	<---	ActE	1.112	.110	10.060	***
ActE10	<---	ActE	.994	.100	9.929	***
ActE11	<---	ActE	1.016	.105	9.642	***
IndE1	<---	IndE	1.000			
IndE2	<---	IndE	.737	.046	15.964	***
IndE3	<---	IndE	.728	.041	17.564	***

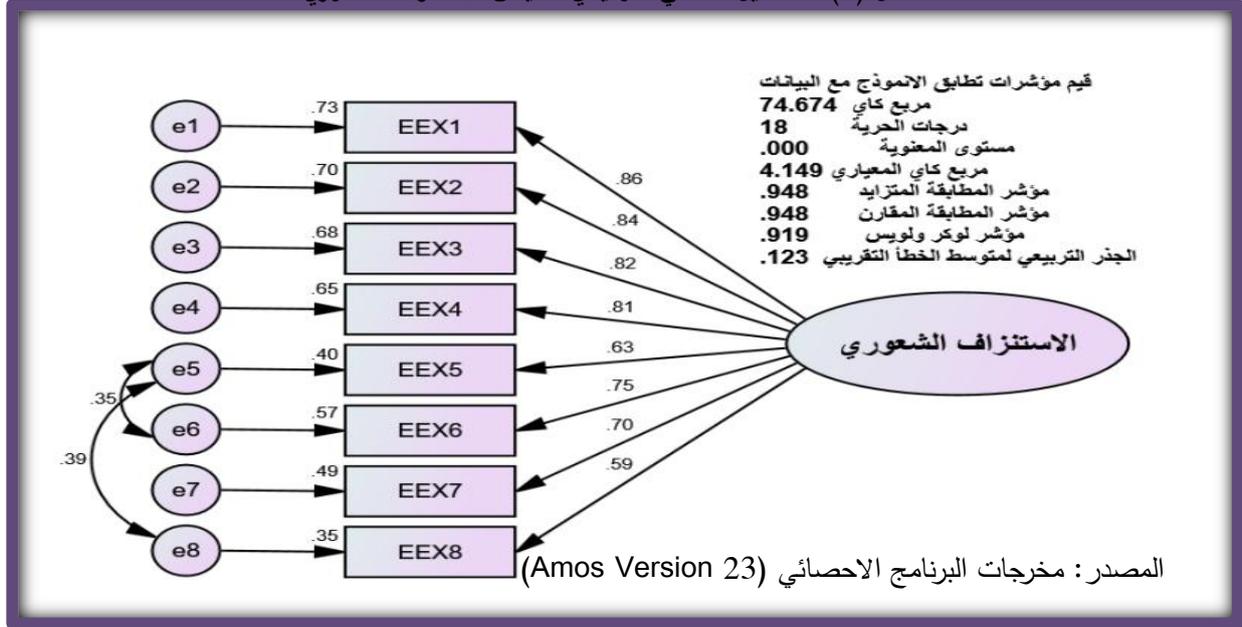
IndE4	<---	IndE	.899	.035	25.647	***
IndE5	<---	IndE	.996	.026	38.438	***
IndE6	<---	IndE	.581	.056	10.460	***
IndE8	<---	IndE	.653	.061	10.664	***
IndE9	<---	IndE	.801	.062	12.950	***
LedE1	<---	LedE	1.238	.140	8.822	***
LedE3	<---	LedE	.755	.134	5.648	***
LedE4	<---	LedE	1.064	.142	7.512	***
LedE5	<---	LedE	1.363	.142	9.606	***
LedE6	<---	LedE	1.241	.146	8.499	***
LedE7	<---	LedE	1.000			
LedE8	<---	LedE	1.245	.138	9.012	***
LedE9	<---	LedE	1.676	.154	10.902	***
InfE1	<---	InfE	.832	.063	13.206	***
InfE2	<---	InfE	.590	.070	8.377	***
InfE3	<---	InfE	.996	.066	15.058	***
InfE4	<---	InfE	1.000			
InfE5	<---	InfE	1.140	.071	15.975	***
InfE6	<---	InfE	.779	.081	9.594	***
InfE7	<---	InfE	.822	.087	9.487	***
InfE8	<---	InfE	.667	.079	8.476	***
InfE10	<---	InfE	.622	.072	8.676	***

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS V.25)

● مقياس الاستنزاف الشعوري :

يتضح من الشكل (4) ان متغير الاستنزاف الشعوري هو متغير احادي البعد مقياس بـ(8) فقرات ، وقد تجاوزت تقديرات المعلمة المعيارية نسبة (0.40) وهي النسب الظاهرة على الاسهم التي تربط المتغير بفقراته ، وكانت جميعها نسب معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R) الظاهرة في الجدول(9) اتضح انها اكبر من (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير إلى جدوى هذه المعلمات وصدقها . اما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة الانموذج فقد اظهرت النتائج وكما يتضح في التايمل الخاص بالانموذج الهيكلي ان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها، وبذلك فإن الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالي من المطابقة مما يؤكد ان متغير الاستنزاف الشعوري هو متغير احادي البعد يقاس بـ(8) فقرات.

شكل (4) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الاستنزاف الشعوري



الجدول (9) : مسارات و معاملات التحليل العاملي التوكيدي للاستنزاف الشعوري

	Items		Estimate	S.E.	C.R.	P
EEX8	<---	EEX	1.000			
EEX7	<---	EEX	1.147	.141	8.129	***
EEX6	<---	EEX	1.201	.141	8.545	***
EEX5	<---	EEX	.999	.104	9.651	***
EEX4	<---	EEX	1.461	.164	8.937	***
EEX3	<---	EEX	1.493	.165	9.035	***
EEX2	<---	EEX	1.380	.151	9.145	***
EEX1	<---	EEX	1.566	.169	9.262	***

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS V.25)

ثانياً: وصف و تشخيص متغيرات البحث :

تتضمن هذه الفقرة عرض للمتوسطات الحسابية لفرقات الاستبانة وانحرافاتها المعيارية و معاملات الأختلاف والأهمية النسبية. و حُدد مستوى الاجابات في ضوء المتوسطات الحسابية وفقاً لـ (Nakapan & Radsiri , 2012 : 573 : 15: Dewberry, 2004) من خلال تحديد انتمائها لخمس فئات هي: 1-1.80:منخفض جداً، 2.60-1.81:منخفض، 2.61-3.40:معتدل، 3.41-4.20:مرتفع، 4.21-5.0 : مرتفع جداً) .

1. وصف و تشخيص متغير الاستقامة التنظيمية :

يوضح الجدول (10) الاحصاءات الوصفية و الترتيب العام لأبعاد متغير اخلاقيات العمل ميدانيا الذي يعكس مدى اهتمام ادارات المدارس المبحوثة بهذه الابعاد ، اذ جاء ترتيبها كما يلي (اخلاقيات البنى التنظيمية ،اخلاقيات الفرد

، أخلاقيات القيادة ،أخلاقيات الانشطة) على التوالي ، اما بالنسبة لمتغير اخلاقيات العمل الرئيسي فقد حقق نسبة اتفاق لإجابات أفراد العينة المبحوثة قدرها (83%) بمتوسط حسابي قدره (4.09) وقيمة الانحراف المعياري له (0.97) الذي اشر تناسق اجابات عينة البحث بشكل واضح ، و معامل اختلاف قدره (24%) وكانت الأهمية النسبية المتحققة قد بلغت (82%) في حين حقق مستوى اجابة "مرتفع" وهذا يشير إلى ان هذا المتغير حاز على درجة أهمية مرتفعة حسب اجابات افراد العينة وهذه النتائج تدل على توفر مستوى جيد إلى حد ما من الاتفاق لدى افراد العينة المبحوثة حول وجود فقرات أخلاقيات العمل ميدانيا ، مع الاخذ بنظر الاعتبار ان المدارس عينة البحث بحاجة إلى مزيد من الاهتمام بهذا المتغير للوصول إلى خلق بيئة عمل اخلاقية داخل المدارس عن طريق نشر المبادئ و السلوكيات الاخلاقية في جميع أنحاء الهيكل التنظيمي والتأكد من فهمها بشكل كامل و تطبيقها القيادات و الموظفين على كل المستويات من خلال تثبيتها في جميع الانشطة و المهام للمدارس المبحوثة .

الجدول (10) : الاحصاءات الوصفية لمتغير أخلاقيات العمل و ترتيب ابعاده

الأبعاد	نسبة الاتفاق %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	الأهمية الترتيبية	مستوى الاجابة
أخلاقيات الأنشطة	78%	4.01	0.93	23%	80%	الرابع	مرتفع
أخلاقيات الفرد	83%	4.10	0.75	18%	82%	الثاني	مرتفع
أخلاقيات القيادة	84%	4.06	0.77	19%	81%	الثالث	مرتفع
اخلاقيات البنى التنظيمية	82%	4.11	0.75	18%	83%	الاول	مرتفع
أخلاقيات العمل	82%	4.09	0.97	24%	82%		مرتفع

المصدر: اعداد الباحثان بأعتماد مخرجات برنامج (SPSS V.25)

n=210

2. وصف و تشخيص متغير الاستنزاف الشعوري :

وهو متغير احادي البعد يقاس بـ (8) فقرات و يُظهر الجدول (11) الاحصاءات الوصفية لأجابات عينة البحث تجاه متغير الاستنزاف الشعوري ، اذ يلاحظ في هذا الجدول ان نسبة اتفاق عينة البحث بشكل عام قد بلغت (64%) وان المتوسط الحسابي العام لمتغير الاستنزاف الشعوري بلغ (3.61) وبانحراف معياري عام بلغ (1.05) و معامل اختلاف قدره (29%) و أهمية نسبية (72%) و هذا ، وقد حصل هذا المتغير على مستوى اجابة " معتدل " ، وهذه النتيجة تدل على وجود بسيط للاستنزاف الشعوري و الذي يدركه افراد العينة المبحوثة ، وهذا قد يعزى إلى توفر الاهتمام إلى حد ما بتطبيق ابعاد اخلاقيات العمل في المدارس المبحوثة مما يزيد الحرص و المسؤولية على عاتق الملاكات التدريسية و بالتالي قد يؤدي ذلك إلى تقادم ظاهرة الاستنزاف الشعوري .

الجدول (11) : الاحصاءات الوصفية لمتغير الاستنزاف الشعوري و ترتيب فقراته

مستوى الاجابة	ترتيب الفقرات	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نسبة الاتفاق %	الفقرات
معتدل	6	59%	54%	1.59	2.96	48%	EEx ₁
معتدل	7	56%	55%	1.54	2.81	55%	EEx ₂
مرتفع	3	84%	24%	1.00	4.2	84%	EEx ₃
معتدل	8	55%	58%	1.59	2.73	45%	EEx ₄
معتدل	4	67%	33%	1.09	3.36	56%	EEx ₅
معتدل	5	61%	47%	1.42	3.06	40%	EEx ₆
مرتفع جدا	2	87%	21%	0.89	4.36	91%	EEx ₇
مرتفع	1	91%	22%	1.00	4.54	93%	EEx ₈
معتدل		72%	29%	1.05	3.61	64%	المعدل

n=210

المصدر: اعداد الباحثان بأعتماد مخرجات برنامج (SPSS V.25)

ثالثاً: إختبار فرضيات البحث :**1 . تحليل علاقات الارتباط بين أخلاقيات العمل و الاستنزاف الشعوري :**

تتضمن هذه الفقرة التعرف على طبيعة العلاقة بين اخلاقيات العمل و الاستنزاف الشعوري على المستوى الكلي ، بمعنى التحقق من الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على " ترتبط أخلاقيات العمل بأبعادها بعلاقة عكسية ذات دلالة معنوية مع الاستنزاف الشعوري " ، وتشير النتائج الواردة في الجدول (12) إلى :

أ. وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01) بين اخلاقيات العمل بوصفه متغيراً رئيساً مستقلاً و الاستنزاف الشعوري بوصفه متغيراً رئيساً معتمداً ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (-0.678) و هي قيمة معنوية ، وهذا يدل على قوة العلاقة العكسية بين المتغيرين الرئيسيين للبحث .

ب. تدل نتائج ارتباط اخلاقيات العمل كأبعاد فرعية و بصورة منفردة مع متغير الاستنزاف الشعوري على ان جميع علاقات الارتباط بينهما عكسية و ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01) ، وقد حقق بعد اخلاقيات القيادة اقوى معامل ارتباط مع متغير الاستنزاف الشعوري اذ بلغت قيمته (-0.696) ، في حين كان لبعده اخلاقيات الانشطة ادنى معامل ارتباط مع متغير الاستنزاف الشعوري اذ بلغت قيمته (-0.404) .

و اعتماداً على ما تقدم من نتائج التحليل الاحصائي فإن جميع علاقات الارتباط التي تم التوصل اليها بين المتغير المستقل بأبعاده و المتغير المعتمد كانت علاقات ارتباط عكسية و ذات دلالة معنوية، و تشير هذه النتائج إلى قوة الانسجام والتوافق الميداني التي يحملها افراد عينة البحث تجاه المتغيرين الرئيسيين اخلاقيات العمل و الاستنزاف الشعوري وهذا يؤكد أهميتهما الميدانية وامكانية تحقيق الافادة العملية من خلال اعتماد المدارس عينة البحث على المهارات و الخبرات الاخلاقية التي تقدمها ادارات المدارس و انتهاج سلوكيات اخلاقيات العمل و تطبيقها في انشطتها و مهامها الرئيسة التي تسهم في تقليل الاستنزاف الشعوري لملاكاتها ، و بهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية الرئيسة الاولى.

الجدول (12) : علاقات الارتباط بين اخلاقيات العمل بأبعادها و الاستنزاف الشعوري

ابعاد أخلاقيات العمل				اخلاقيات العمل	المتغير المستقل	الفرضية الرئيسية الاولى
البنى التنظيمية	القيادة	الفرد	الأنشطة		المتغير المعتمد	
				-	الاستنزاف الشعوري	
				.678**		
				.000	Sig. (2-tailed)	
						النتيجة (القرار)
توجد علاقة ارتباط عكسية قوية وذات دلالة معنوية عند المستوى 0.01 بين اخلاقيات العمل بأبعادها والاستنزاف الشعوري .						

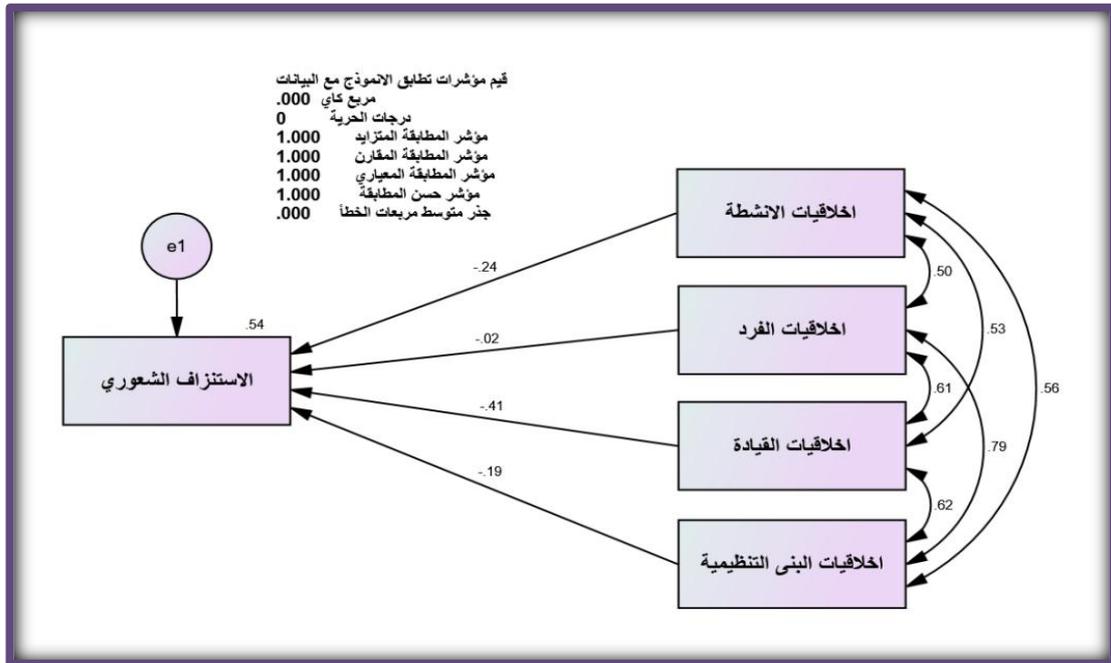
المصدر: اعداد الباحثان في ضوء مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

n=210

2. تحليل علاقة تأثير أخلاقيات العمل في الاستنزاف الشعوري :

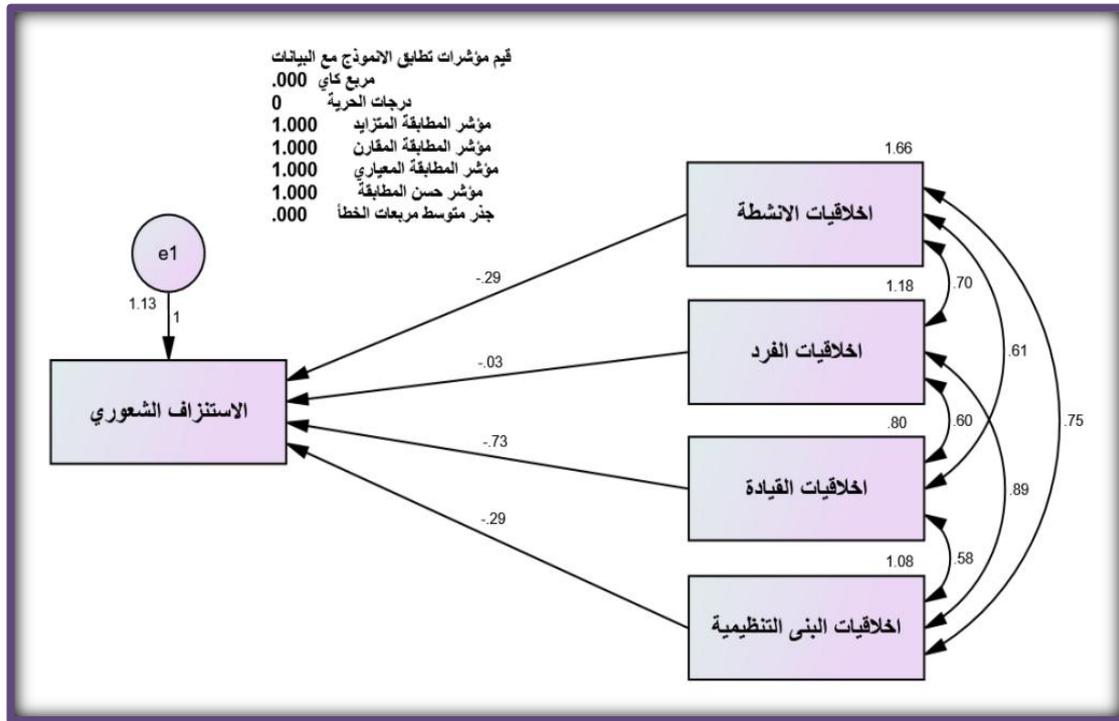
تسعى هذه الفقرة إلى التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي نصت على " ان تبني أخلاقيات العمل بأبعادها يؤثر عكسيا و ذو دلالة معنوية في الاستنزاف الشعوري " ، اذ يوضح الشكل (5) مسارات الانحدار المعيارية وقيم (R^2) لتأثير ابعاد المتغير المستقل اخلاقيات العمل (اخلاقيات الأنشطة، اخلاقيات الفرد ، اخلاقيات القيادة ، اخلاقيات البنى التنظيمية) في المتغير المعتمد الاستنزاف الشعوري ، كما يوضح الشكل (6) مسارات الانحدار غير المعيارية و قيم الثابت والخطأ المعياري الخاص بالفرضية الثانية كما ظهرت في مخرجات أشكال برنامج (Amos V.23) .

الشكل (5) : معاملات مسارات الانحدار المعيارية وقيمة (R^2) ومؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الثانية



المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (Amos V. 23)

الشكل (6) : معاملات مسارات الانحدار غير المعيارية وقيمة ثابت الانحدار (Constant) والخطأ المعياري الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الثانية



المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي (Amos V. 23)

و يوضح الجدول (13) مسارات الفرضية الرئيسية الثانية و اوزان الانحدار المعيارية وغير المعيارية والخطأ المعياري (S.E) و النسبة الحرجة (C.R) ومستوى المعنوية و قيم (R^2) الخاصة بها .

الجدول (13) : مسارات و معاملات اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

R^2	P	C.R.	S.E.	Estimate	Standard R. W	المسارات الانحدارية	الفرضية الرئيسية الثانية
0.54	***	-4.099	0.072	- 0.295	- 0.242	EEX <---- ActE	
	0.790	- 0.266	0.115	- 0.030	- 0.021	EEX <---- IndE	
	***	- 6.466	0.113	- 0.730	- 0.414	EEX <---- LedE	
	0.021	- 2.303	0.124	- 0.286	- 0.189	EEX <---- InfE	

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي (Amos V. 23)

و يتضح من الشكل (5) ان الانموذج الهيكلي قد حاز على درجة مطابقة تامة أستدللا بقيم مؤشرات مطابقة الانموذج ، كما يتضح من الجدول (13) وجود تأثير عكسي لأخلاقيات العمل بأبعادها في الاستنزاف الشعوري ، ويستدل من قيمة معامل التحديد (R^2) بأن القابلية التفسيرية لأنموذج الانحدار قد بلغت (0.54) أي أن أخلاقيات العمل تفسر ما نسبته (0.54) من التغير الحاصل في الاستنزاف الشعوري وان النسبة المتبقية و البالغة (0.46) تعود إلى تأثير متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث ، ومن خلال متابعة مسارات الانحدار المعيارية نلاحظ ان اعلى تأثير لأخلاقيات العمل في الاستنزاف الشعوري تركز في (اخلاقيات القيادة،اخلاقيات الأنشطة،اخلاقيات البنى

التنظيمية، أخلاقيات الفرد) إذ بلغت معاملات الانحدار المعيارية لها (-0.021, -0.189, -0.242, -0.414) على التوالي، وهذا يدل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية، وهذا يفسر أهمية تمتع المدارس عينة البحث بمستوى عالي من أخلاقيات العمل على مستوى الافراد والقادة والانشطة و البنى التنظيمية، إذ إن للسلوك الأخلاقي في العمل تأثير على تفاعل المدراء مع الملاكات التدريسية بما يعكس ايجابا على أداء هذه الملاكات ورفاههم العاطفي و هذا من شأنه ان يؤدي إلى تقليل الاستنزاف الشعوري لديهم، و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Zhenge et al., 2015:735) التي اشارت إلى أن اتباع السلوكيات الأخلاقية في المنظمات تؤدي إلى توفير الموارد للأفراد من خلال التوجيه الأخلاقي، التأثير على السلوك الأخلاقي لأعضاء المنظمة، العلاج الأخلاقي، والقدرة على التنبؤ في اتخاذ القرارات الأخلاقية، و إن غياب هذه السلوكيات الإيجابية من المرجح أن يتطلب من الأفراد أن يستنزفوا مواردهم للتعامل مع السلوك غير الأخلاقي.

المبحث الرابع

الاستنتاجات و التوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

- يتضمن هذا المحور عرضاً لأهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها و كالآتي :
1. تعددت مفاهيم أخلاقيات العمل و تنوعت بحسب وجهات نظر الكتاب والباحثين و ذلك لأهميتها على مستوى الفرد و المنظمة والمجتمع، الا انهم اتفقوا على أن اخلاقيات العمل تمثل مجموعة من القيم و المبادئ و المعايير الاخلاقية تتفاعل فيما بينها وبين الأفراد العاملين مكونة اسلوباً أو طريقة للعمل تنتهجها المنظمة في جميع تعاملاتها.
 2. يعد الاستنزاف الشعوري من الموضوعات المهمة التي لها مكانة في أدبيات المنظمة والسلوك التنظيمي، ويمثل رد فعل سلبي للأفراد نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤثر على أدائهم للمهام الموكلة اليهم وسلوكياتهم نحو العمل من جهة وأنفسهم والآخرين من جهة أخرى.
 3. حقق متغير أخلاقيات العمل مستوى اجابة "مرتفع"، وهذا يشير إلى ان هذا المتغير حاز على درجة أهمية مرتفعة حسب اجابات افراد العينة وهذه النتائج تدل على توفر مستوى جيد إلى حد ما من الاتفاق لدى افراد العينة المبحوثة حول فقرات أخلاقيات العمل و تطبيقها ميدانياً .
 4. تباينت ابعاد اخلاقيات العمل في مدى توافرها على مستوى المدارس الاهلية عينة البحث فجاء ترتيبها حسب أهميتها كالآتي : (اخلاقيات البنى التنظيمية، اخلاقيات الفرد، اخلاقيات القيادة، و اخلاقيات الانشطة) على التوالي.
 5. حقق متغير الاستنزاف الشعوري مستوى اجابة " معتدل " وهذه النتيجة تدل على وجود الاستنزاف الشعوري إلى حد ما و الذي يدركه افراد العينة المبحوثة، وهذا قد يعزى إلى توفر الاهتمام الكبير بتطبيق ابعاد الاستقامة و اخلاقيات العمل في المدارس المبحوثة .
 6. أكد أفراد عينة البحث انه ومن خلال توسع ادارات المدارس بتبني و انتهاج سلوكيات اخلاقيات العمل و تطبيقها في انشطتها و مهامها الرئيسية يمكن لها أن تضعف او تخفض من الاستنزاف الشعوري لدى ملاكاتها، وهذا ما يبدو واضحاً من خلال قوة ومعنوية علاقة الارتباط العكسية بين اخلاقيات العمل بابعادها و الاستنزاف الشعوري، مما يؤكد

إمكانية التناغم بين المتغيرين الأمر الذي يعني إمكانية الاعتماد والتعويل على تلك العلاقة في القياس والاستنباط ، وذلك بالاستناد إلى معنوية علاقات الارتباط بين تلك المتغيرات .

7. أهمية تمتع المدارس عينة البحث بمستوى عالي من أخلاقيات العمل على مستوى الافراد والقادة والانشطة و البنى التنظيمية لما للسلوك الأخلاقي في العمل من تأثير على تفاعل القادة مع الموظفين بما ينعكس ايجابا على أداء الموظفين ورفاههم العاطفي و هذا من شأنه ان يؤدي إلى تقليل الاستنزاف الشعوري لدى المرؤوسين ، استتبط هذا من خلال وجود تأثير عكسي لأخلاقيات العمل بابعادها في الاستنزاف الشعوري ، كما اتضح ان اعلى تأثير لأخلاقيات العمل في الاستنزاف الشعوري تركز في (اخلاقيات القيادة ،اخلاقيات الانشطة، اخلاقيات البنى التنظيمية ،اخلاقيات الفرد) على التوالي .

ثانياً : التوصيات :

اعتماداً على ما تقدم من استنتاجات ، نقترح التوصيات الآتية :

1. تعزيز ودعم المستوى المتحقق من أخلاقيات العمل بكافة ابعاده لدى اعضاء الهيئة التدريسية من خلال توجيههم وحثهم على تعزيز ممارسة السلوكيات الأخلاقية واقامة الندوات والاجتماعات الضرورية التي تعرفهم بهذه الابعاد واثارها الايجابية على سلوكهم العام ومخرجات العمل والسعي إلى تأصيل هذه السلوكيات في تصرفاتهم وجعلها من الاولويات الهامة لديهم ، ويتم ذلك من خلال :

أ. مكافأة المستويات المتحققة من السلوكيات الاخلاقية للافراد ووضع البرامج والسياسات التي تكفل استثمارها بالشكل الصحيح بهدف تشجيعها وتكرارها مستقبلاً وجعلها انموذجاً للسلوك الايجابي المرغوب الاتيان به ليقندي به الاخرين تهذيباً وترسيخاً في نفوسهم ليكن جزءاً من الثقافة التنظيمية السائدة.

ب. ضرورة تنمية المهارات والقابليات المرتكزة على الأخلاق لدى القادة ، من أجل التغلب على حالة التفرد بإتخاذ القرار والإهتمام بتحقيق المصالح الذاتية.

ج. ضرورة إنشاء هيكل عام تقوم على أسسه مدونة أخلاقية خاصة بالمدرسة تحدد الجزء الأكبر من سلوكيات العاملين فيها ، وتصف السلوكيات المرغوبة تجاه بعض الحالات التي قد تشكل معضلة أخلاقية فضلاً عن ذلك ربط مدى الالتزام بهذه المدونات بنظم الحوافز والمكافآت .

د. إعادة النظر في البرامج التدريبية لتشمل مستقبلاً برامج تدريبية خاصة موجهة نحو تعزيز السلوك الأخلاقي ، أو أن يخصص جانب كبير من برامج التدريب على طرائق التدريس للتدريب على بعض الحالات الأكثر أهمية من النواحي الأخلاقية .

هـ. اعتماد آليات عمل (تحدها لجان تشكل لهذا الغرض) من شأنها أن تعزز من الممارسات الأخلاقية بوصفها فلسفة عمل يومية ، ويمكن أن يتم ذلك من خلال وضع سياسات عمل تحفز مادياً ومعنوياً الممارسات الأخلاقية.

2. طباعة الكتيبات و الفلكسات الاعلانية التي تتضمن نشر ثقافة السلوك الاخلاقي و تدعيمها من خلال نشر آيات من الذكر الحكيم و الاحاديث الشريفة للنبي محمد (ص) و أهل البيت (ع) التي تؤكد على أهمية اتباع السلوكيات الاخلاقية .

3. التوجيه إلى صياغة و نشر مدونة السلوك الاخلاقي و حث الملاكات التدريسية على الالتزام بها .

4. بالرغم مما أكدته نتائج البحث من انخفاض في مستويات الاستنزاف الشعوري بين اعضاء الهيئة التدريسية في المدارس المبحوثة ، إلا ان هذا لا يمنع من تبني الادارة لبعض التقنيات التي تساعد في الحفاظ على الوضع الحالي وتجنب تبلور هذه الظاهرة بين ملاكاتها، ومن بين هذه التقنيات:
- أ. توفير الظروف والوسائل المناسبة الكفيلة بتوفير الراحة وأبعاد الضجر والاكتئاب بين اعضاء الهيئة التدريسية وتوفير المناخ التنظيمي الذي يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين.
- ب. إعادة النظر في ظروف العمل ومحاولة توفير المناخ الاجتماعي من خلال تحفيز العلاقات الاجتماعية والعمل التعاوني و تشجيع روح الفريق وتنمية العلاقات الاجتماعية بين اعضاء الهيئة التدريسية والادارات لفهم احتياجاتهم.
- ج. إعادة جدولة وبرمجة العمل بما يخفف من الأعباء الإضافية والضغط الوظيفية عن كاهل اعضاء الهيئة التدريسية والاستعانة بالمتخصصين في هذا المجال.
- د. منح اعضاء الهيئة التدريسية صلاحيات كافية تتلاءم مع المؤهلات الحاصلين عليها الذي يؤدي إلى شعورهم بأهمية الادوار التي يقومون بها داخل المدرسة .
- هـ. الإبقاء على الاتصال المفتوح بين الادارة والملاكات ومتابعة شؤونهم ومشاكلهم ومحاولة معالجتها قدر الامكان.
5. تعزيز علاقة الملاكات التدريسية مع مدارسهم عن طريق تحقيق الكفاية المادية و الاقتصادية و الاجتماعية لهم من خلال عملهم في مهنة التعليم و هذا يتحقق من خلال تبني نظام كفاء للحوافز و المكافآت التي تقدم لهم مقابل الاعمال الاضافية التي يكفون بها فضلا عن استقامتهم وتبنيهم السلوك الاخلاقي في العمل .
6. السعي إلى تطوير امكانات و مهارات الملاكات التدريسية الاختصاصية و رفع المستوى الثقافي و المعرفي لهم من خلال اشراكهم في الدورات التطويرية و البرامج التدريبية التي من شأنها ان تضيف لهم جوانب ايجابية تؤثر في زيادة ولاءهم و التزامهم بالعمل و تقلل من شعورهم بالاستنزاف او تمنع دوافعه على اقل تقدير .

قائمة المصادر

1. ابراهيم: ابراهيم خليل(2010) " تطوير نموذج المسؤولية الاجتماعية في ضوء قياسات القوة والأخلاقيات في الكليات الأهلية العراقية ببغداد"، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد . جامعة بغداد .
2. Abuznaid, S. (2009), " **Business ethics in Islam: the glaring gap in practice,**" International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, Vol. 2 No. 4 , pp. 278– 288.
3. Agbim, K., Ayatse, F., & Oriarewo, G. (2013) " **Spirituality, ethical behavior and ethical business: The impact of relatedness** " Journal of Business Management & Social Sciences Research, 2, 76–86.
4. Alhyasat, K. (2012), 'The role of Islamic work ethics in developing organizational citizenship behavior at the Jordanian Press Foundations,' Journal of Islamic Marketing, Vol. 3 , No. 2 , pp. 139–154 .

5. Ali, I., Grigore, G. & Ahmad, J. (2012) " **University teachers` perceptions towards teaching business ethics**," Social and Behavioral Sciences, Vol. 46, pp. 3637– 3641.
6. Ashill, N., Rod, M., Thirkell, P. & Carruthers, J. (2009), " **Job resourcefulness, symptoms of burnout and service recovery performance: an examination of call centre frontline employees**", Journal of Services Marketing, Vol. 23 No. 5, pp. 338 – 350.
7. Ashill, N.J., Rod, M., Thirkell, P. and Carruthers, J. (2009), " **Job resourcefulness, symptoms of burnout and service recovery performance: an examination of call centre frontline employees**", Journal of Services Marketing, Vol. 23 No. 5, pp. 338 – 350.
8. Baba, V. V., Tourigny, L., Wang, X. & Liu, W. (2009), " **Proactive Personality and Work Performance in China: The Moderating Effects of Emotional Exhaustion and, Canadian Journal of Administrative Sciences**, Vol. 26, pp. 23–37.
9. Bateman, T. & Snell, S. (2002), " **Management: Competing in the New Era** ", 5th ed., Irwin McGraw–Hill, Boston.
10. Becchetti, L., Di Giacomo, S., & Pinnacchio, D. (2008) " **Corporate social responsibility and corporate performance: Evidence from a panel of US listed companies** " Applied Economics, 40(5), 541–567.
11. Bhattacharya & Sen, S. (2004) " **Doing Better At Doing Good: When, Why, And How Consumers Respond To Corporate Social Initiatives** ", California Management Review Vol. 47, No. 1, Pp. 9–24 .
12. Boekhorst, J., Singh, P. & Burke, R. (2017) " **Work intensity, emotional exhaustion and life satisfaction: The moderating role of psychological detachment**", Personnel Review, Vol. 46 ,No. 5, pp. 891–907.
13. Chen, Y., & Chen, H. (2012). " **The Influence of Authentic Leadership on Emotional Exhaustion**". 2nd International Conference on Management (2nd ICM 2012) Proceeding.
14. Chidi, O., Ogunyomi, O., & Badejo, A. (2012). " **Promoting ethical human resource management practices in work organisations in Nigeria: Roles of HR professionals**". International Journal of Human Resource Studies, 2(2), 116–131.
15. Clegg, S., Kornberger, M. & Rhodes, C. (2007), " **Business Ethics as Practice** " , British Journal of Management, Vol. 18, 107–122.
16. Clegg, S., Kornberger, M. & Rhodes, C. (2007), " **Business Ethics as Practice** " , British Journal of Management, Vol. 18, 107–122.

17. Daft , Richard L. , 2003 ", **Management** " , South-Western & College Publishing .Co. , Canada.
18. Daft, Richard L., (2000), "**Management**"^{5th} ed, The Dryden Press, Harcoyrt College Publishers, USA.
19. Dawson, L. (2005). **Philosophy, work ethic, and business ethics**. Journal of Corporate Citizenship, Vol.19,pp. 55-64.
20. De Colle,S. & Gonella,C.,(2002) "**The Social and Ethical Alchemy : An integrative Approach to social and ethical accoutability** ", Journal of Business Ethics, Vol.,11 , No. 1 , pp. 86-96 .
21. Demerouti,E., Mostert,K. & Bakker,A. (2010) "**Burnout and Work Engagement: A Thorough Investigation of the Independency of Both Constructs**" , Journal of Occupational Health Psychology, Vol.15,No.3,pp.209-222.
22. Dewberry, C. (2004) "**Statistical Methods for Organizational Research : Theory and practice , First published** ", Published in the Taylor & Franci.
23. DiGrande, L., Neria, Y., Brackbill, R., Pulliam, P., & Galea, S. (2011). "**Long-term posttraumatic stress symptoms among 3,271 civilian survivors of the September 11, 2001, terrorist attacks on the World Trade Center** ". American Journal of Epidemiology, 173, pp.271-281.
24. Dufresne,p. & Mckenzie,A. (2009) ," **Culture of Ethical Leadership**" , principal leadership , V. 10 , No. 2, pp.36-39 .
25. Edmondson, D. R. (2008)" **Emotional exhaustion and its role in service sabotage among boundary spanners** " Thesis of submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy Department of Marketing. University of South Florida.
26. Ehrhart, M., Schneider, B., & Macey, W. (2014)." **organizational climate and culture: An introduction to theory, research, and practice** " New York: Routledge.
27. Elango,Paul,Kundu & Paudel,S. (2010) " **Organizational Ethics, Individual Ethics, and Ethical Intentions in International Decision-Making** ", Journal of Business Ethics,Vol.97,pp.543-561.
28. Erdemli , O. (2015) " **Teachers' Withdrawal Behaviors and their Relationship with Work Ethics** " Eurasian Journal of Educational Research, Vol. 60,pp. 201-220 .
29. Fernández,C.,Zaragoza ,M., Rovira,Puchol ,S., Martín, Sierra , Benavides & Doval (2017) **How does emotional exhaustion influence work stress? Relationships between stressor appraisals, hedonic tone, and fatigue in nurses' daily tasks: A longitudinal cohort study**.y.International Journal of Nursing Studies , Vol.75, pp.43-50.

30. Gardberg, N. & Fombrun, C. (2006) " **Corporate Citizenship: Creating Intangible Assets Across Institutional Environments** " Academy Of Management Review , Vol. 31, No. 2, Pp. 329–346.
31. Georgescu, M. (2012) " **Business ethics and organizational values in Romanian enterprises** " Procedia Economics and Finance, Vol. 3 , pp 734 – 739 .
32. Geren, B. (2011). " **The work ethic: Is it universal?** " Journal of International Business and Cultural Studies, 5, 1–8.
33. Gibbons, S., 2009. " **Book Review: Peter G. Northouse's (2009) Introduction to Leadership: Concepts and Practices. International** " Journal of Leadership Studies, Vol. 4 Iss. 2, 2009, p. 251–254.
34. Grace, D. & Cohen, S. (1998) " **Business Ethics: Australian Problems and Cases** " 2nd ed., Oxford University Press, Melbourne.
35. Grandey, A. A. (2003), " **when –the show must go on–: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery**", Academy of Management Journal, Vol. 46. No. 1, PP.86–96.
36. Gursoy, D., Maier, T. & Chi, C. (2008), " **Generational differences: an examination of the work values and generational gaps in the hospitality workforce**", International Journal of Hospitality Management, Vol. 27 No. 3, pp. 448–458.
37. Hall, G.B., Dollard, M.F., Tuckey, M.R., Winefield, A.H. and Thompson, B.M. (2010), " **Job demands, work–family conflict, and emotional exhaustion in police officers: a longitudinal test of competing theories**", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 83, pp. 237–250.
38. He Brand, (2008) , " **Proposing and evaluating a model for ethical recruitment and selection** " ,Journal of Contemporary Management ,Vol. 5 , Pp 205–222.
39. Hill, R., & Petty, G. (1995) " **A new look at selected employability skills: A factor analysis of the occupational work ethic** " Journal of Vocational Education Research, Vol. 20 , No.4, pp. 59–73 .
40. Hite, M. , Joshua J. & Xueni D. (2015), " **Examining the influence of transculturation on work ethic in the United States**", Cross Cultural Management, Vol. 22 Iss 1 pp. 145 – 162.
41. Holtzman, S. & Sailesh V. (2011) " **Confirmatory factor analysis and structural equation modeling of noncognitive assessments using PROC CALIS** " NorthEast SAS Users Group (NESUG), 2011 proceedings : pp. 11–14.

42. Izzo, G. (2000), "**Compulsory ethics education and the cognitive moral development of salespeople: a quasi-experimental assessment** ", Journal of Business Ethics, 28, 223–241.
43. Jonsson,S. , Muhonen,T. , Forssell, R. & Backstrom,M. (2017) **Assessing Exposure to Bullying through Digital Devices in Working Life: Two Versions of a Cyberbullying Questionnaire (CBQ)** , Journal Psychology, Vol.8 No.3,pp. 477–494.
- 44.Kacetla , J. (2014) "**Business Ethics for Students of Management**"Elsevier Social and Behavioral Sciences , Vol.109 , pp 875 – 879.
- 45.Kanten,P. & Yesiltas.M. (2015) **The Effects of Positive and Negative Perfectionism on Work Engagement, Psychological Well-being and Emotional Exhaustion**. Procedia Economics and Finance 23, 1367–1375.
- 46.Knudsen, Hannah, K., Ducharme, Lori. J., & Roman, Paul.M. (2008). **Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: A study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse**. Journal of Substance Abuse Treatment,VOL. 35 , p.387–395.
- 47.Ladebo, O. J. & Awotunde, J. M.(2007), "**emotional and behavioral reactions to work overload: self-efficacy as a moderator**", Current Research in Social Psychology, Vol. 13, No. 8, PP. 87–100.
- 48.Li ,J. , Wongb, I. & Kim, W. (2017) "**Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysisof emotional labor among casino employeesJun**" International Journal of Hospitality Management ,Vol. 64 , PP. 21–30 .
- 49.Lim, D. H., Woehr, D. J., You, Y. M., & Gorman, C. (2007). **The translation and development of a short form of the Korean language version of the multidimensional work ethic profile**. Human Resource Development International, Vol.10, No. 3 , pp.319–331.
- 50.Lomotey, J.(2014) "**A Comparison Of Ghanaian Work Ethic In American Multinational Companies And Ghanaian Companies In Ghana**" Dissertation Doctor of Business Administration , University of Phoenix .
- 51.MacDougall, A. , Bagdasarov , Z. ,Johnson , J.& Mumford , m. (2015) "**Managing Workplace Ethics: An Extended Conceptualization of Ethical Sensemaking and the Facilitative Role of Human**" Research in Personnel and Human Resources Management,Emerald ,Vol. 33, PP.121 – 189.

52. Mann, M. (2010) " **A Quantitative And Qualitative Analysis Identifying Antecedents Of Work Ethic Beliefs And The Relationship Between Work Ethic Beliefs And In-Role And Extra-Role Work Behavior: New Work Ethic Dimensions And Scale Introduced** " Doctor Dissertation Publication , University At Albany, State University Of New York .
53. Maslach C. & Leiter MP.(2008) **Early predictors of job burnout and engagement.**Journal of Applied Psychology, Vol.93,No.3,pp.498-512.
54. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). **Job burnout.** Annual Review Psychology, 52, pp.397- 422.
55. Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berlinger, S., & Shapira, I. (2006). **Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions.**Psychological Bulletin, Vol.132, pp.327-353.
56. Mihelic,K., Lipicnik,B. & Tekavcic,M. (2010) "**Ethical Leadership**" , International Journal of Management & Information Systems , Vol.14, No.5,pp.31-42.
57. Miller, M., Woehr, D.& Hudspeth, N. (2001), "**The meaning and measurement of work ethic: construction and initial validation of a multidimensional inventory**", Journal of Vocational Behavior, Vol. 60 No. 3, pp. 1-35.
58. Nakapan, W. & Radsiri, S. (2012) " **Visual training in virtual world: A comparative study between traditional learning versus learning in a virtual world** ": Proceedings of the 17th International Conference on Computer-Aided Architectural Design Research in Asia, 569-578.
59. Nasrin ,A. & Shahbazi, F.(2013)"**Workplace Characteristics and Turnover Intention: Mediating Role of Emotional Exhaustion**" Procedia Social and Behavioral Sciences 84 ,pp. 640 – 645 .
60. Nauman S, Fatima T & Haq IU (2018) "**Does Despotic Leadership Harm Employee Family Life: Exploring the Effects of Emotional Exhaustion and Anxiety**" Frontiers in Psychology ,Vol.9,pp1-12.
61. Neill, J. W., & Xiao, Q. (2010). **Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion.** International Journal of Hospitality Management,Vol. 29,pp. 652-658.
62. Nelson,W. & Walsh, T. (2014)" **Building an Ethical Organizational Culture** " The Health Care Manager ,V. 33, No. 2, pp. 158-164.
63. Nielsen, M., & Einarsen, S. (2012)"**Outcomes of Exposure to Workplace Bullying: A Meta-Analytic Review**" Work & Stress, 26, 309-332.

64. Paulsen, N., Callan, V.J., Grice, T.A., Rooney, D., Gallois, C., Jones, E., Jimmieson, N.L. & Bordia, P. (2005), "**Job uncertainty and personal control during downsizing: a comparison of survivors and victims**", Human Relations, Vol. 58 No. 4, pp. 463–496.
65. Ponnu, C. & Tennakoon, G. (2009). "**The Association Between Ethical Leadership and Employee Outcomes – the Malaysian Case.**" EJBO – Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, Vol.14, No.1, pp.21–32.
66. Porte ,M. & Kramer ,M. (2002) "**The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy.**" Harvard Business Review, Vol. 80 ,pp.56–69.
67. Raman,P., Sambasivanb,M., & Kumar,(2016)"**Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion**" Journal of Work and Organizational Psychology ,Vol.32 ,No.1,pp.25–37.
68. Richter, A., Schraml, K., & Leineweber, C. (2015)"**Work–family conflict, emotional exhaustion and performance–based self–esteem: reciprocal relationships**" Int Arch Occup Environ Health, Vol.88, No.11, p.103–112.
69. Rubino, Cristina, Sabrina D. Volpone & Derek R. Avery, (2013), "**Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion**", Gender in Management: An International Journal, Vol. 28 Iss 2 pp. 74 – 93
70. Samnani & Singh (2012) "**20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace**" Aggression and Violent Behavior , Vol.17, pp. 581–589 .
71. Sanders,K. (2004),"**Playing truant within organisations**", Journal of Managerial Psychology, Vol. 19 No. 2 pp. 136 – 155.
72. Schumacker, R. & Lomax, R. (2010) "**A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling**" Taylor and Francis Group, LLC , New York.
73. Sekaran,U. (2003) "**Research Methods for Business A Skill–Building Approach**" ,(4th – ed) , John Wiley & Sons Inc.
74. Sharma, R. & Rai,S. (2015) "**A Study to Develop an Instrument to Measure Work Ethic**" , Global Business Review ,Vol.16, No.2, pp. 244–257.
75. Shneikat,B., Abubakar,A.& Ilkan,M (2016)"**Impact of Favoritism/ Nepotism on Emotional Exhaustion and Education Sabotage: The Moderating Role of Gender, Fourth 21st CAF Conference in Harvard, Boston**", Massachusetts, USA, Vol. 9, No. 1, pp.38–49.

76. Silverman, H. (2000) " **Organizational ethics in healthcare organizations : Proactively managing the ethical climate to ensure organizational integrity**" HEC FORUM 12(3), pp. 210–215.
77. Srokaa,W.& Lorinczyb, M. (2015) " **The perception of ethics in business: analysis of research results** " Procedia–Elsevier– Economics and Finance , Vol. 34 , pp. 156 – 163 .
78. Srokaa,W.& Lorinczyb, M. (2015) " **The perception of ethics in business: analysis of research results** " Procedia–Elsevier– Economics and Finance , Vol. 34 , pp. 156 – 163 .
79. Tayfur ,O. & Arslan,M. (2013) "**The role of lack of reciprocity, supervisory support, workload and work–family conflict on exhaustion: Evidence from physicians**" Psychology, Health & Medicine,Vol. 18 , No. 5, PP. 564–575.
80. Tice, D., Baumeister, F.,Shmueli, D., & Muraven, M. (2007)"**Restoring the self: Positive affect helps improve self–regulation following ego depletion**"Journal of Experimental Social Psychology, Vol.43, pp.379 –384.
81. Vadastreanua, Maierb & Maierc (2015)" **Is the success possible in compliance with ethics and deontology in business?** " Procedia – Elsevier– Economics and Finance , Vol. 26 , pp. 1068 – 1073 .
82. Van Ness, R., Melinsky, K., Buff, C.& Seifert, C.(2010) "**Work ethic: do new employees mean new work values?** ", Journal of Managerial, Vol. 22 No.1, pp.10–34.
83. Wang ,Edward (2014),"**The effects of relationship bonds on emotional exhaustion and turnover intentions in frontline employees**", Journal of Services Marketing, Vol. 28 Iss 4 pp. 319 – 330 .
84. Whyatt ,G, Wood,G. & Callaghan, M. (2012),"**Commitment to business ethics in UK organizations**", European Business Review, Vol. 24 No. 4 pp. 331 – 350.
85. Wu, T. Y., & Hu, C. (2009). **Abusive supervision and employee emotional exhaustion dispositional antecedents and boundaries.** Group and Organization Management, 34(2), 143–169.
86. Xie,J., Hongyu M., Zhiqing E.& Tang,H., (2018)"**Work–Related Use of Information and Communication Technologies after Hours (W ICTs) and Emotional Exhaustion: A Mediated Moderation Model**," Computers in Human Behavior ,Vol.79, pp.94–104.

ملحق (1) : أنموذج استمارة الاستبانة

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

م / استبانة

السيد المجيب المحترم .. تحية واحترام ...

تمثل الاستبانة التي بين أيديكم جزءاً من مشروع بحث في إدارة الأعمال الموسوم " الدور المعدل للاستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين " (بحث تحليلي لآراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء المقدسة) حيث يتضمن مجموعة من الفقرات التي تنتمي إلى عدة أبعاد مؤشرة كمقاييس تستخدم لقياس المتغيرات أعلاه ، لذلك فإن مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية عن واقع كليتكم سيكون لها أثر إيجابي في وصول هذا البحث إلى المستوى المطلوب .

نرجو تفضلكم باختيار الإجابة المناسبة لكل فقرة ، مع ملاحظة ما يلي :

1. وضع علامة (✓) في الحقل الذي يبين مدى اتفاقك مع الفقرة المطروحة.
2. الإجابة على جميع فقرات الاستبانة، لان ترك فقرة دون اجابة يؤدي إلى عدم صلاحية الاستمارة وبالتالي أهملها.
3. الباحثان مستعدان للإجابة عن اي تساؤل قد يتبادر إلى اذهانكم.

علماً بأن المعلومات المدونة كافة ستتم بطابع السرية والأمانة العلمية التي ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم سلفاً جهودكم المباركة وحسن تعاونكم معنا

أولاً : بيانات عامة تخص المجيب عن الاستمارة

1. النوع الاجتماعي : ذكر أنثى

2. العمر : سنة

3. المؤهل العلمي :

4. العنوان الوظيفي :

5. عدد سنوات الخدمة : سنة

ثانياً: الفقرات المتعلقة بمتغيرات البحث :

1. أخلاقيات العمل **Work Ethics** : مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الفرد المحترف في مهنته تجاه عمله، وتجاه المجتمع ككل، وتجاه نفسه وذاته.

أ- أخلاقيات الأنشطة : وهي عبارة عن مجموعة الأدوات التي يستخدمها المدراء لتشكيل القيم وتشجيع السلوك الأخلاقي في المنظمة.

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق تماماً
1	تؤكد ادارة المدرسة على وضوح أبعاد الأخلاق في نتائج أعمالنا.				
2	تستند عملية اتخاذ القرار على معايير أخلاقية بغض النظر عن مردودات وكلفة القرار				
3	يتدرب اعضاء الهيئة التدريسية على اساليب اتخاذ القرار الأخلاقي.				
4	يتشارك اعضاء الهيئة التدريسية بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها				

5	يتلقى اعضاء الهيئة التدريسية كافة تدريباً سنوياً بشأن الأخلاقيات.				
6	يحكم اعضاء الهيئة التدريسية مشاعرهم الحقيقية في اتخاذ القرارات الأخلاقية .				
7	يفهم اعضاء الهيئة التدريسية المزايا التنافسية للأخلاق وكيفية تأثيرها في الأداء التنظيمي				
8	نمتلك فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في المدرسة .				
9	تعمل المدرسة بشرف و نزاهة و ينعكس نتاج عملها ايجابيا على المجتمع .				
10	تعد الأساليب الاخلاقية فرصة لبناء و تطوير مهارات الإدارة و ملاكها التدريسي				
11	تقوم مدرستنا بتطوير شراكة استراتيجية مع المنظمات المجتمعية .				

ب. أخلاقيات الفرد : هي جميع السلوكيات التي يجب ان يتصف بها الأفراد والمتمثلة بأخلاق الشرف والنزاهة التي تنعكس في اداءهم وقراراتهم .

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق تماماً
12	يتصف اعضاء الهيئة التدريسية باخلاقيات الصدق والنزاهة والاخلاص والتفاني في العمل				
13	يشارك اعضاء الهيئة التدريسية في صياغة القرارات الاخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم .				
14	يصر اعضاء الهيئة التدريسية على التأكيد على تطبيق مدونة السلوك الاخلاقي في المدرسة .				
15	تشجع ادارة المدرسة ملاكها التدريسي على تبني الأهداف ذات المغزى.				
16	يكيف اعضاء الهيئة التدريسية سلوكياتهم الاخلاقية مع مداخل تطوير مقدراتهم الجوهرية				
17	يتدرب أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات باستخدام الاساليب الاخلاقية				
18	يتلقى عضو الهيئة التدريسية العقوبة بصدور ربح في حال تقصيره في العمل				
19	يراجع اعضاء الهيئة التدريسية الاقتراحات المتعلقة بتطبيق مدونة السلوك الاخلاقي .				
20	يزود اعضاء الهيئة التدريسية بالبيانات الرئيسية ، ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل .				

ج. أخلاقيات القيادة : سلوكيات القادة من أهم المؤثرات في المعايير الاخلاقية للمنظمة، فالقادة لا يعملون على وضع قواعد رسمية فحسب ، بل انهم يسهمون في تثبيت السلوك الاخلاقي او تقويضه .

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق تماماً
21	ينعكس الالتزام الأخلاقي في مدرستنا في مجمل الإجراءات الإدارية .				
22	تتصف إدارة المدرسة بالعدالة والإنصاف في العمل.				
23	تحدد أهداف العمل سوية الإدارة و اعضاء الهيئة التدريسية معاً.				
24	تتسم أهداف عملنا بأنها محددة ، وقابلة للقياس ، ويمكن تحقيقها.				

25	يجري باستمرار قياس و تقييم السلوكيات و المواقف الأخلاقية في مدرستنا .
26	يحذر ويعاقب اعضاء الهيئة التدريسية الذين يظهرون سلوكيات لا أخلاقية.
27	تعكس العقوبات المتعلقة بالسلوك اللاأخلاقي مقدار التزام الادارة بالضوابط والتعليمات
28	تستخدم تقييمات مناسبة لاعضاء الهيئة التدريسية ذوي الاخلاق في المدرسة .
29	تعد السلامة الأخلاقية عاملاً حاسماً في الترقيات من وجهة نظر ادارة المدرسة .

ب- أخلاقيات البنى التنظيمية : وتتمثل بالسياسات والتطبيقات الموضحة في المدونات الأخلاقية او مدونات السلوك تستطيع المنظمة من خلالها إيجاد بيئة عمل أخلاقية .

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق تماماً
30	تمتلك الإدارة مدونات أخلاقية تسهم في تحقيق بيئة عمل ملائمة .				
31	نمتلك مبادئ (مدونات) للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة.				
32	مجموعة المبادئ الأخلاقية والسلوك متاحة ومعروضة بشكل علني للجميع.				
33	تدعم ادارة المدرسة مبادئنا الأخلاقية وسلوكنا.				
34	يشارك اعضاء الهيئة التدريسية في التقييم السنوي لتحديد مدى الالتزام بالمدونات الأخلاقية.				
35	يوجد نظام داخلي يتيح لاعضاء الهيئة التدريسية الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة.				
36	تقوم ادارة المدرسة باستمرار بإجراء مقارنة مرجعية مع نموذج أنظمة الأخلاق المثالية.				
37	تقوم مدرستنا بجمع المعلومات من اولياء الأمور بشأن أدائها الأخلاقي.				
38	تتخذ ادارة المدرسة الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك اللا أخلاقي .				
39	تشارك ادارة المدرسة ملاكها التدريسي في جمع وتبني المعلومات ذات العلاقة بالاداء الاخلاقي .				

2.. الاستنزاف الشعوري **Emotional Exhaustion** يقصد به شعور الفرد بالتعب و التهاك واستنزافه لكل طاقاته ، وهذا الشعور قد يلزمه شعور بالاحباط والشد النفسي عندما يشعر الفرد انه غير قادر على الاستمرار في تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه سابقا ، و يظهر ذلك بسبب عمل الفرد بشكل منتظم تحت الضغط الذي ينجم عن التفاعلات بين الأفراد وظروف العمل .

ت	الفقرات	المقياس			
		اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق
1	أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل.				
2	أحتاج إلى وقت كبير من أجل الاسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد انتهاء يوم العمل				
3	أتمكن من تحمل الضغط في عملي بشكل جيد للغاية . *				
4	أشعر بأني استنزف عاطفيا في العمل.				
5	أمتلك ما يكفي من الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد انتهاء يوم العمل *				
6	أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل .				
7	يمكنني غالبا إدارة كمية من عملي بشكل جيد . *				
8	أشعر بالسعادة والراحة والحماس عند ممارستي لعملي . *				

ملاحظة : * تشير إلى فقرة عكسية .