



الإحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل (دراسة تطبيقية على الممرضين بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة)

شيماء اسماعيل عبد الغنى الرفاعى

إشراف

دكتور

محمود أبو المجد كامل

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة المنصورة

استاذ دكتور

عبدالمحسن عبد المحسن جودة

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة المنصورة

المستخلص

استهدف هذا البحث دراسة الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل ، وتم اختيار عينة طبقية من الممرضين بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة وقد بلغ حجم العينة (348) مفردة ، وكان حجم مجتمع الدراسة 1648 مفردة وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS وكذلك برنامج AMOS Ver24 لإجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، وتظهر نتائج الدراسة الى انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة ككل وأبعاده ، كما يوجد تأثير معنوي للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل ككل وابعاده بشكل جزئى ، وايضا يوجد تأثير معنوي للارتباط الوظيفي على الارتباط بالعمل ككل وابعاده بشكل جزئى ، كما يتوسط الاحباط الوظيفي العلاقة بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل ، وايضا توجد اختلافات لها دلالتها الاحصائية فى آراء عينة الدراسة من الممرضين بالمستشفيات الحكومية حول متغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع - السن - التعليم - الحالة الاجتماعية) بشكل جزئى

الاحباط الوظيفي

الارتباط بالعمل

الكلمات المفتاحية :- التمر التنظيمي

Abstract:

The researcher targeted the study of job frustration as an intermediate variable between regular work place bullying and a review of previous studies indicates that there is no study that dealt with organizational bullying, and job-related frustration combined in one study. A stratified sample of nurses was selected in the hospitals of the Ministry of Health in Mansoura. the sample size was (384) single, and the size of the study community was 1648 single. The statistical program SPSS and Amos Ver24 were used to perform statistical analysis of field study data, as well as the implementation of descriptive statistics and calculation of correlation coefficient. The study found that there is a statistically significant correlation between the variables of the study as a whole and its dimensions, as there is a moral effect of organizational bullying on the functional frustration as a whole and partial removal, and also there is a moral effect of organizational bullying on the association with work as a whole and partial removal, and there study variables according to demographic variables (gender-age-education-Marital status) in part.

Keywords:- Job Frustration - Work place bullying - Work engagement

مقدمة :

تسعى المنظمات مهما كانت طبيعة أنشطتها إلى تحقيق أهدافها المرسومة والتي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحد أو تبطئ من تحقيق هذه الأهداف. ومن ضمن هذه المعوقات هي سلوكيات التمر في مكان العمل خصوصا عندما يُمارس من قبل المشرفين . (دمرجيان ، 2018). ويحدث التمر في المؤسسات الأكاديمية غالبا من خلال سلوكيات غير جسدية ومؤذية ، وذلك بأن يقوم فرد أو مجموعة من الأفراد باستهداف فرد أو مجموعة أخرى والتي تسمى في هذا السياق الضحية ، و يتميز هذا السلوك بأنه سلوك عدواني متكرر من أجل اكتساب السلطة على حساب الآخرين أو الحصول على مكاسب أخرى مختلفة (Sweeey,2007).

وتأتي أهمية الارتباط بالعمل من أن معظم المنظمات تدرك تماما أن الذي يرضيها ليس بالضرورة هو أفضل موظف من حيث الولاء والانتاجية ، ولكن الموظف المرتبط جسدياً وفكرياً وعاطفياً بوظيفته في المنظمة وذلك لأنه يشعر بالحماس في تحقيق أهدافها ويلتزم بقيمها ويؤدي عمله بشكل أفضل ويعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للإعجاب بالإضافة إلى انخفاض النية لترك العمل لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعا عنها ويساهم في نجاح أعماله(المغربى،2012) .

وتسعى المنظمات على إختلاف أنواعها نحو التخفيف من حدة و مظاهر الإحباط الوظيفي السلبية على العاملين وسلوكهم من أجل تحقيق أهدافها التي تسعى لها من خلال تفاعل العاملين في المنظمات مع بعضهم البعض بصفة دائمة من جانب وتفاعلهم مع المنظمات للعمل جاهدة لتحقيق الإستفادة القصوى من الموارد البشرية الموجودة لديها من خلال بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات إيجابية تجاه الأفراد والتي تؤثر بدورها في قدراتهم ورفع قدرة الأداء الوظيفي المتميز بحيث ينعكس أثر ذلك على الخصائص الإيجابية لجماعة العمل كالولاء ، والانتماء، و التعاون والتماسك ، و الرضا.(الصرايرة،2005).

١- أدبيات البحث:

يهدف هذا الجزء إلى عرض وتحليل النظريات والأدبيات الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسة والمتعلقة بالتمر التنظيمي والإحباط الوظيفي والارتباط بالعمل ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي :

1/1 التمر التنظيمي : organizational bullying

تتعدد التعريفات بخصوص هذا المفهوم فقد عرفاً (Aluede, et al.,2008) بأنه السلوكيات العدوانية التي يقوم بها المتنمر تجاه الضحية وتكون على نحو إعتداء لفظي أو جسدي أو الإضرار بالعلاقة أو

أحد هذه الأنواع أو كلها . ، كما عرفت (Helen Jowie, 2002) أنه السلوكيات العدوانية حيث يتم تكرار هذه السلوكيات وعلى الجانب الآخر يوجد خلل في القوى بحيث يصعب على الضحية الدفاع عن نفسها . ، كما يرى (Melinde & Je Annette, 2018) أنه السلوك السلبي غير المرغوب فيه والذي يحدث بشكل متكرر مما يسبب عدم الراحة على المستوى النفسي و العاطفي والبدني و يعتمد إستبعاد الشخص إجتماعياً مما يعرض الفرد للعزله والتهديد.

2/1 مفهوم الإحباط الوظيفي job Frustration

عرّفه (Alex.et,al,2018) بأنه شعور سلبي ناتج عن تعرض الفرد لنتائج غير مرغوب فيها مثل سوء المعاملة والتدخل في تحقيق الأهداف. كما عرفه (Chang,et al.,2018) بأنه المشاعر السلبية الناتجة عن الإحتياجات والدوافع غير المريحة بسبب العوائق والتدخلات التي يعاني منها الفرد في مكان العمل ، وعرفه (Ugwu & Onylish,2018) بأنه التدخل في تحقيق هدف أو الحفاظ عليه بسبب بعض حالات عدم التخطيط داخل المنظمة . وعرفت (أبو المعاطي، فياض 2019) بأنه مواقف تفوق قدرة العاملين من أداء مهامهم المحددة بفاعلية وكفاءة.

3/1 مفهوم الارتباط بالعمل work engagement

عرف كل من (Melinde & Jeanne te.2018) أنه حالة تحفيزية إيجابية دائماً تجاه العمل والمنبثقة من إتصال نشاط جسدي وعاطفي ومعرفي بين الموظفين ووظائفهم مع توافر مستويات عالية من الطاقة والمرونة النفسية والتفاني والمثابرة في العمل. وأيضاً عرف (Lisun,2019) أنه حالة نشطة من الارتباط بالعمل والتي فيها يكون الموظف على علم كامل بكافة الادوار المنوط به عملها بإستخدام الأبعاد الثلاثة في العمل وهي (الارتباط بالعمل ، والشكل التنظيمي، والشعور بقيمته).

٢- الدراسات السابقة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

2/1 الدراسات الخاصة بالتمر التنظيمي

تناولت دراسة (Elewa & El Banan , 2019) تقييم العلاقة بين كل من الثقافة التنظيمية والتمر التنظيمي والثقة التنظيمية في مكان العمل ، ووضحت النتائج إلى أن أكثر من نصف الممرضات يتعرضن للتمر من قبل المرضى وأن هناك علاقة ارتباط موجبة بين كل من الثقافة والثقة التنظيمية بينما هناك علاقة طردية بين الثقافة والثقة التنظيمية والتمر على التوالي .

بينما سعت دراسة (Helne.et al.,2019) إلى تحديد العلاقة بين قوة السلطة والضحايا في مكان العمل في قطاع الرعاية الصحية من خلال الحصر الشامل لجميع أعضاء الإتحاد الأسترالي للمريض من خلال أبعاد

الخصائص الديموغرافية وخصائص بيئة العمل ونوع القيادة وخصائص بيئة العمل. وأسفرت نتائج الدراسة على ضرورة استخدام إستراتيجيات الموارد البشرية والتي تحث على بيئة عمل جيدة لمنع التمر .

واستهدفت دراسة (Eileen ,et,al ,2018) إلى فحص أنواع القوى المستخدمة في العمل وأثرها على التمر من خلال القواعد المستخدمة في السلطة ومدى تأثيرها في اختلالات القوى بين المتمر والضحايا. وأسفرت الدراسة عن وجود تمر من قبل الموظفين من خلال استخدام سلوكيات غير لائقة والتي بدورها يعاني المديرين من فقدان لسلطتهم الشرعية كمديرون والذي يعود بدوره على المديرين بإنخفاض الدعم التنظيمي والذي يشعر به الموظف . وتوصي الدراسة بضرورة فهم طبيعة السلطة المستخدمة وإتخاذ الإستراتيجيات التنظيمية لمنع دورة السلوكيات الغير لائقة وإستخدام الممارسات المتعلقة بالموارد البشرية لتقويمهم والعمل على إرضائهم.

2/2 الدراسات التي تناولت الإحباط الوظيفي

تناولت دراسة (Ugwu & Onyishi,2018) تحديد العلاقة بين الإحباط التنظيمي والارتباط بالعمل وكانت عينة الدراسة 207 معلم بالمدارس الابتدائية في جنوب شرق نيجيريا . وأسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية بين الإحباط التنظيمي والارتباط بالعمل فكلما زاد إحباط المعلمين قل الارتباط بالعمل والعكس صحيح وأشارت النتائج إلى ضرورة التواصل مع المعلمين من قبل إدارات العمل بما يمكن من ضمان سلوكيات عمل إيجابية في ظل وجود بيئة عمل صعبة.

بينما سعت دراسة (Ntsiful,et.al,2018) إلى تحديد أثر الإحباط في مكان العمل على أداء الموظف وكذلك أثر خبرة الموظف وبرامج التنمية له وعلاقات العمل على الإحباط الوظيفي ، وكانت عينة الدراسة 232 موظف من شركات مختلفة في غانا . وأسفرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد إحباط الموظف كلما قل أدائه في العمل وبالتالي إنخفاض إنتاجيته وبالتالي شعور الموظف بالإحباط يتزايد ويتجه إلى الإنخراط في سلوكيات سلبية كالتخريب ، وعدم إتقان الأداء ، والصراع بين الأفراد.

واستهدفت دراسة (أبو المعاطي ، فياض ، 2019) تحديد العلاقة بين الإحباط التنظيمي وكل من التمثيل الصحي والإلتزام العاطفي للعاملين واختبار دور الخبرة الوظيفية كمتغير وسيط وكانت عينة الدراسة هي عينة عشوائية من العاملين لبعض فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ وأسفرت النتائج عن وجود تأثير سلبي للإحباط التنظيمي في الإلتزام العاطفي بينما كان هناك تأثير إيجابي في التمثيل السطحي وثبت معنوية الخبرة الوظيفية كمتغير وسيط.

2/3 الدراسات التي تناولت الارتباط بالعمل

استهدفت دراسة (Emi Okazaki,2018) تحديد العلاقة بين ساعات العمل والارتباط بالعمل والإنتاجية على عينة من موظفي التصنيع باليابان . وأسفرت الدراسة على أن ساعات العمل غير مرتبطة بشكل كبير بالإنتاجية بين من لديهم ارتباط عالي بالعمل أو بين من لديهم ارتباط منخفض بالعمل وأن ساعات العمل لم يكن لديها أي ارتباط ملحوظ مع الإنتاجية عند أخذ الارتباط بعين الاعتبار.

وتناولت دراسة (المنسي، 2018) اختبار أثر جودة العلاقة المتبادلة بين القائد ومرووسيه ورأس المال النفسي على الارتباط الوظيفي لدى هيئة التمريض في المستشفيات جامعته المنصورة. وأسفرت نتائج البحث عن وجود علاقة معنوية إيجابية قوية بين العلاقة التبادلية بين القائد ومرووسيه وبين الارتباط الوظيفي وأيضاً وجود علاقة معنوية مباشرة بين رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي إضافة الى وجود أثر رأس المال النفسي في العلاقة بين جودة العلاقة التبادلية بين القائد ومرووسيه والارتباط الوظيفي حيث أنه كلما زاد مستوى رأس المال النفسي زاد أثر جودة العلاقة المتبادلة بين القائد ومرووسيه في تحسين الارتباط الوظيفي.

وقدمت دراسة (المولى ، 2019) اختبار العلاقة بين أثر الدعم التنظيمي المدرك على الارتباط بالعمل من خلال الدور الوسيط الثقة التنظيمية للعاملين بالبنوك السودانية تجارية. وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي المدرك وذلك من خلال العدالة التنظيمية والمشاركة في إتخاذ القرار ، ودعم و تأكيد الذات ، وسلوك القادة لمساندة المرووسين ، والارتباط بالعمل من خلال (الحيوه ، والتفادي ، والاستغراق).

3- مشكلة الدراسة :

لتحديد مشكلة الدراسة في إطارها التطبيقي قامت الباحثة بإجراء دراسة إستطلاعية وذلك بالإعتماد على المقابلة الشخصية على عينة قوامها (30) مفردة من ممرضات مستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة ، وتم إجراء مقابلات شخصية مع هذه المفردات إعتماًداً على إطار للمقابلة التي تم إعدادها في ضوء أدبيات الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث ، وذلك لتكوين فكرة مبدئية عن مدى توافر أبعاد التمر التنظيمي ودرجة توافر أبعاد الإحباط الوظيفي ومدى توافر أبعاد الارتباط بالعمل بالمستشفيات محل الدراسة ، وأيضاً التعرف على دور الإحباط الوظيفي في العلاقة بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل لدى ممرضات مستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة .

وقد كشفت هذه الدراسة الاستطلاعية عن مجموعة من المؤشرات الأولية أهمها :

من حيث مدى توافر أبعاد التمر التنظيمي، فقد اعربت الممرضات اللاتي تمت مقابلتهن عن شعورهن بالإهانة وعدم توافر وضع مناسب لهن وذلك نتيجة للحرص الزائد من قبل رؤساء العمل على المصالح الشخصية لإنجاز العمل دون الرجوع إلى الحالة النفسية للممرضات وأيضا عدم تقديم الدعم المعنوي لهن.

- ومن حيث درجة توافر أبعاد الإحباط الوظيفي ، فقد أشار الذين تمت مقابلتهن إلى أن لديهن إحباط في عملهن ويؤدي بهم للتفكير في ترك العمل ولكن قد يبقوا على عملهم نتيجة لإحتياجهم للعمل في عدم وجود عمل بديل ولكن يؤثر ذلك على حالتهم النفسية .

- من حيث درجة توافر أبعاد الارتباط بالعمل ، فقد أعرب الذين تمت مقابلتهن إلى إرتباطهن بالعمل وحبهن لطبيعة العمل الذي يقومون به مع توافر النية لترك العمل نتيجة لما يشعرون به من عدم تقدير وكذلك ضغوط العمل الكثيرة .

وفي ضوء الظواهر التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية فإن مشكلة الدراسة في اطارها النظرى تتمثل في عدم وجود دراسة قامت بقياس العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة الثلاثة (التمر التنظيمي والاحباط الوظيفي والارتباط بالعمل).

أجريت الدراسة الاستطلاعية في 2020/1/11 وحتى 2020/1/25 وشملت 30 مفردة من ممرضات مستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة 2020.

وبالتالى يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى التساؤلات التالية:

ما أثر التمر التنظيمي بوصفه متغيرا مستقلا ، والاحباط الوظيفي بوصفه متغيرا وسيطا على الارتباط بالعمل لدى ممرضات وزارة الصحة بالمنصورة ؟
الأمر الذى يثير التساؤلات البحثية التالية :-

- ١- هل يؤثر التمر التنظيمي على الإحباط الوظيفي فى المستشفيات محل الدراسة ؟
- ٢- ما هو أثر التمر التنظيمي على الارتباط بالعمل فى مستشفيات محل الدراسة ؟
- ٣- ما مدى تأثير الإحباط الوظيفي على الارتباط بالعمل فى المستشفيات محل الدراسة ؟
- ٤- ما التأثير غير المباشر للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل فى المستشفيات محل الدراسة عند توسط الإحباط الوظيفي ؟
- ٥- ما مدى تأثير الإحباط الوظيفي على الارتباط بالعمل فى المستشفيات محل الدراسة ؟
- ٦- هل توجد اختلافات فى آراء العينة حول متغيرات الدراسة وفقا (للتعليم ، و الحالة الاجتماعية ، السن)؟

4- أهداف الدراسة :

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- التعرف على أهم أبعاد التمر التنظيمي وأثرها على الإحباط الوظيفي.
- 2- التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد التمر التنظيمي و أبعاد الارتباط بالعمل .
- 3- تحديد أثر أبعاد الإحباط الوظيفي على أبعاد الارتباط بالعمل .
- 4- تحديد أثر أبعاد التمر التنظيمي على أبعاد الارتباط بالعمل .
- 5- هل هناك اختلافات جوهرية في آراء عينة الدراسة وفقا (السن ، الحالة الاجتماعية ، التعليم) .
- 6- التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تفيد القيادات الإدارية في المستشفيات الى تقليل التمر التنظيمي والحد منه بناءً على نتائج التحليل .

5- فروض الدراسة :

في ضوء مشكلة البحث، وتحقيقا لأهداف الدراسة ، قامت الباحثة بصياغة الفروض التالية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة (التمر التنظيمي ، و الاحباط الوظيفي ، و الارتباط بالعمل).
- 2- لا يوجد تأثير معنوى لابعاد التمر التنظيمي (التمر اللفظي ، و التمر بالعلاقات ، و التمر الجسدى)على أبعاد الاحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين ، و التخريب ، و ضياع الوقت والجهد، و الانانية والتشكى، و التداخل الشخصى ، و الاهمال واللامبالاة).
- 3- لا يوجد تأثير معنوى لأبعاد التمر التنظيمي (التمر اللفظي ، و التمر بالعلاقات ، و التمر الجسدى) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية ، و التفانى ، و الانهماك).
- 4- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لابعاد الاحباط الوظيفي(العدوان ضد الآخرين ، التخريب ، ضياع الوقت والجهد، الانانية والتشكى ، التداخل الشخصى ، الاهمال واللامبالاة) على أبعاد الارتباط بالعمل(الحيوية ، التفانى ، الانهماك) .
- 5- لا يوجد تأثير غير مباشر لأبعد للتمر التنظيمي(التمر اللفظي ، و التمر بالعلاقات، و التمر الجسدى) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية ، و التفانى ، و الانهماك) فى مستشفيات وزارة الصحة عند توسط الاحباط الوظيفي .
- 6- لا توجد اختلافات لها دلالتها الاحصائية فى آراء عينة الدراسة من الممرضات بالمستشفيات حول أبعاد متغيرات الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية (التعليم ، و العمر ، و الحالة الاجتماعية) .

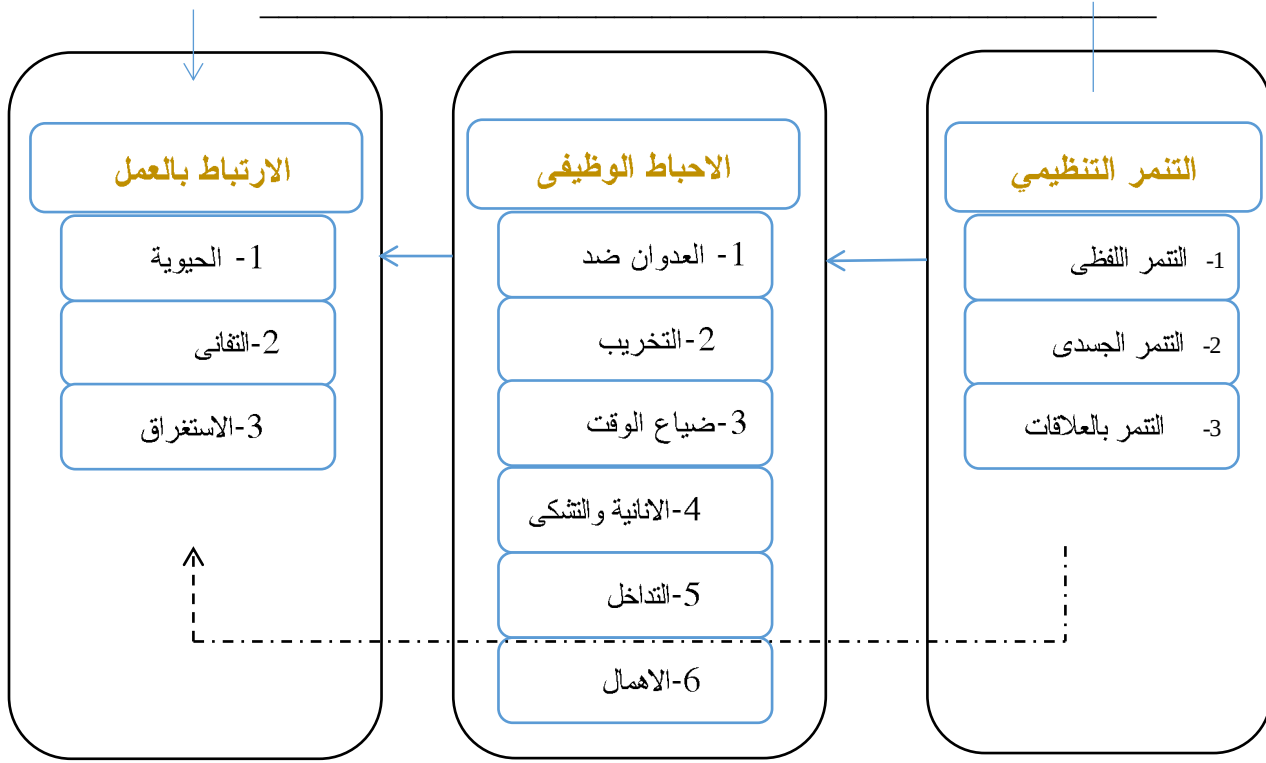
6-أهمية الدراسة

أ - أولاً :- الأهمية العلمية:-

- تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها تتناول مفهوماً من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة ألا وهو التمر التنظيمي ، ولذا سوف تسعى الباحثة الى توفير اطارا نظريا يمكن ان يساعد القائمين على ادارة المستشفيات بالشكل الذى يوفر بيئة عمل مناسبة .
- تعد هذه الدراسة جهدا متواضعا لاستكمال الدراسات السابقة بمايساعد بعض الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل فى هذا المجال .
- توفير مؤشرات عن الدور الذى يتوسطه الاحباط الوظيفى بين التمر التنظيمى والارتباط بالعمل من خلال النتائج التى يمكن التوصل اليها فى هذه الدراسة .

ثانياً :- الأهمية العملية :-

- هذه الدراسة تركز على المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمحافظة الدقهلية والتى تقدم الرعاية الصحية لابناء المراكز والقرى المحيطة والتى تلعب دورا حيويا فى المحافظة والمحافظات المجاورة .
- تستمد هذه الدراسة اهميتها من النتائج المتوقعة منها والتى يمكن ان تساهم فى تقديم دليل علمى على توسط الاحباط الوظيفى بين التمر التنظيمى والارتباط بالعمل وبالتالي الخروج بمؤشرات من شأنها ان تعمل على تحسين مستويات الاداء بهذه المستشفيات للوقوف على الثغرات التى تحد من تقدم بيئات العمل وأيضا المؤثرة على الموارد البشرية والتى تعد عجلات الدفع لنجاح هذه القطاعات.



شكل رقم (1) الاطار المقترح للبحث

المصدر : من إعداد الباحثة في ضوء البحوث والدراسات السابقة

--- التأثيرات غير المباشرة

_____ التأثيرات المباشرة

7-مجتمع البحث والعينة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الممرضات في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة بمدينة المنصورة والبالغ عددهم 1648 ممرضة (من واقع سجلات مديرية الصحة بالمنصورة 2020) .

- عينة الدراسة

فقامت الباحثة بسحب عينة عشوائية طبقية وتم تحديد حجم العينة باستخدام Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع والذي يبلغ عدده 1648 مفردة وعند مستوى ثقة 95% وحدود خطأ 5% وبإدخال هذه البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ 312 مفردة منها 270 صالحة للاستخدام بواقع 86.15% .

8- الصدق والثبات

ويتم في هذه المرحلة التحقق من صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان) على النحو التالي :
جدول رقم (1)

معاملات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

الابعاد الفرعية	معامل الثبات (Alpha)*	معامل الصدق الذاتي
1. التمر اللفظي	0.707	0.841
2. التمر بالعلاقات في العمل	0.803	0.896
3. التمر الجسدي	0.772	0.879
4. الحيوية	0.826	0.909
5. التفاني	0.858	0.926
6. الانهماك في العمل	0.891	0.944
7. العدوان ضد الآخرين	0.723	0.850
8. التخريب	0.756	0.869
9. ضياع الوقت	0.888	0.942
10. التداخل الشخصي	0.721	0.849
11. الإهمال واللامبالاة	0.753	0.868
12. التمر التنظيمي	0.786	0.886
13. الإحباط الوظيفي	0.818	0.905
14. الارتباط بالعمل	0.851	0.922
الاستبيان ككل	0.883	0.940

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

وباستعراض الجدول رقم (1) يتضح أن قيم معاملات الثبات مقبولة لجميع متغيرات الدراسة، حيث

تحتوي قائمة الاستبيان على ثلاث متغيرات، وكل متغير يتكون من أكثر من بعد وكل بعد يتكون من مجموعة عبارات، وتراوحت قيم معاملات الثبات للتمر التنظيمي ما بين (0.707) ، (0.803)، أما قيم معاملات الثبات للارتباط بالعمل فقد تراوحت ما بين (0.826) ، (0.891)، وكذلك وتراوحت قيم معاملات الثبات للإحباط الوظيفي ما بين (0.721) ، (0.888) وبلغ معامل الثبات للاستبيان ككل 0.883، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس، وذلك بإعتبار أن معامل ألفا الذي يتراوح ما بين 0.50 إلى 0.60 يعتبر مقبولا، وأن معامل ألفا الذي يصل إلى 0.80 يعتبر ذا مستوى متميزا من الثقة والاعتمادية، وبلغت قيمة معاملات الصدق الذاتي ما بين (0.841)، (0.944) (حيث إن قيم معامل الصدق الذاتي هي

الجزر التربيعي لقيم معامل الثبات) ، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على المجتمع ككل.

9-نتائج البحث

يقوم نموذج البحث الحالي على اساس عدم وجود تأثير معنوي للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل من خلال الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط ولقد تم استخدام معامل الارتباط لتحديد مدى التأثير بين متغيرات الدراسة وفيما يلي نتناول نتائج الدراسة :-

النتائج الخاصة بالفرضية الاولى

تنص الفرضية الاولى على "لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة". وقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة .

السابق وجود علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة للمرضين محل الدراسة، وقد كانت علاقة الارتباط دالة إحصائياً لجميع الأبعاد عند مستوى معنوية (0.01) او (0.05).

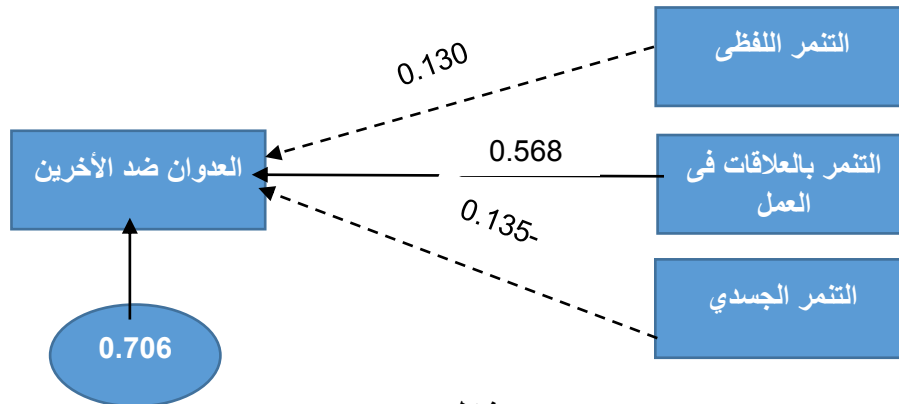
ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الرئيسي الأول من فروض الدراسة أي أنه " توجد علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة".

النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

والتي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد التمر التنظيمي على الاحباط الوظيفي .

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد التمر التنظيمي على العدوان ضد الآخرين

قامت الباحثة بصياغة هذا الفرض للتعرف على معنوية العلاقات المباشرة بين أبعاد التمر على العدوان ضد الآخرين كما هو موضح في الشكل رقم (2)



شكل (2)

نموذج تأثير أبعاد التمر التنظيمي على العدوان ضد الآخرين

كما يمكن توضيح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار من خلال الجدول رقم (5) كما يلي:

جدول رقم (2)

نتائج التحليل الإحصائي لاختبار لأبعاد التمر التنظيمي على العدوان ضد الآخرين

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	std Error	• eluaT.v	المعنوية	معامل التحديد
1	التمر اللفظي ← العدوان ضد الآخرين	.130	.097	1.343	.180	%29.4
2	التمر بالعلاقات في العمل ← العدوان ضد الآخرين	.568	.095	5.978	***.000	
3	التمر الجسدي ← العدوان ضد الآخرين	.135-	.099	-1.354-	.177	

*** معنوية عند 0.001 ** معنوية عند 0.01 * معنوية عند 0.05

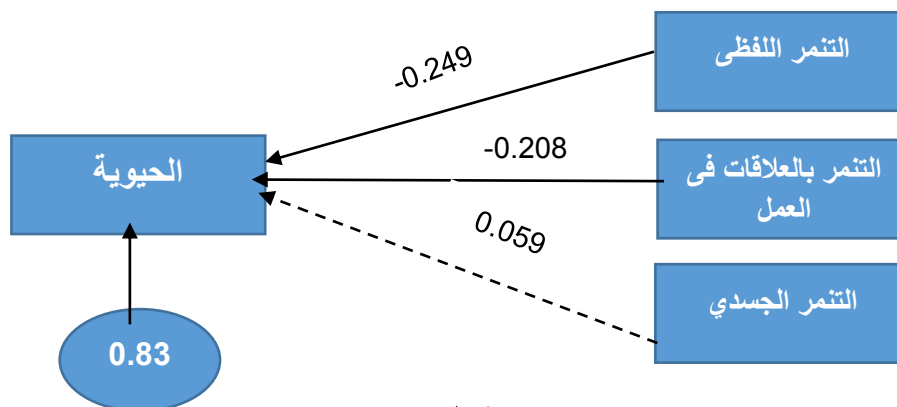
المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS

النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

والتي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل "

(١) لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد التمر التنظيمي على الحيوية

قامت الباحثة بصياغة هذا الفرض للتعرف على معنوية العلاقات المباشرة بين أبعاد التمر على الحيوية كما هو موضح في الشكل رقم (7)



شكل (3)

نموذج تأثير أبعاد التمر التنظيمي على الحيوية

كما يمكن توضيح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار من خلال الجدول رقم (3) كما يلي:

جدول رقم (3)

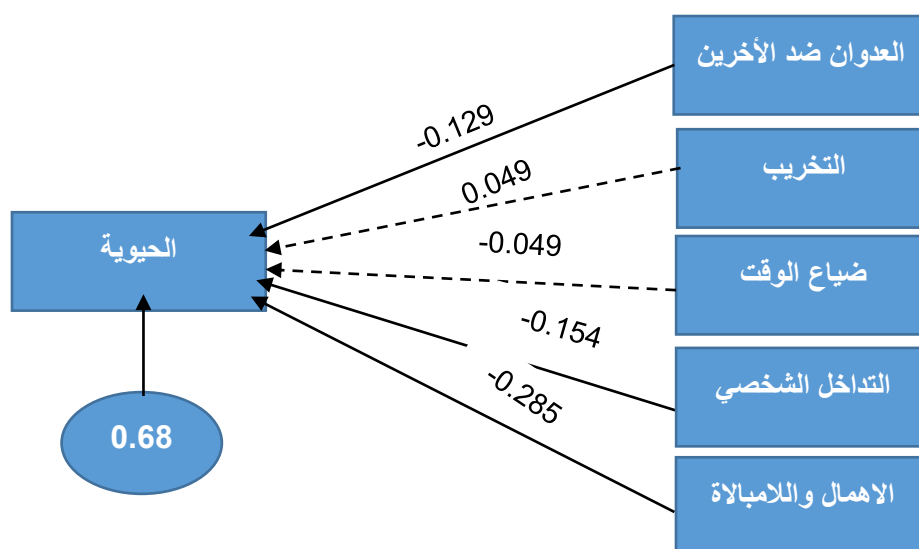
نتائج التحليل الإحصائي لاختبار أبعاد التمر التنظيمي على الحيوية

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	std	•luaT.v	المعنوية	معامل التحديد
1	التمر اللفظي ←	الحيوية	-0.249	0.085	-2.948	0.003
2	التمر بالعلاقات في العمل ←	الحيوية	-0.208	0.083	-2.497	0.013
3	التمر الجسدي ←	الحيوية	0.059	0.087	0.675	0.500

*** معنوية عند 0.001 ** معنوية عند 0.01 * معنوية عند 0.05
ونستنتج مما سبق قبول الفرض الفرعي الأول للفرض الثالث جزئياً حيث يوجد تأثير سلبي معنوي لبعدي التمر اللفظي، والتمر بالعلاقات في العمل على الحيوية عند مستوى معنوية 0.001، 0.05 على التوالي، في حين لا يوجد اثر معنوي لبعد التمر الجسدي على الحيوية.

نتائج الفرضية الرابعة

والتي تنص على انه "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإحباط الوظيفي على الارتباط بالعمل"
لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الإحباط الوظيفي على الحيوية
قامت الباحثة بصياغة هذا الفرض للتعرف على معنوية العلاقات المباشرة بين أبعاد الإحباط الوظيفي على الحيوية كما هو موضح في الشكل رقم (4)



جدول رقم (4)
نتائج التحليل الإحصائي لاختبار أبعاد الإحباط الوظيفي على الحيوية

م	المسار المباشر		قيمة معامل المسار	std	• eluaT.v	المعنوية	معامل التحديد
Error							
1	العدوان ضد الآخرين	←	الحيوية	-.129-	.049	-2.639-	**.009
2	التخريب	←	الحيوية	.049	.056	.869	.385
3	ضياع الوقت	←	الحيوية	-.049-	.057	-.863-	.389
4	التداخل الشخصي	←	الحيوية	-.154-	.070	-2.207-	*.028
5	الإهمال واللامبالاة	←	الحيوية	-.285-	.073	-3.889-	***.000

*** معنوية عند 0.001 ** معنوية عند 0.01 * معنوية عند 0.05

المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS

ونستنتج مما سبق قبول الفرض الفرعي الأول للفرض الرابع جزئياً حيث يوجد تأثير سلبي معنوي للابعد العدوان ضد الآخرين، و التداخل الشخصي، و الإهمال واللامبالاة على الحيوية عند مستوى معنوية 0.01، 0.05، 0.001 على التوالي، في حين لا يوجد أثر معنوي لبعدي التخريب وضياع الوقت على الحيوية.

نتائج الفرضية الخامسة

والتي تنص على أنه "يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل" اختبار الدور الوسيط من خلال مقارنة معامل بيتا للمتغير المستقل (التمر التنظيمي) فإذا إنخفضت قيمة معامل بيتا ولكنها ظلت معنوية فهذا يعني وجود وساطة جزئية للمتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، أما إذا أصبح معامل بيتا غير معنوي وانعدم التأثير المباشر فهذا يعني وجود وساطة كلية للمتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

وأظهر التحليل الإحصائي نتائج تحليل المسار كما هو موضح في الجدول (18) كما يلي

جدول رقم (5)

نتائج اختبار التأثير غير المباشر للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل

م	المسار			التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	التأثير الكلي
	المستقل	الوسيط	التابع			
	التمر التنظيمي	-	الإحباط الوظيفي	0.63	-	0.63
	الإحباط الوظيفي	-	الارتباط بالعمل	-0.55	-	-0.55
1	التمر التنظيمي	الإحباط الوظيفي	الارتباط بالعمل	0.13	-0.346	-0.216

*** معنوية عند 0.001 ** معنوية عند 0.01 * معنوية عند 0.05

المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS.

يتضح من الشكل (4) والجدول (5) النتائج التالية

(١) يوجد تأثير وسيط (وساطة جزئية) للإحباط الوظيفي بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل نستنتج من النتائج السابقة قبول الفرض الرئيسي الخامس من فروض الدراسة حيث يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل.

11/6 نتائج الفرضية السادسة

والتي تنص على " لا توجد اختلافات لها دلالتها الإحصائية في آراء عينة الدراسة من الممرضات بالمستشفيات الحكومية حول متغيرات الدراسة (التمر التنظيمي وأبعاده، الارتباط بالعمل وأبعاده، الإحباط الوظيفي وأبعاده) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (التعليم – والعمر – والحالة الاجتماعية)".

١- الفرض الفرعي الأول من الفرض السادس: لا توجد اختلافات لها دلالتها الإحصائية في آراء عينة الدراسة من الممرضات بالمستشفيات الحكومية حول متغيرات الدراسة (التمر التنظيمي وأبعاده، الارتباط بالعمل وأبعاده، الإحباط الوظيفي وأبعاده) وفقاً لاختلاف التعليم (التعليم المتوسط، والتعليم فوق متوسط، والتعليم الجامعي).

مما سبق نستنتج صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي السادس جزئياً

10- مناقشة النتائج

تتمثل نتائج الدراسة فيما يلي :

- **الهدف الأول:** التأصيل العلمى لأبعاد كل من التمر التنظيمي والاحباط الوظيفي والارتباط بالعمل أهم النتائج المرتبطة به:

❖ هذا الهدف من الناحية الادبية تم التعرض له فى الفصل الثانى، حيث تبين أن أهم أبعاد التمر التنظيمى هى: (التمر اللفظى ، و التمر بالعلاقات ، و التمر الجسدى) ، فى حين كانت أهم أبعاد الارتباط بالعمل هى (الحيوية ، و التفانى ، و الانهماك فى العمل) وأهم أبعاد الإحباط الوظيفي هى (العدوان ضد الآخرين، و التخريب، و ضياع الوقت، والتداخل الشخصى، والاهمال واللامبالاة) .

- (١) **الهدف الثانى:** فحص العلاقات بين أبعاد التمر التنظيمى وأبعاد الارتباط بالعمل وأبعاد الاحباط الوظيفي.
- أهم النتائج المرتبطة به:

❖ يمكن ملاحظة هذه النتائج حيث تبين وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين أبعاد التمر الوظيفي (التمر اللفظى، و التمر بالعلاقات فى العمل، و التمر الجسدى) وأبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية، والتفانى، و الانهماك فى العمل) ، بجانب أبعاد الإحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين، والتخريب، ضياع الوقت، والتداخل الشخصى، و الاهمال واللامبالاة) و كانت علاقة ارتباط دالة إحصائياً لجميع الأبعاد عند مستوى معنوية (0.01) أو (0.05) .

- ❖ وبناءً على هذه النتيجة تم رفض الفرض الاول من فروض البحث

- (٢) **الهدف الثالث:** التعرف على درجة تأثير التمر التنظيمى على الارتباط بالعمل

- أهم النتائج المرتبطة به:

❖ باستخدام تحليل المسار تبين وجود تأثير معنوى للتمر التنظيمى على الارتباط بالعمل ، مما يدل على أن متغير التمر التنظيمى كمتغير مستقل، له تأثير دال إحصائياً في تقليل الارتباط بالعمل كمتغير تابع.

- ❖ وبناءً على هذه النتيجة تم رفض الفرض الثانى من فروض البحث جزئياً

- (٣) **الهدف الرابع:** التعرف على درجة تأثير أبعاد التمر التنظيمى على أبعاد الاحباط الوظيفى .

❖ باستخدام تحليل المسار تبين وجود تأثير معنوى لأبعاد التمر التنظيمى على أبعاد الاحباط الوظيفي.

❖ وبناءً على هذه النتيجة يتم رفض صحة الفرض الثالث من فروض البحث جزئياً

(٤) الهدف الخامس: التعرف على درجة تأثير أبعاد الإحباط الوظيفي على أبعاد الارتباط بالعمل .

❖ باستخدام تحليل المسار تبين وجود تأثير معنوي لأبعاد الإحباط الوظيفي على أبعاد الارتباط بالعمل

(٥) الهدف السادس: توسيط الإحباط الوظيفي على العلاقة بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل.

❖ وجود تأثير معنوي لأبعاد التمر التنظيمي على أبعاد الإحباط الوظيفي .

❖ وبناءً على هذه النتيجة تم قبول صحة الفرض الخامس من فروض البحث

(٦) الهدف السابع بيان التباين في إدراك مفردات العينة لمتغيرات الدراسة تبعاً لخصائصهم الديموغرافية

لفحص هذا التباين تم صياغة الفرض السادس في الدراسة والذي ينص على أنه: "لا توجد فروق معنوية بين ممرضات المستشفيات الحكومية محل الدراسة نحو إدراكهم لمتغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (السن، التعليم، الحالة الاجتماعية). وتبين الآتي:

يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد التمر التنظيمي (التمر بالعلاقات في العمل، و التمر الجسدي) وفقاً للحالة الاجتماعية ولا يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بالتمر اللفظي وفقاً للحالة الاجتماعية.

• لا يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات العاملین بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد

الارتباط بالعمل للحالة الاجتماعية.

لا يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات العاملات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد الإحباط الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية ما عدا بعد التخريب .

ومما سبق يتضح صحة الفرض السادس جزئياً ، أى أنه توجد فروق معنوية بين آراء الممرضين

لبعض متغيرات الدراسة في المستشفيات محل البحث نحو إدراكهم لمتغيرات البحث وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل الدراسي، العمر، الحالة الاجتماعية).

11- توصيات البحث

في ضوء ما اسفرت عنه نتائج الدراسة يمكن ادراج التوصيات على النحو التالى :

- 1- ضرورة الإهتمام بالعناصر الأساسية اللازمة لزيادة الارتباط بالعمل فى المستشفيات الحكومية موضع الدراسة.
- 2- العمل على الإهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل وكذلك ضرورة الاستفادة من الأثر السلبى للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل .
- 3- أن يكون هناك الاهتمام الكافى بمفهوم التمر التنظيمي بحيث يتم تنظيم ندوات للتوعية بالشكل المناسب من أجل مواجهته والحد منه بالشكل الذى يحفز بيئة العمل فى المستشفيات على القيام بدورها الاجتماعى على أفضل ما يكون .
- 4- العمل على الاستفادة من وجود درجة مرتفعة من الارتباط بالعمل فى بذل جهدا متميزا فى سبيل نجاح وتطوير العمل.
- ٢- ضرورة أن يتم الاهتمام باستغلال المهارات والقدرات المتوفرة لدى الممرضات فى تبنى تقليل التمر التنظيمي بالمستشفيات محل الدراسة من أجل تقديم الحلول المبتكرة التى تساهم فى حل مشكلات العمل .



اولا المراجع العربية :

- 1-المولى ، عازة أحمد فضل ، أثر الدعم التنظيمي المدرك على الارتباط الوظيفي فى ظل الثقة التنظيمية كمتغىي وسيط ، رسالة ماجستير ، الخرطوم ، 2019.
- 2-أبو المعاطى ، هنادى . فياض ، سامح ، أثر الاحباط التنظيمي فى الالتزام العاطفى والتمثيل السطحى فى بعض الفنادق المصرية : الخبرة الوظيفية وسيط محسن، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، مجلد 17 ، ع 1 ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة قناة السويس ، 2019.
- 3-المنسى ، محمود عبد العزيز ، أثر جودة العلاقة التبادلية بين القائد ومروسيه على الارتباط الوظيفي ،الدور الوسيط لرأس المال النفسى : مجلة جامعة الاسكندرية للعلوم الادارية ، مجلد 55، عدد2، الجزء 2 ، 2018.
- 4-دمرجيان ، خشادور ، أثر استراتيجيية علاقات العمل على سلوكيات التمر فى مكان العمل ،الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، 2018.
- 5-المغربى ، عبد الحميد عبد الفتاح ، أثر الثقافة التنظيمية على الارتباط الوظيفي بالتطبيق على الاجهزة الحكومية والسعودية ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، ، المنصورة ، مجلد 36، العدد3، 2012.
- 6-الصرايرة ، أكثم ، مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها فى الاغتراب التنظيميى ، دراسة ميدانية : مجلة العلوم الاردنية ، الاردن ، مجلد 32، ع 2 ، 2005

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Elewwa & ElBanan, (2019) "organizational culture organizational trust and work place Bullying among staff" *journal of Nurses at public and private Didactcs*. Vol. 9, No.4. P: P .10-20
- 2-Helen, et al, (2019) "work place bullying: an examination of power and perpetrators" *Emerald publishing limited*. vol. 48, No.2, p: p. 324-341.
- 3-Lisun, (2019) " Employee Engagement: Aliteratuer Review " *international Journal of Human Resource studies*. vol .9 ,No. 1 , pp , 65 -69
- 4-Tsuyosh, et al., (2019) "Factors in Flouncing work engagement among Psychiatric nurses in japan " *Journal of Nursing management*, vol.28, No. 2.
- 5-Eileen, et, al, (2018) "playing with power: Examinations of types of power used by staff remembers in work place bullying aqualitiinter view study " *Emerald publishing limited*. vol. 13.No.1, p: p. 35-52.
- 6-Melinda & Jeannette, (2018) " Work place Bullying and Turnover intention: Exploring work engagement as potential mediator" *psychological reposts* .Vol. 121, P: P .375-392
- 7-Ntsiful, et al, (2018) "Frustration at work, Developmental clinical Experience, perceived team support and Employee Performance" *Journal of business Management*, vol. 2, No. 2
- 8-Ugwu, F., onyishi ,L ., (2018) 'linking perceived organizational Frustration to work Engagement : the moderating Rols of Sense of calling and Psychological Meaning Fullness " *Journal of career Assessment* , vol . 26, No. 2, pp, 220- 239
- 9-Alex, et al, (2018), "Frustration at work, Developmental Experience, performance: Evidence from *Emerging Economies*. P .112
- 10-Chang, et al, (2018) "Violence prevention climate in the turnover intention of nurses experiencing work place violin and work frustration" *Journal of nursing management*
- 11-Pillch &Turska, (2015) " Relationship between achieve elliianism, organizational culture, and work place bullying: Emotional abuse from the targets
- 12-Aluede, et al, (2008), "characteristic and effects of bullying behavior in schools " *Journal of instructional phycology*, vol.35, no.2, p. 151.
- 13-Sweey, P, (2007) "organizational chaos and relative power lessness, Breeding ground for bullio" *Research Brief .Academy of managementpers perspective* P: P.27-28
- 14-Hele, et al, (2002) " Aggression and violent behavior “, *University of London* .UK. P: P .34-35.