



**تأثير النبذ التنظيمي المدرك علي التنافر العاطفي لدي العاملين:
الدور الوسيط لتقدير الذات التنظيمية، والدور المعدل للمناخ
الأخلاقي ” بالتطبيق علي العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات
والمراكز الطبية بجامعة القاهرة”**

**Impact Of Perceived Organizational Ostracism on Emotional
dissonance: The Mediating role of Organization based self-
esteem, and the Modifying role of Ethical Climate.**

**“Applying to nursing staff in hospitals and Medical centers in
Cairo University”**

د/ سها صلاح إسماعيل عويس
مدرس بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة
جامعة بني سويف
sohasalah2015@gmail.com

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ
المجلد (١١) - العدد (١٩) - الجزء الرابع
يناير ٢٠٢٥ م

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

المستخلص:

استهدف البحث اختبار الدور الوسيط لتقدير الذات التنظيمية في العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، والدور التفاعلي المعدل للمناخ الأخلاقي في علاقة التأثير المباشر وغير المباشرة بين متغيرات البحث بالتطبيق علي العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة القاهرة. من خلال استقصاء عينة عشوائية قدرها (343) مفردة وقد أظهرت النتائج أن النبذ التنظيمي يؤثر إيجابياً علي التنافر العاطفي بشكل مباشر، وفي الوقت نفسه يرتبط بدرجة كبيرة بشكل غير مباشر مع التنافر العاطفي عن طريق تقدير الذات التنظيمية، ويؤثر تقدير الذات التنظيمية علي التنافر العاطفي، كما أظهرت النتائج أن المناخ الأخلاقي يضعف من التأثير المباشر للنبذ التنظيمي علي كل من تقدير الذات التنظيمية والتنافر العاطفي، كما يعدل أيضاً من التأثير الغير مباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي الناتج من تقدير الذات كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: النبذ التنظيمي ، تقدير الذات التنظيمية، المناخ الأخلاقي، التنافر العاطفي.

Abstract:

The research aimed to test the mediating role of organization in the relation between organizational ostracism and emotional dissonance, and the interactive, moderating role of ethical climate in the direct and indirect relations between the research variables by applying on employees in the nursing staff in hospitals and medical centers at Cairo University, Through a sample survey a random sample of (343) items, the results showed that organizational ostracism positively affects the Emotional directly, and at the same time it is indirectly linked to a large degree with emotional dissonance through based self-esteem, and organization - based self-esteem negatively affects the emotional dissonance. The results also showed that the ethical climate weakens the direct effect of organizational ostracism on emotional dissonance resulting from organization -based self-esteem as an intervening variable.

Keywords: Organizational ostracism, organization– based self-esteem, Ethical climate, and emotional dissonance.

مقدمة الدراسة : -

تسعى المنظمات على أختلاف طبيعة نشاطها إلى تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، من خلال الاهتمام بالموارد البشري الذي يمثل العامل الرئيسي بها، الذي يلقي على عاتقه مهمة تحقيق تلك الاهداف، وحيث يقضي العاملون معظم أوقاتهم سويا في العلاقات الشخصية بينهم وبين مشرفيهم تعد واحدة من أهم العوامل التي تؤثر بشكل كبير على السلوك التنظيمي (chung, 2015) ورغم ذلك هناك بعض الظواهر السلبية التي ظهرت حديثا في المنظمات ومنها النبذ التنظيمي سواء من المشرفين أو الزملاء، وقد حظى النبذ التنظيمي على اهتمام بالغ من جانب المنظمات نظرا لازدياد معدل تكراره، وكذلك لنتائج السلبية على العمل (ferris et al.,2008, Zhao et al., 2013) كما يدفع الفرد إلى الانخراط في السلوكات السلبية التي تساهم في ضعف أداء العاملين، وعلى الرغم من ذلك، فلا بد أن يظهر العاملون المشاعر الايجابية عند التعامل مع العملاء وخاصة في المجال الطبي عند التعامل مع المرضى وهي عكس المشاعر المتكونة بداخلهم وذلك للتوافق مع واجباتهم الوظيفية وهنا يظهر التنافر العاطفي.

ويمكن تعريف التنافر العاطفي بأنه التناقض بين المشاعر الداخلية للفرد، والمشاعر المعروضة التي يمكن أن يعبر بها لكي يلتزم بقواعد العرض التنظيمية، حيث تعرف قواعد العرض التنظيمية بأنها القواعد الرسمية والغير رسمية التي تنظم طريقة التعبير عن مشاعرهم عند التعامل مع الآخرين في مكان العمل (Jean et al.,2022).

وجدير بالذكر أن تقدير الذات التنظيمية من المفاهيم التي لاقت اهتماماً كبيراً من العلماء في مجال السلوك التنظيمي لما يترتب على التقدير الذات التنظيمية من تأثيرات على اتجاهات وسلوكيات العاملين (pierce & Gardner,2010) وتشير الدراسات إلى أن تقدير الذات التنظيمية يتأثر بالإشارات وبالمعلومات الخارجية التي تحدد أهمية الفرد وجدارته وقيمه كعضو فعال في المنظمة (محمود، عبد الحميد، ٢٠١٨)، لذلك، قد يؤثر النبذ التنظيمي على تقويض تقدير الذات التنظيمية مما ينعكس بدوره على التنافر العاطفي.

وقد توصلت العديد من الدراسات إلى وجود تأثير معنوي للمناخ الأخلاقي على بعض النتائج التنظيمية، كالرضا الوظيفي والالتزام من جانب العاملين (عبد الرحيم، ٢٠١٨).

حيث يتأثر المناخ الأخلاقي بالمعايير الأخلاقية والقوانين التي تتبعها المنظمات، التي على أثرها يتحدد سلوك العاملين فيها، وبالتالي ترتقي المنظمات وتتميز بارتقاء سلوك العاملين الأخلاقي والمهني فيها (الشريفي وآخرون ، ٢٠١٣).

لذلك، تتناول هذه الدراسة اختبار العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، وتحليل دور كل من تقدير الذات التنظيمية والمناخ الأخلاقي في هذه العلاقة لدى عينة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل البحث.

١/٠ مشكلة الدراسة:-

أوضحت دراسات عديدة إرتفاع مستوى الضغوط الوظيفية للأطباء والتمريض العاملين بالمستشفيات المصرية، نظراً لطبيعة العمل التي تمارسها الاطعم الطبية بشكل عام والتمريض بشكل خاص، فقد أكدت الدراسات أن أطقم التمريض تتعرض لقدر كبير من الضغوط الوظيفية والاجتماعية والذهنية نظراً لطبيعة عملهم التي تتعلق برعاية المرضى والمصابين، والعمل لساعات طويلة، ومواجهة مخاطر الأمراض المعدية وربما الموت (Talaee,et al., 2020 Essa,et al.,2021) مما يؤثر على حياتهم الشخصية نفسياً وسلوكياً، ويؤثر أيضاً بشكل سلبي على أدائهم ورفاهيتهم النفسية (Hassan, et al., 2020,Easa,2021)؛ نتيجة لزيادة الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها أطقم التمريض تتكون لديهم مشاعر سلبية داخلية ناتجة عن الضغوط الوظيفية (Malik et al.,2020) وعلى الرغم من ذلك، لا بد أن يظهر العاملون المشاعر الإيجابية عند التعامل مع المرضى وهي عكس المشاعر المتكونة بداخلهم وذلك للتوافق مع واجباتهم الوظيفية وهنا يظهر التنافر العاطفي. ومن ثم تتفاقم مشكلة التنافر العاطفي في الظهور مع زيادة معاناة العاملين في المشاعر السلبية والضغوط التي يتعرضون لها عند إدارة عواطفهم، ومما يزيد من هذه الضغوط انتشار سلوكيات النبذ التنظيمي.

و للتعرف على مدى وجود المشكلة وأبعادها قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية بهيئة التمريض بالمنظمات محل البحث خلال الفترة (من ٢٠٢٤/٦/٢ حتى ٢٠٢٤/٧/١٢) وأسفرت نتائج الدراسة على توصل الباحث إلى مجموعة من الظواهر ذات الصلة بمشكلة الدراسة، والمتمثلة فيما يلي: افتقار الدعم الاشرافي وعدم تفعيل لغة الحوار أو التواصل بين الإدارة والعاملين إضافة إلى شعور العاملين بالتجاهل من المديرين، تعمد بعض الزملاء إلحاق الضرر بالآخرين من خلال نشر الشائعات حولهم، أو إهانتهم بالتصرف بطريقة غير لائقة في العمل، عدم الأحساس بالانتماء، عدم الشعور باحترام الذات، والشعور بالظلم في توزيع الحوافز والمكافآت، الأمر الذي ترتب عليه ظهور بعض الآثار السلبية ومنها نوايا الدوران عند بعض العاملين، بالإضافة إلى أن العاملين يحاولون تغيير حالتهم المزاجية لتكون جيدة عند التعامل مع المرضى؛ أي تعمد إظهار عاطفة إيجابية لم يشعروا بها من داخلهم ولكنها مناسبة عند التعامل مع المرضى، مما ينمي الشعور بالتنافر العاطفي.

وبناء على مراجعة الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية تتبلور مشكلة البحث في التساؤلات البحثية التالية:-

١- ما هي مستويات النبذ التنظيمي، وتقدير الذات التنظيمية، التنافر العاطفي، والمناخ الأخلاقي المدرك في المنظمات محل الدراسة ؟

٢- ما مستوى تأثير النبذ التنظيمي المدرك على التنافر العاطفي لدى العاملين بالمنظمات محل الدراسة؟

٣- ما مستوى تأثير النبذ التنظيمي المدرك على تقدير الذات التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات محل الدراسة؟

٤- ما مستوى تأثير تقدير الذات التنظيمية على التنافر العاطفي لدى العاملين بالمنظمات محل الدراسة؟

٥- ما طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه المتغيرات الوسيطة والتفاعلية في العلاقة بين النبذ التنظيمي المدرك والتنافر العاطفي في المنظمات محل الدراسة؟

٠/٢ أهداف الدراسة:-

تتمثل أهداف الدراسة الحالية في الآتي:

- قياس وتحديد مستويات كل من: النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية، والمناخ الأخلاقي، والتنافر العاطفي لدى عينة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة القاهرة.
- تحديد التأثير المباشر للنبذ التنظيمي المدرك من وجهة نظر المستهدف على التنافر العاطفي لدى مفردات عينة الدراسة.
- تحديد التأثير المباشر للنبذ التنظيمي المدرك على تقدير الذات التنظيمية لدى مفردات عينة الدراسة.
- تحديد التأثير المباشر لتقدير الذات التنظيمية على التنافر العاطفي لدى مفردات عينة الدراسة.
- تحديد التأثير الغير مباشر للنبذ التنظيمي المدرك على التنافر العاطفي من خلال تقدير الذات التنظيمية كمتغير وسيط لدى مفردات عينة الدراسة.
- اختبار معنوية المناخ الأخلاقي كمتغير معدل، يعدل من تأثير النبذ التنظيمي المدرك على التنافر العاطفي لدى مفردات عينة الدراسة.
- اختبار معنوية المناخ الأخلاقي كمتغير معدل، يعدل من تأثير النبذ التنظيمي المدرك على تقدير الذات التنظيمية، وتحديد دور ذلك في التأثير غير المباشر للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي من خلال تقدير الذات التنظيمية.
- التوصل لبعض الدلالات النظرية والتوصيات العملية التي قد تؤدي الى : توسيع قاعدة البحث في مجال النبذ التنظيمي وأثره على اتجاهات وسلوكيات العاملين، والعمل على الحد من آثاره السلبية.

٠/٣ أهمية الدراسة:-

تتمثل أهمية الدراسة الحالية على المستويين النظري والتطبيقي فيما يلي:

١/٣ الأهمية النظرية:-

- تعد الدراسة الحالية إضافة جديدة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية من خلال تفسيرها لطبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة مما يساهم في فتح المجال أمام دراسات أخرى تستكمل ما قامت به هذه الدراسة.

- تناول العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة: النبذ التنظيمي، تقدير الذات التنظيمية، التنافر العاطفي، وأيضاً تناول الدور التفاعلي المعدل للمناخ الاخلاقي في علاقة التأثير المباشر وغير المباشر بين متغيرات الدراسة، وحيث لا يوجد بحث تناول هذه العلاقات، مما يعني وجود أهمية علمية للبحث في محاولة لسد الفجوة البحثية.

٢/٣ الأهمية التطبيقية:-

- أهمية مجال التطبيق في المستشفيات الجامعية لها دور هام في توفير الرعاية الصحية لعدد كبير من المواطنين، وقد تم إختيار المستشفيات والمراكز الطبية بالقاهرة والتابعة لجامعة القاهرة كقطاع للتطبيق باعتبارها من أقدم المستشفيات التعليمية والعلاجية، بل وأكبرها في مصر والشرق الأوسط حيث يبلغ عدد المستشفيات والمراكز الطبية بها (١٧) مستشفى مقارنة بالمستشفيات والمراكز الطبية الأخرى (تقدير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مركز المعلومات والتوثيق، يناير ٢٠٢٤).

- في ضوء ما توصلت إليه نتائج الدراسة الاستطلاعية بوجود مستويات مرتفعة من التنافر العاطفي السائد في تلك المستشفيات، كذلك طبيعة العمل في تلك المستشفيات يجعلها مجالاً خصباً لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث.

- تتناول هذه الدراسة تحليل العلاقات المتشابكة بين مجموعة من الاتجاهات والسلوكيات التنظيمية، التي يترتب على العلاقات بينها أثارا جوهريه على الأفراد والمنظمات، وتتبع أهمية الدراسة الحالية أيضاً، من تحليلها لطبيعة العلاقات بين هذه المتغيرات، بحيث تقدم مجموعة من التوصيات تمكن صناع القرار والمسؤولين بالمنظمات من التعامل معها بطريقة علمية.

٠/٤ الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:-

١ /٤ النبذ التنظيمي : Workplace Ostracism.

عرف (Gruters Masters, 1986) النبذ التنظيمي بأنه حالة عامة من الرفض أو الإقصاء الإجتماعي، وعرفه (Sommer et al. 2001) بأنه التجنب أو التجاهل المتعمد لشخص ما من قبل الآخرين، ويتفق معه (Williams, 2011) في إن النبذ يحدث عندما يتم تجاهل أو استبعاد فرد أو مجموعة بواسطة فرد آخر أو مجموعة أخرى، وأشار (Hitlan,2006) إلى أن النبذ يشير إلى "التجاهل والإقصاء والرفض لشخص ما أو مجموعة ما من قبل شخص آخر أو مجموعة أخرى، وهذا يعوق قدرة الشخص على بناء علاقات شخصية إيجابية مع الآخرين أو الحفاظ عليها ، وكذلك التأثير على نجاحه في عمله وعلى سمعته الجيدة في مكان العمل"، قد أشار (Robinson et al., 2013) إلى أن النبذ يحدث عندما يقوم عضو داخل المجموعة أو المجموعة بأكملها باغفالالأفعال التي تشرك عضو تنظيمي آخر عندما يكون من المناسب اجتماعياً القيام بذلك، وقد أوضح (Chung , ٢٠١٥) أن هذا التعريف أشمل حيث يتضمن الرفض الاجتماعي والتجاهل والتجنب التنظيمي والإقصاء الاجتماعي، وأظهرت الدراسات المسابقة أن النبذ التنظيمي يمكن أن يكون له عواقب سلبية (Z-hooetal., 2016; Howard et al., 2020; Jhanzeb et al., 2020) ومن علامات النبذ التنظيمي رفض بعض العاملين بالمنظمة التحدث مع الفرد المنبوذ، وتجاهلهم له، وتجنب الاتصال بالعين، وتجاهل تحية المنبوذ، والعزلة عن التواصل الاجتماعي، وسوء المعاملة بين الأشخاص (Bediotaly 2021)

Howard et al., 2020; Liu et al, 2022) فالنبذ التنظيمي يؤدي إلى انخفاض مستوى إشباع الحاجات الأساسية للفرد المتمثلة في تقدير الذات التنظيمية، والانتماء، والرضا الوطني (Ferris, 2008). (et al

وتشير بعض الدراسات مثل (Xu et al, 2017 Defner et al., 2010) إلى أن الموظفين المنبوذين يظهرون التوافق والانخراط في السلوكيات المؤيدة للمجتمع في محاولة للحصول على قبول من أعضاء المجموعة الآخرين. في حين تجادل دراسات أخرى مثل (Ferris et al., 2015; Chung and yang, 2017; Yang and Treadway., 2018) بأن الموظفين المنبوذين في مكان العمل يظهرون بدلاً من ذلك سلوكيات معادية للمجتمع (مثل السلوك العدواني وسلوكيات العمل غير المنتجة والمواطنة المخفضة والأداء المتناقص) كرد انتقامي أو لاستعادة السيطرة الشخصية. (نور الدين، وآخرون، ٢٠٢٢)، ويمكن تقسيم مصادر النبذ التنظيمي إلي:-

- النبذ من المشرفين Abstract Form a supervisors: أوضحت دراسة (wang et al, 2021) أنه عندما يتم معاملة المشرفين للمرؤوسين بطريقة محترمة وعادلة فإن ذلك يؤدي إلى ارتفاع كل من إنتاجية العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أكدت النتائج السلبية للمعاملات الشخصية من قبل المشرفين والتي تتضمن عدم الأمان الوظيفي، انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك ارتفاع معدل نية ترك العمل تكون أقوى من النتائج السلبية للمعاملات الشخصية من قبل الزملاء، وكشفت نتائج دراسة (Al Ha snawi, etal., 2020) أن سلوكيات القائد المتناقضة لها تأثير جوهري على النبذ التنظيمي وتوصلت دراسة (Keltner et al., 2003) إلى أن الأفراد ذوي المناصب العليا بالمنظمة لهم تأثير إيجابي قوي في سلوكيات واتجاهات المرؤوسين تجاه المنظمة ، ومن ثم التأثير على نتائج أعمالهم .

- النبذ من الزملاء Ostracism from a Co-workers تؤكد دراسة (wang, 2015) إن الموظف الذي يتعرض للنبذ في مكان العمل من قبل زملائه يكون أقل انخراطا في مكان العمل بشكل إيجابي، مشيراً إلى أن التفاعلات الاجتماعية السلبية في مكان العمل يمكن أن تؤثر سلباً على نتائج أعمالهم كما توصلت دراسة (chung, 2015) إلى أنه عندما يتم نبذ الفرد أو تجاهله من قبل زملائه فإن ذلك سيؤدي إلى ازدياد النتائج السلوكية السلبية، والتي تتضمن الانسحاب الوظيفي، العدوانية، وكذلك الصراع الشخصي، وقد أكدت هذه النتائج دراسة (Zhu et al, 2017) أن للنبذ من الزملاء نتائج سلبية تتضمن انسحاب الفرد من السلوكيات الإيجابية الاجتماعية، انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية ومستوى كل من الرضا الوظيفي، الاداء الوظيفي.

٤ / ٢ تقدير الذات التنظيمية: Organization -Based self Esteem

نشأ مفهوم الذات self concept كأحد المفاهيم في علم النفس الاجتماعي، ويشير إلى "مجمل أفكار ومشاعر الفرد عن نفسه، أو المفهوم الذي يكونه الفرد عن نفسه باعتباره كائن مادي، واجتماعي، وروحي وأخلاقي" (Norman et al., 1982; pierce & Gardner, 2004; Grecas, 1982). ويتضمن مفهوم الذات بعدين أساسيين هما: تصور الذات، وتقييم الذات (البردان ، ٢٠١٤؛ محمود، وعبد الحميد، ٢٠١٨). ويشير بعد تصور الذات إلى المعزى أو المعاني التي تتكون منها الذات

كشيء وتعطي بنية ومحتوى لمفهوم الذات وترسخ الذات في النظام الاجتماعي (Norman et al., 2015). أما بعد تقييم الذات فهو يعبر عن تقدير الذات والذي يعبر عن الجوانب العاطفية والتقييمية لمفهوم الذات.

ويعرف تقدير الذات بأنه "اتجاهات الفرد الشاملة سلبية كانت أم إيجابية، نحو ذاته". (Abou serie., 1994). وأكد (Norman et al., 2015) ، أن تقدير الذات يعكس إدراك وتقييم الفرد لذاته حيث أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى عالي من تقديرهم لذاتهم يمتلكون نظرة أكثر ايجابية ومشاعر أفضل إتجاه أنفسهم.

لذلك فإن الفرد يقدر ذاته في مختلف الأدوار التي يؤديها في حياته، مثلاً دوره كأب، كموظف، كلاعب، وتلك الأدوار تحتل مراتب مختلفة في حياته (Norman et al., 2015). ووفقاً لـ (Pierce et al., 1989) فإن تقدير الفرد لذاته كموظف يعبر عن مفهوم تقدير الذات التنظيمية على أنه "إدراك الفرد لقيمة ذاته بإعتباره عضو داخل المنظمة، وإنه يعبر عن الدرجة التي يشعر بها الفرد بأهميته وجدارته وكفاءته كعضو تنظيمي" (الهنداوي، والطحان، ٢٠١٨).

تعددت الدراسات التي تناولت تقدير الذات التنظيمية لما له من تأثير كبير على سلوك العاملين داخل المنظمات. فقد استهدفت دراسة (Lee, 2003) التعرف على محددات تقدير الذات التنظيمية واختبار مصداقية مفهوم تقدير الذات التنظيمية بالتطبيق على القطاع المصرفي الكوري. وتوصلت الدراسة إلى أن المتغيرات التالية (زيادة مهام وواجبات الوظيفة والادارة بالمشاركة، والأمان الوظيفي، ودعم زملاء العمل، والخبرة التنظيمية) تعتبر محددات لتقدير الذات التنظيمية. وكانت خصائص الوظيفة الداخلية (تعقد الوظيفة، والإدارة بالمشاركة) محددات أكثر تأثيراً على تقدير الذات التنظيمية مقارنة بخصائص الوظيفة الخارجية (الأمان الوظيفي ، ودعم زملاء العمل).

وقد اشار (Carson et al, 1997) إلى وجود علاقة ايجابية بين تقدير الذات ونتائج مكان العمل. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين تقدير الذات وأداء العاملين 2012 (Elloys&Patil)، كما توصلت دراسة (شاهين، ٢٠٠٦) لوجود علاقة ارتباط ايجابية بين تقدير الذات التنظيمية بأبعادها وكل من العدالة الإجرائية والتوزيعية والدعم التنظيمي، وأشارت نتائج دراسة (Hughes & Palmer, 2007) لتوسط متغير تقدير الذات التنظيمية في العلاقة الإيجابية بين إدراكات العقد النفسي والالتزام التنظيمي، والالتزام التنظيمي العاطفي، كما كان للدعم التنظيمي المدرك أثر ايجابي على تقدير الذات التنظيمية. ودعمت النتائج بشكل جزئي أن إحساس العاملين بعدم الأمان الوظيفي يضعف العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وتقدير الذات في حين كان لتقدير الذات التنظيمية أثر ايجابي على الالتزام التنظيمي العاطفي.

أما دراسة (Ferris et al., 2009) توصلت إلى أن تقدير الذات التنظيمية تتوسط بشكل كلي العلاقة بين الدعم التنظيمي والانحراف التنظيمي، إن حصول المنظمات على عاملين ذوي مستويات عالية من تقدير الذات التنظيمية يقلل من سلوكيات الانحراف داخل المنظمة.

واستهدفت دراسة (Pierce & Gardner,2009) الكشف عن العلاقات النظرية بين كل من تقييمات الذات الرئيسية (المتعلقة بالشخصية)، وخصائص الوظيفة المدركة (تصميم الوظائف) من ناحية، وبين تقدير الذات التنظيمية من ناحية أخرى. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن نمو تقدير الذات التنظيمية مفيد لكل من أرباب العمل والعاملين على حد سواء وأن المديرين في حاجة إلى الأخذ في اعتبارهم كل من شخصية العاملين وخبرات العاملين الوظيفية في محاولة لتعزيز تقدير الذات التنظيمية لديهم. حيث كانت العلاقة ايجابية بين كل من تقييمات الذات الرئيسية وخصائص الوظيفة المدركة من ناحية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية أخرى.

كما توصلت دراسة (الهنداوى، الطحان، ٢٠١٨) إلى أن تقدير الذات التنظيمية تتوسط العلاقة بين القيم الشخصية والرفاهية النفسية في المنظمات، وأشارت دراسة (Wanget al., 2020) لوجود أثر إيجابيللدعم التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية، وكذلك اظهرت نتائج دراسة (سلام،السلى، ٢٠٢٤) وجود اثر إيجابيللتقدير الجوهرى للذات على السعادة فمكان العمل وايضاً وجود أثر إيجابي معد لللتقدير الجوهرى للذات علي العلاقة بين التهيئة التنظيمية والسعادة في مكان العمل وفي إطار نظرية الاتساق الذاتي self - consistency، والتي تشير إلي أنهعندما يتمتع الأفراد بمستويات عالية من تقدير الذات التنظيمية، يقيموا ذاتهم على أنهم ذوو أهمية وتأثير وجديدين بثقة واحترام المنظمة لذلك ينخرطون في سلوكيات تتسق مع تقييمهم الإيجابي لذاتهم، وعندما يدرك الفرد تدنى أو تقويض تقدير ذاته التنظيمية ، سوف يسلك سلوكيات تتسق مع ذلك (حامد، ٢٠٢٣) وقد وجدت بعض الدراسات أن تقدير الذات التنظيمية يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية، وعلى الاداء الوظيفي، وعلى نية ترك العمل، والرفاهية النفسية العاملين، والسعادة في مكان العمل

(Piece & Gardner, 2004; Bowling et al., 2011; Ferris et al.,2010;Linetal., 2013, Bankole&Ajagur, 2014, Nor man et al, 2015; Lin et al , 2018; ٢٠٨ ، سلامة، السلتي ، ٢٠٢٤)

٣/٤ المناخ الأخلاقي: Ethical climate

أول من قدم مفهوم المناخ الأخلاقي (Victor & Cullen , 1987)، وقد قاما بتعريفه بأنه "مدى وعى العاملين بالممارسات التنظيمية والسلوكيات واللوائح والقواعد والقيم والاجراءات، باعتبارها ذات محتوى أخلاقي(Yener. et al., 2012)، بينما (Arnauds& schminke,2012) فينظر إليه باعتباره"المنطق الأخلاق الجماعى لأعضاء المنظمة ويوفر للعاملين الأساس للتفكير في القضايا الأخلاقية"، فى حين تم تعريف المناخ الأخلاقي في دراسة (Cavus&Develi,2017) علي أنه " بمثابة خريطة تولد الافكاروالقرارات داخل المنظمة وتحدد تلك الخريطة الاتجاه الذى ستتحرك فيه المنظمةلتنفيذ تلك الافكار والقرارات" ، وأشارت دراسة (Lau et al,2017) إلى انه إطار يساعد العاملين فى تحديد الادراك الأساسى للجوانب الأخلاقية فى ثقافة المنظمة.والتي تحدد القواعد والإجراءات. والتي تعتبر التزامات أخلاقية داخل المنظمة.

وقد اوضح(Martin& Cullen.,2006)أن المناخ الأخلاقي نوع من أنواع المناخ التنظيمي الذي يعكس تصورات العاملين والممارسات والاجراءات الاخلاقية للمنظمة ، فالمناخ الأخلاقي نوع من

أنواع مناخ العمل من الأفضل فهمه على أنه مجموعة من المناخات الإلزامية التي تعكس الإجراءات التنظيمية والسياسات والممارسات ذات العواقب الاخلاقية ; (Martin &Cullen, 2006) (Younis&Elsaid, 2019)، ذكر (wojtomiczetal., 2014) ان اهمية المناخالأخلاقي تتمثل فيأنه يقلل من الشك والخوف والإحباط والمواقف السافرة بين العاملين، ويمكن أن تتفاعل العوامل التطبيقية مع العوامل الفردية فيالتأثير على المناخ الأخلاقي والتنظيمي للمنظمة (Lawter, Rua&Guo, 2014) ، وتعتبر قدرة المناخ الأخلاقي مؤشراً على زيادة الالتزام التنظيمي (Lee &ssmail, 2018) . وتناولت العديد من الدراسات السابقة أبعاداً مختلفة للمناخ ، ولكن اتفقت العديد من الدراسات على النموذج الخماسي الابعاد للمناخ الاخلاقي وهو الاكثر شيوعا وفقا للعديد من الدراسات .

(Victor & Cullen 1987; Cullen et al., 1989; Cullen et al., 1993; Babin et al., 2000, Neubam et al., 2004; Martin &Cullen, 2006; Schwepker& Good 2009; Weber&Gerde, 2011; Loe et al., 2013; Moon & Choi, 2014; Nedkovski et al., 2017; Haldorai et al., 2020)

ويمكن توضيح تلك الابعاد فيمايلي:

١. **مناخ الرعاية: Caring climate** : يتعلق هذا البعد بمعيار الاحسان، فيشير هذا البعد إلى إرضاء الآخرين والاهتمام بهم،والأهتمام لتحقيق الرفاهية لكل من أنفسهم والمنظمة ككل، ويكون لدى العاملين اخلاص وتفضيل لاحتياجات الآخرين.
٢. **مناخ الاستقلالية Independence** : يتصرف العاملون وفق هذا المناخ واستناداً إلى معتقداتهم الشخصية والأخلاقية، حيث تكون مرجعيته في عملية صنع القرار نابعه من القيم الراسخة داخل الشخص نفسه، دون تأثير عوامل خارجية.
٣. **مناخ القانون وميثاق العمل الاخلاقي Laws & Code** :يلتزم العاملون وفق هذا المناخ بالقواعد والقوانين واللوائح التي تنظمها المنظمة، ويسعى العاملون في هذا المناخ بشكل مستمر إلى تجنب ومخالفة هذه القوانين حتى لا يتعرضون للعقاب.
٤. **مناخ القواعد Rules** : يتبع العاملون في هذا المناخ القواعد والاجراءات الداخلية التي تحدها المنظمة وتقوم بصياغتها بشكل مسبق، والمتعلقة بجوانب العمل المختلفة بالمنظمة.
٥. **مناخ المنفعة الذاتية Instrumental**: يتعلق هذا المناخ بمعيار الانانية، ويعتقد اصحاب هذا النمط الأخلاقأن كافة القرارات التي يتم اتخاذها من قبل المنظمة تكون لدعم المصلحة الذاتية أو مصالح المنظمة. وتعتمد الدراسة الحالية في قياس هذا المتغير على هذه الابعاد الخمسة.

٤/٤ التنافر العاطفي : Emotional Dissonance

يظهر التنافر العاطفي عندما يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه الفرد على الرغم من اعتقاده بمناسباته، والعواطف التي يشعر بها ، ولكن ليس من المناسب عرضها (Hochschild, 1983)، وفي سياق متصل أوضح كل من (Ashforth&Hamphrey, 1993) إلى أن التنافر العاطفي يمكن تعريفه على أنه "التناقض بين العواطف المحسوسة فعلاً والعواطف المعروضة من الفرد، والذي يؤدي إلى ضعف احترام الذات، والكأبة، والاحباط،والعزلة عن العمل"، وأكد

(sharifi,2014) أن التنافر العاطفي يعني "التناقض بين ما يشعر به الفرد، والمشاعر التي يعبر عنها لكي يلبي القواعد التنظيمية"، وعرفه (Hofmanns&stok burgre-Saur.,2017)، أنه "وجوب إظهار المشاعر الايجابية لدى العامل عند تعامله مع متلقى الخدمة مهما كان لديه من مشاعر سلبية"، على سبيل المثال عند تعرض الموظف لضغوط العمل الشديدة أو لفظ مسيء من أحد العملاء، يؤدي ذلك لتكون مشاعر سلبية لديه ولكن يقوم بإخفاءها وإظهار مشاعر إيجابية عند التعامل مع العملاء، لأنه مطالب بقواعد عرض معينة من منظمته التي يعمل بها (فهيم وآخرون، ٢٠٢٤). وتم الاعتماد على تعريف (Hofmanns&Stok burgre-souriy,2017) في هذه الدراسة، وقد حددت الدراسات السابقة ابعاد التنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي، النية لترك العمل) ويشير الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion بأنه "تلازم حدوث مجموعة الحالات السيكولوجية لدى الفرد متمثلة في إنهاكه وجدانياً أو عاطفياً والتي عادة ما تحدث لدى أولئك الذين يعملون بمهن ذات طبيعة تفاعلية" وفي سياق متصل اوضح (Guletal, 2011) أن الفرد يعاني من الاستنزاف العاطفي عندما يشعر بعدم قدرته على تقديم الخدمة للعملاء بشكل فعال، وقد وجد أن هذا البعد شائع بين مقدمى الخدمات (shen& Huang, 2012)، كما أوضح (Kenworthy, Frames&Petree, 2014) إن الاستنزاف العاطفي هو انخفاض الطاقة الجسدية والعاطفية والشعورية للفرد بسبب المؤثرات النفسية الكبيرة في العمل"، كما وصف (Abrahan, Erickson, Sata& Lewis, 2022) الاستنزاف العاطفي بأنه انخفاض قدرة الفرد على العمل، وشعوره بإستنفادموارده العاطفية، وقد يصاحب هذا الشعور إحساس الفرد بالتعب، والكآبة، والتوتر، وإدراك الفرد بعدم قدرته علي تحمل المسؤولية داخل العمل". والبعد الآخر للتنافر العاطفي هو النية لترك العمل Intention Turnover وقد أشار (Chan Morrison,2000) إلى أن النية لترك العمل تعبر عن الفرد المتعمدة والمدروسة في ترك الوظيفة الحالية"، وعرفها (Carlson, D. J.2009) بأنها "احتمال ذاتي او متوقع بأن العامل سيغادر في المستقبل وأضاف (Heuven& Bakker,2006) أنها تعني "رغبة، واستعداد العامل لترك العمل عندما تتاح له فرصة وظيفية أفضل خارج المنظمة التي يعمل بها"، وأضاف (Alharbi, et al.,2020) إن النية لترك العمل تعبر عن عدم رغبة العاملين في الاستمرار داخل المنظمة التي يعملون بها وقيامهم بالبحث عن فرصة جديدة للعمل في مكان آخر .

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة الآثار الناتجة عن التنافر العاطفي للعاملين فقد اشارت دراسة (Heuven& Bakker,2003) إلى أن التنافر العاطفي لدى العاملين بالفنادق (التناقض بين المشاعر الداخلية، وضرورة عرض المشاعر الإيجابية للنزلاء بتلك الفنادق) له تأثير إيجابي على الاحتراق الوظيفي لديهم، وأضاف نفس الباحثين في دراسة لهما علي (١٠٨) مفردة من العاملين بالتمريض، و(١٠١) مفردة من العاملين بالشرطة أن المتطلبات العاطفية لوظائفهم، والتي تعد جزءاً هاماً من عملهم الإنساني (التعامل مع المرضى، والمجرمين) تؤثر تأثيراً إيجابياً في التنافر العاطفي لديهم، وأكدت أيضاً أن التنافر العاطفي يتوسط العلاقة بين المتطلبات العاطفية للوظيفة، والإحتراق الوظيفي للمفردات محل التطبيق (Heuven& Bakker,2006) وتوصلت دراسة (cheung&Tang 2007) و (peters, 2010) لوجود علاقة سلبية بين التنافر العاطفي والرضا الوظيفي، وتوصلت دراسة (Wegge et al., 2010) إلى أن العواطف السلبية لدى العامل والسلوك العدواني للمميل يرتبطان إيجابياً بالتنافر العاطفي، بينما العواطف الإيجابية، والرضا الوظيفي للعامل يرتبطان بالتنافر العاطفي

ارتباطاً سلبياً، وأثبتت أيضاً أن السلوك العدواني (الغضب الكره) للتعامل يتوسط العلاقة بين العواطف السلبية، والتنافر العاطفي لدى العاملين بمراكز الاتصالات.

أما دراسة (Pohl et al., 2015) أوضحت أن العمل العاطفي، والتنافر العاطفي يؤثران تأثيراً معنوياً في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، الضمير، والسلوك الحضاري) لدى الممرضات بالمستشفيات الإيطالية. وتوصلت دراسة (عويس، ٢٠١٦) إلى نموذج يوضح العلاقة بين مسببات التنافر العاطفي (المتطلبات العاطفية للوظيفة، التعاطف، التماهي التنظيمي، وعدوانية العميل)، ونتائجه (الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل)، وأوضحت أن الدعم الاجتماعي والحرية في مكان العمل يلطفان من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي.

ووجدت دراسة (Sora & Vera, 2020) أن التنافر العاطفي يزيد من الانحراف التنظيمي، فعند تعرض العاملون للتنافر العاطفي مع الاستنزاف المستمر لطاقتهم، يتجه العاملون لإصدار كالسلوكيات سلبية كالسلوكيات المعوقة للعمل، وفي اتجاه آخر أشارت دراسات (Prajogo, 2019; Opoku, Yoon, kang & You, 2021; Lu, lu, chen & wang, 2022 : Abraham et al., 2022) إلى وجود تأثير سالب للرضا الوظيفي على التنافر العاطفي، وارجعت تلك الدراسات سبب هذه العلاقة إلى أن شعور العاملين بالرضا عن العمل يجعلهم يشعرون بالسعادة والحماسة الجسدية والنفسية إلى العمل، وانخفاض شعورهم بالتنافر العاطفي.

٥/ العلاقة بين المتغيرات وتطوير فروض الدراسة :-

١/٥ العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي :-

أوضح (Hofmann & stok burger saur, 2017) أن التنافر العاطفي هو "وجوب أظهر المشاعر الايجابية لدي العامل عند تعامله مع متلقي الخدمة مهما كان لديه من مشاعر سلبية". وقد تحدث المشاعر السلبية نتيجة للنبذ التنظيمي. فقد توصلت دراسة (Twenge et el., 2001 , 2007) إلي أن النبذ التنظيمي (من المشرفين ، أو الزملاء) يؤدي إلي شعور العاملين بألم اجتماعي، مما ينعكس علي وجود مشاعر ترفض المساعدة أو تقديم المشورة ، وساهم أيضاً في دعم مستويات القلق والاكتئاب، وعدم الشعور بالسعادة، مما يدفع العامل إلي أن يتصرف بطريقة متناقضة عن التي يشعر بها، وهذا يؤدي إلي زيادة التنافر العاطفي لديهم، وأكدت نتائج دراسة (النادي ، ٢٠١٨) وجود تأثير معنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل علي إبعاد التنافر العاطفي، أما دراسة (Abubakaretal. , 2018) توصلت إلي أن النبذ في مكان العمل يؤثر سلباً علي مشاعر الفرد، حيث أنه عندما يكون مستبعداً من الفريق، فإن ذلك يؤدي إلي القلق والحزن والاحباط نتيجة ضعف جودة التواصل الاجتماعي بين الأفراد، علاوة علي ذلك، يهدد النبذ في مكان العمل احترام الموظف لذاته والحاجة إلي الانتماء الوظيفي. وبالتالي، يعاني ضحايا النبذ في مكان العمل من اختلال التوازن العاطفي والموارد الاجتماعية المستنزفة والتي تعرضهم لحالات مضطربة نفسياً تحبط هويتهم التنظيمية (Anasori et al., 2021).

وهناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت علاقة النبذ التنظيمي بأبعاد التنافر العاطفي كل علي حدي (الاستنزاف العاطفي ، النية لترك العمل). فقد أوضحت الدراسة (Heaphy &

(Dutton,2008) أن النبذ التنظيمي يؤدي إلي الاستنزاف العاطفي، وتوصلت دراسة (Ferris et al.,2008) إلي أن النبذ التنظيمي له نتائج عاطفية سلبية متمثلة في القلق، الاحباط ، وكذلك الاجهاد العاطفي، واثبتت وجود علاقة ايجابية بين النبذ التنظيمي والنية لترك العمل، وقد أوضح (park & Min, 2020) أن ضغوط العمل تثير استجابات سلبية لدي العاملين مرتبطة بالضيق الوظيفي. ولحماية مواردهم النفسية والعاطفية، فإنهم ينسحبون من عملهم. فالأفراد الذين يعانون من النبذ التنظيمي عادة لا يحبون إعادة التواصل مع أولئك الذين نبذوهم ويميلون إلي الهروب من الموقف الذي يحدث فيه النبذ. وإذا فشلت جهودهم لإعادة العلاقات الاجتماعية مع زملائهم، فقد يشكلون نوايا لترك العمل (Farasat et al ., 2021) وأيضاً أكدت دراسة (Wu et al ., 2011) علي أن من أهم نتائج النبذ في مكان العمل النية لترك العمل وسلوك البحث عن وظيفة، الأمر الذي يؤثر سلبياً علي كل من العاملين والمنظمة، واتفقت معهم أيضاً دراسة كل من،(Robinson et al.,2013,Giunetti et al.,2013)

AL – Atwi,2017

أما دراسة (Haq , 2014) فقد توصلت إلي وجود علاقة إيجابية قوية بين النبذ في مكان العمل والإجهاد النفسي للعاملين، ومن ثم الاستنزاف العاطفي لهم. وتوصلت دراسة (Camps et al ., 2016) ودراسة (إبراهيم، ٢٠١٧) إلي أن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (المقبولية، الضمير الحي، الإنبساطية، العصابية، والانفتاح علي الخبرة) تؤثر في سلوكيات النبذ في مكان العمل، وأضافت الأخيرة أن الدعم التنظيمي يلعب دوراً ملطفاً في التخفيف من تأثير سلوكيات النبذ في مكان العمل علي الاستنزاف العاطفي ، وقد كشفت نتائج دراسة (Lyu&Zha,2019) أن الموظفين المنبوذين أقل ترسخاً في عملهم مما يؤدي إلي تقادم نيتهم لترك مؤسستهم، فالنبذ في مكان العمل يعزز بشكل غير مباشر نية ترك العمل من خلال تعريض الموظفين لقدر كبير من الضيق النفسي الناتج عن موارد اجتماعية أقل، والانفصال، والسوء العام، والذي بدوره سيحفزهم علي الاستقالة.وهذا ما أكدته دراسة (Vui- Yee, K., & Yen – Hwe,T.2020) من أن العاملين الذين أدركوا النبذ التنظيمي تعرضوا لضغوط العمل، التي بدورها أدت إلي نتائج سلوكية سلبية مثل النية لترك العمل؛ أي أثبتت الدراسة أن ضغوط العمل تتوسط العلاقة بين النبذ التنظيمي ونية ترك العمل، وتشير نتائج دراسة (singh&srivastava, 2021) إلي أن هناك علاقة إيجابية بين النبذ ونية الدوران في بيئة العمل، بالإضافة إلي ذلك أكدت دراسات كلاً من : (Howard et al., 2020 ; Scott & Duffy, 2015; Zheng et al., 2016) أن النبذ في مكان العمل يزيد من نية ترك الموظفين للعمل. ويؤكد (Farasat et al ., 2021) أن النبذ من مكان العمل مرتبط ارتباطاً إيجابياً بنية ترك العمل. سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

وتوصلت دراسة (دياب وآخرون، ٢٠٢٢) إلي أن هناك تأثيراً جوهرياً للنبذ التنظيمي علي نية ترك العمل، وبالتالي يعاني ضحايا النبذ التنظيمي من اختلال التوازن العاطفي والموارد الاجتماعية المستنزفة والتي تعرضهم لحالات مضطربة نفسياً (Anasori et al., 2021) ؛ بالإضافة إلي ردود فعل فسيولوجية مثل القلق أو الأجهاد العاطفي والتنافر العاطفي، وهي مشاعر تؤدي إلي استنزاف الموارد والطاقات وبالتالي تمنع العاملين المنبوذين من الحفاظ علي مستوياتهم المعتادة العالية من أداء المهام (Haq , 2014). وبناء علي التأسيس النظري السابق، يمكن صياغة الفرض التالي:

الفرض الأول :

يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ التنظيمي علي أبعاد التنافر العاطفي لدي العاملين.

٥ / ٢ الدور الوسيط لتقدير الذات التنظيمية :-

يعبر تقدير الذات التنظيمية عن الدرجة التي يشعر بها الفرد بأهميته وجدراته وكفاءته كعضو تنظيمي (pierce et al ., 1989) ، لذا فإن تقدير الذات تعتمد علي كمية المعلومات التي يجمعها الفرد من مصادر مختلفة، بما فيها تقييم الفرد لذاته والمعلومات عن تقييم الآخرين له، والمقارنة الاجتماعية (pierce& Gardner, 2004 , Royle, 2010) . ووفقاً لنظرية معالجة المعلومات الاجتماعية، تتشكل التصورات والمواقف والسلوكيات الفردية من خلال إشارات (إفادات) المعلومات، بمعنى أن البيئة الاجتماعية في العمل توفر إشارات ضمنية أو صريحة تمكن العاملين من بناء الواقع وتفسيره (سنوسي ، ٢٠٢٣ ، Harris &Orth, 2020). وعند تلقي هذه الإشارات الاجتماعية ومعالجتها، يمكن للموظف تعديل اتجاهاته في مكان العمل، كما تمكنه من توقع سلوكياته، وبالتالي تؤثر هذه الأشارات الخارجية علي تقدير الذات التنظيمية (محمود ، وعبد الحميد ، ٢٠١٨).

بالربط بين نظرية معالجة المعلومات ونظرية التحقق الذاتي، يحدد الفرد قيمة ذاته في منظمته بناء علي المعلومات الخارجية، لذلك فإن النبذ التنظيمي يؤدي إلي إنخفاض مستوى اشباع الحاجات الاساسية للفرد المتمثلة في تقدير الذات التنظيمية (Ferris et al., 2008). وقد أوضح (chung, 2015) إن النبذ التنظيمي يتضمن الرفض الاجتماعي والتجاهل والتجنب التنظيمي والإقصاء الاجتماعي، لذلك يقوض النبذ التنظيمي المفهوم الذاتي للموظف ويدرك النبذ التنظيمي علي أنه يقلل من أهميته وجدرته كعضو فعال في المنظمة (Hitlan,2006) وتؤكد دراسة (Wang, 2015) إن الموظف الذي يتعرض للنبذ التنظيمي يكون أقل انخراطاً في مكان العمل بشكل إيجابي، مشيراً إلي أن التفاعلات الاجتماعية السلبية في مكان العمل يمكن أن تؤثر سلباً علي نتائج أعمالهم، وهذا بدوره يؤثر سلباً علي تقدير الذات التنظيمية ؛ لأن الموظف المنبوذ يشعر بأن وجوده غير معترف به من قبل زملاءه، وبالتالي تتأثر صورته لذاته حيث يدرك افتقاره إلي الثقة في تقديره لذاته ولقدرته ولدوره كعضو في المنظمة، مما يؤدي إلي انخفاض مستوى تقدير الذات التنظيمية (حامد، ٢٠٢٣) وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة أن من أهم نتائج النبذ التنظيمي تعريض العاملين لقدر كبير من الضيق النفسي، والحزن، والاحباط مما يؤثر سلباً علي تقدير الذات التنظيمية (Robinson et al., 2013 ; Lyu&Zho , 2019)

بناء علي ما سبق يمكن صياغة الفرض التالي :

الفرض الثاني :-

يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ التنظيمي المدرك علي تقدير الذات التنظيمية.

تعددت الدراسات التي تناولت تقدير الذات التنظيمية لما له من تأثير كبير علي سلوك العاملين داخل المنظمات. فقد توصلت دراسة (Lee, 2003) إلي أن المتغيرات (زيادة مهام وواجبات الوظيفة، والإدارة بالمشاركة، والأمان الوظيفي، ودعم زملاء العمل، والخبرة التنظيمية) تعتبر محددات لتقدير

الذات التنظيمية، ومن جهة أخرى بحثت دراسة (Lee, & pecei, 2007) طبيعة العلاقة بين كل من الدعم التنظيمي المدرك، وتقدير الذات التنظيمية، والالتزام التنظيمي العاطفي علي التوالي. وقد توصلت هذه الدراسة إلي أن تقدير الذات التنظيمية كان وسيط هام في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي، كما كان للدعم التنظيمي المدرك أثر إيجابي علي تقدير الذات التنظيمية. ودعمت النتائج بشكل جزئي إن إحساس العاملين بعدم الأمان الوظيفي يضعف العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وتقدير الذات التنظيمية، في حين كان لتقدير الذات التنظيمية أثر إيجابي علي الالتزام التنظيمي العاطفي، وفي سياق آخر توصلت دراسة (Chhabra,2020) إلي وجود علاقة سلبية بين تقدير الذات ونوايا دوران العمل، وعلاقة إيجابية بين تقدير الذات وكل من : الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية مما يسهم في النجاح الوظيفي، وتري دراسة (Yan et al . , 2013) أن التقدير الجوهري للذات يرتبط إيجابياً بالسعادة الذاتية، وأن السعادة الذاتية تتوسط العلاقة بين التقدير الجوهري للذات والرضا عن الحياة. فكلما كان الذات مرتفعاً لدي الأفراد كلما كانوا أكثر سعادة ذاتية وأقل شعوراً بالوحدة والعزلة وبالتالي تقل مشاعر التنافر العاطفي، وتؤكد ذلك دراسة (Ellis , 2013) لأنها تري أن أصحاب التقدير الجوهري للذات العالي يتمتعون بتحقيق مستويات أعلى من السعادة الذاتية وإنخفاض مستويات التوتر والاجهاد في العمل الذي يعمل علي استنفاد موارده العاطفية وبالتالي شعوره بالاستنزاف العاطفي كأحد أبعاد التنافر العاطفي، وهو ما أكدته بعض الدراسات علي العلاقة السببية بين تقدير الذات التنظيمية ونتائج مكان العمل (carson et al . , 1997).

بناء علي ما سبق يمكن صياغة الفرض التالي :

الفرض الثالث :

يوجد تأثير معنوي لتقدير الذات التنظيمية علي التنافر العاطفي لدي العاملين.

أكدت العديد من الدراسات السابقة الدور الوسيط لتقدير الذات التنظيمية في تفسير خصائص بيئة العمل علي اتجاهات وسلوكيات العاملين، مثل

(Lee&peccei, 2007; Ferris et al., 2010, tiao et al., 2021, الطحان، ٢٠١٨)

لذلك ووفقاً لوجهه نظر نظرية الاتساق الذاتي ، يتماشى الموظفون ذوو تقدير الذات التنظيمية المنخفض مع آرائهم الذاتية السلبية وينسقون إدراكهم الذاتي المنخفض من خلال شعورهم بالتنافر العاطفي، فالموظف المنبوذ تتأثر صورته لذاته حيث يدرك افتقاره إلي الثقة في تقديره لذاته ولقدرته ولدورة كعضو في المنظمة، مما يؤدي إلي انخفاض مستوى تقدير الذات التنظيمية له، وبالتالي يميل إلي إظهار ردود فعل فسيولوجية مثل التنافر العاطفي.

بناء علي المنطق المذكور أعلاه ، - واتساقاً مع الفرض الثاني والثالث - تتنبأ هذه الدراسة بوجود علاقة سلبية بين النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية، وتتوقع أيضاً علاقة إيجابية بين تقويض تقدير الذات التنظيمية والتنافر العاطفي. مما يعني وجود تأثير غير مباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي من خلال تقويض تقدير الذات التنظيمية بشكل عام، يمكن أن يعكس تقدير الذات التنظيمية إدراك الفرد لتجاهله والتقليل من شأنه من قبل زملائه (Ferris et al ., 2010) (حامد ، ٢٠٢٣) ،

وهي مشاعر تؤدي إلي استنزاف الموارد والطاقات وبالتالي تمنع العاملين المنبوذين من الحفاظ علي مستوياتهم المعتادة العالية من أداء المهام (Haq, 2014) ؛ مما يدفع العامل إلي أن يتصرف بطريقة متناقضة عن التي يشعر بها، وهذا يؤدي إلي زيادة التنافر العاطفي لديه. وفقاً لذلك ، تجادل هذه الدراسة بأن تقدير الذات التنظيمية يمكن أن تتوسط في العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، لذلك تم صياغة الفرض التالي :-

الفرض الرابع :-

يتوسط تقدير الذات التنظيمية العلاقة بين النبذ التنظيمي المدرك والتنافر العاطفي لدي العاملين.

٣/٥ الدور المعدل للمناخ الأخلاقي :-

كشفت العديد من الدراسات وجود علاقة ارتباطية بين الأخلاقيات التنظيمية ونتائج الأعمال (Koh& El Fred , 2004) ، وقد عرف (Dimitrio , 2018Dimitio& Ducette,2008) المناخ الأخلاقي بأنه أداة قوية يمكن للإدارة أن تستخدمها لتعزيز السلوكيات في مكان العمل، وأن المناخ الأخلاقي يعزز نتائج العمل الايجابية، ففي دراسة أعدها كلا من (O.Kpara& Wynn,2008) لإختبار مدي تأثير المناخ الأخلاقي علي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، أوضحت الدراسة أنه للحد من دوران العاملين في عملهم أو تغييبهم عن العمل، ولزيادة ولائهم ينبغي أن يكون المناخ الأخلاقي سائداً في المنظمة، وقد أكدت هذه النتائج دراسة (الصاغ ومرزوق، ٢٠١٣) ، من جانب آخر توصلت دراسة (Bulutlar , 2009) بوجود علاقة سلبية بين المناخ الأخلاقي وسلوكيات الاستقواء في أماكن العمل، وقد أكدت الدراسة أهمية المناخ الأخلاقي في المنظمات في الحد من سلوكيات الاستقواء وزيادة الالتزام التنظيمي، وأوضح (chen et al , 2013) أهمية المناخ الأخلاقي كمتغير وسيط في الانحرافات السلوكية في بيئة العمل، كما أوضح أن العاطفة السلبية للعاملين تسبب السلوكيات الانحرافية في بيئة العمل، وقد أوضحت دراسة (Appelbaum et al ., 2005) أن المنظمات بحاجة إلي تعزيز ثقافة أخلاقية قوية وإيجابية في أماكن العمل لمساعدة العاملين علي التعامل مع المعضلات الأخلاقية.

من خلال نظرية التبادل الاجتماعي والتي تقوم علي تبادل السلوك بين الأفراد، فالعوامل التنظيمية تؤثر علي اتجاهات وسلوكيات الأفراد، وقد اقترح (Wimbush& shepard,1994) أن المناخ الأخلاقي مؤشر سلبي للسلوك العكسي، فالمناخ الأخلاقي للمنظمة يحدد سلوكيات الموظف، كما إن سلوك الموظف يتشكل من خلال تفاعلات المشرفين اللفظية وغير اللفظية وقد أظهر أنه كلما ارتفع المناخ الأخلاقي للمنظمة، أنخفضت السلوكيات الانحرافية داخل العمل (فراج، ٢٠٢٢) ، إن المناخ الأخلاقي المرتفع المتصور للعاملين يشير إلي أن المنظمة ترعاهم وتقدر مساهماتهم وتهتم برفاهيتهم وإنه يوفر للعاملين إشارات مهمة تفيد بأن عملهم بالمنظمة بتمتع بمستقبل مضمون، مما يزيد من مستوى تقدير الذات التنظيمية، وبناء علي الحجج السابقة، فمن المتوقع أن المناخ الأخلاقي يعدل من علاقة التأثير للنبذ التنظيمي علي تقدير الذات التنظيمية، أي أن من المتوقع إن الأفراد الذين يدركون مستوى مرتفع من المناخ الأخلاقي يكون تأثير النبذ التنظيمي علي تقديرهم لذاتهم التنظيمية أقل من أولئك الذين يدركون مستويات منخفضة من المناخ الأخلاقي، لذا يمكن صياغة الفرض التالي :-

الفرض الخامس :-

يعدل المناخ الأخلاقي المدرك علاقة التأثير للنبذ التنظيمي علي تقدير الذات التنظيمية، بحيث تكون هذه العلاقة أقل بين العاملين عند إدراكهم للمناخ الأخلاقي المرتفع، مقارنة بالعاملين ذوي الإدراك المنخفض للمناخ الأخلاقي.

سابقاً، تم تطوير فرضاً، مفاده، أن النبذ التنظيمي يؤثر إيجابياً علي التنافر العاطفي، لأن النبذ التنظيمي يؤدي إلي شعور العاملين بألم اجتماعي، والقلق والاكتئاب، مما يدفع العامل إلي أن يتصرف بطريقة متناقضة عن التي يشعر بها، وهذا يؤدي إلي زيادة التنافر العاطفي (Twenge et al , 2001,) ، قد تكون هذه العلاقة بارزة بشكل خاص بين أولئك الذين لديهم إدراك بالمناخ الأخلاقي منخفض بالمقارنة مع أولئك الذين لديهم إدراك بوجود مناخ أخلاقي أعلى، حيث يفتقر العاملون الذين ليس لديهم إدراك بالمناخ الأخلاقي إلي الرعاية من المنظمة، والاستقلالية، والقواعد الأخلاقية، لذلك، فإنهم يعانون من اختلال التوازن العاطفي والموارد الاجتماعية المستنزفة والتي تعرضهم لحالات مضطربة نفسياً تؤدي بهم إلي التنافر العاطفي (Anasori et al.,2021)؛ علي النقيض من ذلك، يتمتع العاملون ذوو المناخ الأخلاقي الأعلى بشكل عام بإمكانية الوصول إلي الموارد القيمة والمتعلقة بالوظيفة والرعاية والأمان والثقة من منظماتهم في أوقات الحاجة (Abubakar et al .,2018) . لذلك ، يكونون أقل عرضة للتنافر العاطفي، وقد أظهرت الدراسات السابقة أن وجود المناخ الأخلاقي من بين العوامل التنظيمية التي تؤثر في سلوكيات الموظف (Turnipseed,2002). وبناء علي ما سبق يمكن صياغة الفرض التالي :-

الفرض السادس :-

يعدل المناخ الأخلاقي المدرك علاقة التأثير للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي لدي العاملين، بحيث تكون هذه العلاقة أقل بين العاملين ذوي الإدراك المرتفع للمناخ الأخلاقي، والعكس صحيح.

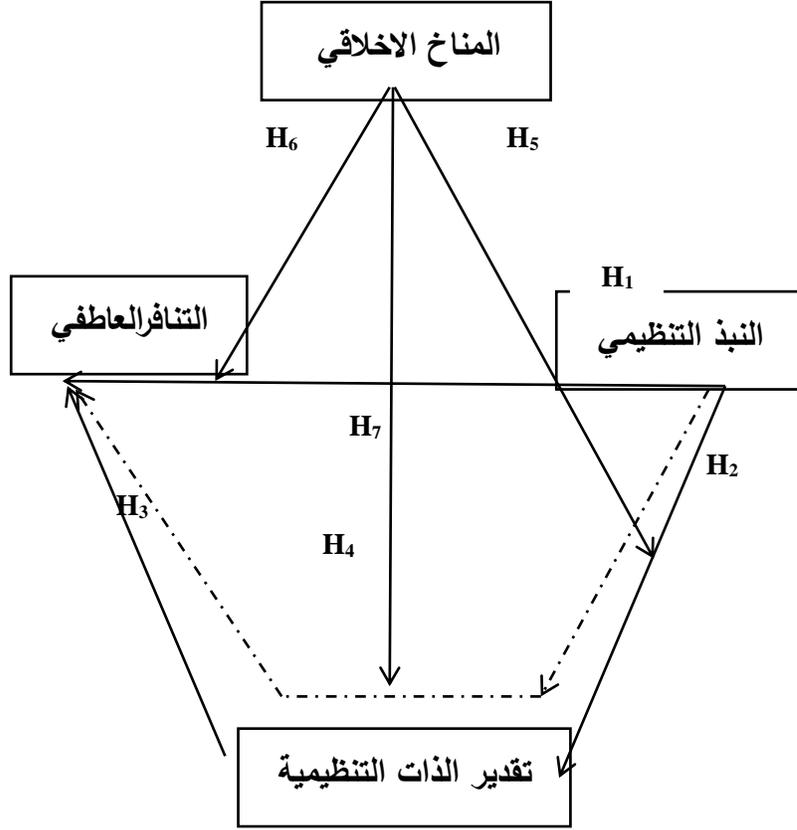
بناء علي ما سبق، فمن المتوقع أن تكون العلاقة بين النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية أضعف عندما يكون المناخ الأخلاقي المدرك مرتفعاً، والعكس، كما من المتوقع أن تقدير الذات التنظيمية تتوسط العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، لذلك، فمن المتوقع أن ينخفض التأثير الغير مباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي من خلال تفويض تقدير الذات التنظيمية، وبشكل أكثر تحديداً، أولئك الذين يدركون المناخ الأخلاقي المرتفع، من غير المرجح أن يشعروا بأن ذاتهم التنظيمية يتم تفويضها بسبب النبذ التنظيمي، وبالتالي فإن التأثير غير المباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي يجب أن يكون أضعف، وعندما يكون مستوي إدراك المناخ الأخلاقي منخفضاً، فمن المرجح أن يتأثر تقدير الذات التنظيمية بسبب النبذ التنظيمي. لذلك. يجب أن يكون التأثير غير المباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي أقوى.

لذا يمكن صياغة الفرض التالي :-

الفرض السابع :-

يخفف المناخ الأخلاقي المدرك من التأثير الوسيط لتقدير الذات التنظيمية علي العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، بحيث يكون تأثير الوساطة أضعف عندما يكون مستوي إدراك المناخ الأخلاقي مرتفعاً، والعكس صحيح.

ويصور الشكل رقم (١) العلاقات المقترحة التي انطوت عليها فروض الدراسة



شكل رقم (١) العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة

١/٦ مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بالجامعات الحكومية بالقاهرة والتابعة لجامعة القاهرة كما هو موضح في جدول (١)، وقد تم اختيار المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة القاهرة كقطاع للتطبيق باعتبارها من أقدم المستشفيات التعليمية والعلاجية بل وأكبرها في مصر والشرق الأوسط حيث يبلغ عدد المستشفيات والمراكز الطبية بها (١٧) مستشفى مقارنة بالمستشفيات والمراكز الطبية الأخرى (تقرير وزارة التعليم العال والبحث العلمين

مركز المعلومات والتوثيق، يناير ٢٠٢٣)، بالإضافة لمساهمة هذه^(١) المستشفيات والمراكز الطبية في معالجة أكثر من ٥٠٪ من المرضى علي مستوي المحافظات المصرية^(٢).

جدول (١) المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة القاهرة

م	المستشفى الجامعي / المراكز الطبية	عدد العاملين بهيئة التمريض
١	الطب النفسي ومكافحة الإدمان	٥٢
٢	القصر العيني لأمراض الكلي والديليزة	٣٧
٣	الأمراض الباطنة	١٢٨
٤	مركز علاج الأورام والطب النور	٦٠
٥	المنيل القبلي	٤٤٨
٦	المنيل البحري	٢٩٨
٧	العمليات بالمستشفى المنيل الجامعي	٢٠٥
٨	النساء والتوليد	٢٠٩
٩	المركز القومي للسموم الأكلينيكية والبيئية	٢٥
١٠	الاستقبال والطوارئ	٦٤١
١١	المنيل التخصصي	٢٦٧
١٢	علاج القصور الكلوي	٩٣
١٣	الحالات الحرجة	٦٤
١٤	الأطفال الياباني	٣٨٧
١٥	مستشفى ثابت ثابت	١٢
١٦	أبو الريش المنيرة	٢٠٤
١٧	الطب الوقائي الاجتماعي	٣٦
	الإجمالي	٣١٦٦

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مركز المعلومات والتوثيق، ٢٠٢٣. (٣)

عينة الدراسة :

في ضوء عدم توافر إطار مجتمع البحث، وصعوبة تكوينه بواسطة الباحث، فقد اعتمد الباحث علي أخذ عينة كرات الثلج من خلال اختيار عينة مكونة من (٣ - ٥) أفراد بشكل عشوائي في المستشفيات والمراكز الطبية محل البحث، وقد طلب من كل فرد منهم أن يأتي بخمس أفراد آخرين،

١- <http://portal.moheer.gov.eg/ar-eg/pages/univ-hostpitals.aspx> تم الدخول علي الموقع بتاريخ ٢٠٢٤/٣/١٨ ،

٢- <http://hosptials.kasralainy.edu.eg>

٣- <http://moheer.gov.eg/ar-eg/DocLib>

وهكذا حتي اكتمل حجم العينة. وقد بلغ عدد العاملين بهيئة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل البحث (٣١٦٦) مفردة، وتم تحديد حجم العينة بناء علي جداول العينات (٣٤٣) مفردة، وتم توزيع حجم العينة علي^(٤) المستشفيات والمراكز الطبية محل البحث باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب. كما هو موضح بجدول (٢).

جدول (٢) توزيع عينة البحث وعدد القوائم الموزعة والمستردة

م	المستشفى الجامعي /المراكز الطبية	عدد القوائم الموزعة			القوائم المستردة	
		عدد العاملين بهيئة التمريض	نسبة عدد العاملين لإجمالي العاملين	العينة	عدد القوائم المستردة	نسبة الردود
١	الطب النفسي ومكافحة الإدمان	٥١	١,٦%	٦	٤	٦٦,٧%
٢	القصر العيني لأمراض الكلي والديليزة	٣٧	١,٢%	٤	٤	١٠٠%
٣	الأمراض الباطنة	١٢٨	٤%	١٤	١١	٧٨,٥%
٤	مركز علاج الأورام والطب النووي	٥٩	١,٨%	٦	٥	٨٣,٣%
٥	المنيل القبلي	٤٤٨	١٤,٢%	٤٩	٤٠	٧٦,٥%
٦	المنيل البحري	٢٩٨	٩,٥%	٣١	٢٥	٧٤,٢%
٧	العمليات بالمستشفى المنيل الجامعي	٢٠٥	٦,٥%	٢٢	١٧	٧٧,٢%
٨	النساء والتوليد	٢٠٩	٦,٦%	٢٢	١٧	٦٤,٦%
٩	المركز القومي للسموم الاكلينيكية والبيئية	٢٥	٠,٧%	٣	٣	١٠٠%
١٠	الاستقبال والطوارئ	٦٤٠	٢٠,٣%	٧٠	٥٨	٨٠%
١١	المنيل التخصصي	٢٦٧	٨,٥%	٢٩	٢٣	٧٣,٥%
١٢	علاج القصور الكلوي	٩٣	٣%	١٠	٨	٨٠%
١٣	الحالات الحرجة	٦٤	٢%	٧	٦	٨٥,٧%
١٤	الأطفال الياباني	٣٨٧	١٢,٣%	٤٢	٢٩	٦٩%
١٥	مستشفى ثابت ثابت	١٢	٠,٤%	٢	٢	١٠٠%
١٦	أبو الريش	٢٠٤	٦,٣%	٢٢	١٩	٨٦,٤%

- تم تحديد حجم العينة (عند درجة ثقة ٩٥% وحدود خطأ $\pm ٥\%$ وعند حجم المجتمع = ٣١٦٣) باستخدام^٤ <http://Saple Size Calculator-Good Calculators> الموقع الإلكتروني

المنيرة	١٧	٣٦	٪١,١	٤	٣	٪٧٥
الطب الوقائي الاجتماعي الاجمالي	٣١٦٦	٣٤٣	٪١٠٠	٢٧٤	٢٧٤	٪٧٩,٨

ج - وحدة المعاينة :

تتمثل وحدة المعاينة في هذا البحث في العاملين بهيئة التمريض بمختلف مستوياتهم بالمستشفيات والمراكز الطبية محل البحث (سواء ذكر أو أنثى)، وذلك لامتلاكهم خبرات تمكنهم من التعامل مع إداة البحث بشكل موضوعي.

٦/منهج البحث :-

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعد من أكثر المناهج ملائمة لطبيعة البحث، وقد اعتمدت الباحث على المنهج الاستنباطي Deductive Approach في تحديد العلاقات بين المتغيرات التي تضمنها نموذج البحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتحديد طرق قياس هذه الأبعاد ، وتطوير النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات البحث ، بالرجوع إلى الكتب والمراجع والدوريات العلمية العربية والأجنبية والمواقع الالكترونية، كذلك استخدم الباحث المنهج الاستقرائي Inductive Approach حيث قام بإجراء العديد من المقابلات الشخصية وتوجيه قائمة استقصاء لعينه من مجتمع البحث للحصول على البيانات اللازمة للبحث، والتي لا يمكن توفيرها عن طريق الدراسة المكتبية، وقام بتحليل البيانات، والتوصل من خلال ذلك لنتائج البحث.

ويشمل أسلوب الدراسة العناصر التالية:-

٢/٦ قياس متغيرات البحث:

وفقاً لنموذج الدراسة المقترح والفروض المستمدة منه، فإن هذه الدراسة تشتمل على متغيرات هي: المتغير الأول "النبذ التنظيمي" وتم قياسه بعدد (٢٠) عبارة تقع في الجزء الأول من قائمة الاستقصاء بأبعادها (المشرفين، والزملاء). وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض الدراسة وقطاع التطبيق، وذلك في ضوء المقياس الذي وضعه (Ferris., 2008)، واستخدمته بعض الدراسات السابقة مثل (ابراهيم، ٢٠١٧، النادي، ٢٠١٨، دياب وآخرون، ٢٠٢٢، 2009; Hiltan).

والمتغير الثاني "تقدير الذات التنظيمية" وتم قياسه بواسطة (٨) عبارات تقع في الجزء الثاني من قائمة الاستقصاء وتم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض الدراسة وقطاع التطبيق، وذلك في ضوء المقياس الذي أعده (Pierce et al., 1989) واستخدمته العديد من الدراسات السابقة مثل (شاهين، ٢٠٠٧، البردان، ٢٠١٤، محمود & عبد الحميد، ٢٠١٨).

والمتغير الثالث "المناخ الأخلاقي" وتم قياسه بعدد (١٤) عبارة تقع في الجزء الثالث من قائمة الاستقصاء، بأبعادها (مناخ الرعاية، مناخ الاستقلال، مناخ القواعد، مناخ القوانين واللوائح، مناخ الذاتية) وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض الدراسة وقطاع التطبيق، وذلك في ضوء المقياس الذي أعده (Victor & Cullen, 1988) وتم استخدامه في العديد من الدراسات السابقة (عواد، ٢٠١٥، Sehweper et al., 1997; Filipova, 2011; Martin & Collen, 2006; Tsai & Huang, 2007).

والمتغير الرابع "التنافر العاطفي" في الجزء الرابع من قائمة الاستقصاء، وتم قياسه بعدد (١١) عبارة تعكس أبعاده (الاستنزاف العاطفي، الذية لترك العمل) وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض الدراسة وقطاع التطبيق، وذلك في ضوء المقياس الذي أعده (Maslach & Jackson, 1981) واستخدمته العديد من الدراسات السابقة (عويس، ٢٠١٦، النادي، ٢٠١٨، Mitchell et al., 2001).

هذا وقد تم استخدام مقياس Likert المكون من خمس درجات في جميع عبارات قائمة الاستقصاء.

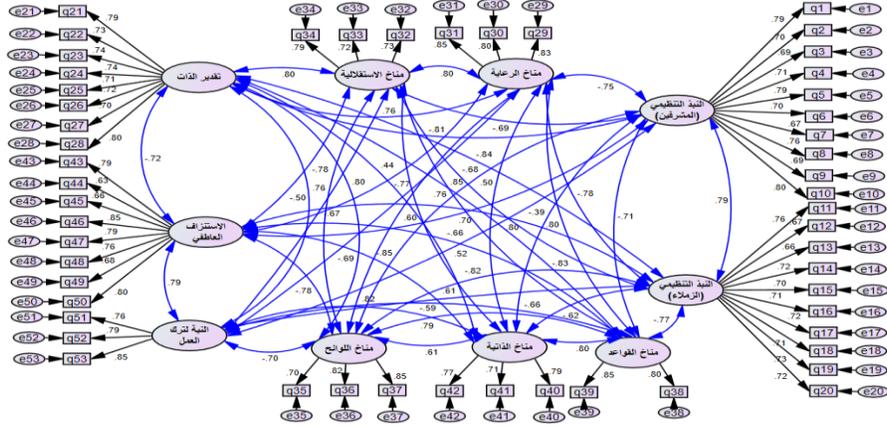
٣/٦ نموذج القياس وثبات وصلاحيه المقاييس:

للتأكد من صلاحية وصدق وثبات المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تم اجراء التحليل العاملي التوكيدي(Confirmatory Factor Analysis (CFA باستخدام برنامج (Amos. V26) كما هو مبين بالشكل رقم (٢) حيث يوضح معاملات التحميل لبنود المقاييس ومعاملات الارتباط بين متغيرات نموذج القياس وتشير البيانات الواردة أن معاملات تحميل بنود كل مقياس على متغيرها الكامن أكبر من (٠,٦٠) بمايشير الي درجة عالية من اتساق كل مقياس ويمكن بالتالي الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق وصلاحيه المقاييس المستخدمة.

كما أظهر الاختبار درجات مرتفعة لمؤشرات توافق بيانات النموذج (CFI= 0.962; CMIN= 3737.567; DF= 1280; CMIN/DF= 2.920; RMSEA= 0.049; SRMR= 0.036)، وتشير هذه المؤشرات الى أن جودة نموذج القياس ممتازة وفقا لمعايير

Hu&Bentler,1999 (Cutoff Criteria for fit Index in Covariance Structure Analysis)

يظهر الشكل (٢) معاملات التحميل للبنود المقاييس ومعاملات الارتباط بين متغيرات نموذج القياس وتشير نتائج اختبار نموذج القياس التحميل بنود كل مقياس على متغيره الكامن أكبر من (٠,٦٠) وتشير بيانات اختبار نموذج القياس الي ان معاملات التشعب /تحميل بنود كل مقياس على متغيره الكامن. حيث تراوحت معاملات تشعب بنود مقياس النبذ التنظيمي على متغيره الكامن بين (٠,٦٧) - (٠,٧٩)، وتراوحت معاملات تشعب بنود مقياس تقدير الذات التنظيمية على متغيرها الكامن بين (٠,٧١) - (٠,٨٠)، بلغت معاملات تشعب بنود مقياس المناخ الأخلاقي المدرك على متغيره الكامن بين (٠,٧٠) - (٠,٨٥)، وتراوحت معاملات تحميل بنود مقياس التنافر العاطفي على متغيرها الكامن بين (٠,٦٦) - (٠,٨٥). مما يعني وجود درجة اتساق عالية في كل مقياس وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق وصلاحيه المقاييس وفقا لمعايير ملائمة نماذج القياس (Hu&Bentler, 1999).



شكل رقم (٢) التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي لنموذج القياس باستخدام Amos. V26

٤/٦ اختبار الثبات والصدق البنائي لمقاييس الدراسة:

Composite Reliability (CR)

اعتمادا على نموذج القياس تم إجراء مجموعة من الاختبارات تتضمن اختبار الثبات المركب لمقاييس البحث (Composite Reliability (CR) باستخدام "ثبات ماكرونالد أو ميغا" MacDonal's Omega Reliability هو اختبار بديل لكرونباخ الفا ويتحقق الثبات المركب للمقياس إذا كان المعامل (٠,٧) واختبار الصدق التقاربي Convergent Validity من خلال حساب متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE) ويجب ان تكون قيمة (AVE) للمقياس اكبر من (٠,٥) وأقل من قيمة الثبات المركب (CR)، واختبار الصدق التمايزي Discriminant Validity ليتحقق الصدق التمايزي عندما تكون قيمة (AVE) لكل متغير كامن اكبر من قيمة التباين المشترك الاكبر (MSV) بين المتغيرات الكامنة في نموذج القياس (Henseler, J et al., 2015).

جدول (٣): مؤشرات ثبات وصلاحيّة المقاييس

المتغير	الثبات المركب CR	الصدق التقاربي AVE	التباين المشترك الأكبر MSV	الصدق التمايزي
النبذ التنظيمي	0.896	0.686	0.605	تحقق
تقدير الذات التنظيمية	0.922	0.711	0.528	تحقق
المناخ الاخلاقي	0.905	0.633	0.544	تحقق
التنافي العاطفي	0.887	0.594	0.527	تحقق

المصدر: إعداد الباحثة استنادا لنتائج اختبار نموذج القياس باستخدام AMOS Plugin

Gaskin, J., James, M., and Lim, J. (2019), "Master Validity Tool", AMOS

٥/٦ نتائج الدراسة واختبار الفروض:

(١) النتائج الوصفية

تم استخدام الحزمة البرمجية IBM SPSS Statistics V. 26 لتحديد المتوسط العام لمتغيرات البحث، والانحراف المعياري للتقدير، ويوضح الجدول (٤) المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات البحث.

جدول (٤) المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات البحث

الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	المتغيرات
0.7082	3.86	274	المشرفين
0.7017	3.58	274	الزملاء
0.6550	3.72	274	النبذ التنظيمي
0.6753	3.68	274	تقدير الذات التنظيمية
0.7552	3.52	274	مناخ الرعاية
0.7177	3.64	274	مناخ الاستقلال
0.7825	3.55	274	مناخ القواعد
0.6952	3.71	274	مناخ اللوائح والقوانين
0.7640	3.60	274	مناخ الذاتية
0.6597	3.61	274	المناخ الأخلاقي
0.5878	3.79	274	الاستنزاف العاطفي
0.6801	3.73	274	النية لترك العمل
0.5816	3.76	274	التنافر العاطفي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول (٤) تقارب المتوسطات الحسابية بين متغيرات البحث والتي تراوحت بين (٣,٦١) الي (٣,٧٦) ووفقا لفئات مدى مقياس ليكرت الخماسي (١-١,٧٩ ، ١,٨ - ٢,٥٩ ، ٢,٦ - ٣,٣٩ ، ٣,٤٠ - ٤,١٩ ، ٤,٢ - ٥) ورغم هذا التقارب الا انه يوجد ارتفاع ملحوظ في مستوي إدراك مفردات العينة لكل متغير من متغيرات البحث، مع انخفاض الانحراف المعياري لها الأقل من الواحد الصحيح. وقد جاء متوسط إدراك العينة للنبذ التنظيمي (٣,٧٢) ومتوسط إدراك تقدير الذات التنظيمية (٣,٦٨) ومتوسط إدراك المناخ الأخلاقي (٣,٦١) ومتوسط إدراك التنافر العاطفي (٣,٧٦). وقد بلغت القوائم المستردة (٢٧٤) قائمة قابلة للتحليل الاحصائي.

(٢) نتائج اختبار فروض الدراسة :

لاختبار فروض البحث، تم تصميم واختبار نموذج للعلاقات بين متغيرات البحث، يختبر كلا من علاقات التأثير المباشرة بين متغيرات البحث والتي يتم اختبارها من خلال فروض البحث (الفرض

الأول، والثاني، والثالث)، وكذلك علاقات التأثير الغير مباشرة المرتبطة بدور الوساطة لتقدير الذات التنظيمية والتي يتم اختبارها من خلال الفرض الرابع للبحث. وتم اختبار هذا النموذج باستخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية ببرنامج (AMOS V.26)، واختبار معنوية العلاقات من خلال اختبار (Bootstrap Two Tailed Significance) ويوضح الشكل (٤) هذا النموذج ومعلمات قيم مسار العلاقات بين متغيراته، كما يوضح الجدول (٥) معلمات المسارات المعيارية بين متغيرات النموذج ومعنويتها. وذلك على النحو التالي:

(أ) نتائج اختبار الفروض التي تعكس العلاقات المباشرة (الفروض: ١، ٢، ٣)

الفرض الأول: " يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ التنظيمي على أبعاد التنافر العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة"

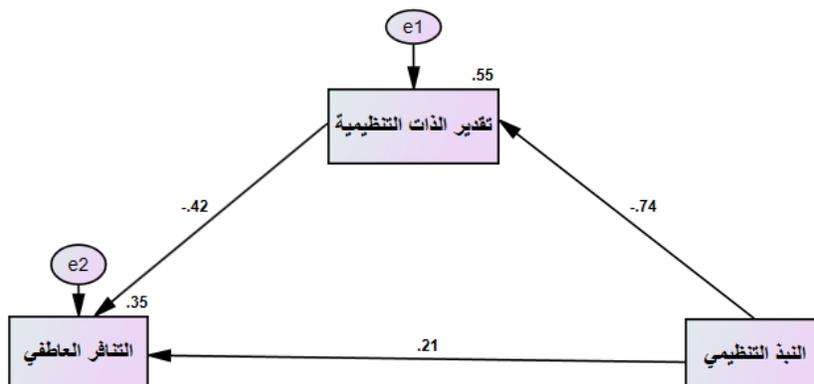
تشير بيانات الشكل (٤) والجدول (٥) إلى وجود تأثير إيجابي للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي، حيث بلغت معلمة مسار العلاقة التأثيرية (٠,٢١) وهو تأثير معنوي؛ حيث تحققت قيم اختبار (ت = ٣,١١٨) لمعلمة المسار عند درجة ثقة ٩٥٪ (مستوى المعنوية $\geq ٠,٠٥$)، وهذا يعني أن ارتفاع مستوى النبذ التنظيمي بمقدار درجة واحدة انحراف معياري، يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى التنافر العاطفي بمقدار (٠,٢١) درجة انحراف معياري، وهكذا تؤكد هذه النتائج وجود علاقة تأثير إيجابية ومعنوية للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي للعاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة. مما يؤيد صحة الفرض الأول لهذا البحث.

الفرض الثاني: " يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ التنظيمي المدرك على تقدير الذات التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة"

تشير بيانات الشكل (٤) والجدول (٥) إلى وجود تأثير سلبي للنبذ التنظيمي علي تقدير الذات التنظيمية، حيث بلغت معلمة مسار العلاقة التأثيرية (-٠,٧٤) وهو تأثير معنوي؛ حيث تحققت قيم اختبار (ت = ١٩,٨٩٩) لمعلمة المسار عند درجة ثقة ٩٥٪ (مستوى المعنوية $\geq ٠,٠٥$)، وهذا يعني أن ارتفاع مستوى النبذ التنظيمي بمقدار درجة واحدة انحراف معياري، يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى تقدير الذات التنظيمية بمقدار (٠,٧٤) درجة انحراف معياري، وهكذا تؤكد هذه النتائج وجود علاقة تأثير سلبية ومعنوية للنبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية للعاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة. مما يؤيد صحة الفرض الثاني لهذا البحث.

الفرض الثالث: " يوجد تأثير معنوي لتقدير الذات التنظيمية على أبعاد التنافر العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة"

تشير بيانات الشكل (٤) والجدول (٥) إلى وجود تأثير سلبي لتقدير الذات التنظيمية علي التنافر العاطفي حيث بلغت معلمة مسار العلاقة التأثيرية (-٠,٤٢) وهو تأثير معنوي؛ حيث تحققت قيم اختبار (ت = ٦,١٩٨) لمعلمة المسار عند درجة ثقة ٩٥٪ (مستوى المعنوية $\geq ٠,٠٥$)، وهذا يعني أن ارتفاع تقدير الذات التنظيمية بمقدار درجة واحدة انحراف معياري، يؤدي ذلك إلى انخفاض التنافر العاطفي بمقدار (٠,٤٢) درجة انحراف معياري، وهكذا تؤكد هذه النتائج وجود علاقة تأثير سلبية ومعنوية لتقدير الذات التنظيمية على التنافر العاطفي للعاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة. مما يؤيد صحة الفرض الثالث لهذا البحث.



شكل (٤) تقدير العلاقات بين المتغيرات باستخدام برنامج Amos v.25
المصدر: نتائج التحليل الاحصائي لاختبار النموذج باستخدام Amos v.26

جدول (٥)

معلمات المسار المعيارية للعلاقة بين متغيرات نموذج العلاقات المباشرة ومعنويتها

مسار العلاقة	معلمة المسار	الخطأ المعياري	اختبار (T)	المعنوية (P)
النبذ التنظيمي --- < تقدير الذات التنظيمية	-0.743	0.042	-19.899	***
النبذ التنظيمي --- < التنافر العاطفي	0.210	0.069	3.118	***
تقدير الذات التنظيمية --- < التنافر العاطفي	-0.417	0.062	-6.198	***

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبار النموذج ببرنامج (AMOS V.25).
*** دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٥%)

جدول (٦) التأثيرات الكلية المباشرة والغير مباشرة بين متغيرات البحث

الفروض	المتغير المستقل	المتغير الوسيط	المتغير التابع	معامل المسار غير المباشر	التأثير المباشر	التأثير الكلي
H.4	النبذ التنظيمي	تقدير الذات التنظيمية	التنافر العاطفي	0.309	0.210	0.519

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

جدول (٧) اختبار معنوية التأثيرات المباشرة وغير المباشرة

Bootstrap- Two Tailed Significance (BC)

المتغيرات معنوية	تقدير الذات التنظيمية			التنافر العاطفي	
	مباشر	غير	كلي	مباشر	غير مباشر

				مباشر		التأثير
٠,٠٠٤	٠,٠٠٣	٠,٠٠٢	٠,٠٠٥	---	٠,٠٠٥	النبذ التنظيمي
٠,٠٠٤	---	٠,٠٠٤	---	---	---	تقدير الذات التنظيمية

المصدر: اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات البحث (تحليل المسار عند درجة ثقة ٩٥٪)

(ب) نتائج اختبار الفرض الذي يعكس العلاقة غير المباشرة (وساطة تقدير الذات التنظيمية) (الفرض: ٤)

الفرض الرابع: " تتوسط تقدير الذات التنظيمية العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة"

تشير بيانات جدول (٥)، (٦)، (٧) إلى أن معلمة مسار التأثير الإجمالي للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي بلغت (0.519)، في حين أن معلمة التأثير المباشر بلغت (0.210)، ويرجع الفرق بين معلمات التأثير إلى وجود تأثير غير مباشر إيجابي ومعنوي قيمته (0.309) إذا ما توسطت تقدير الذات التنظيمية تلك العلاقة التأثيرية (حيث إن النبذ التنظيمي يقلل تقدير الذات التنظيمية، وهذا التقليل بدوره يؤدي إلى زيادة التنافر العاطفي لدى العاملين). ووفقاً لهذه النتائج يتضح أن تقدير الذات التنظيمية تتوسط علاقة التأثير الإيجابية بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة. وبالتالي تؤكد هذه النتائج صحة الفرض الرابع لهذا البحث.

(ج) اختبار الدور المعدل للمناخ الأخلاقي (الفرض: ٥، ٦، ٧):

لاختبار الفروض الخاصة بالدور المعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة بين النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية (الفرض الخامس)، والدور المعدل للمناخ الأخلاقي في علاقة التأثير المباشرة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي (الفرض السادس)، الدور المعدل للمناخ الأخلاقي في علاقة التأثير غير المباشرة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي (الفرض السابع)، تم استخدام الأداة المعروفة باسم 'Hayes Process for SPSS Macro' وهي تمكن من استخدام حزمة برنامج SPSS لإجراء نمذجة تحليل المسار اللوجستي المتغير. وفيما يلي نتائج استخدام هذه الأداة على بيانات البحث.

جدول (٨)

نموذج المسار اللوجستي لتأثير النبذ التنظيمي والمناخ الأخلاقي على تقدير الذات التنظيمية

المتغير	معامل التأثير	الخطأ المعياري	قيمة (T)	المعنوية	R ²	R ² change
النبذ التنظيمي	-0.563	0.060	-9.321	0.000	0.781	0.0881
المناخ الأخلاقي	0.284	0.061	4.687	0.000		
التفاعل (تقاطع)	0.106	0.039	2.677	0.000		

						النبذ التنظيمي مع المناخ (الأخلاقي)
--	--	--	--	--	--	---

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

جدول (٩)

التأثيرات الشرطية للتنبؤ البؤري لأثر النبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية عند قيم المتغير المعدل (المناخ الأخلاقي)

المعنوية	قيمة (P)	قيمة (T)	الخطأ المعياري	تأثير النبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية	القيم التنبؤية للمناخ الأخلاقي
معنوي	0.000	-10.340	0.061	-0.632	-0.649
معنوي	0.000	-9.321	0.060	-0.563	0.000
معنوي	0.000	-7.050	0.070	-0.493	0.649

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

اختبار صحة الفرض الخامس الخاص بالدور المعدل للمناخ الأخلاقي في العلاقة بين النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية. تم ذلك من خلال البيانات الواردة بالجدولين (٨، ٩). حيث توضح بيانات جدول (٨) وجود تأثير سلبي معنوي للنبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية، في حين يوجد تأثير إيجابي ومعنوي للمناخ الأخلاقي المدرك على تقدير الذات التنظيمية. وما يهمننا هو التفاعل بين كل من النبذ التنظيمي والمناخ الأخلاقي وتأثير هذا التفاعل. وتشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٨) أن هناك تأثير إيجابي للتفاعل بين النبذ التنظيمي والمناخ الأخلاقي على تقدير الذات التنظيمية قيمته (0.106) وهو تأثير إيجابي معنوي ($\beta = -0.106$, $T = 2.677$, $p < 0.05$). حيث إن وجود المناخ الأخلاقي يعدل (يضعف) العلاقة السلبية بين النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية

ولمعرفة قيم واتجاه تأثير المتغير المعدل تم حساب التأثيرات الشرطية للتنبؤ البؤري لتأثير المتغير المستقل (النبذ التنظيمي) على المتغير الوسيط (تقدير الذات التنظيمية) وتم ذلك عند ثلاث قيم للمتغير المعدل (المناخ الأخلاقي) كما هو موضح في الجدول رقم (٩). وتشير النتائج أنه عندما كانت قيمة المتوسط للمتغير المعدل = صفر، كان تأثير النبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية قد بلغ ($\beta = -0.563$) وعند أعلى مستوى للمناخ الأخلاقي (0.649 انحراف معياري) انخفض تأثير النبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية إلى ($\beta = -0.493$)، وعند أدنى مستوى للمناخ الأخلاقي (-0.649 انحراف معياري) ارتفع تأثير النبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية إلى ($\beta = -0.632$).

وبناءً على ما سبق يتضح أن المناخ الأخلاقي يعدل علاقة التأثير السلبية بين النبذ التنظيمي وتقدير الذات التنظيمية، حيث إن ارتفاع مستوى المناخ الأخلاقي يخفف التأثير السلبي للنبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية، وبالتالي يمكن قبول الفرض الخامس للبحث.

توضح البيانات الواردة في الجدولين (١٠) و(١١) نتائج اختبار الفرض السادس للبحث الخاص بالدور المعدل للمناخ الأخلاقي في علاقة التأثير المباشرة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، حيث

يظهر تأثير إيجابي معنوي للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي، في حين يوجد تأثير سلبي ومعنوي للمناخ الأخلاقي على التنافر العاطفي. وما يهمنا هو التفاعل بين كل من النبذ التنظيمي والمناخ الأخلاقي وتأثير هذا التفاعل. وتشير النتائج الواردة في الجدول رقم (١٠) أن هناك تأثير سلبي للتفاعل بين النبذ التنظيمي والمناخ الأخلاقي على التنافر العاطفي قيمته (-0.116) وهو تأثير سلبي معنوي (- $\beta=0.116$, $T=2.599$, $p<0.05$). حيث إن وجود المناخ الأخلاقي يعدل (يخفف) علاقة التأثير الإيجابية بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي.

ولمعرفة قيم واتجاه تأثير المتغير المعدل تم حساب التأثيرات الشرطية للتنبؤ البؤري لتأثير المتغير المستقل (النبذ التنظيمي) على المتغير التابع (التنافر العاطفي) وتم ذلك عند ثلاث قيم للمتغير المعدل (المناخ الأخلاقي) كما هو موضح في الجدول رقم (١١). وتشير النتائج أنه عندما كانت قيمة المتوسط للمتغير المعدل=صفر، كان تأثير النبذ التنظيمي على التنافر العاطفي بلغ ($\beta=0.166$) وعند أعلى مستوى للمناخ الأخلاقي (0.649 انحراف معياري) انخفض تأثير النبذ التنظيمي على التنافر العاطفي إلى ($\beta=0.110$)، وعند أدنى مستوى للمناخ الأخلاقي (-0.649 انحراف معياري) ارتفع تأثير النبذ التنظيمي على التنافر العاطفي إلى ($\beta=0.223$).

وبناءً على ما سبق يتضح أن المناخ الأخلاقي يعدل علاقة التأثير الإيجابية بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، حيث إن ارتفاع مستوى المناخ الأخلاقي يخفف من التأثير الإيجابي للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي، وبالتالي يمكن قبول الفرض السادس للبحث.

جدول (١٠)

نموذج المسار اللوجستي لتأثير النبذ التنظيمي والمناخ الأخلاقي على التنافر العاطفي

المتغير	معامل التأثير	الخطأ المعياري	قيمة (T)	المعنوية	R ²	R ² change
النبذ التنظيمي	0.166	0.047	3.529	0.000	0.752	0.092
المناخ الأخلاقي	-0.581	0.052	-	0.000		
التفاعل (تقاطع النبذ التنظيمي مع المناخ الأخلاقي)	-0.116	0.033	-2.599	0.032		

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

جدول (١١)

التأثيرات الشرطية للتنبؤ البؤري لأثر النبذ التنظيمي على التنافر العاطفي عند قيم المتغير المعدل (المناخ الأخلاقي)

القيم التنبؤية للمناخ الأخلاقي	تأثير النبذ التنظيمي على التنافر العاطفي	الخطأ المعياري	قيمة (T)	قيمة (P)	المعنوية
- 0.649	0.223	0.056	3.989	0.000	معنوي

معنوي	0.000	3.529	0.047	0.166	0000
معنوي	0.000	2.311	0.048	0.110	0.649

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

اختبار صحة الفرض السابع الخاص بالدور المعدل للمناخ الأخلاقي في علاقة التأثير غير المباشرة للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي. تم اختبار هذا الفرض بنفس الآلية السابقة، ولكن بعد استخراج معامل التأثير غير المباشر (وساطة تقدير الذات التنظيمية) وتم حساب التفاعل بين هذا التأثير غير المباشر والمناخ الأخلاقي وحساب معاملات التأثير كما هي مبينة في الجدولين (١١، ١٢). حيث تشير البيانات الواردة بالجدولين السابقين أن المناخ الأخلاقي عدل من التأثير غير المباشر للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي من خلال التأثير السلبي للنبذ التنظيمي على تقدير الذات التنظيمية. حيث كان معامل التفاعل بين التأثير غير المباشر والمناخ الأخلاقي معامل معنوي سالب (-0.28).

وتوضح البيانات الواردة في الجدول رقم (١٣) التأثيرات الشرطية للنبذ البؤري عند القيم المختلفة للمتغير المعدل (المناخ الأخلاقي)، حيث إنه عند المستوى المتوسط للمناخ الأخلاقي كان تأثير الوساطة (التأثير غير المباشر) على التنافر العاطفي (0.17)، وبانخفاض مستوى المناخ الأخلاقي درجة واحدة انحراف معياري ارتفع التأثير الإيجابي نتيجة المتغير الوسيط (تقدير الذات التنظيمية) على التنافر العاطفي إلى (0.20). وعند أعلى مستوى للمناخ الأخلاقي يكاد يختفي التأثير غير المباشر للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي حيث انخفض إلى (0.08). علماً بأن جميع هذه التأثيرات معنوية. وبناءً على ما سبق يتضح أن المناخ الأخلاقي يعدل علاقة التأثير غير المباشرة (وساطة تقدير الذات التنظيمية) للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي. حيث ان ارتفاع مستوى المناخ الأخلاقي يخفض التأثير الإيجابي غير المباشر للنبذ التنظيمي على التنافر العاطفي، وبالتالي يمكن قبول الفرض السابع للبحث.

جدول (١٢)

نموذج المسار اللوجستي لتأثير وساطة تقدير الذات التنظيمية في علاقة النبذ التنظيمي بالتنافر العاطفي، والدور المعدل للمناخ الأخلاقي

المتغير	معامل التأثير	الخطأ المعياري	قيمة (T)	المعنوية	R ²	R ² change
التأثير غير المباشر (وساطة تقدير الذات التنظيمية)	0.177	0.023	3.564	0.000	0.682	0.062
المناخ الأخلاقي	-	0.047	-12.843	0.000		
التفاعل (تقاطع التأثير غير المباشر مع المناخ الأخلاقي)	-	0.053	-2.743	0.000		

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

جدول (١٣)

التأثيرات الشرطية للنبذ البوزي لتأثير وساطة تقدير الذات التنظيمية في علاقة النبذ التنظيمي بالتنافر العاطفي عند قيم المتغير المعدل (المناخ الأخلاقي)

القيم التنبؤية للمناخ الأخلاقي	التأثير غير المباشر (وساطة تقدير الذات التنظيمية)	الخطأ المعياري	قيمة (T)	قيمة (P)	المعنوية
- 0.649	0.205	0.049	3.685	0.000	معنوي
0000	0.177	0.045	3.564	0.000	معنوي
0.649	0.084	0.053	2.191	0.000	معنوي

المصدر: إعداد الباحث استناداً لنتائج التحليل الإحصائي

٧ / مناقشة النتائج :

تناولت هذه الدراسة اختبار العلاقات التأثيرية بين أربع متغيرات، هي، النبذ التنظيمي، وتقدير الذات التنظيمية، والمناخ الأخلاقي، والتنافر العاطفي، ففي ظل عدم اتساق نتائج الدراسات السابقة حول تأثير النبذ التنظيمي المدرك في التنافر العاطفي، حاولت الدراسة الحالية تحليل دور تقدير الذات التنظيمية كمتغير وسيط يفسر هذا التأثير، وقد تم اختيار هذا المتغير - كما سبق التوضيح - لأن العديد من الدراسات استخدمته كمتغير يفسر تأثير مواقف وظروف العمل علي نواتجه، وكذلك اختبرت الدراسة الدور المعدل للمناخ الأخلاقي المدرك في هذه العلاقات، باعتباره مورداً وظيفياً، قد يحد من التأثيرات السلبية للأحداث والمواقف علي نواتج العمل.

اختبرت هذه الدراسة (٧) فروض تم اشتقاقها بناء علي الدراسات السابقة والأطر النظرية مثل نظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية الحفاظ علي الموارد، وتم اختبار الفروض بناء علي بيانات تم تجميعها من عينة عشوائية (٣٤٣) مفردة من العاملين بهيئة التمريض بمختلف مستوياتهم بالمستشفيات والمراكز الطبية محل البحث، وتوصلت الدراسة إلي صحة فروضها السبعة.

- وقد توصلت إلي أن قيمة الوسط الحسابي للنبذ التنظيمي أعلي من المتوسط العام، ويوضح ذلك مدي معاناة العاملين في التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق من النبذ التنظيمي، وهذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه بعض الدراسات السابقة من أن العاملين في بيئات العمل المختلفة يتعرضون للنبذ في مكان العمل فقد توصلت دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧) إلي أن ٦٦٪ من العاملين بالقطاع الخدمي في مصر يتعرضون للنبذ في مكان العمل، وتتفق هذه النتيجة مع عدة دراسات (Robin son et al, 2013, Van,2014)، بالإضافة إلي زيادة قيمة الوسط الحسابي للتنافر العاطفي عن المتوسط العام ويعكس مدي معاناة هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التنظيمي من مستويات عالية من التنافر العاطفي وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (النادي، ٢٠١٨؛ عويس، ٢٠١٦، Heaven & Barker,2003).

- توصلت الدراسة إلي أن النبذ التنظيمي المدرك له تأثير إيجابي ومعنوي علي التنافر العاطفي ($B = 0.21$; $t = 3, 118$; $p < 0.05$) وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (النادي و Twenge et al., 2007, 2018) إلي أن الاستبعاد الاجتماعي للعاملين أدي إلي شعورهم بألم إجتماعي، مما انعكس ذلك في وجود مشاعر سلبية، ودعم مستويات القلق والاكتئاب، مما كان له دور إيجابي في زيادة التنافر العاطفي لديهم.
- توصلت النتائج إلي أن النبذ التنظيمي المدرك يؤدي علي تقويض الذات التنظيمية، حيث كان معامل تأثير النبذ التنظيمي علي تقدير الذات التنظيمية سلبياً ومعنوياً ($B = -0.74$; $t = -19.899$; $p < 0.05$) التي ترتبط سلبياً بالتنافر العاطفي. ويفسر ذلك استخدام نظرية الأتساق الذاتي في تفسير الكيفية التي يؤثر بها النبذ التنظيمي علي تقدير الذات ، حيث وجد أن تقدير الذات التنظيمية يمكن تقويضها من خلال النبذ التنظيمي أو هذا التقويض بدوره يؤدي إلي زيادة التنافر العاطفي، ويتفق ذلك مع ما ذهب إليه (Pierce & Gardener, 2004; pierce, et al., 2010) (حامد، ٢٠٢٣) ؛
- بأن العاملين يشكلون تصورات ذاتية حول قيمتهم ومكانتهم وكفاءتهم في المنظمة بناء علي خبراتهم والإشارات الشخصية من بيئة العمل. عندما يدركون أن هذه التجارب والإشارات الشخصية غير مواتية وأن إحساسهم بإحترام الذات معرض للخطر، كما هو الحال عند تعرضهم للنبذ التنظيمي، فسيتم تهديد الذات التنظيمية (حامد ، ٢٠٢٣) ، وبالتالي تقدم نتائج هذه الدراسة فهم للألية التي يؤثر بها النبذ التنظيمي علي نواتج العمل.
- خلصت النتائج إلي وجود تأثير معنوي غير مباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي بتوسيط تقدير الذات التنظيمية، حيث سجل معامل التأثير (0.519) ، وهو ما يعني أن ٥١,٩٪ من التباين في التنافر العاطفي يرجع إلي النبذ التنظيمي وذلك بتوسط تقدير الذات التنظيمية، وهذا التأثير ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمة المعنوية (٠,٠٠١) وبالتالي خلصت النتائج إلي أن النبذ التنظيمي يقلل تقدير الذات التنظيمية، وهذا التقليل بدوره يؤدي إلي زيادة التنافر العاطفي لدي العاملين، حيث بلغ معامل التأثير الكلي (٠,٥١٩) بينما التأثير الغير مباشر (٠,٣٠٩)، في حين بلغ التأثير المباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي (٠,٢١٠) إذا ما توسطت تقدير الذات التنظيمية تلك العلاقة التأثيرية. وبالتالي يتضح أن تقدير الذات التنظيمية تتوسط علاقة التأثير الإيجابية بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي ، ويفسر ذلك وفقاً لنظرية الإنساق الذاتي حيث يتسق العاملون ذوو تقدير الذات التنظيمية المنخفض مع أرائهم الذاتية السلبية وينسقون إدراكهم الذاتي المنخفض من خلال شعورهم بالتنافر العاطفي، فالموظف المنبوذ تتأثر صورته لذاته مما يؤدي إلي ارتفاع التنافر العاطفي له.
- توصلت الدراسة إلي أن المناخ الأخلاقي المدرك يخفف من التأثير المباشر للنبذ التنظيمي علي كل من تقدير الذات التنظيمية والتنافر العاطفي، كما يخفف من التأثير الغير مباشر للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي الناتج من تقدير الذات كمتغير وسيط، وقد يفسر ذلك نظرية التبادل الاجتماعي والمعاملة بالمثل، من خلال تحليل دور المناخ الأخلاقي المدرك في تعديل العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي سواء بشكل مباشر، أو تعديل التأثير الغير المباشر بتقويض الذات التنظيمية، واتضح أن المناخ الأخلاقي يخفف من التأثير الناتج، ويتفق ذلك مع افتراض أنه عندما يتلقي الأفراد الرعاية والاهتمام والاستقلالية والقواعد والقوانين العادلة من المنظمة، يكون رد

فعلهم إيجابي وفي اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، ويكون حافزاً بزيادة قدراتهم، ورغبتهم علي التأقلم الإيجابي مع التجاهل من قبل المشركين، أو الزملاء والإصرار علي البقاء في العمل، وتلاشي النية لترك العمل بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.

٨ / دلالات الدراسة :-

علي غرار النتائج التي تم مناقشتها وتفسيرها، يمكن الإشارة إلي نوعين من الدلالات التي نتجت عن هذه الدراسة.

١/٨ دلالات الدراسة النظرية :-

- التأصيل النظري لبعض المفاهيم العلمية الحديثة نسبياً مثل النبذ التنظيمي، التنافر العاطفي، حيث يوجد ندرة في تناول هذه السلوكيات وعلاقتها ببعض المفاهيم الإدارية الأخرى.
- وجدت الدراسة ارتفاع نسبة النبذ التنظيمي، التنافر العاطفي في بيئة العمل، مما يعني ضرورة توسيع قاعدة البحث في هذا المجال.
- توضيح الدور الوسيط لتقدير الذات التنظيمية في العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، حيث لا يوجد دراسة تناولت العلاقة غير المباشرة بين هذه المتغيرات، بالإضافة إلي توضيح الدور التفاعلي المعدل للمناخ الاخلاقي المدرك في علاقة التأثير المباشر وغير المباشرة بين متغيرات البحث. ولا توجد دراسة عربية أو أجنبية تناولت هذه العلاقة، وهذا من شأنه توسيع قاعدة البحث في مجال العلوم الإدارية.

٢ /٨ دلالات الدراسة التطبيقية :-

- توصلت النتائج الميدانية للأثر الإيجابي للنبذ التنظيمي علي التنافر العاطفي للعاملين مما يعطي دلالة علي أن سبيل المنظمة بخفض مستوى التنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي - النية لترك العمل) يتأني من خلال محاربة سلوكيات النبذ التنظيمي، حيث بارتفاع مستوى الشعور بالنبذ التنظيمي يرتفع مستوى التنافر العاطفي، كذلك أكدت نتائج الدراسة علي الوساطة الكلية لمتغير تقدير الذات التنظيمية في العلاقة غير المباشرة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي، وهو ما يعطي دلالة علي أن سبيل المنظمة لتقليل مستوى التنافر العاطفي يأتي من خلال تقليل سلوكيات النبذ التنظيمي مما يعمل علي التأثير علي رفع مستوى تقدير الذات التنظيمية للعاملين، مما يؤدي بدوره إلي تقليل مستوى التنافر العاطفي.
- إن وجد تأثير معنوي للمناخ الأخلاقي كمتغير معدل في علاقة التأثير المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة، يعطي دلالة علي أن علي المنظمة الاهتمام بالمناخ الاخلاقي السائد في المنظمة من خلال تبني ممارسات فعالة لإدارة الموارد البشرية تدعم المناخ الأخلاقي.

٣ /٨ توصيات الدراسة :-

انطلاقاً من النتائج التي انتهت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات المقترحة، إلي القائمين علي إدارة المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق، التي تمكنهم من التغلب علي حدوث النبذ التنظيمي الذي قد يؤدي إلي حدوث التنافر العاطفي، وتم عرض هذه التوصيات وكيفية تنفيذها من خلال الجدول رقم (١٤) التالي :-

جدول (١٤) توصيات الدراسة وآليات التنفيذ

التوصية	المسئول من التنفيذ	آليات التنفيذ
<p>١- القضاء علي سلوكيات النبذ التنظيمي : - توفير مناخ إيجابي في بيئة العمل. - نشر القيم التي لا تشجع علي العزلة. - التواصل مع العاملين والتحدث معهم. - وضع نظام تقييم لأداء الرؤساء يضعه المرؤوسين. - الاهتمام بشكاوي العاملين وأرائهم. - حفز الأفراد علي التحلي بالأخلاق في التعامل مع غيرهم.</p>	<p>- الإدارة العليا. - الإدارات التنفيذية. - إدارة التدريب.</p>	<p>- عقد ندوات دائمة مع العاملين من أجل التواصل معهم. - المشاركة في القرارات التي تحض العاملين والمنظمة. - وضع نظام للعقاب لمن يعمل علي تجاهل العاملين واستغلالهم بشكل سيء. - تدعيم روح التعاون بين الأفراد وتشجيعهم علي مساعدة بعضهم البعض وتقديم الدعم للآخرين. - رسم الحدود في العلاقات المهنية وجعل الاحترام هو السائد في كل العلاقات. - دورات تدريبية وورش عمل للعاملين للتعريف بظاهرة النبذ التنظيمي واضرارها وكيفية القضاء عليها. - إنشاء الشبكات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التمريض ومشرفيهم، وتشجيعهم علي المناقشة والتحدث معهم والاستماع لهم عما يواجهونه من مشكلات.</p>
<p>٢- توعية المسؤولين بالمنظمات محل الدراسة بأهمية ودور المناخ الأخلاقي: العمل علي تدعيم وتعزيز أبعاد المناخ الأخلاقي الإيجابية المتمثلة في بعد الرعاية والاستقلالية والقواعد واللوائح والقوانين. - التزام العاملين بالأصول القانونية والمهنية والالتزام بالسياسات التنظيمية. - العمل علي أتباع القيم الأخلاقية. - اهتمام القيادة بتعريف العاملين بأهمية الثقافة الأخلاقية والعمل بها.</p>	<p>- الإدارة العليا. - مدير العموم. - إدارة الموارد البشرية</p>	<p>- عقد الندوات وتنفيذ البرامج التدريبية لتوضيح أهمية المناخ الأخلاقي ودوره في تحقيق السلوكيات الإيجابية . - الاهتمام بالمناسبات الاجتماعية وتدعيم العلاقات غير الرسمية. - مشاركة العاملين في وضع ميثاق أخلاقي من خلال ورش العمل. - الاهتمام برعاية العاملين والاهتمام بهم.</p>
<p>٣- العمل علي زيادة مشاعر تقدير الذات لدي العاملين</p>	<p>- مدير العموم. - مدير الإدارات . - رؤساء الأقسام.</p>	<p>- إعادة تصميم الوظائف بحيث يتم زيادة مستوي التنوع في مهارات وواجبات ومهام الوظيفة. - وضع نظم للتقدير والاعتراف بالجهود المتميزة لخلق روح التحدي. - تكليف العاملين بمهام ومسئوليات تشعرهم بأهميتهم في العمل.</p>

التوصية	المسئول من التنفيذ	آليات التنفيذ
		- دعم التعاون بين زملاء العمل وتحقيق الأمان الوظيفي.
٤- وضع إجراءات إدارية لتقليل من التأثير السلبي للتنافر العاطفي والتعامل معه بما يؤدي للأبقاء علي العاملين والمحافظة علي رفاهيتهم الشخصية وذلك لضمان استمرارية الأعمال.	- الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية - إدارة التدريب	- تكوين شبكات اجتماعية بين العاملين ومشرفيهم، وتشجيعهم علي المناقشة والتحدث معهم حول مشكلاتهم. - تنظيم دورات وندوات تهدف إلي تطوير مهاراتهم في التعامل مع الأحداث الاجتماعية والعاطفية المجهد وكيفية مواجهة التحديات. - إقامة علاقات طيبة بين العاملين عن طريق اقامة الرحلات والحفلات الترفيهية. - تحديد وقت كاف للراحة والحفاظ علي ساعات العمل الإضافية في الحدود الدنيا للحد من التعب والاجهاد. - تقديم مجموعة من الحوافز المادية والمعنوية التي يمكن من خلالها تعويض العاملين عن التأثيرات السلبية داخل العمل. - ضرورة توافر عدد من الأخصائين النفسي ليكونوا مستشارين للعاملين في المستشفيات والمراكز الطبية، يمكن الرجوع إليهم لتقديم الدعم والنصح والمشورة عند شعور العاملين بالتنافر العاطفي.

آفاق البحث المستقبلية :-

- ١- التوسع في حدود البحث الحالي، بحيث يتناول مناطق جغرافية مختلفة، والتطبيق على قطاعات مختلفة مثل الجامعات، القطاع المصرفي ، القطاع.
- ٢- هناك العديد من النقاط البحثية والتي ترتبط بموضوع الدراسة الحالي ويرى الباحث إنها تحتاج إلى المزيد من الدراسة والتحليل منها ما يلي :-
- إمكانية تناول تأثير النبذ التنظيمي على العديد من المتغيرات التنظيمية مثل الخيانة التنظيمية، الأداء التنظيمي.
- إمكانية دراسة تأثير السمات الريادية كمتغير وسيط علي العلاقة بين النبذ التنظيمي ، والتنافر العاطفي.
- دراسة دور القيادة الأصلية في الحد من التنافر العاطفي.
- إجراء دراسات تأخذ في اعتبارها متغيرات معدلة أخرى على سبيل المثال الدعم التنظيمي، الذكاء العاطفي ، التمكين الوظيفي.

- اختبار الدور التفاعلي للمتغيرات الديموجرافية (مثل النوع، عدد سنوات الخبرة، التخصص) في العلاقة بين النبذ التنظيمي والتنافر العاطفي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:-

- البردان، محمد فوزى أمين (٢٠١٤). أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين دراسة تطبيقية ال **مجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية**، مج ١، ع ١، ١٣٧ - ١٨٩.
- سلامة، أماني محمود السلنتي، لمياء السعيد السعيد (٢٠٢٤) دور التقدير الجوهري للذات في العلاقة بين التهيئة التنظيمية والسعادة في مكان العمل: دراسة ميدانية على العاملين بمصلحة الضرائب المصرية، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة دمياط (١) ٥، ٣، ٣٢٣ - ٣٧١.
- الشريفى، عبد الله، والصرابرة، وخالد وخاطر، أحمد، (٢٠١٣)، المناخ الأخلاقي السائد في الجامعات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها من سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٨(٢)، ٩٥-١٢٥.
- عبد الرحيم، رباب السيد رجب (٢٠١٨) العلاقة بين محددات المناخ الأخلاقي للمنظمة والأنماط السلوكية للعاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة الغربية: دراسة ميدانية . **مجلة البحوث المالية والتجارية**، ع٣، ٢٢٨ - ٢٦٠
- عويس، ممدوح زكي احمد (٢٠١٦) نموذج لمسببات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية في مستشفيات احدى الجامعات المصرية. **المجلة العربية للعلوم الإدارية**. مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ٢٣(٢)، ٢٢٩-٢٧٥.
- فرغلى، محمد على صادق، عبد المجيد، بسمة أحمد حشمت، وعلى، نادية أمين محمد (٢٠٢٣). دور الرضا الوظيفي في العلاقة بين التنافر الوجداني والاستنزاف العاطفي: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بمحافظة أسيوط. **مجلة البحوث التجارية المعاصرة**، مج ٣٧، ع ٣، ١٦١ - ١٨٩.
- فهيم، محمود اسامة إبراهيم، السلنتي، لمياء السعيد السعيد (٢٠٢٤). دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الشاعر العاطفي والسلوكيات المعوقة العمل بالقطاع الصحي بدمياط في ظل أزمة كورونا، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة جامعة دمياط (١) ٥، ٣، ٣٧٣ - ٤١٨.
- محمود أسامة أحمد حسانين، وعبد الحميد، ممنوع عبد الحفيظ (٢٠١٨) الإشراف المسيء كمتغير معدل العلاقة بين تقدير الذات المؤسس في المنظمة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع٣، ١، ٥٠.
- النادي، نوال محمد (٢٠١٨) التأثير المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي: بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة. **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، ٤٢ (٤)، ٤٧٢ - ٥١٣.
- نور الدين، أحمد محمد عبد الحي أمين و العنزي بندر مكارى عوض (٢٠٢٢). النبذ في مكان العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين التسييس التنظيمي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية: دراسة

- تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية مجلة التجارة والتمويل ٦٩٥٤ - ٦٣٨ .
- الهنداوي، محمد عبد الله محمد، والطحان، سلسبيل عبد الله (٢٠١٨). توسيط تقدير الذات التنظيمية بين القيم الشخصية والرفاهية النفسية للعاملين دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة دمياط. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مج ٩، ٤، ٣، ٧٧٦ - ٨٠٠ .

ثانيا : المراجع باللغة الاجنبية :-

- Abraham, K., Erickson, P., Sata, M. & Lewis, S. (2022). Job Satisfaction and Burnout among peer support specialists: The Contributions of Supervisory Mentorship. Recovery-Oriented Workplaces and Role Clarity. **Advances in Mental Health**, 20 (1).
- Al Hasnawi, H. H., & Abbas, A. A. (2020). Workplace Ostracism as a Mediating Variable in the Relationship between Paradoxical Leader Behaviours and Organizational Inertia. *Organizes*, 53(2)., pp.165-181.
- Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. **Academy of Management Review**, 18 (1) : 88 -115.
- Baba, M. M.(2021). Emotional Dissonance and Exhaustion among Library Professionals during COVID-19.
- Balamurugan, G., &Divyabharathi, S.(2021). Emotional Dissonance and Job Satisfaction-A Review of Empirical studies.
- Bedi. A. (2021). No herd for black sheep: A meta-analytic review of the predictors and outcomes of workplace ostracism. *Applied Psychology*, 70(2), 861- 904.
- Chan. E& Morrison, P.(2000). factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in Singapore hospital, *Nursing and Health*,2.
- Cheung. F. & Tang. C. (2010). The Influence of Emotional Dissonance on Subjective Health and Job Satisfaction: Testing the Stress-Strain-Outcome Model. **Journal of Applied Social Psychology**, 40(12): 3192-3217
- Choi, S., Kang, Y. & Yeo, K. (2021). Effect of A Protestant Work Ethic on Burnout: Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderated Mediating Effect of Negative Emotion Regulation. **Sustainability**, 13:1-14.

- Chung, Y. W. (2015). The mediating effects of organizational conflict on the relationships between workplace ostracism with in-role behavior and organizational citizenship behavior, **International Journal of Conflict Management**, 26(4), 366-385.
- Chung. Y. W. (2018). Workplace ostracism and workplace behaviors. A moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety Stress. 304-317. Coping*, 31(3),
- Elloy, D., &Patil, V. (2012). Exploring the relationship between organization-based self-esteem and burnout: A preliminary analysis. **International Journal of Business and Social Science**, 3(9), 35-54.
- Farasat, M., Afzal, U., Jabeen, S., Farhan, M., &Sattar, A. (2021). Impact of Workplace Ostracism on Turnover Intention: An Empirical Study from Pakistan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(11), 265-276.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J., Pang, F. X., & Keeping, L. M. (2010). Self-esteem and job performance: The moderating role of self-esteem contingencies. **Personnel Psychology**, 63(3), 561-593.
- Heuven, E., Bakker, A. B. (2003), Emotional dissonance and burnout among cabin attendants, **European Journal of Work and Organizational psychology**, 12(1).
- Heuven, E., Bakker, A. B. (2006). Emotional dissonance, Burnout, In-Role Performance Among Nurses and Police Officers, **International Journal of Stress Management**, 13(4),423 -440.
- Hitlan, R. T., Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T., &Zárate, M. A. (2006). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 10, 56-70.
- Hofmann.v, Stokburger-sauer. N.E.(2017). The impact of emotional labor on employees work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry, **International Journal of Hospitality Management**, 65,47-58.

- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2020). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: A meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105 (6), 577.
- Jones, E. E., Carter-Sowell, A. R., Kelly, J. R., & Williams, K. D. (2009). I'm out of the loop': Ostracism through information exclusion. *Group Processes & Intergroup Relations*, 12(2), 157-174.
- Karatepe, O. M., &Choubtarash, H. (2014). The effects of perceived crowding, emotional dissonance, and emotional exhaustion on critical job outcomes: A study of ground staff in the airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 40, 182-191.
- Karim, D. N. (2021). Relationship between perceived organisational politics and workplace ostracism at higher education institutions. *International Journal of Management in Education*, 15(4), 318-336.
- Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., &Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*, 44(2), 94-105.
- Krishnabudi, N. G., Utami, W., &Sudarsih, S. (2020). The influence of emotional dissonance, emotional intelligence and organizational commitment on job satisfaction of employees of Bank BUMN in Indonesia. *JurnalIstiqro*, 6(1), 1-10.
- Lee, J., &Peccei, R. (2007). Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization-based self-esteem in the context of job insecurity. **Journal of Organizational Behavior**, 28(6), 661-685.
- Lee, S. H., & Ha-Brookshire, J. (2017). Ethical climate and job attitude in fashion retail employees turnover intention, and perceived organizational sustainability performance: A cross-sectional study. **Sustainability**, 9(3), 465.
- Martin, K. and Cullen, J. (2006)" Continuities and extensions of ethical climate theory A meta analytic review" **Journal of Business Ethics**, Vol. 69, PP: 175-194.

- Mulki, J., Jaramillo, J. and Locander, W. (2006) "Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson's job attitudes and intention to quit". **Journal of Personal Selling**, Vol. 37, PP: 146-166.
- Nair, R. S., &Sivakumar, V. (2020). Does Inclusive Leadership Reduce Emotional Dissonance Among Teachers?-Investigating the Mediating.
- Norman, S. M., Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (2015). Leader roles, organization-based self-esteem, and employee outcomes. **Leadership & Organization Development Journal**, 36(3), 253-270.
- Olson, L. (1998) "Hospital nurses perceptions of the ethical climate of their work setting". **Image Journal of Nursing Scholarship**. Vol. 30, PP: 345-349.
- Paeboteeah, K. and Kapp, E. (2007) " Ethical climates and safety - enhancing behaviors: An empirical test". **Journal of Business Ethics**, doi: 10.1007/s10551-007-9452-y.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. **Journal of management**, 30(5), 591-622.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). Organization- based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. **Academy of Management journal**, 32(3), 622-648.
- Pohl.S., Santo.D., &Battistelli. A. (2015). Empathy and emotional dissonance: Impact on organizational citizenship behaviors. **Revue europeennepsychologiequeappliquée**, 65,295-300.
- Sharma N &Dhar R, 2021, Form curse to cure of workplace ostracism: A systematic review and future research agenda, **Human resource management review**.
- Shen, H. and Huang, C. (2012). Domestic migrant workers in China's hotel industry: An exploratory study of their life satisfaction and job burnout, **International Journal of Hospitality Management**, 31(4), 1283- 1291.
- Shin, J, Taylor, M.S &Seo.M. (2012). Resources for change: the relationships of organizational inducements and psychological resilience to employee's

- attitudes and behaviors towards organizational change, **Academy of Management Journal**, 55(3), 727-758.
- Takhsha M, Barahimi N, Adelpnah A &Salehzadeh R, 2020, The effect of workplace ostracism on knowledge sharing: the mediating role of organization-based self-esteem and organizational silence, *Journal of workplace learning*, Vol 32, No 6.
- Tsai M.T. & Huang C.C. (2007). The Relationship among Ethical Climate Types Facts of Job Satisfaction and the three Components Of Organizational Commitment: A study of Nurses In Taiwan. **Journal Of Business Ethics**, 65,(3), pp 565-581.
- Victor, B. and Cullen, J.B. (1987) "A theory and measure of ethical climate in organizations. **Research in Corporate Social Performance and Policy**, Vol. 9, PP: 51-71.
- Victor, B. and Cullen, J.B. (1988)" The organizational bases of ethical work climates" **Administrative Science Quarterly**, Vol. 33, PP: 101-125
- Wang B; Chen M; Qian J; Teng X, Zhang W, 2021, Workplace ostracism and feedback seeking behavior a resource-based perspective, *Journal Current Psychology*, Vol 5, No 3.
- Wang, X., Guchait, P., &Paşamehmetoğlu, A. (2020). Why should errors be tolerated? Perceived organizational support, organization-based self-esteem and psychological well-being. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1987-2006.
- Wegge, J, Dick, R. V, & Bernstorff, (2010), Emotional dissonance in call centre work, **Journal of Managerial Psychology**,25(6),596-619
- William K; Nida S, 2011, Ostracism: Consequences and coping, *Current Direction in Psychological Science*.
- Wimbush, J. and Shepard J. (1994) " Toward an understanding of ethical climate: Its relationships to ethical behavior and supervisory influence". **Journal of Business Ethics**, Vol. 13, PP: 637-647.

- Yao L, Ayub A, Ishaq M, &Arif S, Fatima T, 2022, Workplace ostracism and employee silence in service organizations: the moderating role of negative reciprocity beliefs, international journal of manpower, Vol 34, No 2.
- Yener, M., Yaldıran, M., & Ergun, S. (2012). The effect of ethical climates on work engagement. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 48, p:724-733.
- Yozgat, U., Calidkan, S, C., &Uru,F,O,(2012). Exploring Emotional dissonance: On Doing What Feel and Feeling What you Do, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 58,673-682.
- Zadro, L., Williams, K.D., & Richardson, R. (2004).How Low can you go? Ostracism by computer is sufficient to lower self- reported levels of belonging, control, self-esteem, and meaningful existence, **Journal of Experimental Social Psychology**, 40,560-567.

ملاحق البحث

قائمة الاستقصاء

السيد الاستاذ الفاضل / السيدة الأستاذة الفاضلة/.....
تقوم الباحثة بإعداد بعنوان " تأثير النبذ التنظيمي المدرك علي التنافر العاطفي لدي العاملين :
الدور الوسيط لتقدير الذات التنظيمية" ، والدور المعدل للمناخ الأخلاقي.
ويتطلب اتجار هذا البحث تفضلكم بالإجابة علي عدد من الأسئلة التي تضمنها قائمة
الاستقصاء المرفقة، علماً بأن هذه البيانات لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وإن الإجابات لا تظهر
بشكل منفرد، كما إنه ليس من المطلوب كتابة اسم المستقصى منهم.

شكراً لحسن التعاون

أولاً: النبذ التنظيمي :

تصف العبارات التالية طريقة التعامل معك من قبل كل مشرفك وزميلك في العمل، ويرجي وضع علامة

(✓) لتعبر عن مدي موافقتك علي كل عبارة :

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
					١. يتجاهلني مشرفي في العمل.
					٢. يحرص مشرفي علي ترك المكان عندما أدخل.
					٣. لا يرد علي مشرفي عند اللقاء التحية عليه في العمل.
					٤. يحرص مشرفي علي أن أجلس بمفردي في حجرة تناول الغذاء في العمل.
					٥. يحرص مشرفي علي تجنبني في العمل.
					٦. يحرص مشرفي علي ألا ينظر إلي في العمل.
					٧. يهتم مشرفي بالزامي الصمت أثناء الحديث.
					٨. يرفض مشرفي التحدث معي في العمل.
					٩. يعاملني مشرفي وكأنني غير موجود.
					١٠. لا يهتم مشرفي بدعوتي، أو سؤالي عن ما إذا كنت أريد شيئاً عندما يذهب للخارج لتناول القهوة.
					١١. يتجاهلني زميلي في العمل.
					١٢. يحرص زميلي علي ترك المكان عندما أدخل.
					١٣. لا يرد علي زميلي عند لقاء التحية عليه في العمل.
					١٤. يحرص زميلي علي أن أجلس بمفردي في حرة تناول الغذاء في العمل.
					١٥. يحرص زميلي علي تجنبني في العمل.
					١٦. يحرص زميلي علي ألا

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
ينظر إلي في العمل.					
١٧. يهتم زميلي بالزامي الصمت أثناء الحديث.					
١٨. يرفض زميلي بالزامي التحدث معي في العمل.					
١٩. يعاملني زميلي وكأنني غير موجود.					
٢٠. لا يهتم زميلي بدعوتي، أو سؤالي عن ما إذا كنت أريد شيئاً عندما يذهب للخارج لتناول القهوة.					

ثانياً : تقدير الذات التنظيمية :

تصف العبارات التالية شعورك تجاه قدراتكم ومكانتكم وتصرفاتكم في العمل، والمطلوب منكم اختيار الرقم الذي يعبر عن مدي موافقتكم عن كل عبارة مما يلي :

م	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	يعتد برأي في جهة عملي.					
٢	اعتبر نفسي مهماً في جهة عملي.					
٣	يثق الآخرون بي في العمل.					
٤	أستطيع التأثير في أداء العمل.					
٥	يقدرني الآخرون في جهة عملي.					
٦	اعتبر نفسي كفاء في العمل.					
٧	أتعاون مع الآخرين في العمل.					
٨	أساعد الآخرين في العمل.					

ثالثاً : الجزء الخاص بالمناخ الأخلاقي :

قد يترتب علي العمل بالمستشفى بعض الجوانب، ويرجي تحديد درجة موافقتك علي كل منها بوضع علامة (✓) أمام عبارة من العبارات التالية :

العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١- الرعاية : - إن أهم اعتبار داخل منظمتي هو تحقيق الأفضل لكل العاملين بها. - إن تحقيق الأفضل لكل شخص هو الاعتبار الأعظم هذا. - إن الاعتبار الأسمي هو ما هو الأفضل للشخص الآخر دائماً.					
٢- الاستقلالية : - يتبع العاملون في هذه المنظمة معتقداتهم الشخصية والأخلاقية. - إن العاملين موجهون بأخلاقهم الشخصية. - يحدد كل شخص لنفسه ما هو صواب وما هو خطأ.					
٣- اللوائح والقوانين : - إن القانون والقواعد الأخلاقية هي					

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
<p>الاعتبار الرئيسي في هذه المنظمة.</p> <p>- من المتوقع أن يتبع العاملون المعايير القانونية والمهنية بصرامة.</p> <p>- من المتوقع أن يذعن العاملون للمعايير المهنية والقوانين بعيداً عن أي اعتبارات أخرى.</p>					
<p>٤- القواعد :</p> <p>- يطبق الأشخاص الناجحون في هذه المنظمة القواعد بحذافيرها.</p> <p>- يطبق العاملون السياسات التنظيمية دون جدال.</p>					
<p>٥- الذاتية</p> <p>- من المتوقع أن يقوم العاملون بعمل أي شيء أو ممارسة أي سلوكيات من شأنها تعزيز مصلحة المنظمة وذلك بصرف النظر عن نتائج أو نتائج هذه السلوكيات.</p> <p>- لا مجال لأن يتبع العاملون معتقداتهم الشخصية والأخلاقية (ع).</p> <p>- يضع العاملون مصلحتهم الشخصية فوق الجميع.</p>					

الجزء الرابع : التنافر العاطفي :

ثالثاً : قد يترتب علي العمل بالمستشفى بعض الجوانب، ويرجي تحديد درجة موافقتك علي كل منها بوضع علامة (✓) أمام عبارة من العبارات التالية :

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات
					١. أشعر أنني أستنزف عاطفياً في عملي.
					٢. أشعر أنني أستهلك في نهاية يوم العمل.
					٣. أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح، وأضطر لتحمل يوم آخر في وظيفتي.
					٤. يجهدني العمل مع المرضى كل يوم.
					٥. أشعر بالإحترق في عملي.
					٦. أشعر بالإحباط بسبب وظيفتي.
					٧. أقوم بعمل وظيفتي بصعوبة.
					٨. العمل مع المرضى مباشرة يضع الكثير من الضغوط علي.
					٩. أفكر في ترك وظيفتي الحالية.
					١٠. إذا اخترت مكان عمل جديد سأختار نفس المستشفى التي أعمل بها الآن.
					١١. أعتقد أنه في المستقبل القريب سوف أترك العمل في هذه المستشفى.