

دراسات نقدية 2

المحاضرة الثالثة: مشكلة الدراسة وأهمية الدراسة.

إعداد الباحث: عبدالاله سعيد ال محيا

الرقم الجامعي: 222001144

تحت إشراف
د. خالد طاهر

الدراسة النقدية للبحث المقدم:

إعداد

الباحث / تامر كريم العزب

إشراف

الأستاذ الدكتور

ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

2021 م



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

الدور الوسيط للتنمر في مكان العمل في العلاقة بين إنتهاك العقد النفسي
والإحتراق الوظيفي
(دراسة ميدانية على العاملين بشركة مصر للطيران للخطوط الجوية)

**The Mediating Role of Workplace bullying between
Psychological contract violation and Job burnout
(A field study on Egypt Air Airlines Employees)**

نقاط مناقشة المحاضرة الثالثة

مع صورة من رسالة الدكتوراه

• الفجوة البحثية:

يمكن تحديد الفجوة البحثية من خلال استعراض نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية، والجوانب الإضافية للدراسة التي تناولها الباحث في دراسته، والشكل الآتي يوضح ذلك:



- قام بالباحث بعرض الدراسات السابقة أولاً، ومن ثم قام بتحديد نتائج ملخص الدراسات السابقة، وعليه قام بتحديد الفجوة البحثية، وقام بوضع هيكل وشكل الدراسة الحالية.

نقاط مناقشة المحاضرة الثالثة

مع صورة من رسالة الدكتوراه

قام الباحث بإعداد دراسة استطلاعية أولاً.. حتي يتمكن من وضع فهم المشكلة البحثية، مع عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية بشكل مميز.

4/1 - الدراسة الاستطلاعية:

لتحديد معالم المشكلة وتوضيحها قام الباحث بإجراء دراسته الاستطلاعية باستخدام قائمة استقصاء مبدئية لعينة (35) مفردة من العاملين في شركة مصر للطيران للخطوط الجوية قطاع الدراسة، الذين يمثلون مجتمع الدراسة؛ وذلك لاستطلاع آرائهم في متغيرات الدراسة، وكانت أسئلة القائمة تشمل:

(1) يُطلب منك القيام بالعمل في غير اختصاصك؟ وجود ضغوط لعدم المطالبة بحق من الحقوق؛

مثل: الإجازات المستحقة؟ التعرض لتلميحات من الآخرين بضرورة ترك الوظيفة؟

(2) تشعر بأنك مستنز عاطفياً نتيجة للعمل الذي تقوم به؟ تشعر بضغط كبير نتيجة للتعامل مع

الناس بشكل مباشر؟ تشعر بالامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل؟ تتعامل بكفاءة منخفضة

مع مشاكل الناس والمتعاملين معي؟

(3) تمّ الوفاء بجميع الوعود التي قطعتها الشركة أثناء التوظيف؟ تشعر أنّ الشركة قد انتهكت العقد المبرم بينكم؟ تشعر بالخيانة من قبل الشركة؟
ويوضح الجدول الآتي نتائج الدراسة الاستطلاعية:

جدول رقم (4)

نتائج تحليل الدراسة الاستطلاعية باحتساب المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة.

البيان	أعلى من المتوسط		المتوسط الحسابي		أقل من المتوسط الحسابي	
	عدد المقدرات	النسبة %	عدد المقدرات	النسبة %	عدد المقدرات	النسبة %
التنمّر في مكان العمل	15	42.86%	11	31.42%	9	25.71%
انتهاك العقد النفسي	16	45.71%	10	28.51%	9	14.28%
الاحترق الوظيفي	14	40%	10	28.58%	11	31.42%

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويُضح من الجدول السابق ما يأتي:

(1) ارتفاع مستويات التنمّر في مكان العمل بالشركة محلّ الدراسة؛ حيث اتضح من الجدول السابق أنّ (42.86%) من عينة الدراسة الاستطلاعية يعتقدون بوجود أو تعرضوا للتنمّر في مكان العمل، وذلك لقيام بعض المدراء والعاملين بحجب بعض المعلومات اللازمة لأداء العمل، وكذلك إسناد بعض الأعمال في غير الاختصاص، بالإضافة إلى تجاهل بعض المدراء لآراء العاملين ومقترحاتهم، والتلميح لبعض العاملين بأنهم غير مؤهلين للوظيفة الحالية، ومن الأفضل ترك الوظيفة، وذلك بالشركة محلّ الدراسة.

(2) ارتفاع مستويات انتهاك العقد النفسي بالشركة محلّ الدراسة؛ حيث اتضح من الجدول السابق أنّ (45.71%) من عينة الدراسة الاستطلاعية يشعرون بأنّ الشركة محلّ الدراسة قد أخلّت بالوعد التي قطعت أثناء عملية التوظيف، بالرغم من الوفاء بالالتزامات من جانبهم، الأمر الذي أدّى لشعورهم بالغضب والخيانة من قبل الشركة نتيجة انتهاك العقد النفسي.

(3) ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي بالشركة محلّ الدراسة؛ حيث اتضح من الجدول السابق أنّ (40%) من عينة الدراسة الاستطلاعية لديهم مؤشرات الاحتراق الوظيفي؛ الإثناك العاطفي، وتبدّل المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز.

نقاط مناقشة المحاضرة الثالثة

مع صورة من رسالة الدكتوراه

5/1 - مشكلة الدراسة:

تعدُّ "مصر للطيران" من الشركات الرائدة في العالم، وقد أصبحت عند تأسيسها في شهر مايو 1932 أول شركة تقوم بتشغيل خطوط جوية في المنطقة العربية، والسابعة على مستوى العالم، وتعدُّ مصر للطيران أحد أعضاء الاتحاد العربي للنقل الجوي، وانضمت إلى شبكة تحالف ستار (Star Alliance)؛ أكبر تحالف لشركات الطيران في العالم في يوليو 2008، وتعدُّ عضوية "مصر للطيران" في "تحالف ستار" حدثًا فريدًا؛ من حيث أنها شركة الطيران الوحيدة في شمال أفريقيا والشرق الأوسط التي تعدُّ جزءًا من هذه الشبكة⁽¹⁾.

وفي عام 2014 نشرت إحدى الصفحات مجهولة الهوية على مواقع التواصل الاجتماعي، صورة لسيدة تعمل مضييفة بشركة مصر للطيران، وذهب البعض إلى انتقاد هذه السيدة وانتقاد الشركة التي تعمل بها؛ بحجة أنَّ منظرها "غير لائق"، وأنها تظهر بشكل بدين، على غير المعروف والمألوف عن المضيفات الجويَّات اللاتي يُعرف عنهن الرشاقة والجمال؛ كصورة ذهنية سائدة عنهن داخل المجتمع، مُعربين عن استيائهم من عدم تدقيق الشركة في اختيار هؤلاء المضيفات اللاتي يُمثِّلن مصر دوليًا، على حد وصفهم⁽²⁾.

وتكمن المشكلة في "انتشار ظاهرة انتهاك العقد النفسي الأمر الذي قد يؤدي التمر في مكان العمل وحوادث الاحتراق الوظيفي بين العاملين". وفي ضوء ما تقدَّم تتملُّ المشكلة البحثية في الإجابة على التساؤلات الآتية:

(1) ما طبيعة العلاقة بين التمر في مكان العمل والاحتراق الوظيفي؟

(2) الدور الوسيط للتمر في مكان العمل (التمر الموجَّه نحو العمل، التمر الموجَّه نحو الشخص، الترهيب الجسدي) في العلاقة بين إنتهاك العقد النفسي والاحتراق الوظيفي (الإنتهاك العاطفي، تبلُّد الشعور، تدني الشعور بالإنتاج)؟

عرض الباحث مشكلة الدراسة من خلال الشرح الجيد.

في تحديد مشكلة الدراسة في المقابلات التي أجراها الباحث مع بالدراسة الاستطلاعية.

مما جعل من صياغة مشكلة الدراسة بطريقة صحيحة ومحترفة، سهلت علي الباحثين القراءة وفهم المشكلة بطريقة عملية وعلمية صحيحة.

نقاط مناقشة المحاضرة الثالثة

مع صورة من رسالة الدكتوراه

6/1 - أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف الآتية:

- (1) تحديد مستويات: التمرُّ في مكان العمل، والاحترق الوظيفي، وانتهاك العقد النفسي للعاملين بالشركة محلَّ الدراسة.
- (2) تحديد طبيعة العلاقة بين التمرُّ في مكان العمل والاحترق الوظيفي في الشركة محلَّ الدراسة.
- (3) تحديد طبيعة العلاقة بين التمرُّ في مكان العمل وانتهاك العقد النفسي في الشركة محلَّ الدراسة.
- (4) تحديد طبيعة العلاقة بين انتهاك العقد النفسي والاحترق الوظيفي في الشركة محلَّ الدراسة.
- (5) اختبار الحالية الدور الوسيط للتمرُّ في مكان العمل في العلاقة بين إنتهاك العقد النفسي والاحترق الوظيفي في الشركة محلَّ الدراسة.
- (6) التوصل إلى بعض الدلالات النظرية التي قد تؤدي إلى توسيع قاعدة البحث في مجال التمرُّ في مكان العمل من ناحية، وتساعد في اتخاذ الإجراءات الكفيلة بالوفاء بالعقد النفسي، والتخفيف من حدَّة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة محلَّ الدراسة.

قام الباحث بعرض أسئلة الدراسة بانسجام تام مع متغيرات الدراسة.
وقام الباحث بكتابة فرضيات الدراسة مع المتغيرات
بضبط محكم لهذه المتغيرات بطريقة شرح جيدة.

نقاط مناقشة المحاضرة الثالثة

مع صورة من رسالة الدكتوراه

10/1 - حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

(1) الحدود المكانية: يقتصر تطبيق الدراسة على العاملين في المستويات الدنيا بشركة مصر للطيران للخطوط الجوية.

(2) الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على دراسة الحالية الدور الوسيط للتأثر في مكان العمل في العلاقة بين إنتهاك العقد النفسي والاحترق الوظيفي .

(3) الحدود الزمنية: تتحدد هذه الدراسة في السياق الزمني الذي سٌجرى فيه (2020/2022).

قام الباحث بوضع محددات الدراسة ويتم ذلك من خلال معرفة طبيعة المحددات التي استخدمها الباحث في رسالته، وقام باستخدام المحددات الزمانية والمكانية والموضوعية ، كما هو موضح بالصورة المرفقة.

شكراً جزيلاً