

الدور المَعْدَل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفضاظة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية بمستشفيات نطاق الدوامي الصحي الحكومي

د/ راشد بن غازي الهويل العتيبي

قسم إدارة الأعمال - كلية العلوم والدراسات الإنسانية - جامعة شقراء

المخلص:

استنادًا لنظريتي الحفاظ على الموارد (Conservation of resources) والأحداث الفاعلة (Affective events)، يُركز هذا البحث على تقييم أثر الفضاظة التنظيمية في الانسحاب النفسي من خلال تبُّد شخصية موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي على المستوى الفردي. كما يفحص البحث الدور المحوري للذكاء الروحي على مستوى المنظمة بين الفضاظة التنظيمية وتبُّد الشخصية. تم جمع البيانات باستخدام SurveyMonkey، ومن ثم تم الحصول على 554 استجابة من الموظفين و176 من مديري هذه المستشفيات. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام برنامج Mplus 8. أثبتت نتائج التحليل مُتعددة المستويات، أن تبدد شخصية الموظفين أثر إيجابيًا في فضاظة زميل العمل مقارنة بتأثرها بفضاظة المشرف. كما أثر تبدد الشخصية إيجابيًا في انسحاب الموظفين نفسيًا عن بيئة عملهم. علاوة على ذلك، كلما زاد المستوى التعليمي للموظفين كانوا أكثر انفصالًا عن بيئة عملهم، ولاسيما المتزوجين منهم مقارنة بغير المتزوجين. من ناحية أخرى، أثبتت النتائج أن تبدد الشخصية توسط جزئيًا العلاقة الإيجابية بين الفضاظة التنظيمية بشقيها لدى المشرفين وزملاء العمل في الانسحاب النفسي للموظفين. أكدت النتائج أيضًا على تقليل الذكاء الروحي لتأثيرات السلوكيات المهينة من قبل المشرفين وزملاء العمل في تبدد شخصية الموظفين. تتلخص الرؤى القيمة لهذا البحث في (أ) تنمية مهارات التنظيم الإنفعالي كأحد أبعاد إدارة الذات في بيئات العمل المضطربة، (ب) استخدام التحفيز المادي كأحد أساليب تقييم المعاملة بالمثل في بيئات العمل المضطربة، (ج) تحقيق الأمن النفسي للموظفين والحفاظ على حقوقهم المعنوية لتقليل مستويات الاجترار المهني.

الكلمات المفتاحية: الانسحاب النفسي، الفظاظة التنظيمية، الذكاء الروحي، المملكة العربية السعودية، قطاع الرعاية الصحية.

The moderating role of spiritual intelligence between organizational incivility and psychological withdrawal: As applied in Al-Dawadmi public health district hospitals

Abstract:

Based on conservation of resources and affective events theories, this paper focuses on examining the effect of organizational incivility on psychological withdrawal through depersonalization among Al-Dawadmi public health hospital employees at the individual level. This research also examines the pivotal role of organizational-level spiritual intelligence between organizational incivility and depersonalization. Data were collected using SurveyMonkey, and 554 responses were obtained from employees and 176 managers of these hospitals. Data analysis was conducted using Mplus 8 software. Multilevel analysis findings demonstrated that employee depersonalization positively influenced coworker incivility compared to its influence on supervisor incivility. Depersonalization also positively affected employees psychologically withdrawing from their workplaces. Moreover, the higher the educational level of employees, the more disconnected they are from their workplace, especially those who are married compared to those who are not married. On the other hand, findings demonstrated that

depersonalization partially mediates the positive association between organizational incivility, both in supervisors and coworkers, in psychological withdrawal. Results also confirmed that spiritual intelligence reduced the effects of humiliating behaviors by supervisors and coworkers on employee depersonalization. Findings provide valuable insights of this research summarized in 1) developing emotional regulation skills as one of self-management dimensions in turbulent workplaces, 2) using material stimulation as one of the methods for evaluating reciprocity in turbulent work environments, and 3) achieving psychological security for employees, and preserving their moral rights to reduce levels of professional rumination.

Keywords: Psychological withdrawal, organizational incivility, spiritual intelligence, Saudi Arabia, healthcare sector.

المقدمة:

تهتم المملكة العربية السعودية بالنهوض بالقطاع الصحي، وذلك ضمن تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030. على هذا النحو، تُعد الدوامي إحدى المحافظات السعودية التي تقع بمنطقة الرياض، ويوجد بها مستشفى عام بسعة 150 سريرًا، بالإضافة إلى ست مستشفيات أخرى: الجمش، نفي، ساجر، وثيلان، البجادية وعروي (وزارة الصحة السعودية، 2021). تقدم هذه المستشفيات الواقعة بنطاق الدوامي أرقى التقنيات الطبية الحديثة في التشخيص والعلاج، وذلك من خلال توافر طاقم طبي مؤهل، إلى جانب العيادات الخارجية في جميع التخصصات، وكذلك خدمات الطوارئ والمختبرات الطبية لتقديم أفضل رعاية صحية (Seha Guide, 2021)، إذ يعتبر المورد البشري واحدًا من أهم الركائز التي تعتمد عليها نجاح أية منظمة، فالاهتمام بعلاقات الموظفين مع زملائهم ومشرفيهم من أبرز الوسائل التي تُدعم تحقيق هذا النجاح.

بالنظر للمنظمة كحلقة وصل تتأثر وتؤثر في سلوكيات المورد البشري، مما يستدعي ضرورة البحث و الإهتمام بالسلوكيات السلبية المؤثرة في حالة الموظف النفسية خلال فترة عمله، ومن تلك السلوكيات : الفضاظة التنظيمية (Moon & Morais, 2022). في الأونة الأخيرة، أصبح مفهوم سلوكيات الفضاظة محط اهتمام العديد من الباحثين، ولاسيما في السياق التنظيمي (Khaled et al., 2021; Holm et al., 2022). في هذا الصدد، تُعد الفضاظة التنظيمية خلل أو انحراف عن القواعد والقوانين المتعارف عليها في بيئة العمل، بالإضافة إلى التصرف بشكل غير لائق مع المرؤوسين؛ مما يؤدي لحدوث عواقب سلبية على صحتهم النفسية (إبراهيم وآخرون، 2018). مع التغيرات المعاصرة في بيئة العمل، أصبحت الفضاظة أكثر انتشاراً في بيئة العمل، حيث وُجد أن هناك العديد من الموظفين بمختلف القطاعات الخدمية تعرضوا للفضاظة سواء من المشرف أو زملائهم (درة والرواس، 2023).

أثبتت العديد من الدراسات التجريبية السابقة (Baker & Kim, 2021; Khalid et al., 2022) أن الفضاظة التنظيمية لها تأثيرات سلبية في سلوكيات الموظفين ومستوى أداؤهم الوظيفي، إذ تهدف لمعرفة تأثير التفاعلات غير المتحضرة مع العملاء في تشكك الموظفين وانفصالهم نفسياً، إذ يعتبر تبدد الشخصية والانسحاب النفسي من أبرز الآثار السلبية الناتجة عن السلوكيات المهينة في بيئة العمل. على هذا النحو، يُشير تبدد الشخصية إلى مجموعة المواقف السلبية التي يتعرض لها الموظف في بيئة عمله، والتي تكون ناتجة عن الضغوط النفسية المترتبة على التفاعلات السلبية بين الزملاء والمشرفين (Dalgic, 2022). جادل Allam et al. (2021) بأن تبدد الشخصية يُمثل تطوراً للسلوكيات السلبية تجاه الضحايا كأحد أشكال الإرهاق الوظيفي، مما يُنجم عنه عواقب سلبية وخيمة (Imam et al., 2022)؛ كسلوكيات انسحابية من بيئة العمل، إذا تعرض الموظف إلى انتهاكات أو اختراقات العقد النفسي بين الموظفين والمدراء أو زملائهم في نفس القسم (De Clercq et al., 2023).

من ناحية أخرى، يُعد الانسحاب النفسي مجموعة من السلوكيات الذاتية للضحايا المتعرضين لتبدد الشخصية أو أفعال غير أخلاقية في بيئة العمل (عبد الغفار، 2021)، إذ

ينطوي على الهروب من المسؤوليات والمهام الوظيفية، وذلك بوجود حاجزٍ نفسي بين الموظفين وأعضاء المنظمة سواء زملاء العمل أو المشرفين المباشرين (قرني، 2022). تظهر تلك السلوكيات على هيئة التغيب المتكرر عن العمل، زيادة معدل الدوران، سوء العلاقة بين الموظف وزملاء العمل أو المشرف (Srivastava et al., 2023). أشار Aggarwal et al. (2020) إلى أن تلك السلوكيات ربما تؤدي لانخفاض معنوية الموظفين، زيادة التوتر والقلق النفسي، انخفاض مستويات الإنتاجية وزيادة ضغوط العمل. تأسيساً على ما سبق، فإن مديري المنشآت الخدمية، ولاسيما قطاع الرعاية الصحية كالمستشفيات، الوحدات الصحية والمراكز الطبية في حالة بحثٍ مستمرٍ عن الأساليب والاستراتيجيات الحديثة التي تؤدي إلى خفض تلك السلوكيات السلبية الناشئة نتيجة تفاعل الموظفين مع زملائهم ومشرفيهم داخل القسم، ومن ثم محاولة زيادة الولاء الوظيفي وتحسين وتيرة العمل.

في هذا الصدد، يُعد الذكاء الروحي من أهم الأساليب المستخدمة في التعامل مع السلوكيات السلبية، فلجأ إليه العديد من علماء النفس والباحثين (Alrashidi et al., 2020; Nadian-Sadeh, 2022)، حيث تم تقديمه عام 1997، وكان يعتمد على المعتقدات، الأديان والحضارة القديمة، وساهمت عددًا من النظريات في تطور مفهوم الذكاء الروحي كنظريتي التفكك الإيجابي والأدلة العصبية (Sharifnia et al., 2022). على هذا النحو، يُعرف الذكاء الروحي بأنه قدرة الفرد على استخدام معارفه ومهاراته للوصول لمستوى عالٍ من الوعي الذاتي، والذي يمكنه من القدرة على التفرقة بين الصواب والخطأ، مواجهة المواقف الضاغطة وزيادة المرونة الاستراتيجية في بيئة العمل (Fowler, 2023).

مشكلة البحث:

يُعد الموظف عنصرًا هامًا من أهم عناصر نجاح المنظمة، فهو المسؤول الأول عن زيادة الإنتاجية ورفع سمعة المنظمة، وفي ظل التطورات السريعة واستمرارية ضغوط العمل، قد يتعرض الموظفون لعددًا من الأزمات النفسية التي قد تحول بينه وبين تكيفه مع زملائه ومشرفيه في بيئة عمله؛ وبالتالي يؤثر ذلك على كل من

الموظفين والمنظمة في آن واحد. على هذا النحو، تُعد الفظاظة التنظيمية واحدة من أبرز الأساليب العدوانية التي قد تنجم في بيئة العمل، سواء كانت بين الموظف وزميله أو بين الموظف ومشرفه، فهي تُعتبر سلوكيات منحرفة ومؤذية للموظفين، بالإضافة إلى إنها تمثل انتهاك لخصوصيتهم وكرامتهم؛ وبالتالي تؤثر تأثيرًا بالغًا عليهم سواء صحيًا أو نفسيًا (Khalid et al., 2022). أكد (Holm et al., 2021) على أنه مع مرور الوقت سترتفع مستويات الفظاظة وتنخفض رفاهية المرؤوسين، كما تتنبئ بانخفاض العدالة التنظيمية. أشار (Lin and Bai (2023) إلى أن الفظاظة الأسرية تؤدي إلى وجود سلوكيات منحرفة وخاطئة في بيئة العمل.

من ناحية أخرى، تناولت دراسة (Permarupana et al., 2020) أن ظروف العمل الآمنة يمكن أن تقلل من تبدد الشخصية في مؤسسات الرعاية الصحية، فالطاقم الطبي هم أكثر فئة عرضة لتبدد الشخصية والاضطرابات النفسية، حيث كانوا خط الدفاع الأول للتصدي لفيروس كورونا. على غرار ذلك، يعتبر الانسحاب النفسي نتاج الفظاظة التنظيمية وتبدد الشخصية، إذ يُمثل استراتيجية تكيف خاطئة في مكان العمل، حيث يأخذ الموظف طابع الانطواء، ويمتنع عن التحدث مع المشرفين وزملاء العمل (Srivastava et al., 2023)، وتكون علاقته الاجتماعية منخفضة معهم، إذ يُمكن اعتبار الانسحاب النفسي مقابل استباقية الموظف أي اهتمامه ببيئة عمله، مشاركته في الاجتماعات الدورية، ووجود علاقات اجتماعية ناجحة بينه وبين زملاؤه ومشرفيه (Song & Lee, 2020). على نقيض ذلك، يُعد الانسحاب النفسي سلوك أشبه بوجود جسدًا بلا عقل، وتعتبر تلك السلوكيات مكلفة ماديًا للمنظمة، إذ تزداد لدى موظفي المستشفيات نوايا الدوران، التأخير عن بيئة العمل أو الغياب المتكرر (Bashir et al., 2019).

بناءً على عواقب الفظاظة التنظيمية على الصحة النفسية لموظفي المستشفيات الحكومية، أصبح من الضروري البحث عن الأساليب الحديثة التي تكون سدًا منيعًا أمام السلوكيات السلبية، ومنها الذكاء الروحي، إذ يُعتبر استراتيجية فعالة للتصرف بطريقة حكيمة، ولمواجهة المشكلات ومعالجتها بطرق إيجابية (Alrashidi et al., 2022)، إذ يُمثل وسيلة فعالة للتخلص من الآثار السلبية لكل من الفظاظة التنظيمية

والانسحاب النفسي. على هذا النحو، أثبتت العديد من الدراسات الحديثة أهمية هذا المفهوم ودوره الفعال في تقليل الانفعالات السلبية وخفض مستويات الاجترار المهني (Aliabadi et al., 2021; Sadatmiri et al., 2021). في نهاية المطاف، يُسلط هذا البحث الضوء على سلوك الموظفين من الناحية النفسية في سياق المستشفيات السعودية العامة بنطاق الدوامي حيث تكونت الوحدة التحليلية لهذا البحث من المستوى الفردي (أي الموظفين) ومستوى المنظمة (أي المديرين). تأسيساً على ذلك، يُعد قطاع المستشفيات قطاعاً ديناميكياً، ومجال اهتمام متطور للعديد من الأكاديميين (Almalawi et al., 2022; Khalid et al., 2022).

علاوة على ذلك، كشفت التقييمات السابقة أن المستشفيات العامة لديها قدرات محدودة من الأسره المتاحة والخدمات الطبية للمرضى (Almalawi et al., 2022)، وبالتالي يضطر المستفيدين من تلك الخدمات إلى الانتقال إلى المستشفيات الاستثمارية للحصول على رعاية صحية أفضل (Hossain et al., 2020). علاوة على ذلك، سيؤدي هذا الاندفاع إلى زيادة عبء العمل على موظفي الرعاية الصحية واستنفاد الإمدادات المتاحة (Faisal et al., 2023). بناءً على ذلك قد تؤدي الفظاظة المتكررة في مكان العمل إلى عواقب نفسية تؤثر على شخصية الضحية، وبالتالي تجعله منسحباً نفسياً، وذلك لتبدد شخصيته نتيجة أفعال مهينة يتعرض لها (Khalid et al., 2022). نتيجة لذلك تبحث دائماً المستشفى عن التكيف مع السوق الديناميكي، حيث تبحث إدارة المستشفى باستمرار عن طرق مبتكرة لفهم سلوك الموظف واستخدام الموارد التنظيمية المتاحة (Khan et al., 2023). بناءً على ذلك، فإن المشكلة القائم عليها البحث تكمن في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

"إلى أي مدى تؤثر الفظاظة التنظيمية في الانسحاب النفسي بين موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي من خلال تبدد الشخصية"، والذي يندرج منه التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الفظاظة التنظيمية (فظاظة المشرف وفظاظة زميل العمل) بين موظفي المستشفيات؟

- ما واقع تبدُّد الشخصية لدى موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟
- ما واقع الانسحاب النفسي بين موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟
- ما واقع الذكاء الروحي على مستوى المنظمة داخل نطاق مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟
- ما علاقة فعاظة زميل العمل بتبدُّد شخصية موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟
- ما علاقة فعاظة المُشرف بتبدُّد شخصية موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟
- ما علاقة تبدُّد الشخصية بالانسحاب النفسي لدى موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟
- ما علاقة الذكاء الروحي بتبدُّد الشخصية لدى موظفي المطارات السعودية الدولية؟
- هل يوجد تأثير للفعالة التنظيمية في الانسحاب النفسي من خلال تبدُّد الشخصية على المستوى الفردي والذكاء الروحي على مستوى المنظمة؟

أهمية البحث:

يستمد البحث الحالي أهميته على النحو التالي:

الأهمية النظرية:

1. ندرة الأدبيات السابقة التي تناولت الآثار النفسية السلبية لموظفي مستشفى الدوامي، بالإضافة إلى ندرة الأبحاث التي تناولت الدور المعدل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفعالة التنظيمية والانسحاب النفسي.
2. تسليط الضوء على الجانب النفسي كونه من أسباب تطور المنظمة وزيادة سمعتها المهنية، وذلك من خلال زيادة المرونة النفسية، الوعي الذاتي والقدرة على التصرف بإيجابية.

الدور المُعدّل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفضاظة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المويل العتيبي

3. دمج نظريتي الأحداث الفاعلة والحفاظ على الموارد لخفض مستويات تبدد الشخصية لدى الموظفين الناتج عن السلوكيات المنحرفة وغير الأخلاقية من قبل زملائهم في العمل أو مشرفيهم المباشرين.

الأهمية التطبيقية:

1. وضع برامج إرشادية وعلاجية للموظفين لخفض العواقب السلبية المؤثرة على صحتهم النفسية.
2. وضع استراتيجيات وأساليب جديدة للاهتمام بالموظفين وتدريبهم على التفاعل مع زملائهم في بيئة العمل.
3. تطبيق أحد جوانب التنمية المستدامة، وهو الاهتمام بالجانب النفسي لموظفي القطاع الصحي.

أهداف البحث:

يُسلط البحث الحالي الضوء على:

1. تحديد الدور المُعدّل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفضاظة التنظيمية والانسحاب النفسي.
2. التعرف على العلاقة بين الفضاظة التنظيمية والانسحاب النفسي.
3. تحديد أثر فضاظة كل من زميل العمل والمشرف في تبدد الشخصية.
4. التعرف على أثر الذكاء الروحي في خفض مستويات الفضاظة الناجمة عن زميل العمل والمشرف.
5. التعرف على أثر تبدد الشخصية في الانسحاب النفسي لموظفي المستشفيات محل الدراسة.

نموذج البحث:

سيتم التحقق من التأثير المُحتمل للفضاظة التنظيمية في الانسحاب النفسي على المستوى الفردي من خلال فحص الدور الوسيط تبُدُّ الشخصية وكذلك الدور المُعدّل للذكاء الروحي على مستوى المنظمة في ضوء نظريتي الأحداث الفاعلة والحفاظ على

الدور المَعَدَّل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفظاظة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المويهل العتيبي

الموارد، اعتمادًا على إطار مفاهيمي يتناول التأثيرات المباشرة وغير المباشرة (أنظر شكل 1). بناءً على ذلك، يقترح البحث الحالي الفروض الآتية:

H1a: تؤثر فظاظة زميل العمل تأثيرًا إيجابيًا ومعنويًا في تبدُّد الشخصية على المستوى الفردي.

H1b: تؤثر فظاظة المُشرف تأثيرًا إيجابيًا ومعنويًا في تبدُّد الشخصية على المستوى الفردي.

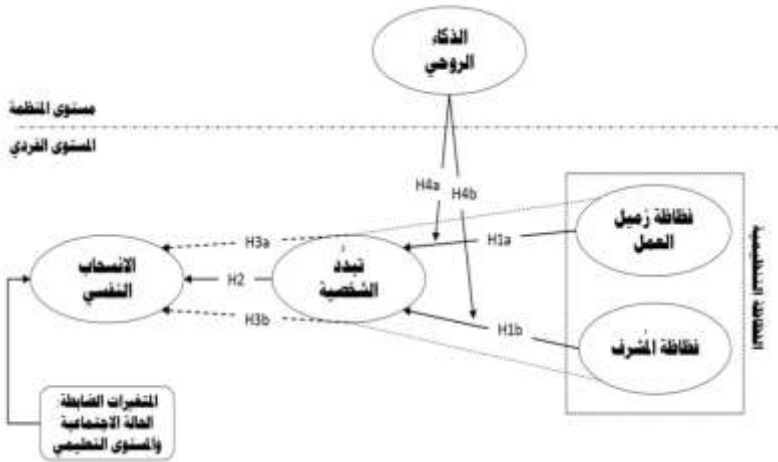
H2: تؤثر تبدُّد الشخصية تأثيرًا إيجابيًا ومعنويًا في الانسحاب النفسي على المستوى الفردي.

H3a: تتوسط تبدُّد الشخصية العلاقة بين فظاظة زميل العمل والانسحاب النفسي.

H3b: تتوسط تبدُّد الشخصية العلاقة بين فظاظة المُشرف والانسحاب النفسي.

H4a: ينخفض أثر فظاظة زميل العمل معنويًا في تبدُّد الشخصية عندما يمتلك مديرو المستشفيات مستويات عالية من الذكاء الروحي.

H4b: ينخفض أثر فظاظة المُشرف معنويًا في تبدُّد الشخصية عندما يمتلك مديرو المستشفيات مستويات عالية من الذكاء الروحي.



شكل 1. نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

حدود البحث:

يرتكز البحث الحالي على ما يلي:

- **الحد الموضوعي:** الدور الوسيط لتبدد الشخصية على المستوى الفردي والذكاء الروحي على مستوى المنظمة في التأثير المحتمل للفعالة التنظيمية في الانسحاب النفسي.
- **الحدود المكانية:** نطاق مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية حيث تم اختيار منطقة الدوامي خصيصاً نظراً لتوافر بها مستشفى عام بسعة 150 سريراً وست مستشفيات تقع داخل هذا النطاق، وهي: الجمش، نفي، ساجر، وثيلان، البجادية و عروي وفقاً لأحدث تقارير وزارة الصحة السعودية (2021) وكذلك اعتبارها المنطقة الثانية الأكثر كثافة سكانية بين محافظات منطقة الرياض، بالإضافة إلى توافر العديد من المراكز الصحية والصيدليات الأهلية بنطاق منطقة الدوامي.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة الميدانية بين يونيو وسبتمبر 2023.
- **الحدود البشرية:** موظفو ومديرو مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي.

مصطلحات البحث:

الفعالة التنظيمية

عرفها (Yin et al. (2023 بأنها مجموعة من السلوكيات غير الأخلاقية تجاه المرؤوسين، في حين ذكرها (Holm et al. (2021 بأنها انحرافاً سلوكياً لإلحاق الضرر بمرؤوس آخر. أضاف (Vasconcelos (2020 إلى أن الفعالة تُمثل تجاهل الآخرين في مكان العمل، وتنطوي على مجموعة من السلوكيات المهينة بما يؤثر على الصحة النفسية للموظف وسمعة المنظمة. على هذا النحو، يعرفها الباحث إجرائياً بأنها مجموعة من الأفعال، السلوكيات المنحرفة والأساليب المهينة التي تفتقر للجانب الأخلاقي، والتي يتبعها بعض الموظفين والمشرفين بمستشفيات الدوامي؛ مما قد تُلحق الضرر بالمرؤوسين، ضعف عزيمتهم وهدم طموحهم.

الذكاء الروحي

ذكر (Ma and Wang (2022 أن الذكاء الروحي نوع من أنواع الذكاءات يهتم بأداء الفرد من خلال استخدام القيم والمعلومات في حل المشكلات وتحقيق

الأهداف. جادل (Skrzypińska, 2020) بأن الذكاء الروحي يُمثل بناء كامل متكامل للمهارات، المعارف والمعتقدات التي تهتم بالأمر النفسية لأداء الفرد. على هذا النحو، يعرفه الباحث إجرائياً بأنه نوعاً من أنواع الذكاء، يهتم بتطبيق موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي للمعلومات والقيم الروحية التي تساعده في حل مشكلاته، اتخاذ القرارات الصائبة، معرفة الصواب والخطأ، والتعامل بطريقة إيجابية.

الانسحاب النفسي

ذكر عبد الغفار (2021) أن الانسحاب النفسي عبارة عن مجموعة سلوكيات يتبعها الموظف الغير راضٍ عن بيئة العمل، تتمثل تلك السلوكيات في الغياب المتكرر، ضعف النشاط الاجتماعي، التأخير والكراهية. أوضح قرني (2022) أن الانسحاب النفسي هو مجموعة أفعال وسلوكيات، يتبعها الفرد في بيئة العمل، تلك الأفعال ناتجة عن وجود مسافة نفسية وجسدية بين الموظف ومشرفيه، وبينه وبين زملائه. على هذا النحو، يعرفه الباحث إجرائياً بأنه ابتعاد موظفي مستشفيات الدوامي عن بيئة العمل نفسياً وجسدياً؛ نتيجة سلوكيات زملاء العمل والمشرفين، مما يؤثر في أداء الموظف وابتعاده عن زملائه.

تبذُّد الشخصية

تم وصف تبذد الشخصية بأنه مواقف قاسية ومؤلمة تجاه الآخرين تؤدي لعواقب وخيمة على الصحة النفسية للضحية مثل الإرهاق البدني والانسحاب النفسي (Wilson et al., 2021). كما عرفها (Yang et al., 2023) بأنها حالة نفسية تنشأ من الابتعاد عن الواقع والانفصال عن الذات حين التعرض لمواقف مؤلمة. بناءً على ذلك، عرفها الباحث إجرائياً بأنها نهج مَّضاد للسلوكيات الشخصية يستخدمه الموظف أثناء تعرضه/ا لمواقف ضاغطة لكي يبعده عن بيئة عمله/ا؛ مما يسهم في تكوين آثار سلبية وخيمة.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري: نظرية الأحداث الفاعلة **Affective events theory**

تهتم نظرية الأحداث الفاعلة بالحالات الانفعالية والعاطفية للموظف، ظهرت النظرية على يد (Weiss and Cropanzano, 1996)، إذ أنها تقوم بالتمييز بين التغيرات الانفعالية والعاطفية التي تطرأ على شخصية الموظفين، وذلك كرد فعل للمواقف والسلوكيات المتاحة داخل المنظمة سواء من زميل العمل أو المشرف، حيث أكدت النظرية على أن الاستجابات العاطفية الإيجابية أو السلبية تنتج عن طريق القيادة والمسؤولين، وتهدف لفهم سلوكيات الموظفين (Salem et al., 2023). تم صياغة النظرية في الأساس لمعرفة دور العواطف في مكان العمل، حيث أصبح الاهتمام بالحالات العاطفية للموظفين أمراً هاماً، فتعد النظرية نموذجاً يصف تأثير العواطف في التغيرات الشخصية وأثر ذلك في ردود أفعال الموظفين وأدائهم (Cropanzano et al., 2017).

تُجادل النظرية بأن العواطف والحالة المزاجية السلبية للمشرف والمدير تُعد حافزاً للفظاظة في بيئة العمل، حيث أن الحالة العاطفية السلبية للمشرف أو المدير تزيد من المشاعر السلبية للموظفين، وهذا ما يطلق عليه عدوى المزاج؛ وبالتالي يتصرف الموظفون بطريقة غير لائقة، أي أن السلوكيات العاطفية في بيئة العمل تؤدي إلى ردود أفعال سلبية (Emirza & Ozturk, 2022). على الرغم من أن نظرية الأحداث الفاعلة تمثل نموذجاً إيجابياً للتعرف على السلوكيات في مكان العمل، إلا إنها لم تلتق اهتماماً كبيراً من الباحثين؛ لذلك اهتم البحث الحالي باستخدام النظرية لخفض السلوكيات السلبية وغير المرغوبة في بيئة العمل (Salem et al., 2023).

نظرية الحفاظ على الموارد Conservation of resource theory

يهتم أساس نظرية الحفاظ على الموارد بالموارد نفسها، ويقصد هنا بالموارد الأشياء، الأشخاص، المواقف والطاقات التي تكون عوامل مساعدة لتحقيق الهدف، ولكن إذا واجهت تلك الموارد تهديدات أو تعرضت لأنواع من الخسارة فحينئذٍ تتعرض للإجهاد النفسي (Lin & Bai, 2023). في هذا الصدد، يعتبر الموظف المورد الرئيسي والمقدرات الجوهرية التي تكتنزها أي منشأة، إذ توضح هذه النظرية أن زملاء العمل

والمشرفين يعتمدوا على تلبية احتياجاتهم ومسئولياتهم على الموظفين، وبالرغم من ذلك فإنهم لا يبذلون القليل من الجهد للمحافظة على تلك الموارد، إلا إذا شعروا بتهديد أو بعض المشكلات التي قد تفقد لهم تلك الموارد (Zhu et al., 2021)؛ وبالتالي فإن الفظاظة التنظيمية تؤدي إلى كثرة غياب الموظف عن بيئة عمله، ضعف العلاقات الاجتماعية ووجود نية ل دوران الموظف (Moon & Morais, 2022)،

بالإضافة إلى أن نظرية الأحداث الفاعلة تهتم بالاستجابات العاطفية للموظفين في بيئة العمل، إذ أن تلك الاستجابات تنتج من خلال الخبرات الوظيفية، وقد تكون تلك الاستجابات مناسبة أو غير مناسبة للموقف، ومع مرور الوقت تتزايد تعرض الموارد البشرية للإجهاد والمشاعر السلبية، سيؤدي حتماً إلى فقدان تلك المقدرات الجوهرية (Khalid et al., 2022). كما تُسلط هذه النظرية الضوء على أن مستويات المشاعر الإيجابية تتخفض من خلال السلوكيات المسيئة في بيئة العمل (على سبيل المثال: الإشراف المسيء، التمر، العدوان، النبذ، السخرية والتقويض الاجتماعي)، إذ تتوقف تلك المستويات بين المرتفع والمنخفض وفقاً لاستجابات الضحية لمثل هذه السلوكيات (Hur et al., 2015).

نظراً لأن الفظاظة التنظيمية من التهديدات التي يواجهها الموارد، والتي تتسبب في العديد من الآثار السلبية مثل تبدد الشخصية والانسحاب النفسي؛ لذا سوف يتم دمج نظرية الحفاظ على الموارد ونظرية الأحداث الفاعلة، مما قد يسهم في خفض مستوى الفظاظة التنظيمية والانسحاب النفسي لدى موظفي مستشفيات الدوامي الصحي.

الفظاظة التنظيمية

تعرف الفظاظة بأنها مجموعة من السلوكيات السلبية المؤلمة، والتي تهدف لإلحاق الضرر بالموظف، إذ تتشكل على هيئة سلوكيات غير أخلاقية في بيئة العمل (Holm et al., 2019). وتنقسم إلى نوعان:

أ. **فظاظة زميل العمل Coworker incivility**: تعتبر سلوكيات متدنية أخلاقياً تنشأ من تحريض زملاء العمل كالتنميمة، الملاحظات السلبية والتجنب (Islam & Bowling, 2022)، إذ تحدث نتيجة تكرار السلوكيات المؤلمة والسلبية بين زملاء العمل

(Hur et al., 2015). أشار Holm et al. (2021) أن هناك ما يسمى العدوان الأفقي وهو نوع من أنواع سلوكيات الفظاظة، حيث ينتشر داخل القطاع الصحي.

ب. **فضاظة المشرف Supervisor incivility**: تشير إلى مجموعة من الأفعال المنحرفة التي تؤثر بطريقة سلبية على الموظف، فكثيراً من الأوقات يعاني الموظف من السلوكيات غير الأخلاقية من قبل مشرفيهم؛ مما يضرهم ويؤثر عليهم نفسياً وجسدياً، إلى جانب الجهود الأكبر الذي يبذله في خفض تلك الأعراض السلبية (العابدي وفايز، 2020). كما أن فضاظة المشرف تمثل سوء معاملة من الأفراد الأعلى في التسلسل الهرمي التنظيمي؛ مما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، عدم الالتزام الوظيفي، الإرهاق البدني وزيادة نية الدوران. ذكر Yin et al. (2023) أن فضاظة المشرف عاملاً قوياً لوجود نية الدوران لدى الموظفين، إذ تُعد مجموع الإجراءات السلبية وغير الأخلاقية التي يتبعها المشرف تجاه الموظف، على سبيل المثال: الملاحظات الجارحة، التجنب والاستبعاد المقصود.

أكد كل من (Namin et al. (2022) and Shin and Hur (2019) أن فضاظة المشرف لديها تأثيراً قوياً مقارنة بفضاظة زميل العمل على الحالة النفسية للضحايا (المرووسين الأقل تقديراً لذاتهم)؛ نظراً لأن المشرفين هم من يملكون زمام الأمور وتوجيه مرؤوسيهم نحو تنفيذ المهام المؤكدة إليهم، بالإضافة إلى تقييم مستوى أدائهم داخل القسم. كما تُعتبر فضاظة المشرف شكلاً من أشكال سوء مُعاملة المرؤوسين، والتي تتحول في نهاية المطاف إلى سلوكيات عدوانية تجاه هؤلاء المرؤوسين (Namin et al., 2022). تأسيساً على ما سبق، فإن فضاظة زميل العمل والمشرف يعتبروا سلوكيات سلبية ومؤلمة للضحايا، وتؤثر عليه سواء جسدياً أو نفسياً؛ مما يعود في نهاية المطاف إلى تعرض المنظمة لخسارة سمعتها، ولكن تعتبر فضاظة المشرف أقوى تأثيراً من فضاظة زميل العمل، إذ يُعتبر المشرف هو من يملك تقييمات الموظفين حول أدائهم، وبالتالي قد يصدر منه بعض السلوكيات التي من شأنها خفض همة الموظف وإحساسه بعدم الأهمية.

تبذد الشخصية Depersonalization

يُعتبر عدد من المواقف التي يتبناها الموظف عندما يكون غير قادر على حل المشكلات، حيث يظهر على الموظف سلوكيات عدم الاهتمام، اللامبالاه، الشعور بالكراهية تجاه الزملاء وعدم الرغبة في العمل (Allam et al., 2021)، فتبدد الشخصية مواقف سلبية، قاسية ومؤلمة تجاه الآخرين تسبب عددًا من العواقب النفسية السلبية كالإرهاق والانحراف (Wilson et al., 2021). كما تتصف تبذد الشخصية بأنها حالة نفسية دائمة تنطوي على الابتعاد عن الواقع بشأن العالم الخارجي (بيئة العمل) إلى جانب الانفصال عن الذات، ويحدث ذلك إذا استمرت الأعراض فترة طويلة حال اقترانها بالضعف الوظيفي (Yang et al., 2023). على هذا النحو، اهتمت العديد من الدراسات بتبذد الشخصية على سبيل المثال: (Alharbi et al. (2023) الذي اهتم بمعرفة دور إدارة الموارد البشرية والحوكمة في خفض التمر المهني، تبذد الشخصية والإرهاق الوظيفي، لدى الممرضات المبتدئات والقادمي بالمملكة العربية السعودية. بالمثل، (Abedi-Gilavandi et al. (2019 ركزت على فحص مسببات الإرهاق الوظيفي بين طاقم التمريض بمستشفى ضياء حيث أثبتت نتائجها أن معظم الممرضات يعانون من تبذد الشخصية والإجهاد العاطفي في بيئة العمل.

الانسحاب النفسي Psychological withdrawal

تُعد سلوكيات الانسحاب النفسي من أهم نتائج العمل اليومي، وذات عواقب وخيمة على كل من الموظف والمنظمة في آن واحد (عبد الغفار، 2021). يُشير الانسحاب النفسي إلى مجموعة من السلوكيات الموجودة بالفعل لدى الموظفين، والتي تساعدهم في الانفصال النفسي عن طبيعة عملهم (قرني، 2022)، ومع مرور الوقت تصبح هذه السلوكيات أكثر خطورة؛ وذلك كونها غير معلنة، فتتحول إلى سلوكيات أكثر خطرًا على المنظمة كالعوان، العنف والسرقة، بالإضافة إلى العواقب الاقتصادية الوخيمة التي تهدد بقاء المنظمة. كما ارتبط الانسحاب النفسي بالشخصية الميكافيلية، حيث يتمثل في الغياب المتكرر والتفكير في المصلحة الشخصية، بدلاً من المنظمة ذاتها (Aggarwal et al., 2020).

الذكاء الروحي Spiritual intelligence

يُعد مجموعة من القواعد والمعارف التحفيزية التي تسهل عملية صنع القرار وحل المشكلات، إذ يُشير إلى المهارات والإجراءات التي ينتج عنها الوعي الذاتي، زيادة المرونة الاستراتيجية والتعاطف النفسي (Aliabadi et al., 2021)، كما يستخدم كتقنية حديثة للتغلب على المشكلات النفسية في بيئة العمل (Alrashidi et al., 2022). ذكر (Ahmadi et al. (2021) أن هناك علاقة إيجابية بين كفاءة الممرضات في بيئة العمل، والذكاء الروحي، إذ يُمثل استخدام القدرات الروحية للتكيف النفسي في مكان العمل، ويحسن علاقة الموظفين بزملاء العمل أو المشرفين المباشرين.

ثانياً: الدراسات السابقة:

أ. الدراسات ذات الصلة بالفعالة التنظيمية:

دراسة إبراهيم وآخرون (2018): هدفت إلى التعرف على أثر السلوك الانسحابي للموظفين كمتغير وسيط في العلاقة بين الفعالة التنظيمية وسلوك المواطنة. تمثلت العينة في (328) موظفاً بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط (مصر). أوضحت النتائج أن هناك تأثير سلبي للسلوك الانسحابي للموظف في التوسط الجزئي للعلاقة بين الفعالة التنظيمية وسلوك المواطنة. أكدت النتائج على ضرورة التخلص من مسببات السلوكيات الانسحابية في بيئة العمل لعدم هدم مستويات الكياسة التنظيمية لموظفي مديريات الخدمات العامة.

دراسة بدران وفايز (2020): ركزت على استكشاف العلاقة بين الفعالة التنظيمية والاحترق الوظيفي في شركات النفط بمدينة البصرة (العراق). كان المنهج الوصفي هو المنهج المستخدم في الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تكونت من (347) موظفاً. أظهرت النتائج أن هناك تأثير مباشر للفعالة التنظيمية في زيادة مستويات الاحترق الوظيفي. أكدت الدراسة على محاولة التصدي للسلوكيات المهنية للموظفين من قبل مرؤوسيهم أو زملاؤهم في العمل؛ حفاظاً على سمعة المنظمة وتقليل تكاليف استقطاب الموارد البشرية، بالإضافة إلى عدم تعرضهم لمشاكل نفسية قد تؤدي إلى سلوكيات انتقامية نتيجة تفاقم الأزمات والصراعات الناشئة بين الموظفين والمشرفين.

دراسة (Akgunduz et al. (2023): هدفت إلى التحقيق التجريبي في التأثير الوسيط لإلقاء اللوم على الآخرين في تأثير فظاظة المشرف والنميمة السلبية في نية الانتقام. تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار فرضيات البحث بناءً على البيانات التي تم جمعها من 239 موظفًا بالمطاعم الفاخرة في مدينة مرسين التركية، والتي تم اختيارها عن طريق أخذ العينات الملائمة. أظهرت النتائج أن النميمة السلبية وفضاظة المشرف تزيد من نوايا الموظفين الانتقامية. كما توسط إلقاء اللوم على الآخرين جزئيًا تأثير فظاظة المشرف والنميمة السلبية في عدم وجود نوايا انتقامية بين الموظفين. أوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات صارمة لهذه السلوكيات المضادة، واستخدام أساليب الإدارة التعاونية لخلق مناخًا لطيفًا بين الموظفين وزملائهم ومشرفيهم.

دراسة (De Clercq et al. (2023): ركز في فحص كيفية تفكيك العلاقة بين تعرض الموظفين للفظاظة في مكان العمل وإظهارهم لتبديد الشخصية تجاه زملاء العمل من خلال الدور الوسيط للقلق المرتبط بالعمل والتأثيرات المعتدلة للجنس والتعليم. تظهر البيانات المجمعة من موظفي المنظمات الباكستانية أن أحد الأسباب المهمة التي تجعل الفظاظة في مكان العمل تعزز تبديد الشخصية تجاه زملاء العمل هو أن الموظفين يشعرون بالقلق بشأن وظائفهم، وربما لأنهم يعانون من فقدان الموارد في شكل تهديدات لكرامتهم عندما يعاملون بعدم الاحترام المتبادل. على هذا النحو، تحدد هذه الدراسة آلية رئيسية يمكن من خلالها أن تتصاعد المعاملة غير المهذبة في بيئة العمل إلى تبديد الشخصية تجاه زملاء العمل كتعزيز مشاعر القلق المرتبطة بالعمل.

دراسة (Gaan and Shin (2023): مدعومة بنظرية الحفاظ على الموارد، تبحث الدراسة في كيفية تأثير فظاظة المشرف على الأداء داخل الدور وخارجه من خلال تقييم الدور الوسيط للكفاءة الذاتية لموظفي الخطوط الأمامية والدور المعتدل الذي يناسب الوظيفة الشخصية على مستوى المتجر في ظل أزمة كوفيد. شملت الدراسة 366 موظفًا في الخطوط الأمامية من ٤٨ متجرًا للبيع بالتجزئة في الهند. تظهر النتائج أن العلاقة بين فظاظة المشرف وأداء موظفي الخطوط الأمامية داخل

الأدوار وخارجها من خلال الكفاءة الذاتية تكون قوية فقط عندما يظل التوافق بين الشخص والوظيفة ضعيفاً. يوفر النموذج النظري المدعوم بالنتائج التجريبية قيمة مُحتملة للأدبيات الموجودة.

دراسة (Yin et al. (2023): فحصت تأثير فعالة المشرف في نية دوران الموظفين في سياق صناعة الضيافة الصينية. اعتمدت الدراسة في تحليلها على تحليل العوامل الاستكشافية، تحليل الوساطة والاعتدال، وتم جمع البيانات بواسطة استبيانات إلكترونية بسبب التباعد الاجتماعي نتيجة COVID-19 من ثمانية فنادق داخل أربعة مدن صينية. تكونت العينة من (318) موظفًا في هذه الفنادق. أسفرت النتائج عن وجود تأثير إيجابي لسلوكيات الفعالة في نية دوران الضحايا المتعرضين لهذه السلوكيات. أوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية صارمة في معاينة مرتكبي السلوكيات المهينة في بيئة العمل.

ب. الدراسات ذات الصلة بتبديد الشخصية:

دراسة (Abhichartibutra and Tungpunkom (2019): سلطت الضوء على استكشاف العلاقة بين التمكين الهيكلي والنفسي، تبديد الشخصية والإنجاز الشخصي بين ممرضي القطاع الصحي. تم البحث في العديد من قواعد البيانات العالمية خلال الفترة بين 1990-2018، وتم اختيار ثمان دراسات منهم. أوضحت النتائج أن هناك علاقة سلبية بين التمكين الهيكلي والنفسي وتبديد الشخصية، كما أن هناك علاقة إيجابية بين التمكين النفسي والهيكلي والإنجاز الشخصي. خلصت الدراسة بضرورة التحكم في مستويات تبديد شخصيات ممرضي هذا القطاع من خلال تمكينهم نفسياً بدمج آليات التدريب المهني مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.

دراسة (Permarupana et al. (2020): هدفت إلى معرفة تأثير جودة الحياة الوظيفية على تبديد الشخصية في القطاع الصحي الماليزي. تكونت عينة الدراسة من (432) ممرضة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج PLS-SEM. أظهرت النتائج أن ظروف العمل الآمنة، الصحية والمستقرة تؤدي إلى خفض تبديد الشخصية. أوصت

الدراسة بضرورة توفير ظروف عمل آمنة وصحية لموظفي الرعاية الصحية؛ حتى يتم خفض تبدد الشخصية والعواقب السلبية المترتبة عليها.

دراسة (Khalid et al. (2022): ركزت على استكشاف عدد من سمات موظفي الفنادق، وهي الثالوث المظلم للشخصية، تبدد الشخصية والمشاركة الوظيفية إلى جانب ذلك معرفة الدور الوسيط للفضاظة التنظيمية. تكونت عينة الدراسة من (603) موظفاً من موظفي فنادق محافظة القاهرة الكبرى، وذلك باستخدام نهج التأخر الزمني. أوضحت النتائج أن الفضاظة تؤثر إيجابياً في تبدد الشخصية، وسلبيًا في المشاركة الوظيفية. كما تأثرت الفضاظة التنظيمية بسمات الثالوث المظلم للشخصية. خلصت الدراسة إلى مساهمات تطبيقية لصناع القرار في القطاع الفندقي لتوطيد العلاقات بين المدراء ومروؤسيهم.

دراسة (Parayitam et al. (2022): هدفت إلى التحقيق التجريبي في العلاقة بين الإرهاق العاطفي ومشاركة المعرفة للنتائج الفردية والتنظيمية. تم جمع البيانات من 672 مشاركاً من قطاع تكنولوجيا المعلومات. كشفت نتائج تحليل المسار أن الإرهاق العاطفي يرتبط إيجابياً بتبدد الشخصية، بينما يرتبط سلبياً بإنجاز العمل والأداء التنظيمي. كما تكشف النتائج أن مشاركة المعرفة يرتبط سلباً بتبدد الشخصية، ويرتبط إيجابياً بإنجاز العمل والأداء التنظيمي. لقد نوقشت الآثار المترتبة على الإدارة والمديرين الممارسين في هذا القطاع.

دراسة العنزي (2023): هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الشغف الوظيفي والفاعلية المدرسية من خلال تبدد الشخصية، إلى جانب معرفة القدرة التنبؤية للشغف الوظيفي بالفاعلية المدرسية. تكونت العينة من (130) مديراً ومديرة مدرسة من مدينة عرعر بالمملكة العربية السعودية، أثبتت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين الشغف الوظيفي والفاعلية المدرسية، كما وجدت الدراسة وجود علاقة سالبة بين الاحتراق الوظيفي والفاعلية المدرسية. أشارت النتائج إلى القدرة التنبؤية للشغف والاحتراق الوظيفي بالفاعلية المدرسية، حيث تنبأ تبدد الشخصية بنسبة 30.9% من التباين بالفاعلية المدرسية.

دراسة Pujol-Cols et al. (2023): تناولت دور التقييمات الذاتية في العلاقات بين المتطلبات العاطفية وكل من التنافر العاطفي وتبدد الشخصية. تم جمع البيانات من 423 معلمًا بمؤسسات التعليم الابتدائي والثانوي. أظهرت نتائج تحليل نمذجة المعادلة الهيكلية أن التقييمات الذاتية الأساسية أظهرت تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على تبدد الشخصية من خلال تصورات الموظفين وردود أفعالهم تجاه العمل العاطفي. على وجه التحديد، يميل هؤلاء الأفراد الذين لديهم التقييمات الذاتية بشكل إيجابي إلى إدراك الجوانب العاطفية لوظيفتهم، وبالتالي يكونون أقل عرضة للتنافر العاطفي، وحدث تبدد لشخصياتهم. أظهر النتائج أن التقييمات الذاتية تلعب دورًا حيويًا في شرح ردود أفعال الموظفين تجاه العمل العاطفي، وبالتالي يجب أخذ تأثيراتها في الاعتبار ضمن الدراسات المستقبلية.

ج. الدراسات ذات الصلة بالانسحاب النفسي:

دراسة أبوزيد والرميدي (2022): تحققت من أثر التوازن التنظيمي في خفض مستويات سلوكيات الانسحاب الوظيفي بشركات السياحة في القاهرة الكبرى (مصر). تمت جمع البيانات من 502 موظفًا بهذه الشركات المصنفة فئة A، وتم تحليل بياناتهم عبر SPSS V. 26. كشفت النتائج عن وجود تأثيرًا سلبيًا للتوازن التنظيمي في أبعاد الانسحاب النفسي. خلصت النتائج إلى ضرورة تعزيز مستويات التوازن التنظيمي للحد من المستويات العالية للانسحاب النفسي لموظفي قطاع السياحة والسفر.

دراسة قرني (2022): كشفت عن العلاقة بين القيادة الخادمة والانسحاب النفسي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالديوان العام بمحافظة المنيا (مصر). تمت جمع البيانات من 108 من مدراء ومشرفين بالديوان العام باستخدام عينة عشوائية طبقية. كشفت النتائج عن وجود علاقة عكسية لأبعاد القيادة الخادمة والانسحاب النفسي سواء مجتمعة أو منفردة. أسفرت النتائج عن توصيات عديدة من أهمها ضرورة توطيد العلاقات بين القادة ومرؤوسيهم، توفير مناخ تنظيمي تعاوني واستخدام التقنيات المتقدمة في خلق روح التعاون بين المستويات الإدارية.

دراسة عبدالله (2022): كشفت عن درجة تعرض موظفي المصانع للتنمر المهني بالرغبة في الانسحاب المهني. تم استخدام المنهج الوصفي وأسلوب المسح الاجتماعي للعينة، ومن ثم تمت جمع البيانات من 872 موظفًا بمصنع فابلوس نت وير للملابس الجاهزة بمدينة بني سويف (مصر). توصلت النتائج إلى ارتفاع نسبي لدرجات التنمر المهني داخل المصنع، إلى جانب مستويات مرتفعة جدًا من سلوكيات الانسحاب الوظيفي جراء تعرضهم لمثل هذه السلوكيات المسيئة. أكدت الدراسة على وجود علاقة طردية ومعنوية بين التنمر المهني والانسحاب الوظيفي. بناءً على ذلك، أشارت النتائج إلى ضرورة توفير سياسات صارمة لمعالجة السلوكيات المهنية للشخصية للحفاظ على الموارد البشرية بقدر الإمكان.

دراسة (2022) Jo and Lee: درست آليات الربط بين سلوكيات العمل اليومي والانسحاب النفسي في اليوم التالي. باستخدام عدسة التعافي، نقترح أن العمل اليومي للموظف يرتبط سلبًا بمرونة الحالة من خلال الانفصال النفسي عن العمل على أساس يومي. أظهرت النتائج أن العمل اليومي المتنقل للموظف مرتبطًا بشكل إيجابي بسلوك الانسحاب النفسي في اليوم التالي عبر الانفصال النفسي ومرونة الحالة. أوصت الدراسة بضرورة التحكم في سلوكيات العمل المتنقل لخفض مستويات الانسحاب النفسي بين موظفي الشركات والمنظمات المطبقة لهذه السياسات التنظيمية.

دراسة (2022) Khawaja et al.: ركزت على استخلاص رؤى جديدة حول الضغوط المهنية والسلوك الانسحابي للموظفين من خلال الدور الوسيط للعدوان والدور المعتدل لقلق كوفيد-19. تمت جمع البيانات من 384 موظفًا الخطوط الأمامية بفنادق الخمس نجوم في باكستان. تم استخدام التحليل الإحصائي SPSS و AMOS لإجراء تحليل ارتباط بيرسون والانحدار متعدد المستويات. تم استخدام تقنية PROCESS Hayes لتحليل الوساطة. على هذا النحو، ارتبط الضغط المهني بشكل كبير بالسلوك العدواني والانسحابي بين الموظفين. علاوة على ذلك، توسط العدوان المهني العلاقة بين الضغوط المهنية وسلوكيات الانسحاب. توصلت الدراسة إلى الحاجة الماسة للحكومة

الباكستانية إلى تنفيذ استراتيجيات إدارة الأزمات استجابةً لـ COVID-19، ويمكن أن يساعد ذلك في كيفية التعامل مع التحديات النفسية للموظفين.

دراسة (Qi et al. (2022): ركزت على التأثير السلبي للقيادة الأخلاقية في القادة أنفسهم من خلال الإرهاق العاطفي للقائد، وبالتالي الانسحاب النفسي للقائد في ظل تابعة الموظفين كمتغير مُعدّل. تم جمع البيانات من 238 موظفًا بقطاع الخدمات، وأسفرت النتائج عن ارتباط القيادة الأخلاقية عكسيًا بالإرهاق العاطفي، ومن ثم أثر الأخير إيجابيًا في سلوكيات الانسحاب النفسي. كما كشفت النتائج عن تخفيف تابعة الموظف للتأثير السلبي للقيادة الأخلاقية في الانسحاب النفسي من خلال الإرهاق العاطفي. فسر هذا البحث الشروط الحدودية للآثار السلبية للقيادة الأخلاقية على القادة في القطاع الخدمي.

دراسة زكي (2023): هدفت إلى التعرف على العلاقة بين القيادة السامة والارتباط الوظيفي من خلال الانسحاب النفسي بين موظفي الشركات التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية (مصر). تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الحصول على 323 استجابة صالحة لموظفي هذه الشركات. أسفرت النتائج عن وجود تأثير سلبي للقيادة السامة في الارتباط الوظيفي، بينما تأثير إيجابي في الانسحاب النفسي لهؤلاء الموظفين. أوصت الدراسة بضرورة اختيار القيادات الإدارية التي تتسم بالرغبة في مساعدة الآخرين وخلق مناخ تعاوني تبادلي بين المرؤوسين. كما أكدت الدراسة على ضرورة تنمية القيادات الإدارية وحسن اختيارهم في هذه المناصب.

د. الدراسات ذات الصلة بالذكاء الروحي:

دراسة الظفري ومنصور (2022): فحصت أثر الذكاء الروحي في الإلتزام التنظيمي. كما ركزت على فحص الدور المُعدّل للنوع الاجتماعي في هذه العلاقة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من 650 من موظفي القطاعين العام والخاص بسلطنة عمان. بينت النتائج أن أكثر الأبعاد تأثيرًا بالذكاء الروحي هي التفكير الوجودي الناقد وإنتاج المعنى الشخصي. علاوة على ذلك، أكدت النتائج على وجود

تأثير طفيف للنوع الاجتماعي في العلاقة بين الذكاء الروحي والالتزام التنظيمي لصالح عينة الذكور.

دراسة (Alrashidi et al. (2022): هدفت إلى تحديد التأثير الوسيط للذكاء الروحي في علاقة رفاهية الممرضات برضاهن عن الحياة. استخدم هذا البحث التصميم المقطعي لجمع البيانات من 1121 من ممرضات المستشفيات الحكومية بمنطقة حائل بالمملكة العربية السعودية باستخدام طريقة أخذ العينات متعددة المراحل. كشفت النتائج عن وجود أثر إيجابي للرفاهية في الذكاء الروحي، ومن ثم أثر الأخير إيجابياً في الرضاء عن الحياة. على هذا النحو، تم اعتبار الممرضات يتمتعن بصحة أفضل حيث وجد أن الذكاء الروحي توسط جزئياً العلاقة بين الرفاهية والرضا عن الحياة. تشير هذه النتائج إلى أن الزيادة في النمو الروحي يمكن أن تكون بمثابة الأساس للموظفين ليعيشوا حياة أفضل وأكثر تكاملاً.

دراسة (Heydari et al. (2022): ركزت على معرفة أثر الفضيحة التنظيمية في رأس المال الاجتماعي من خلال الالتزام التنظيمي وفحص الدور المُعدّل للذكاء الروحي. تم جمع البيانات من 560 من موظفي بنك اقتصاد نوفين الإيراني. تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية، والتي كشفت عن تأثير إيجابي الفضيحة التنظيمية في زيادة رأس المال الاجتماعي. كما أن الالتزام التنظيمي توسط جزئياً العلاقة بين الفضيحة التنظيمية ورأس المال الاجتماعي. علاوة على ذلك، عزز الذكاء الروحي العلاقة بين الفضيحة التنظيمية ورأس المال الاجتماعي.

دراسة (Ibrahim et al. (2022): أُجريت لتقييم العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي والروحي والصحة النفسية لدى 157 من المراجعين في إحدى الجهات الحكومية في مدينة باهانج الماليزية خلال جائحة كوفيد 19. تم استخدام SmartPLS لاختبار فرضيات البحث. أسفرت النتائج التحليل عن وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وكل من الذكاء الروحي والصحة النفسية. أكدت النتائج على أهمية دور الذكاء الروحي كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي والصحة النفسية. علاوة على ذلك، يمكن استخدام نتائج هذه الدراسة كتوصيات فعّالة لمساعدة صنّاع القرار في

فهم تنوع وجهات النظر حول بناء الذكاء العاطفي وتطوير خطة لإدارة الذكاء الروحي في جلسات الإرشاد لمساعدة أولئك الذين يعانون من مشاكل نفسية بغية محاولة تحقيق رفاههم العاطفي والحفاظ عليه بقدر الإمكان.

دراسة السلمي والغامي (2023): فحصت العلاقة بين الذكاء الروحي والمناعة النفسية بين طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز . كما فحصت الفروق الجوهرية المحتملة بين بين الطالبات المتزوجات وغير المتزوجات في متغير جودة الحياة. تم إجراء المنهج الوصفي التحليلي على عينة قصدية تكونت من 160 طالبة. أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الروحي تبعًا لاختلاف التخصص، بينما وجود فروق دالة إحصائية في جودة الحياة لصالح الطالبات المتزوجات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

وفقًا للمنهج المُتبَع:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي أو نهج التأخر الزمني لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام نمذجة المعادلات البنائية بالمربعات الصغرى باستخدام WarpPLS or SmartPLS، بينما ركز البحث الحالي على نمذجة المعادلات البنائية مُتعددة المستويات (المستوى الفردي ومستوى المنظمة) باستخدام برنامج M plus 8.

وفقًا للهدف الرئيسي للدراسة:

يتميز البحث الحالي في استكشاف الدور المحوري للذكاء الروحي من قبل مديري القطاع الصحي بغية خفض مستويات الفظاظة التي يتعرض لها رؤوسهم حتى لا يؤدي لتدهور حالتهم النفسية نتيجة شعورهم بتبدد الشخصية جراء تلك السلوكيات المسيئة، والتي قد تؤدي إلى خسارة معظم الكفاءات البشرية المُدربة. استخدمت الدراسات السابقة الانسحاب النفسي، الفظاظة والذكاء الروحي في سياقات مختلفة: البنوك، صناعة الضيافة والمدارس، ولكن يدمج البحث الحالي عيّنتين من المدراء والموظفين في القطاع الصحي لفحص التفاعلات المحتملة بين الرئيس والمرؤوس داخل القسم، حيث تعرض العديد من موظفي قطاع الرعاية الصحية على

مستوى العالم بعد جائحة COVID-19 إلى مستويات عالية من الاضطرابات النفسية الناجمة عن تعرضهم لسلوكيات مهينة كالفظاظة، التمر، النبذ والتقويض الاجتماعي في بيئة العمل.

وفقاً للأداة المستخدمة:

استخدمت الدراسات السابقة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، واتفق مع ذلك البحث الحالي، باستخدام استبانة لجمع البيانات من الموظفين حول شعورهم بالفظاظة من قبل زملائهم ومشرفيهم، وتأثير تلك السلوكيات على شخصيتهم ومن ثم تعرضهم للانفصال النفسي عن بيئة عملهم، وكذلك استبانة أخرى لجمع البيانات من المديرين لمعرفة مستوى الذكاء الروحي لديهم بغية خفض المستويات المرتفعة للسلوكيات المسيئة لزملاء العمل أو المشرفين المباشرين في الصحة النفسية للموظفين.

وفقاً للنتائج المستخرجة:

كشفت نتائج الدراسات السابقة عن التأثير السلبي للفظاظة التنظيمية الناجمة عن المشرفين أو زملاء العمل في المشاعر الإيجابية للضحايا، بينما لم تركز على فحص تأثيرها على المشاعر السلبية المتولدة عن تلك السلوكيات في قطاع الرعاية الصحية، ولاسيما مستشفيات نطاق الدوامي الصحي. كما أسفرت نتائج الدراسة السابقة عن الوساطة الجزئية لتبدد الشخصية وهذا ما سيتم فحصه في الدراسة الحالية كأحد المراحل الفرعية في تكوين سلوكيات الانسحاب النفسي. علاوة على ذلك، ركزت الدراسات السابقة على اختبار الانسحاب النفسي كمتغير تابع في سياقات تنظيمية مختلفة عن سياق الرعاية الصحية. كما كشفت نتائج الدراسات السابقة عن الدور المُعزز للذكاء الروحي في العلاقات الإيجابية بين المتغيرات المراد فحصها، بينما كشفت بعض الدراسات عن الدور المُخفف للذكاء الروحي في العلاقات السلبية بين المتغيرات المرصودة، ومن ثم تم فحص الذكاء الروحي كمتغير مُعدّل على المستوى التنظيمي في العلاقة بين تبدد الشخصية وكل من فظاظة المشرف وزميل العمل على المستوى الفردي.

المنهج والإجراءات:

منهج البحث:

لإيجاد حلول مقنعة للمشكلة القائمة وتفسير نتائج البيانات المجمعة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث لاختبار الفروض المقترحة بالنموذج البحثي.

مجتمع وعينة البحث:

تألف مجتمع هذا البحث من المستويات الإدارية بنطاق مستشفيات الدوادمي الصحي الحكومي، والبالغ عددهم 2794 موظفًا ومديرًا. في هذا الصدد، تم استخدام جدول Krejcie and Morgan (1970) لتحديد العينة التمثيلية للمجتمع المستهدف حيث أشارت نتائج هذا الجدول إلى المجتمع البالغ 2800 مفردة، يجب أن تكون العينة المستخرجة منها تتمثل في 338 مفردة. في حالتنا، تم تحديد 900 مفردة بأنها تمثيلية للمجتمع المستهدف (2794 مفردة)، حيث مثلت نسبة 32.2%. نظرًا لتجانس أفراد العينة في المستشفيات الواقعة بنطاق الدوادمي، تم توظيف نهج العينات القصدية من خلال تحديد بعض المعايير الرئيسية. أولاً، أن يكونوا من الحاصلين على درجات علمية حتى لو مرحلة أساسية. ثانيًا، أن يكون لديهم خبرة وظيفية تتخطى عام كامل. ثالثًا، أن يعملوا في نفس القسم بمقدار مدير واحد: ثلاثة موظفين. تم الوصول للعينة بمساعدة أربعة من مفتشي هيئة الصحة السعودية، حيث أعطوا الباحث أرقام هواتف المدراء العموم لكل مستشفى تقع في نطاق الدوادمي الصحي.

أداة البحث:

في ظل أهداف البحث وأهميته في قطاع الرعاية الصحية، تم تصميم استبانة عبر منصة SurveyMonkey قائمة على مقياس ليكرت الخماسي كخيارات الاستجابة تتراوح ما بين 1 = لا أوافق تمامًا و 7 = أوافق تمامًا، مع توضيح درجات المتوسط المرجح (انظر جدول 1).

جدول 1. درجات المتوسط المرجح باستخدام مقياس ليكرت سباعي النقاط

خيارات الاستجابة	لا أوافق تماماً	لا أوافق قليلاً	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق قليلاً	أوافق تماماً
مؤشرات المقياس	1	2	3	4	5	6	7
درجات المتوسط المرجح	-1.00 1.85	-1.86 2.71	-2.72 3.57	-3.58 4.43	-4.44 5.29	-5.30 6.15	-6.16 7.00
وصف قيم المتوسط المرجح	منخفض جداً	منخفض	منخفض إلى حد ما	متوسط	مرتفع إلى حد ما	مرتفع	مرتفع جداً

تأسيساً على ذلك، تم توظيف هذا المقياس نظراً لأن المقاييس المكونة من سبعة خيارات للاستجابة ترتبط بقوة أكبر بمستوى الأهمية الملحوظ مقارنة بالمقاييس المكونة من خمسة خيارات (Lewis, 1993). كما أن كشفت نتائج معاملات الثبات لموثوقية الاختبار وإعادة الاختبار التي أجراها (Preston and Colman (2000 أن أعلى أعلى موثوقية لهذا الاختبار كانت للمقياس المكون من خيارات الاستجابة السبع، وبالتالي فإن مخرجات هذا المقياس تُشير إلى دقة النتائج المتحصل عليها. على هذا النحو، اشتملت الاستبانة المُصممة على ست أقسام رئيسية على النحو التالي:

المحور الأول (فعاظة المشرف): تم استخدام أربع عبارات حصلنا عليها من (Islam and Bowling (2022 لتقييم السلوكيات المسيئة لموظفي المستشفيات من قبل مشرفيهم المباشرين في نفس القسم.

المحور الثاني (فعاظة زميل العمل): تم اعتماد خمس عبارات من مقياس (Islam and Bowling (2022 لقياس مدى تعرض موظفي المستشفيات للسلوكيات المسيئة من قبل زملائهم في ذات القسم.

المحور الثالث (تبدد الشخصية): تم توظيف خمس عبارات طُورت من (Khalid et al. (2022 and Jawahar et al. (2012 لتقييم شعور موظفي

المستشفيات محل الدراسة بشخصية متبددة جراء تعرضهم لسلوكيات الفعالة من قبل زملائهم أو مشرفيهم في ذات القسم.

المحور الرابع (الانسحاب الوظيفي): تم استخدام ثمان عبارات أعتمدت من مقياس (Kim and Beehr (2021) لتقييم مدى تفكير موظفي المستشفيات محل الدراسة في ترك الوظيفة في أي وقت جراء السلوكيات المهينة التي يتعرضوا إليها في بيئة عملهم من قبل مشرفيهم أو زملائهم بذات القسم.

المحور الخامس (الذكاء الروحي): تم اعتماد 24 عبارة من مقياس King (2009) and DeCicco لتقييم مستويات الذكاء الروحي لدى مدراء الأقسام بالمستشفيات محل الدراسة. يتضمن هذا المقياس أربعة أبعاد فرعية: التفكير الوجودي الناقد (سبع عبارات)، إنتاج المعنى الشخصي (خمس عبارات)، الوعي المتسامي (سبع عبارات) وتوسيع حالة الشعور (خمس عبارات).

المحور السادس (المعلومات الديموغرافية): تم استخدام خصائص المشاركين من حيث النوع الاجتماعي، القسم، الحالة الاجتماعي والمؤهل التعليمي، إلى جانب ذكر الهدف الرئيسي من إجراء هذا البحث وطمأنة المشاركين بأن بياناتهم لم تستخدم إلا في أغراض بحثية فحسب.

صدق الاستبانة:

ركز البحث الحالي على فحص مدى صدق الاستبانة المُصممة باستخدام كل من صدق المحتوى وصدق الاتساق الداخلي، كما يلي:

أ. صدق المحتوى:

نظرًا لأن محاور الاستبانة تم الحصول عليها من دراسات سابقة أجنبية تم الاستشهاد بها واعتماد موثوقيتها، تم ترجمة محتوى الاستبانة إلى اللغة العربية ليناسب اللهجة السعودية لموظفي المستشفيات محل الدراسة. للتأكد من أن المحتوى المترجم يتطابق مع النص الأصلي باللغة الإنجليزية، تم التواصل مع اثنين من مدققي اللغة الإنجليزية. على هذا النحو، قاموا بتعديل صياغة بعض عبارات المحاور الرئيسية لاسيما

الدور المعدل للذكاء الروحي، في العلاقة بين الفعالة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المويل العتيبي

الانسحاب النفسي وتبدد الشخصية. وفقاً لمقترحاتهم البناءة، تم التحقق من مصداقية محتوى الاستبانة للاختبار إحصائياً للتأكد من مدي مصداقيته بنائياً.
ب. صدق الاتساق الداخلي:

لإجراء فحص الاستبانة باستخدام طريقة الاتساق الداخلي، تم الحصول على عينة معايرة من 60 موظف (المستوى الفردي) و19 مدير (مستوى المنظمة) بغية الاختبار التجريبي لمدي فهم العبارات وبساطتها من قبل المشاركين. بعد التواصل مع المشاركين عبر التليجرام، تم ارسال رابط الاستبانة إليهم، واستجاب منهم 48 موظف و13 مدير فقط، لم تدرج ضمن العينة النهائية المراد اختبارها (عينة التحقق). أشاد المشاركين ببساطة العبارات الواردة وأنهم لديهم بعض الاضطرابات النفسية جراء هذه السلوكيات، والبعض الآخر لم يذكر أن هذه السلوكيات متاحة فعلياً في بيئة عملهم. جديراً بالذكر، أبلغ الباحث المشاركين المحتملين قبل حوض عملية جمع عينة المعايير أن مشاركتهم طوعية. بتشغيل SPSS 28، تم حساب معاملات الارتباط بين كل محور والعبارات التابعة إليه وفقاً للعينة المتحصل عليها (عينة المعايير من موظفي ومديري نفس الأقسام بمستشفيات نطاق الدوامي الصحي)، كما موضح بجدول 2.

جدول 2. الصدق البنائي لأداة الدراسة

عبارات أداة الدراسة										المتغيرات
.736**	5	.737**	4	.792**	3	.799**	2	.793**	1	فعاظة زميل العمل
		.725**	4	.830**	3	.847**	2	.830**	1	فعاظة المشرف
.470**	5	.450**	4	.715**	3	.731**	2	.716**	1	تبدد الشخصية
.703**	5	.670**	4	.703**	3	.727**	2	.708**	1	الانسحاب النفسي
				.423**	8	.578**	7	.566**	6	
.648**	5	.650**	4	.665**	3	.662**	2	.711**	1	الذكاء الروحي
.675**	10	.633**	9	.669**	8	.595**	7	.620**	6	
.671**	15	.703**	14	.698**	13	.594**	12	.636**	11	
.718**	20	.596**	19	.678**	18	.682**	17	.609**	16	
		.609**	24	.561**	23	.692**	22	.653**	21	

ملحوظة: ** تعني أقل من قيمة المعنوية 0.001.

نستنتج من جدول 2 أن جميع عبارات محاور الاستبانة ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بمحاورها حيث تراوحت قيم مُعامل ارتباط بيرسون بين 423. و847، مما يؤكد صدق الاستبانة بنائياً وصلاحيته للاختبارات الإحصائية المتقدمة.

جمع البيانات وكفاية حجم العينة:

تم جمع البيانات بين يونيو وسبتمبر 2023 من مستويين إداريين بنطاق مستشفيات الدوامي الحكومي الصحي. تم استخدام نهج التأخر الزمني لجمع البيانات على المستوى الفردي (الموظفين) اعتماداً على موجتين متتاليتين يفصلهما أسبوعاً واحداً كفاصلٍ زمني، بينما تم جمع بيانات المدراء (مستوى المنظمة) من خلال موجة واحدة للحصول على استجابات المدراء حول مستويات الذكاء الروحي في بيئة العمل، وقد تم جمع 216 استجابة مُكتملة. في الموجة الأولى، تم الحصول على 712 استجابة مُكتملة من الموظفين حول تعرضهم للسلوكيات المسيئة داخل ذات القسم. كما تم الحصول على 609 استجابة من المشاركين في نفس الموجة السابقة حول انسحابهم نفسياً من بيئة عملهم، بمعدل استجابة قدر بـ 85.53%.

قبل فرز الاستجابات في المستوى الفردي والتنظيمي، تم ترميز البيانات تبعاً لاسم المستشفيات لتسهيل عملية تجميع بيانات الموظفين والمدراء بسهولة. نتيجة لذلك، تم الحصول على 554 استجابة على المستوى الفردي و176 آخرين على مستوى المنظمة، بمعدل مدير واحد لكل ثلاثة موظفين. من ناحية أخرى، تم التحقق من كفاية حجم العينة باستخدام $G*Power$ لكل من عينة المدراء وعينة الموظفين حيث أسفرت النتائج عن تخطي مؤشر الطاقة 80% بحجم تأثير 50. حيث كانت العينة الافتراضية على المستوى الفردي (325) وعلى مستوى المنظمة (118)، وبالتالي تجاوز حجم العينة الحالي العينات الافتراضية، مما يؤكد كفاية حجم العينة لمزيد من الاختبارات الإحصائية.

استراتيجية التحليل الإحصائي:

تم تشغيل SPSS 28 لاستخراج مؤشرات الإحصاء الوصفي لكل من مستوى المنظمة والمستوى الفردي قبل الشروع في استخدام نمذجة المعادلات البنائية متعددة المستويات. بما أن العينات كانت متداخلة، فقد تم تجميع الذكاء الروحي على المستوى التنظيمي، بينما بقية المحاور على المستوى الفردي. لتبرير التجميع، تم اختبار التجانس داخل المجموعة وعدم التجانس بين المجموعات. أظهرت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه أن الذكاء الروحي يختلف ($p < 0.000$) بين متغيرات المستوى الفردي. كما كانت معاملات الارتباط داخل الطبقة $ICC1 = 0.48$ و $ICC2 = 0.82$. علاوة على ذلك، كان متوسط درجة rwg أعلى من 0.70، مما يشير إلى اتفاق كافٍ داخل المجموعتين.

بناءً على ذلك، عرضت مجموعة البيانات متغيرات متعددة الطبقات تتضمن عدة رؤوسين يقدمون تقاريرهم إلى نفس المدير؛ ومن هنا تم استخدام Mplus 8.3 لاختبار النموذج المقترح باستخدام النهج متعدد المستويات. على هذا النحو، تُعد محاكاة مونت كارلو طريقة أفضل من تلك التي تستخدم تقديرات المستوى الواحد. نتيجة لذلك، تم حساب فاصل الثقة عن طريق إضافة قيم المعلمات من التحليل متعدد المستويات إلى تقديرات مونت كارلو (Selem et al., 2023). علاوة على ذلك، تم فحص شروط التفاعل وارتباطات المتغيرات التابعة لاختبار نموذج الاعتدال للذكاء الروحي بين تبؤد الشخصية والفعالة التنظيمية (Muthén & Muthén, 2017). علاوة على ذلك، تم تضمين الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي كمتغيرات ضابطة في النموذج البحثي لفحص مدى تأثيرهما في سلوكيات الانسحاب النفسي.

النتائج والمناقشة:

نتائج الملف الديموغرافي للمستجيبين:

بعد الحصول على حجم العينة النهائي (406)، تم تشغيل SPSS 28 لاستخراج التكرارات والنسب المئوية لهذه التكرارات ذات الصلة بالسّمات الديموغرافية للمشاركين كما موضح بجدول 3.

الدور المعدل للذكاء الروحي في العلاقة بين الوظيفة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي الموييل العتيبي

جدول 3. الخصائص الديموغرافية للعينة

حجم عينة الموظفين = 554							
الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات	الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات
النوع الاجتماعي	ذكر	26.3	143	المستوى التعليمي	دكتوراه/ماجستير	8.5	46
	أنثى	73.7	401		بكالوريوس	14.5	79
الراتب الشهري (ريال سعودي)	أقل من 3000	27.2	148		ثانوي عام	45	245
	3000-4999	49.4	269		دبلوم فوق متوسط	31.4	171
	5000 فأكثر	23.3	127	دبلوم متوسط	.6	3	
الحالة الاجتماعية	أعزب/عزباء	27	147	الفئة العمرية بالسنوات	أقل من 30	16.4	89
	متزوج/ة	73	397		30-49	10.8	59
	القسم	الأشعة	19.7	107	القسم	50 فأكثر	72.8
الاستقبال		19.5	106	الرعاية المركزة		11.9	65
الطوارئ والإسعاف		21.1	115	الجراحة العامة		16.7	91
					العيادات الخارجية	11.0	60

تابع جدول 3. الخصائص الديموغرافية للعينة

حجم عينة المديرين = 176							
الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات	الخصائص	الفئة	النسبة	التكرارات
النوع الاجتماعي	ذكر	29.5	52	المؤهل التعليمي	دكتوراه/ماجستير	9.7	17
	أنثى	70.5	124		بكالوريوس	38.1	67
الراتب الشهري (ريال سعودي)	أقل من 6000	33	58		ثانوي عام	33	58
	6000-8999	46.6	82		دبلوم فوق متوسط	18.2	32
	9000 فأكثر	20.5	36	دبلوم متوسط	1.1	2	
الحالة الاجتماعية	أعزب/عزباء	35.2	62	الفئة العمرية بالسنوات	أقل من 30	44.9	79
	متزوج/ة	64.8	114		30-49	9.7	17
	القسم	الأشعة	19.3	34	القسم	50 فأكثر	45.5
الاستقبال		19.3	34	الرعاية المركزة		12.5	22
الطوارئ والإسعاف		22.2	39	الجراحة العامة		16.5	29
					العيادات الخارجية	10.2	18

فيما يتعلق بخصائص عينة الموظفين (176)، كشف جدول 3 عن وجود 73.7% من المشاركين من فئة الإناث. فيما يتعلق بالراتب الشهري، 49.4% من المشاركين يتقاضون 3000 إلى أقل من 5000 ريال سعودي شهرياً. كانت غالبية المشاركين (73%) من المتزوجين و45% حاصلين على الثانوية العامة. بالنسبة للفئة العمرية، 72.8% كان لديهم 50 عام فأكثر. تراوحت طبيعة العمل للمشاركين في الأقسام المختلفة على النحو التالي: 21.1% في الطوارئ والإسعاف، 19.7% في الإشعة وكذلك 19.5% في الاستقبال.

فيما يتعلق بخصائص عينة المدراء (554)، أظهر جدول 3 عن وجود 70.5% من المشاركين من فئة الإناث. فيما يتعلق بالراتب الشهري، 46.4% من المشاركين يتقاضون 6000 إلى أقل من 9000 ريال سعودي شهرياً. كانت غالبية المشاركين (64.8%) من المتزوجين و38.1% حاصلين على البكالوريوس. بالنسبة للفئة العمرية، 45.5% منهم كان لديهم 50 عام فأكثر. تراوحت طبيعة العمل في الأقسام على النحو التالي: 22.2% في الطوارئ والإسعاف، 19.3% في الإشعة وكذلك 19.3% في الاستقبال.

ثبات الاستبانة:

يظهر جدول 4 نتائج فحص موثوقية كل محور رئيسي وفرعي للاستبانة باستخدام كرونباخ ألفا.

جدول 4. ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ

مُعامل ألفا كرونباخ		المتغيرات
القيمة المُقدرة	عدد العبارات	
.830	5	المحور الأول: فظاظة زميل العمل
.817	4	المحور الثاني: فظاظة المُشرف
.794	5	المحور الثالث: تبؤد الشخصية
.788	8	المحور الرابع: الانسحاب النفسي
.851	24	المحور الخامس: الذكاء الروحي
.883	7	البُعد الأول: التفكير الوجودي الناقد
.879	5	البُعد الثاني: إنتاج المعنى الشخصي
.888	7	البُعد الثالث: الوعي المتسامي
.831	5	البُعد الرابع: توسيع حالة الشعور

يكشف جدول 4 أن جميع قيم كرونباخ ألفا تجاوزت قيمة 0.70، مما يدل على أن الاستبانة أظهرت ثباتاً مرتفعاً؛ بما يُدعم الغرض الذي صُممت من أجله.

واقع متغيرات الدراسة باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي:

التساؤل الأول: "ما مستوى الفعالة التنظيمية بين موظفي المستشفيات؟"

للإجابة على هذا التساؤل، تم حساب قيم النزعة المركزية كما وارد بجدولي 5 و6.

جدول 5. مؤشرات الإحصاء الوصفي لمتغير فعالة زميل العمل

م	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مُعامل التقلّح
1	خلال الشهر الماضي، _____ لقد خذلني زميلي في العمل أو كان يتنازل عني.	2	5.29	1.345	-.120
2	لم يهتم زميلي في العمل كثيراً بمشكلاتي أو أظهر القليل من الاهتمام بأرائي.	1	5.33	1.356	-.416
3	أدلى زميلي في العمل بتصريحات مهينة أو فظة .	3	5.18	1.366	.274
4	خاطبني زميلي في العمل بعبارات غير مهينة، سواء بشكل علني أو خاص.	5	5.07	1.215	.609
5	لقد تجاهلني زميلي في العمل أو استبعدني من الصداقة المهنية.	4	5.11	1.266	1.143
المتوسط العام لفعالة زميل العمل			5.20	1.012	1.950

يتبين من جدول 5 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات محور فعالة زميل العمل كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها الحسابي، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 5.20، انحراف معياري = 1.012) ومُعامل تقلّح (= 1.950)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة.

على هذا النحو، احتلت العبارة الثانية لهذا المحور المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.33 وانحراف معياري = 1.356)، مما يدل على تجاهل زملاء العمل لآراء بعضهم البعض أو يظهروا القليل من الاهتمام للمشكلات التي تواجههم، مما يُشير إلى انشغال موظفي المستشفيات بأمر أخرى أكثر أهمية من دعم زميل العمل

كالتقرب للسلطة، وهذا ما يتفق مع نتائج (Holmvall and Sobhani (2020) و Sinclair (2021). حيث ذكروا أن التمييز في المعاملة بين ذوي البشرة البيضاء والسمراء وبين النوع الاجتماعي سواء ذكورا أو إناثا من أكثر الأمور التي تجعل زملاء العمل يتجاهلوا آراء بعضهم البعض. من ناحية أخرى، احتلت العبارة الرابعة لهذا المحور المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 5.07 وانحراف معياري = 1.215)، فعلى الرغم من المعاملة السيئة التي تنشأ بين زملاء العمل، إلا أنهم لا يتخطوا العقد النفسي بتراشق بعضهم البعض بالعبارات المهينة للشرف أو الأمانة أو الألفاظ النابية سواء علنياً أو مع زملاء آخرين أو المشرفين المباشرين، وهذه النتيجة التي تم التوصل إليها تتوافق مع نتيجة (Chen et al. (2019 و Küçük (2022) بأن الألفاظ النابية تنشأ في الغالب بين زملاء العمل الذين تربطهم صداقة غير حميمة أو لديهم مشاكل سابقة افتعلتها هذه الألفاظ مُجدداً.

جدول 6. مؤشرات الإحصاء الوصفي لمتغير فظاظة المشرف

م	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مُعامل التقلطح
1	خلال الشهر الماضي، مشرفي خذلني أو كان متعالياً علي.	3	5.13	1.301	.511
2	لقد أولى مشرفي القليل من الاهتمام لمشكلاتي أو أبدى القليل من الاهتمام بأرائي.	1	5.17	1.334	.767
3	لقد أدلى مشرفي بملاحظات فظة أو مهينة عني.	4	5.00	1.336	.296
4	لقد خاطبني مشرفي بعبارات غير مهينة، سواء بشكل علني أو خاص.	2	5.15	1.507	.679
المتوسط العام لفظاظة المشرف			5.11	1.103	2.317

يكشف جدول 6 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات محور فظاظة المشرف كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز ± 3 (متوسط حسابي = 5.11، انحراف معياري = 1.103 ومُعامل تقلطح = 2.317)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة.

على هذا النحو، احتلت العبارة الثانية لهذا المحور المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.17 وانحراف معياري = 1.334)، مما يدل على أن معظم مشرفي الأقسام الحيوية بهذه المستشفيات لا يحاولوا معالجة المشكلات التي يتعرض لها مرؤوسهم في بيئة العمل، ويبدوا اهتماماً طفيفاً بأرائهم في تحسين وتيرة العمل، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج Akgunduz et al. (2023) و Yin et al. (2023) بأن المشرفين قد يكون لديهم اهتمامات شخصية ذات صلة بالميكافيلية أو النرجسية حول حصولهم على الترقية الوظيفية أو المنافع الشخصية من رؤساءهم المباشرين. من ناحية أخرى، احتلت العبارة الثالثة لهذا المحور المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 5.00 وانحراف معياري = 1.336)، مما يُشير إلى إلقاء بعض المشرفين ملاحظات مهينة عن مرؤوسهم لبعض العمالة الجدد أو المدراء المباشرين، وهذا ما يعود إلى إدراكهم لقدرات هؤلاء المرؤوسين بأنهم أجدر منهم في هذه الوظيفة أو لديهم مهارات تكنولوجية يفقدون إليها (Chen et al., 2019)، في حين جادل Dedahanov et al. (2022) بأن هذه السلوكيات المهينة تنبع من تعرض هؤلاء المشرفين لمواقف مشابهة في الأوقات الماضية أو تربيتهم في بيئة مضطربة سلوكياً أو اتقانهم للتقويض الاجتماعي لمرؤوسهم بغية تعزيز الجانب المظلم لشخصياتهم الكاريزمية.

التساؤل الثاني: "ما واقع تبؤد الشخصية بين موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟"

للإجابة على هذا التساؤل، تم حساب قيم النزعة المركزية باستخدام SPSS v.28 كما وارد بجدول 7.

جدول 7. مؤشرات الإحصاء الوصفي لمتغير تبؤد الشخصية

م	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مُعامل التقلطح
1	لدي انطباع بانني اتعامل مع زملائي/مشرفيني كما لو كانوا أشياء غير شخصية.	1	5.20	1.451	.019
2	منذ أن بدأت عملي بهذه المستشفى، أصبحت مرهقاً نفسياً من زملائي/مشرفيني.	2	5.19	1.503	.534
3	لا يهمني ما يحدث لزملائي/مشرفيني في هذه المستشفى.	3	5.15	1.507	.338
4	يبدو أن زملائي/مشرفيني في هذه المستشفى يلوموني على الصعوبات التي واجهوها.	5	4.51	1.480	.131
5	لدي قلق متزايد من أن عملي في هذه المستشفى يقويني وجدانياً.	4	4.83	1.453	-.114
	المتوسط العام لتبؤد الشخصية		4.98	.913	.314

يظهر من جدول 7 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات محور تبؤد الشخصية كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 4.98، انحراف معياري = 0.903. ومُعامل تفلطح = 0.314)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة.

على هذا النحو، احتلت العبارة الأولى لهذا المحور المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.20 وانحراف معياري = 1.451)، مما يدل على أن معظم موظفي المستشفيات يتعاملوا مع زملائهم ومشرفيهم المباشرين كأنهم أشياء غير حقيقية نتيجة انفصالهم عن طبيعة العمل، بما يتضمنه من موارد بشرية. تتفق هذه النتيجة مع Müller et al. (2023) بأن تبؤد شخصية موظفي المستشفيات تنشأ من ردود أفعال قاسية تجاه الآخرين نتيجة تطبيق مبادئ المعاملة بالمثل، على سبيل المثال: تعرضهم لسلوكيات التمر أو التجنب قد يؤدي لانفصالهم عن من حولهم، ويرونهم كبورتريجات مُلصقة على جدران المستشفى. من ناحية أخرى، احتلت العبارة الرابعة لهذا المحور المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 4.51 وانحراف معياري = 1.480)، مما يُشير إلى أن مشرفي المستشفيات يلقوا اللوم المتكرر لمرووسيتهم على الصعوبات التي واجهوها في تنفيذ بعض المهام المؤكدة إليهم، وهذا ما يؤكد أن عدم اضطراب شخصية المرووسين الذين يتعرضوا للوم على أشياء لم يفعلونها، مما قد يصيبهم بمزيد من الانفصال النفسي عن طبيعة العمل أو انحرافهم سلوكياً تجاه مشرفيهم أو زملائهم في العمل (Zavala et al., 2022).

التساؤل الثالث: "ما واقع تبؤد الشخصية لدى موظفي مستشفيات الدوامي الصحي الحكومي؟"

للإجابة على هذا التساؤل، تم حساب قيم النزعة المركزية باستخدام SPSS v.28 كما وارد بجدول 8.

جدول 8. مؤشرات الإحصاء الوصفي لمتغير الانسحاب النفسي

م	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مُعامل التقلّح
1	كنت أفكر في التغيب عن العمل في هذه المستشفى خلال الأسبوع الماضي.	4	4.68	1.451	.236
2	أتحدث مع زملائي/مشرقيني حول مواضيع غير متعلقة بالعمل داخل المستشفى.	2	4.84	1.424	-.060
3	أغادر مكان عملي باستمرار لأسباب غير ضرورية.	1	4.86	1.567	.206
4	تراوطني أحلام اليقظة في عملي بهذه المستشفى.	5	4.66	1.529	.212
5	أمضي الوقت المخصص للعمل داخل المستشفى في الشؤون الشخصية.	3	4.77	1.471	.302
6	أبدل مجهوداً أقل في العمل عما ينبغي أن يكون في هذه المستشفى.	8	4.27	1.636	-.314
7	كنت أفكر في ترك وظيفتي الحالية داخل هذه المستشفى خلال الأيام الثلاث الماضية.	6	4.57	1.534	-.367
8	اسمح دائماً لزملائي القيام بعملهم داخل نطاق القسم التابع له في هذه المستشفى.	7	4.52	1.474	.449
المتوسط العام للانسحاب النفسي			4.65	.959	.106

يظهر من جدول 8 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات محور الانسحاب النفسي كانت بدرجة متوسطة مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز ± 3 (متوسط حسابي = 4.65، انحراف معياري = 0.959. ومُعامل تقلّح = 0.106)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة.

على هذا النحو، احتلت العبارة الثالثة لهذا المحور المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 4.86 وانحراف معياري = 1.567)، مما يدل على استمرارية مغادرة موظفي المستشفيات لبيئة العمل لأسباب غير ضرورية، ومنها توجه الإناث للتسوق خلال الفترة الصباحية أو الذهاب إلى حفل زفاف إحدى أقاربهن أو أصدقائهن أثناء فترة عملهم المسائية، وهذا ما يتفق مع (Aggarwal et al. و Liu et al. (2022) حيث يستمر مغادرة الإناث بيئة عملهم لأغراض شخصية غير ذي صلة

الدور المعدل للذكاء الروحي في العلاقة بين الوظيفة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي الموهيل العتيبي

بطبيعة العمل كما شعروا أنهم منفصلين نفسيًا عن تنفيذ السياسات المُعلنَة في بيئة العمل. من ناحية أخرى، احتلت العبارة السادسة لهذا المحور المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 4.57 وانحراف معياري = 1.534)، مما يُشير إلى أن معظم الممرضات يبذلوا مجهودًا أقل نسبيًا عن المتوقع نتيجة لضغوط حياتية قاسية عليهم بخلاف ضغوط العمل، على سبيل المثال: الأمور المنزلية، تربية أطفالهن وانشغالهن بالتنزه المُفْرط، وذلك خلال فترة عملهم الصباحية أو الليلية (Arkanudin & Rupita, 2021; Seo et al., 2020).

التساؤل الرابع: "ما واقع الذكاء الروحي على مستوى المنظمة بنطاق مستشفيات الدوادمي الحكومي؟"

للإجابة على هذا التساؤل، تم حساب قيم النزعة المركزية باستخدام SPSS v.28 كما وارد بجدول 9.

جدول 9. مؤشرات الإحصاء الوصفي لمتغير الذكاء الروحي

م	العبارات	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مُعامل التقلّح
1	لقد أمضيت وقتًا في التفكير في سبب وجودي رفقة مرؤوسيني في هذه المستشفى.	7	4.81	1.436	.189
2	لقد طورت نظرياتي الخاصة حول الحياة والموت وعلاقتها بالسلوكيات المهنية للحالة النفسية للضحايا.	5	4.89	1.454	.256
3	أكون قادر على التفكير بعمق حول أهمية الصراعات التنظيمية طالما هناك نهاية حياتية غير معلومة.	6	4.87	1.390	.173
4	لقد فكرت في طبيعة الواقع حول الصراعات الناشئة في بيئة العمل.	1	5.38	1.409	.522
5	كثيرًا ما أفكر في معنى الأحداث الجدالية الناشئة في بيئة عملي.	2	5.22	1.382	-.054
6	لقد فكرت كثيرًا في العلاقة بين المشرفين والموظفين داخل نفس القسم الذي أترأسه.	4	5.05	1.315	.632
7	لقد فكرت بعمق فيما إذا كانت هناك طاقة أعلى لاستغزاز المورد البشري.	3	5.20	1.357	.081
المتوسط العام للتفكير الوجودي الناقد					
			5.06	1.067	2.114
1	لدى القدرة على تحديد هدف أو سبب لحياتي بين مرؤوسيني في هذه المستشفى.	1	5.23	1.440	.560
2	إن قدرتي على إيجاد المعنى والهدف في الحياة تساعدني على التكيف مع المواقف العصيبة في بيئة العمل.	4	4.95	1.381	.453
3	عندما أواجه الفشل لحل الصراعات التنظيمية بين مرؤوسيني، لا أزال قادرًا على إيجاد المعنى.	5	4.84	1.421	.048
4	لدى القدرة على إيجاد المعنى والهدف في تجاربي اليومية داخل هذه المستشفى.	3	5.01	1.363	.001
5	لدى القدرة على اتخاذ القرارات التنظيمية للصائبة وفقًا لهدفي في الحياة العملية.	2	5.02	1.428	.486
المتوسط العام لإنتاج المعنى الشخصي					
			5.01	1.155	1.065

الدور المعدل للذكاء الروحي في العلاقة بين الوظيفة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المصيل العتيبي

1	أدرك جوانب أعمق من التفكير المادي في الصراعات التنظيمية داخل هذا القسم.	7	4.99	1.392	.366
2	من السهل علي ان أشعر بأي شئ سواء مادي أو غير مادي في بيئة عملي.	3	5.12	1.459	.290
3	لدي دراية بوجود علاقة أعمق بيني وبين المشرفين والموظفين في هذا القسم.	1	5.27	1.396	.238
4	أعزف نفسي أمام مرؤوسيني في هذه المستشفى من خلال العمق الذاتي.	4	5.10	1.397	.220
5	لدي دراية تامة بالجوانب غير المادية للحياة العملية في هذه المستشفى.	6	5.06	1.480	-.111
6	أدرك الصفات الموجودة في مرؤوسيني والتي لها معنى أكبر من شخصياتهم أو عواطفهم.	5	5.07	1.340	.381
7	إن التعرف على الجوانب غير المادية للحياة العملية يساعدني على الشعور بالتركيز في الصراعات التنظيمية.	2	5.24	1.403	.013
المتوسط العام للوعي المتسامي					
			5.12	1.090	2.251
1	لدي القدرة على الدخول إلى حالات أعلى من الوعي التنظيمي في هذه المستشفى.	1	5.22	1.465	.482
2	أستطيع التحكم عندما أدخل إلى حالات أعلى من الوعي التنظيمي في هذه المستشفى.	5	5.12	1.378	.448
3	لدي القدرة على التحرك بحرية بين مستويات التنظيمي في هذه المستشفى.	4	5.15	1.378	.038
4	غالبًا ما أرى القضايا التنظيمية بشكل أكثر وضوحًا عندما أكون في حالات أعلى من الوعي الذاتي.	2	5.20	1.352	-.393
5	لقد طورت أساليب الخاصة للدخول إلى حالات أعلى من الوعي الذاتي بالحالة النفسية لمرؤوسيني.	3	5.17	1.341	-.695
المتوسط العام لتوسيع حالة الشعور					
			5.17	1.069	1.436
المتوسط العام للذكاء الروحي					
			5.09	.911	2.823

يظهر من جدول 9 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات البُعد الأول للذكاء الروحي "التفكير الوجودي الناقد" كانت بدرجة مرتفعة نسبيًا مع انحراف معياري قليلًا عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 5.06، انحراف معياري = 1.067 ومُعامل تفلطح = 2.114)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة. على هذا النحو، احتلت العبارة الرابعة لهذا البُعد المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.38 وانحراف معياري = 1.409)، مما يدل على أن تواجد مدراء المستشفيات في مصرع الأحداث اتباعًا لنهج الإدارة اليابانية "Gemba Kaizen" للسيطرة على الصراعات الناشئة بين المرؤوسين وزملائهم ومشرفيهم المباشرين في نفس القسم (Moafi et al., 2021; Suárez-Barraza, 2020). من ناحية أخرى، احتلت العبارة الأولى لهذا البُعد المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 4.81 وانحراف معياري = 1.436)، مما يُشير إلى التفكير

الناقد لمدراء المستشفيات لطبيعة وجودهم رفقة مرؤوسيه، فهذا يدل على تكرار السلوكيات المهنية التي يتعرض إليها، ولاسيما العمالة الجدد-من قبل زملائهم أو مشرفيه في ذات القسم (Aliabadi et al., 2021).

يكشف جدول 9 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات البُعد الثاني للذكاء الروحي "إنتاج المعنى الشخصي" كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 5.01، انحراف معياري = 1.155 ومُعامل تفلطح = 1.065)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة. على هذا النحو، احتلت العبارة الأولى لهذا البُعد المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.23 وانحراف معياري = 1.440)، مما يدل على أن مُدراء المستشفيات يقوموا بتحديد السبب الأكثر أهمية في تواجدهم بين مرؤوسيه داخل موقع الأحداث، وهو استغلال مُشرفيه المباشرين أو زملائهم القدامى لسلطاتهم بشكلٍ مُهين لكرامتهم، وهذا ما قد يُسبب صراعات تنظيمية تنتهي بمعارك دموية بين الطرفين. من ناحية أخرى، احتلت العبارة الثالثة لهذا البُعد المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 4.84 وانحراف معياري = 1.421)، مما يُشير إلى قدرة مُدراء المستشفيات على إيجاد مُسببات فشلهم في وضع استراتيجيات صارمة لمعالجة الصراعات التنظيمية بين مرؤوسيه، وهذا الأمر يتمحور حول وجود فجوة تنظيمية في تنفيذ هذه الاستراتيجيات تعود إلى المشرفين المباشرين وعدم متابعة هؤلاء المدراء لتنفيذها على أكمل وجه (Nadian-Sadeh, 2020).

يتبين من جدول 9 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات البُعد الثالث للذكاء الروحي "الوعي المتسامي" كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 5.12، انحراف معياري = 1.090 ومُعامل تفلطح = 2.251)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة. على هذا النحو، احتلت العبارة الثالثة لهذا البُعد المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.27 وانحراف معياري = 1.396)،

مما يدل على أن معزم مدراء المستشفيات لديهم علاقات وطيدة بين مُشرفيهم ومرؤوسينهم في نفس القسم، مما يقلل من نوايا حدوث الصراعات التنظيمية أو السلوكيات غير الأخلاقية بينهم (Sharifnia et al., 2022). من ناحية أخرى، احتلت العبارة الأولى لهذا البُعد المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 4.99 وانحراف معياري = 1.392)، مما يُشير إلى إدراك مدراء المستشفيات للدوافع المؤدية للصراعات التنظيمية بين مرؤوسينهم من المشرفين والعمالة الأدنى في المستويات الإدارية داخل نفس القسم، والتي قد تعود إلى تقارب الأعمار بينهم، الفروق الفردية، نهج التخاطب ذو النمط الإنفعالي، سوء فهم طبيعة العمل أو وجود هياكل تنظيمية ضعيفة (Alrashidi et al., 2022; Nadian-Sadeh, 2020).

يظهر جدول 9 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات البُعد الرابع للذكاء الروحي "توسيع حالة الشعور" كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن متوسطها، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 5.17، انحراف معياري = 1.069 ومُعامل تفاعل = 1.436)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة. على هذا النحو، احتلت العبارة الأولى لهذا البُعد المرتبة الأولى (متوسط حسابي = 5.22 وانحراف معياري = 1.465)، مما يدل على قدرة مدراء هذه المستشفيات في تنظيم بيئة العمل؛ نظراً لوعيه الشديد بالجوانب المعرفية والسلوكية التي قد تُحد من نشوب اضطرابات نفسية أو سلوكيات مسيئة أو ردود فعل سلبية بين المشرفين ومرؤوسينهم داخل القسم (Moafi et al., 2021; Suárez-Barraza, 2020). من ناحية أخرى، احتلت العبارة الرابعة لهذا البُعد المرتبة الأخيرة (متوسط حسابي = 5.15 وانحراف معياري = 1.378)، مما يُشير إلى القدرة العالية لمدراء هذه المستشفيات في التحكم بحالات الوعي التنظيمي داخل القسم، هذا ما يؤكد توازن المهام المؤكدة للمشرفين ومرؤوسينهم لعدم حدوث صراعات فيهما بينهم أو نشوب سلوكيات غير أخلاقية تتنافى مع السياسات التنظيمية المُعلنة (Arsang-Jang et al., 2020).

علاوة على ذلك، تكشف نتائج جدول 9 أن المتوسط العام لاستجابات المشاركين على عبارات محور الذكاء الروحي كانت بدرجة مرتفعة نسبياً مع انحراف معياري قليلاً عن المتوسط، مع انتشار استجابات المشاركين على الحدين الأيمن والأيسر، بما لا يتجاوز $3 \pm$ (متوسط حسابي = 5.09، انحراف معياري = 0.911. ومُعامل تفلطح = 2.823)، مما يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات المُجمعة.

التساؤل الخامس: "ما علاقة فظاظة زميل العمل بتبؤد شخصية موظفي مستشفيات الدوادمي؟"

للإجابة على هذا التساؤل، تم استخدام مُعامل ارتباط بيرسون لفحص قوة واتجاه العلاقة بين فظاظة زميل العمل وتبؤد شخصية الموظفين بهذه المستشفيات. على هذا النحو، كشفت نتائج جدول 10 عن ارتباط إيجابي وقوي معنوياً بين فظاظة زميل العمل وتبؤد الشخصية ($r = .540, p < .001$)، إذ تُشير هذه النتيجة إلى أنه كلما اتبع زملاء العمل سلوكيات فظة او مهينة فيما بينهم، جعلت الضحايا أكثر انفصلاً عن طبيعة عملهم، وربما تتولد لديهم اضطرابات نفسية مثل لوم الذات، كراهية زميل العمل وغيرها من السلوكيات المُدمرة للنفس البشرية (Khalid et al., 2022; Sinclair, 2021)، والتي تجعل هؤلاء الضحايا مدمرين نفسياً نتيجة ظروف العمل غير الآمنة (Permarupana et al., 2020).

التساؤل السادس: "ما علاقة فظاظة المشرف بتبؤد شخصية موظفي مستشفيات الدوادمي؟"

للإجابة على هذا التساؤل، أظهرت نتائج جدول 10 أن هناك ارتباط إيجابي وقوي معنوياً بين فظاظة المشرف وتبؤد الشخصية ($r = .565, p < .001$)، إذ تُشير هذه النتيجة إلى أن انفصال الموظفين عن بيئة العمل وارتكابهم لمشاعر قاسية على الآخرين، قد يكون نتيجة زيادة السلوكيات المسيئة التي يتعرضوا إليها من قبل مشرفينهم المباشرين كالتقويض الاجتماعي، النميمة السلبية، الابتزاز العاطفي والتحرش اللفظي، وهذا ما أكدته الدراسات التجريبية السابقة (Akgunduz et al.,

إلى التدمير الذاتي لمشاعر الضحية المتعرضة لها، وبالتالي يكون محطماً نفسياً. التساؤل السابع: "ما علاقة تبذُّد الشخصية بالانسحاب النفسي لدى موظفي مستشفيات الدوادمي؟"

للإجابة على هذا التساؤل، بينت نتائج جدول 10 أن هناك ارتباط إيجابي ومتوسط معنوياً بين تبذُّد الشخصية والانسحاب النفسي ($r = .469, p < .001$)، إذ تُشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت مستويات القلق لدى موظفي المستشفيات انخفضت مشاعرهم الوجدانية تجاه ذاتهم ثم من حولهم من زملاء العمل، وبالتالي قد يطلبوا منهم أن يقوموا بإنهاء عملهم بشكلٍ متكررٍ؛ نظراً لمغادرتهم بيئة العمل لأسباب غير مقنعة (De Clercq et al., 2023; Khalid et al., 2022).

التساؤل الثامن: "ما علاقة الذكاء الروحي بتبذُّد الشخصية لدى موظفي المطارات السعودية الدولية؟"

للإجابة على هذا التساؤل، كشفت نتائج جدول 10 عن ارتباط سلبي وقوي معنوياً بين الذكاء الروحي وتبذُّد الشخصية ($r = -.569, p < .001$)، إذ تُشير هذه النتيجة إلى أنه كلما أدرك مدراء المستشفيات طبيعة العلاقة بين المرؤوسين والمشرفين في نفس القسم، وحددوا السبب الأكثر أهمية في تواجدهم بين مرؤوسيهـم داخل موقع الأحداث، كان هناك استغلال ضئيل لسلطة مشرفيهـم المباشرين أو زملاؤهم القدامى بشكلٍ مُهين لكرامتهـم، مما قد لا يؤثر على انفصالهـم نفسياً عن بيئة عملهم أو تفكيرهم الدائم في ترك العمل لأسباب هزلية لا يقتنع بها مشرفيهـم المباشرين، مما قد يقلل احتمالية نشوب صراعات تنظيمية بينهم (Fowler, 2023).

جدول 10. مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

العلاقة	الانسحاب النفسي	تبذُّد الشخصية	وظيفة زميل العمل	الذكاء الروحي
الانسحاب النفسي				
تبذُّد الشخصية	.469**			
وظيفة المشرف	.227**	.565**		
وظيفة زميل العمل	.237**	.540**	.762**	
الذكاء الروحي (مستوى المنظمة)	-.704	-.569**	-.787**	-.736**

**عندما يكون مستوى المعنوية عند .001.

التساؤل التاسع: "هل يوجد تأثير للفعالة التنظيمية في الانسحاب النفسي من خلال تبدد الشخصية على المستوى الفردي والذكاء الروحي على مستوى المنظمة؟"
للإجابة على هذا التساؤل، تم تشغيل Mplus 8 لتقييم نموذج القياس والنموذج الهيكلي كما يلي:

أ. تقييم نموذج القياس

تم استخدام قيم الموثوقية المركبة (CR) ومتوسط التباين المستخرج (AVE)، التي يجب أن يتخطى ($CR \geq .70$ and $AVE \geq .50$) لفحص الصدق التقاربي. علاوة على ذلك، تم استخدام قيم تشبع العبارات القياسية (SFL) التي يجب أن تتجاوز 0.708، لضمان تحميل كل عبارة على المتغير المنتمية إليه. كشفت نتائج جدول 11 عن تخطي جميع القيم الحدود المسموحة، مما يشير إلى أن النموذج يتمتع موثوقية عالية. كما تم استخدام نسبة الارتباطات HTMT لتقييم الصدق التمييزي والتي يجب ألا تتجاوز قيمة 0.85. وفقاً لجدول 12، تراوحت ما بين 0.036 و0.449، مما يؤكد تمتع النموذج بصدق تقاربي وتميزي قوي.

جدول 11. نتائج الصدق التقاربي

المتغيرات	كود العبارات	تشبع العبارات القياسية	الموثوقية المركبة	متوسط التباين المستخرج
فضاظة زميل العمل	فضاظة زميل 1	.789	.896	.634
	فضاظة زميل 2	.787		
	فضاظة زميل 3	.790		
	فضاظة زميل 4	.806		
	فضاظة زميل 5	.809		
فضاظة المشرف	فضاظة مشرف 1	.747	.854	.594
	فضاظة مشرف 2	.735		
	فضاظة مشرف 3	.748		
	فضاظة مشرف 4	.848		

الدور المعدل للذكاء الروحي في العلاقة بين العظامة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المويل العتيبي

.560	.864	.758	تبدد 1	تبدد الشخصية
		.747	تبدد 2	
		.763	تبدد 3	
		.745	تبدد 4	
		.729	تبدد 5	
.584	.918	.749	انسحاب 1	الانسحاب النفسي
		.745	انسحاب 2	
		.751	انسحاب 3	
		.757	انسحاب 4	
		.750	انسحاب 5	
		.782	انسحاب 6	
		.776	انسحاب 7	
		.800	انسحاب 8	
.750	.955	.870	تفكير 1	التفكير الوجودي الناقد
		.870	تفكير 2	
		.862	تفكير 3	
		.866	تفكير 4	
		.868	تفكير 5	
		.864	تفكير 6	
		.863	تفكير 7	

تابع جدول 11. نتائج الصدق التقاربي

.727	.930	.888	معنى 1	إنتاج المعنى الشخصي
		.851	معنى 2	
		.840	معنى 3	
		.846	معنى 4	
		.837	معنى 5	

الدور المعدل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفعالة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المويل العتيبي

.759	.957	.866	وعي 1	الوعي المتسامي
		.866	وعي 2	
		.871	وعي 3	
		.871	وعي 4	
		.876	وعي 5	
		.870	وعي 6	
		.877	وعي 7	
.635	.897	.812	توسيع 1	توسيع حالة الشعور
		.815	توسيع 2	
		.772	توسيع 3	
		.795	توسيع 4	
		.790	توسيع 5	
.711	.927	التفكير الوجودي الناقد		الذكاء الروحي
		إنتاج المعنى الشخصي		
		الوعي المتسامي		
		توسيع حالة الشعور		

جدول 12. مصفوفة الصدق التمييزي

7	6	5	4	3	2	1	المتغيرات
							1. الحالة الاجتماعية
						.036	2. المستوى التعليمي
					.165	.173	3. الانسحاب النفسي
				.131	.036	.104	4. تبدد الشخصية
			.316	.101	.080	.072	5. فظاظة المشرف
		.444	.298	.110	.047	.109	6. فظاظة زميل العمل
	.349	.449	.283	.106	.055	.150	7. الذكاء الروحي (مستوى المنظمة)

ب. تقييم النموذج الهيكلي

كشفت نتائج جدول 13 أن الانسحاب النفسي تأثر إيجابياً ومعنوياً بالحالة الاجتماعية ($\gamma = .120$, S.E = .056, C.R = 2.002; $p < .001$) والمستوى التعليمي ($\gamma = .109$, S.E = .059, C.R = 1.185; $p < .001$). كما أظهرت نتائج جدول 12 أن فظاظه زميل العمل أثرت معنوياً وإيجابياً في تبدُّد الشخصية ($\gamma = .510$, S.E = .032, C.R = 15.953; $p < .001$), مما يثبت صحة الفرض H1a. بالمثل، أثرت فظاظه المشرف إيجابياً ومعنوياً في تبدُّد الشخصية ($\gamma = .447$, S.E = .030, C.R = 14.938; $p < .001$), مما يثبت صحة الفرض H1b. علاوة على ذلك، أثر تبدُّد الشخصية إيجابياً ومعنوياً في الانسحاب النفسي ($\gamma = .177$, S.E = .044, C.R = 3.981; $p < .001$), مما يثبت صحة الفرض H2.

جدول 13. نتائج تحليل المسارات المباشرة

النتيجة Result	قيمة الدلالة P-value	C.R.	الخطأ المعياري	قيمة γ	المسار
الفروض المباشرة					
قبول الفرض	.000	15.953	.032	.510***	H1a فظاظه زميل العمل ← تبدُّد الشخصية
قبول الفرض	.000	14.938	.030	.447***	H1b فظاظه المشرف ← تبدُّد الشخصية
قبول الفرض	.000	3.981	.044	.177***	H2 تبدُّد الشخصية ← الانسحاب النفسي
المتغيرات الضابطة					
قبول العلاقة	.026	2.002	.056	.120*	الحالة الاجتماعية ← الانسحاب النفسي
قبول العلاقة	.031	1.185	.059	.109*	المستوى التعليمي ← الانسحاب النفسي

باستخدام تقنية مونت كارلو في Mplus 8، تم تقييم جودة ملائمة النموذج وفقاً للمؤشرات التالية: مؤشر مربع كاي $\chi^2 = 37.24$ ، قيمة الدلالة Sig = 0.000، مؤشر ريمسي RMSEA = 0.053، مؤشر المطابقة المقارن CFI = 0.978، مؤشر توكر-لويس TLI = 0.966، درجات الحرية DF = 327، المؤشر التقديري لمربع كاي

المعياري (Δdf) $\Delta\chi^2 = 232.762$ ، مؤشر مربع كاي المعياري $\chi^2/df = 2.478$ ومؤشر الجذر التربيعي الكامن $SRMR = 0.049$. كما وارد بجدول 14، مما يثبت أن النموذج الهيكلي جيداً للتنبؤ في دراسات أخرى.

جدول 14. تقييم جودة نموذج الدراسة

$\Delta\chi^2$ (Δdf) المؤشر التقديري لمربع كاي المعياري	χ^2/df مؤشر مربع كاي المعياري	Df درجات الحرية	χ^2 مؤشر مربع كاي
232.762	2.478	327	37.24**
SRMR مؤشر الجذر التربيعي الكامن	RMSEA مؤشر ريمسي	TLI مؤشر توكر-لويس	CFI مؤشر المطابقة المقارن
.049	.053	.966	.978

من ناحية أخرى، تم اختبار المسارات غير المباشرة بالاعتماد على تقنية مونت كارلو في Mplus 8 حيث كشفت نتائج جدول 15 أن فضاظة زميل العمل أثرت إيجابياً ومعنوياً في الانسحاب النفسي من خلال تبدد الشخصية ($\gamma = 0.090$, S.E =) $p < 0.05$ ، ومن ثم تم إثبات الوساطة الجزئية لتبدد الشخصية نظراً لأن جميع المسارات المباشرة وغير المباشرة كانت معنوية وفي نفس الاتجاه (إيجابية)، بما يدعم صحة الفرض H3a. كما أظهرت نتائج جدول 15 أن فضاظة المشرف أثرت إيجابياً ومعنوياً في الانسحاب النفسي من خلال تبدد الشخصية ($\gamma = 0.084$, S.E = 0.045, C.R = 2.412; $p < 0.05$)، ومن ثم تم إثبات الوساطة الجزئية لتبدد الشخصية؛ نظراً لأن جميع المسارات المباشرة وغير المباشرة كانت معنوية وفي نفس الاتجاه (إيجابية)، بما يدعم صحة الفرض H3b.

من ناحية أخرى، تم استخدام نهج المرحلتين لفحص الدور المُعدل للذكاء الروحي. أظهرت نتائج المرحلة 1 أن تبدد الشخصية تأثر إيجابياً ومعنوياً بفضاظة زميل العمل ($\gamma = 0.316$, S.E = 0.032, C.R = 6.337; $p < 0.01$) وفضاظة المشرف ($\gamma = 0.298$, S.E = 0.034, C.R = 5.206; $p < 0.01$). على نقيض ذلك، أثبتت نتائج المرحلة 2 أن الذكاء الروحي أثر سلبياً ومعنوياً في تبدد الشخصية ($\gamma = -0.611$, S.E = 0.067, C.R = 9.131; $p < 0.001$). علاوة على ذلك، أظهرت نتائج

جدول 15 أن الذكاء الروحي خفض العلاقة الإيجابية المعنوية بين فظاظة زميل العمل وتبؤد الشخصية ($\gamma = -.331, S.E = .093, C.R = 3.566; p < .001$)، مما يثبت صحة الفرض H4a. بالمثل، أظهر جدول 15 أن الذكاء الروحي خفض العلاقة الإيجابية المعنوية بين فظاظة المشرف وتبؤد الشخصية ($\gamma = -.183, S.E = .078, C.R = 2.355; p < .05$)، مما يثبت صحة الفرض H4b.

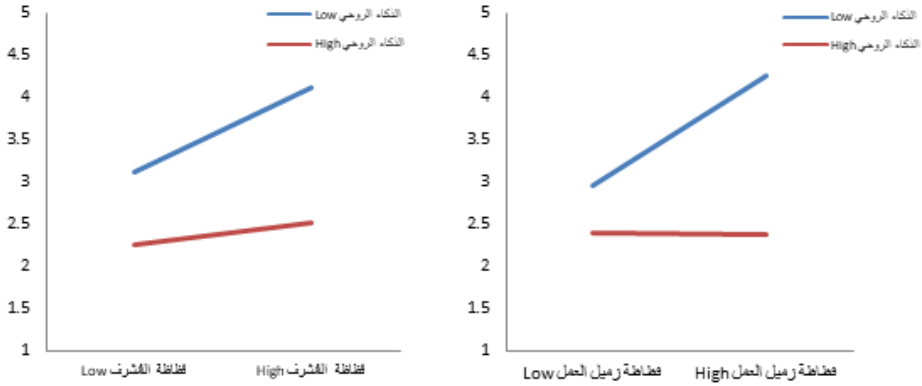
جدول 15. نتائج تحليل المسارات غير المباشرة

النتيجة Result	قيمة المعنوية P-value	C.R.	الخطأ المعياري	قيمة γ	المسار	
تأثيرات الوسطة						
وساطة جزئية	.038	2.912	.031	.090 [*]	فظاظة زميل العمل ← تبؤد الشخصية ← الانسحاب النفسي	
وساطة جزئية	.044	2.412	.035	.084 [*]	فظاظة المشرف ← تبؤد الشخصية ← الانسحاب النفسي	
تأثيرات الاعتدال						
المرحلة 1	قبول العلاقة	.007	6.337	.032	.316 ^{**}	فظاظة زميل العمل ← تبؤد الشخصية
	قبول العلاقة	.009	5.206	.034	.298 ^{**}	فظاظة المشرف ← تبؤد الشخصية
المرحلة 2	قبول العلاقة	.000	9.131	.067	-.611 ^{***}	الذكاء الروحي ← تبؤد الشخصية
H4a	قبول الفرض مع تقليل قوة العلاقة	.000	3.566	.093	-.331 ^{***}	فظاظة زميل العمل*الذكاء الروحي ← تبؤد الشخصية
H4b	قبول الفرض مع تقليل قوة العلاقة	.020	2.355	.078	-.183 [*]	فظاظة المشرف*الذكاء الروحي ← تبؤد الشخصية

لضمان التأثير المُعدّل للذكاء الروحي، تم استخدام منحدرات الاعتدال للمستوى العالي والمنخفض للذكاء الروحي في العلاقة بين تبؤد الشخصية وكل من فظاظة زميل العمل وفظاظة المشرف. على هذا النحو، كشفت نتائج شكل 2 أنه كلما تمتع المدراء بمستويات عالية من الذكاء الروحي انخفض ارتكاب زملاء العمل والمشرفين للسلوكيات المهينة للموظفين مُنعدي الشخصية، مما قد يؤدي لانفصالهم عن وتيرة أعمالهم، وبالتالي انخفاض مستوى إنجازاتهم الشخصية.

الدور المُعدّل للذكاء الروحي في العلاقة بين الفعّالة التنظيمية والانسحاب النفسي: دراسة ميدانية ...

د/ راشد بن غازي المويّل العتيبي



شكل 2. نتائج مُنحدرات الاعتدال للذكاء الروحي عند وجود مستوى عالٍ/منخفضٍ من فعاّلة زميل العمل والمُشرف في تبدّد شخصية المرؤوسين

المصدر: من إعدّاد الباحث

المناقشة العامة:

سلط البحث الحالي الضوء على فحص التأثير المُحتمل لفعّالة التنظيمية في الانسحاب النفسي، وذلك من خلال الدور الوسيط لتبدّد الشخصية والدور المُعدّل للذكاء الروحي. كما ساهم البحث الحالي في دمج نظريتي الأحداث الفاعلة والحفاظ على الموارد، حيث أنهما يعتبران من أهم النظريات السلوكية التي تهتم بأحداث بيئات العمل المضطربة كالمستشفيات الحكومية (نطاق مستشفيات الدوامي الصحي). على هذا النحو، تهتم نظرية الأحداث الفاعلة بكل ما يختص بعواطف وانفعالات الموظفين في بيئة أعمالهم، وتنمية بعض الأساليب الإيجابية التي تُعد سلاحًا قويًا في تعاملهم مع الأزمات والمواقف الطارئة، في حين تُركز نظرية الحفاظ على الموارد على إبقاء الموارد البشرية المُدربة بعيدًا عن ضغوط العمل والإجهاد المهني، بغية التعرف على المشكلات التي تواجههم والأزمات التنظيمية التي قد يتعرضون إليها.

على غرار ذلك، أثبتت نتائج البحث دعم صحة الفرض H1a، ومن ثم يتفق ذلك مع (Permarupana et al., 2020) و Sinclair (2021) حيث أن عدم توافر الاستقرار الوظيفي في بيئات العمل المضطربة ربما يؤدي لسلوكيات مُنحرفة بين زملاء العمل كخرق العقد النفسي أو التمييز في معاملة الإناث عن الذكور أو تعرضهم للابتزاز العاطفي المتكرر، مما قد يجعلهم مُضطربين نفسيًا، ويفكروا بشكلٍ دائمٍ في مغادرة بيئة العمل لأسباب غير مُقنعة. كما تدعم نتائج البحث الحالي الفرض H2b بأن تحطُّ مشاعر الضحايا التي تتعرض لسلوكيات مهينة للشرف أو الأمانة أو ضعف الشخصية، قد تكون مرهونة باستغلال مشرفينهم المباشرين لسلطاتهم في ارتكاب الأفعال العدائية كالتحرش اللفظي أو التقويض الاجتماعي نظير تقديم تقارير إيجابية عن هؤلاء الضحايا (Naeem et al., 2020; Shehawy, 2022)، مما يؤدي في نهاية المطاف لشعورهم بالقلق المتزايدٍ من فقدان مشاعرهم الإيجابية تجاه طبيعة عملهم (Akgunduz et al., 2023).

علاوة على ذلك، أكدت نتائج البحث صحة الفرض H2 بأن تكرار طلبات بعض موظفي المستشفيات بإنجاز زملاءهم داخل نفس القسم مهامهم المؤكّلين بتنفيذها، قد يرجع إلى قلقهم المتزايد عن جدوى وظائفهم الحالية في دفع مشاعرهم إيجابيًا تجاه أنفسهم (De Clercq et al., 2023)، بالإضافة إلى معاملتهم لبعض الزملاء الأقل صداقة أو الأحدث توظيفًا معاملَةً قاسيةً نتيجة عدم توازن طبيعة العمل مع الأعباء المنزلية أو ضغوط نفسية أخرى تتعلق بمدى توافق خبراتهم الوظيفية مع رواتبهم الشهرية (Arkanudin & Rupita, 2021; Seo et al., 2020). من ناحية أخرى، كشفت نتائج المتغيرات الضابطة أن الموظفين المتزوجين كانوا أكثر انفصالًا عن بيئة عملهم، ويفكروا في ترك وظائفهم بشكلٍ مُستمرٍ، وهذا ما يتفق مع نتائج (Ubillos-Landa et al., 2023) and Zardini et al. (2021) بأن عدم توازن الأعباء المنزلية مع ضغوط العمل اليومية لدى الممرضات الإناث قد يدفعهم لإبلاغ زملائهم المقربين أو الجدد لإنجاز مهامهم المؤكّلين بتنفيذها، بدافع أن الحياة العائلية مرهقة للغاية وتتطلب مزيد من التوافق بين رعاية الأطفال، الحياة الزوجية والأعباء المنزلية اليومية.

كما أن نتائج البحث أسفرت عن وجود مستويات عالية من الانفصال النفسي لموظفي المستشفيات ذوي المؤهلات العلمية العالية، وهذا ما يتفق مع Song and Lee (2020) بأن بعض الموظفين قد يكونوا مُحطمين نفسيًا نتيجة عدم توافق طبيعة وظائفهم الحالية مع مؤهلاتهم العلمية التي بذلوا سنين طويلة للحصول عليها من أجل تحقيق حلمٍ بعيدٍ، مقارنة بالحاصلين على مؤهلات علمية أدنى، على سبيل المثال: دائمًا ما يوقع موظفي الطوارئ أو الإشعة اللوم على أنفسهم عن طبيعة أعمالهم، وأنهم أجدر بالوظائف المتاحة داخل قسم الاستقبال أو الحسابات.

تأسيسًا على ذلك، أكدت نتائج البحث صحة الفرض H3a بأن مستويات الانسحاب النفسي لموظفي المستشفيات تتزايد نتيجة تعرُّضهم لمواقف سلبية قاسية مع الآخرين، والتي تكون ناجمة عن بعض السلوكيات المسيئة من قبل زملائهم في نفس القسم. تتفق هذه النتيجة مع Khalid et al. (2022) بأن الانسحاب النفسي ينشأ من تبدال شخصية الموظفين بالقطاعات الخدمية، ويتأثر بالأفعال المنافية للأخلاق الحميدة بين زملاء العمل كتراشق الألفاظ النابية، النميمة السلبية، التقيؤ الاجتماعي، التمر الجسدي والابتزاز العاطفي، مما يؤكد أن تبدال الشخصية يُعد حلقة وصل بين السلوكيات الفظة بين زملاء العمل والانفصال النفسي للضحايا المعرضين لمثل هذه السلوكيات بشكلٍ متكررٍ في بيئة عملهم.

كما أثبتت نتائج البحث صحة الفرض H3b بأن السلوكيات الفظة الناجمة عن المشرفين المباشرين تجاه مرؤوسهم ستؤدي حتمًا إلى مستويات عالية من الانفصال النفسي عن بيئة العمل نتيجة قلق هؤلاء المرؤوسين بشكلٍ متزايدٍ عن التكيف النفسي مع وتيرة العمل الحالية، والتي تتنافى كليًا أو جزئيًا مع القيم والمبادئ الأخلاقية التي تربوا عليها. تتفق هذه النتيجة مع Gordon et al. (2023) and Irum et al. (2020) بأن استغلال سلطة المستويات الإدارية الأعلى في ارتكاب السلوكيات المسيئة للمستويات الإدارية الأدنى في الهيكل التنظيمي، قد لا تلقى ردود فعل من هؤلاء الضحايا خوفًا على وظائفهم الحالية بقبول الإهانة أو استخدام مبدأ المعاملة بالمثل، وبالتالي تتولد لديهم مشاعر انفصالية مرتفعة عن طبيعة وظائفهم.

من ناحية أخرى، يعتبر الذكاء الروحي مجموعة من القيم، المهارات والمعارف التي تساعد في تنمية الوعي الذاتي وتقليل الانفعالات السلبية، إذ يُعد منفذاً فعالاً للمديرين التنفيذيين حين نشوب أية مشكلة تنظيمية أو انخفاض مستويات الإنتاجية المتوقعة (Sharifnia et al., 2022)؛ ومن ثم أثبتت نتائج البحث صحة الفرض H4a بأن الوعي المتزايد لمدراء المستشفيات حول مسببات الاجترار المهني والابتزاز العاطفي بين المستويات الإدارية الأدنى (الموظفين القدامى والجُدُد) يُقلل احتمالية حدوث تلك السلوكيات المهينة لكرامة الموظف حتى ولو على سبيل الفكاهة/الدعابة (Alrashidi et al., 2022; Nadian-Sadeh, 2020)، فتلك السلوكيات غير المقصودة تمثل سلوكيات غير أخلاقية قد تؤدي بطبيعة الحال لردود أفعال قاسية إما انحرافات مهنية كارثية أو تحطُّم النفس البشرية.

كما أكدت نتائج البحث صحة الفرض H4b بأن تواجد مدراء المستشفيات في موقع الأحداث "المكان الذي يتفاعل فيه المشرف والموظف" قد يُقلل من استغلال المشرفين لسلطاتهم في تراشق مرؤوسيهم بالأفعال المسيئة كالنبد، التمر الجسدي والاجترار المهني، ومن ثم ينخفض احتمالية ترك هؤلاء المرؤوسين لوظائفهم بسهولة؛ لوجود رقيب مباشر على التفاعلات الاجتماعية في بيئة العمل، ومن ثم انعدام نشوب صراعات تنظيمية فيما بينهم (Fowler, 2023).

التوصيات:

- بالإشارة إلى أهمية الذكاء الروحي في تحسين بيئة العمل، ومساهمته الفعالة في التعرف على القيم والمهارات التي تفيد في عملية تنفيذ السياسات التنظيمية؛ يمكن زيادة الوعي الذاتي والقدرة على حل المشكلات بين المرؤوسين والمشرفين.
- تعرُّض طاقم القطاع الصحي للعديد من الضغوط الوظيفية والسلوكيات الانفعالية التي تؤثر عليهم بشكل سلبي عقب جائحة COVID-19، وبالتالي يُمكن وضع برامج إرشادية وعلاجية لخفض هذه السلوكيات، بما يساعد في الحفاظ على الموارد البشرية المُدربة.

- وضع استراتيجيات وأساليب مبتكرة لتدريب المشرفين على سبل التفاعل الاجتماعي مع المرؤوسين بالقطاعات الخدمية المختلفة.
- استخدام التحفيز المادي كأحد أساليب تقييم المعاملة بالمثل في بيئات العمل المضطربة.
- الاهتمام بالجانب النفسي لموظفي القطاع الصحي كأحد محاور تنفيذ أهداف رؤية المملكة للتنمية المستدامة 2030.
- تحقيق الأمن النفسي للموظفين والحفاظ على حقوقهم المعنوية لتقليل مستويات الاجترار المهني.
- تنمية مهارات التنظيم الإنفعالي كأحد محاور إدارة الذات في بيئات العمل المضطربة.

الأفاق المستقبلية والقيود البحثية:

يمتلك البحث الحالي بعض القيود البحثية التي تُعرقّل تعميم نتائج الدراسة بشكلٍ كاملٍ. أولاً، ركز البحث الحالي على عينتين من القطاع الطبي: الموظفين والمدراء بمستشفيات الدوامي الصحي داخل المملكة العربية السعودية، دون التركيز على المشرفين والعمالة الجُدد. على هذا النحو، يمكن للدراسات المستقبلية فحص منظور هؤلاء المستويات الإدارية على نفس النموذج المقترح في قطاعات أخرى أو دول آسيوية ضمن الخليج العربي أو الشرق الأوسط. ثانياً، اهتم البحث الحالي بدراسة الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي كمتغيرات ضابطة، ويمكن للدراسات المستقبلية استتشاف النوع الاجتماعي والخبرة الوظيفية كعوامل سياقية لفحص مستويات المتعرضين وغير المتعرضين للسلوكيات المهنية. ثالثاً، استخدم هذا البحث الذكاء الروحي كمتغير مُعدّل للعلاقة الإيجابية بين تبدد الشخصية وكل من فعاظة المشرف وزميل العمل، ومن ثم يمكن للباحثين المستقبليين توظيف الذكاء الأخلاقي واحترام الأديان السماوية كمتغيرات مُعدلة لخفض المستويات العالية للسلوكيات المهنية للمشرفين والمرؤوسين في نشوب تبدد شخصية الضحايا. رابعاً، استخدم هذا البحث

الانسحاب النفسي كأحد العواقب السلبية الناجمة عن تبيد شخصية الموظفين، ولذا يُمكن تضمين عدوى المزاج وعصيان الموظف في الدراسات المستقبلية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو زيد، أسماء والريميدي، بسام (2022). أثر التوازن التنظيمي في الحد من سلوكيات الانسحاب الوظيفي للعاملين بالتطبيق على شركات السياحة المصرية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة*، 23(1)، 87-102.
- السلمي، ربيعه سلمان والغنامي، فاطمة حمدي (2023). الذكاء الروحي وعلاقته بالمناعة النفسية وجودة الحياة لدى عينة من طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز. *المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية*، 7(27)، 297-336.
- الظفري، بدر بن سليمان ومنصو، نورواتي (2022). أثر الذكاء الروحي على الإلتزام التنظيمي لدى موظفي القطاعين العام والخاص بسلطنة عمان: المتغير المعدل للنوع الاجتماعي. *المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية*، 6(24)، 103-130.
- العابدي، علي رزاق جواد وفايز، أكرم سامي (2020). الفظاظة في مكان العمل وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية في شركة نفط البصرة. *مجلة معين*، 4، 1-28.
- العنزي، عطا الله فاحس (2023). الشغف الوظيفي والاحتراق الوظيفي وعلاقتهما بالفاعلية المدرسية لدى مديري ومديرات المدارس في مدينة عرعر بالمملكة العربية السعودية. *المجلة السعودية للعلوم التربوية*، 10، 1-18.
- إبراهيم، سالي سمير أحمد؛ شوشه، أمير علي ودويدار، محمود محمد عوض (2018). دور السلوك الانسحابي للموظف كمتغير وسيط بين الفظاظة التنظيمية وسلوك المواطن في مديريات الخدمات بمحافظة دمياط. *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية*، 55 (2)، 1-43.
- درة، عمر والرواس، نورا (2023). دور الكياسة التنظيمية في تقليل مخاطر سلوكيات الفظاظة في مكان العمل في المؤسسات الحكومية بمحافظة ظفار. *مجلة الجامعة الإسلامية بغزة للاقتصاد ودراسات الأعمال*، 31(3)، 51-70.
- زكي، محمد (2023). الانسحاب الوظيفي كمتغير وسيط بين القيادة السامة والارتباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بشركات قطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، 4(1)، 305-351.

- عبدالله، محمد حمزة أمين (2022). التتم في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني. *مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية والأدبية*، 28(4)، 203-260.
- عبد الغفار، محمد السعيد (2021). الدور الوسيط للتهكم الوظيفي في العلاقة بين التحدث السلبي عن زملاء العمل وسلوكيات الانسحاب النفسي: الرقابة الذاتية كمتغير معدل (دراسة تطبيقية على العاملين بالوحدات المحلية بمركز مدينة المنصورة). *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، 2(2)، 1-33.
- قرني، حسام (2022). العلاقة بين القيادة الخادمة والانسحاب الوظيفي من العمل دراسة ميدانية على العاملين بالديوان العام لمحافظة المنيا. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 23 (3)، 270-241.
- وزارة الصحة السعودية (2021). *الكتاب الإحصائي السنوي*. متاح عبر الرابط:
<https://www.moh.gov.sa/Ministry/Statistics/book/Documents/1Statistic-al-Yearbook-2021.pdf>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abedi-Gilavandi, R., Talebi, F., Abedi-Taleb, E., Nateghi, S., Khedmat, L., Amini, F., ... & Effatpanah, M. (2019). Burnout among nursing staff in Ziaeian hospital. *Materia Socio-Medica*, 31(1), 10.
- Abhicharttibutra, K., & Tungpunkom, P. (2019). Association of structural and psychological empowerment with depersonalization and personal accomplishment among nurses: A systematic review. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*, 23(4), 398-413.
- Aggarwal, A., Chand, P. K., Jhamb, D., & Mittal, A. (2020). Leader-member exchange, work engagement, and psychological withdrawal behavior: The mediating role of psychological empowerment. *Frontiers in Psychology*, 11, 423.
- Ahmadi, M., Estebsari, F., Poormansouri, S., Jahani, S., & Sedighie, L. (2021). Perceived professional competence in spiritual care and predictive role of spiritual intelligence in Iranian nursing students. *Nurse Education in Practice*, 57, 1-9.

- Akgunduz, Y., Sanli Kayran, S. C., & Metin, U. (2023). The background of restaurant employees' revenge intention: supervisor incivility, organizational gossip, and blaming others. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Ahead-of-print.
- Alharbi, J., Pont, S., Tee, S., & Maxwell, S. J. (2023). The role of human resource management and governance in addressing bullying, burnout and the depersonalization of junior and senior psychiatric nurses in Saudi Arabia. *International Journal of Mental Health Nursing*, ahead-of-print.
- Aliabadi, P. K., Zazoly, A. Z., Sohrab, M., Neyestani, F., Nazari, N., Mousavi, S. H., Fallah, A., Youneszadeh, M., Ghasemiyan, M. & Ferdowsi, M. (2021). The role of spiritual intelligence in predicting the empathy levels of nurses with COVID-19 patients. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(6), 658-663.
- Allam, Z., Malik, A., & George, S. (2021). The relationship between emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, and job satisfaction: an empirical study in Saudi Arabia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1109-1117.
- Almalawi, A., Khan, A. I., Alsolami, F., Abushark, Y. B., Alfakeeh, A. S., & Mekuriyaw, W. D. (2022). Analysis of the exploration of security and privacy for healthcare management using artificial intelligence: Saudi hospitals. *Computational Intelligence and Neuroscience*, ahead-of-print.
- Alrashidi, N., Alreshidi, M. S., Dator, W. L., Maestrado, R., Villareal, S., Buta, J., Pangket, P., Jr Mostoles, R., Gonzales, A., Mina, E. & Pasay An, E. (2022). The mediating role of spiritual intelligence on well-being and life satisfaction among nurses in the context of the COVID-19 pandemic: A path analysis. *Behavioral Sciences*, 12(12), 1-12.

- Arkanudin, A., & Rupita, R. (2021). Burnout Knowledge of Female Nurses during the COVID-19 Pandemic: Study at Dr. Agoesdjam Hospital in Ketapang Regency, Indonesia. *Randwick International of Social Science Journal*, 2(4), 509-515.
- Arsang-Jang, S., Khoramirad, A., Pourmarzi, D., & Raisi, M. (2020). Relationship between spiritual intelligence and ethical decision making in Iranian nurses. *Journal of Humanistic Psychology*, 60(3), 330-341.
- Baker, M. A., & Kim, K. (2021). Becoming cynical and depersonalized: how incivility, co-worker support and service rules affect employee job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4483-4504.
- Bashir, M., Shaheen, K., Saleem, S., Bhutta, M. K., Abrar, M., & Jun, Z. (2019). The mediating role of psychological need thwarting in the relationship between compulsory citizenship behavior and psychological withdrawal. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-10.
- Chen, Y., Wang, Z., Peng, Y., Geimer, J., Sharp, O., & Jex, S. (2019). The multidimensionality of workplace incivility: Cross-cultural evidence. *International Journal of Stress Management*, 26(4), 356-366.
- Cropanzano, R., Dasborough, M. T., & Weiss, H. M. (2017). Affective events and the development of leader-member exchange. *Academy of Management Review*, 42(2), 233-258.
- Dalgıç, A. (2022). The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization: The mediation effect of forgiveness. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8(3), 307-317.
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2023). Ignoring leaders who break promises or following god: How depersonalization and religious

- faith inform employees' timely work efforts. *British Journal of Management*, 34(1), 16-36.
- Dedahanov, A. T., Fayzullaev, A. K. U., & Abdurazzakov, O. S. (2022). Supervisor incivility and employee voice: The roles of cognitive reappraisal and psychological distress. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(5), 689-704.
- Emirza, S., & Öztürk, E. B. (2022). Leader negative mood and employee-instigated incivility: The role of mood contagion. *Evidence-based HRM*, 10(1), 88-102.
- Faisal, M., Stanton, P., & Muchiri, M. (2023). Public healthcare in Pakistan: A people management solution? *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 61(2), 462-482.
- Fowler, E. K. (2023). Assessing how spirituality affects resiliency in the pediatric healthcare practitioner. *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 77(1), 34-40.
- Gaan, N., & Shin, Y. (2023). Supervisor incivility and frontline employees' performance amid the COVID-19 pandemic: A multilevel moderated mediation analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103347.
- Gordon, S., Jolly, P., Self, T., & Shi, X. (2023). Is subtle toxicity worse for racial-ethnic minority employees? The impact of coworker incivility on employee well-being. *Journal of Foodservice Business Research*, 26(4), 587-608.
- Heydari, E., Seyed Kalali, N., & Shariati, N. (2022). Organizational virtuousness and social capital: The mediating role of organizational commitment and the moderating role of spiritual intelligence. *Social Capital Management*, 9(4), 617-637.
- Holm, K., Torkelson, E., & Bäckström, M. (2021). Longitudinal outcomes of witnessed workplace incivility: A three-wave full panel study

- exploring mediators and moderators. *Occupational Health Science*, 5, 189-216.
- Holmvall, C. M., & Sobhani, S. M. (2020). Incivility toward managers: Gender differences in well-being outcomes. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 39(3), 301-317.
- Hossain, M. S., Muhammad, G., & Guizani, N. (2020). Explainable AI and mass surveillance system-based healthcare framework to combat COVID-19 like pandemics. *IEEE Network*, 34(4), 126-132.
- Hur, W. M., Kim, B. S., & Park, S. J. (2015). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(6), 701-712.
- Ibrahim, N., Mohd Burhan, N., Mohamed, A., Mahmud, M., & Abdullah, S. R. (2022). Emotional intelligence, spiritual intelligence and psychological well-being: Impact on society. *Malaysian Journal of Society and Space*, 18(3), 90-103.
- Imam, H., Chambel, M. J., Nauman, S., & Yasin, H. (2022). Status conflict and team creativity: The roles of depersonalization and organizational awareness. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(2), 101-110.
- Irum, A., Ghosh, K., & Pandey, A. (2020). Workplace incivility and knowledge hiding: A research agenda. *Benchmarking: An International Journal*, 27(3), 958-980.
- Islam, M. R., & Bowling, N. (2022). Extraversion and emotional expressiveness: Moderators of the relationship between curmudgeon personality and workplace incivility. *Personality and Individual Differences*, 197, 111793.

- Jawahar, I. M., Kisamore, J. L., Stone, T. H., & Rahn, D. L. (2012). Differential effect of inter-role conflict on proactive individual's experience of burnout. *Journal of Business and Psychology*, 27, 243-254.
- Jo, Y., & Lee, D. (2022). Activated at home but deactivated at work: How daily mobile work leads to next-day psychological withdrawal behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 43(1), 1-16.
- Khalid, R., Ghaderi, Z., Elayan, M. B., Selem, K. M., Mkheimer, I. M., & Raza, M. (2022). Dark triad traits, job involvement, and depersonalization among hotel employees: The mediating role of workplace incivility. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-29.
- Khan, M. A., Kumar, J., Shoukat, M. H., & Selem, K. M. (2023). Does injustice perception threaten organizational performance in the healthcare setting? A sequential mediation examination. *International Journal of Conflict Management*, ahead-of-print.
- Khawaja, K. F., Sarfraz, M., Rashid, M., & Rashid, M. (2022). How is COVID-19 pandemic causing employee withdrawal behavior in the hospitality industry? An empirical investigation. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(3), 687-706.
- Kim, M., & Beehr, T. A. (2021). The power of empowering leadership: Allowing and encouraging followers to take charge of their own jobs. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(9), 1865-1898.
- King, D. B., & DeCicco, T. L. (2009). A viable model and self-report measure of spiritual intelligence. *International Journal of Transpersonal Studies*, 28(1), 68-85.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

- Küçük, B. A. (2022). Understanding the employee job satisfaction depending on manager's fair treatment: The role of cynicism towards the organization and co-worker support. *European Review of Applied Psychology*, 72(6), 100795.
- Lewis, B. R. (1993). Service quality measurement. *Marketing Intelligence & Planning*, 11(4), 4-12.
- Lin, L., & Bai, Y. (2023). The dual spillover spiraling effects of family incivility on workplace interpersonal deviance: From the conservation of resources perspective. *Journal of Business Ethics*, 184(3), 725-740.
- Liu, X., Yuan, S. J., Ji, T. T., & Song, Y. L. (2022). Relationship between risk perception of COVID- 19 and job withdrawal among Chinese nurses: The effect of work–family conflict and job autonomy. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 1931-1939.
- Ma, Q., & Wang, F. (2022). The role of students' spiritual intelligence in enhancing their academic engagement: A theoretical review. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-6.
- Moafi, F., Momeni, M., Tayeba, M., Rahimi, S., & Hajnasiri, H. (2021). Spiritual intelligence and post-abortion depression: a coping strategy. *Journal of Religion and Health*, 60, 326-334.
- Moon, C., & Morais, C. (2022). Understanding the consequences of workplace incivility: the roles of emotional exhaustion, acceptability and political skill. *International Journal of Conflict Management*, 33(3), 425-447.
- Müller, M. M., Baillès, E., Blanch, J., Torres, X., Rousaud, A., Cañizares, S., ... & Cope-Corona Study Group. (2023). Burnout among hospital staff during the COVID-19 pandemic: Longitudinal results from the international Cope-Corona survey study. *Journal of Psychosomatic Research*, 164, 111102.

- Muthén, B., & Muthén, L. (2017). *Mplus*. In Handbook of item response theory (pp. 507-518). Chapman and Hall/CRC.
- Nadian-Sadeh, H. (2020). The relationship between spiritual intelligence with caring behavior and empathy in nurses working in hospitals affiliated to university of medical sciences of Kashan. *Journal of Nursing Education*, 8(6), 8-17.
- Naeem, M., Weng, Q., Ali, A., & Hameed, Z. (2020). An eye for an eye: does subordinates' negative workplace gossip lead to supervisor abuse? *Personnel Review*, 49(1), 284-302.
- Namin, B. H., Øgaard, T., & Røislien, J. (2021). Workplace incivility and turnover intention in organizations: A meta-analytic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 25.
- Parayitam, S., Usman, A. S., Olson, B. J., & Shea, T. (2022). Effect of emotional exhaustion and knowledge sharing on depersonalization, work accomplishment, and organizational performance. *International Journal of Knowledge Management*, 18(1), 1-20.
- Permarupan, P. Y., Al Mamun, A., Hayat, N., Saufi, R. A., & Samy, N. K. (2020). Nursing management challenges: Effect of quality of work life on depersonalization. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1040-1049.
- Preston, C. C., & Colman, A. M. (2000). Optimal number of response categories in rating scales: Reliability, validity, discriminating power, and respondent preferences. *Acta Psychologica*, 104(1), 1-15.
- Pujol-Cols, L., Dabos, G. E., & Lazzaro-Salazar, M. (2023). Individual differences and emotional labor: The effects of core self-evaluations on depersonalization. *Journal of Management & Organization*, 29(3), 425-444.

- Qi, H., Jingtao, F., Wenhao, W., & Pervaiz, S. (2022). You are “insisting”, or you want to “withdraw”? Research on the negative effect of ethical leadership on leaders themselves. *Current Psychology*, 1-17.
- SadatMiri, L., Davari, R., & Dortaj, F. (2021). Presenting a causal model of emotional regulation based on beliefs and spiritual intelligence by mediating role of rumination in Tehran students. *Family and Health*, 11(3), 24-37.
- Salem, M. H., Selem, K. M., Khalid, R., Raza, M., & Valeri, M. (2023). Humorous leadership, upward voice and resistance to change in the hotel context: From affective events theory perspective. *European Business Review*, 35(5), 737-762.
- Seha Guide (2021). *Dawadmi general hospital*. Available at: <https://sehaguide.com/en/item/9315/Dawadmi-General-Hospital>
- Selem, K. M., Shoukat, M. H., Shehata, A. E., Amora, J. T., & Ahmad, M. S. (2023). A multilevel modeling investigation of hotel activity recovery: Scale development of workplace health measures post-COVID-19. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-31.
- Seo, Y. E., Kim, H. C., Yoo, S. Y., Lee, K. U., Lee, H. W., & Lee, S. H. (2020). Factors associated with burnout among healthcare workers during an outbreak of MERS. *Psychiatry Investigation*, 17(7), 674.
- Sharifnia, A. M., Fernandez, R., Green, H., & Alananzeh, I. (2022). Spiritual intelligence and professional nursing practice: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 1-14.
- Shehawy, Y. M. (2022). Current workplace issues and behaviours in tourism and hospitality: Moderating role of empowering leadership. *Current Issues in Tourism*, 25(10), 1627-1648.

- Shin, Y., & Hur, W. M. (2021). *Supervisor incivility and employee job performance: The mediating roles of job insecurity and amotivation*. In *Leadership and supervision* (pp. 81-102). Routledge.
- Sinclair, S. (2021). Bystander reactions to workplace incivility: The role of gender and discrimination claims. *Europe's Journal of Psychology*, *17*(1), 134-144.
- Skrzypińska, K. (2021). Does spiritual intelligence (SI) exist? A theoretical investigation of a tool useful for finding the meaning of life. *Journal of Religion and Health*, *60*(1), 500-516.
- Song, C., & Lee, C. H. (2020). The effect of service workers' proactive personality on their psychological withdrawal behaviors: A moderating effect of servant leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, *41*(5), 653-667.
- Srivastava, S., Chhabra, B., Madan, P., & Puri, G. (2023). From workplace bullying to workplace withdrawal: mediating role of fear-based silence and moderating role of personality. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, *10*(2), 248-264.
- Suárez-Barraza, M. F. (2020). Implementación del “Kaizen-Innovación de Procesos-Jidoka” para hacer frente al COVID-19: Un caso de estudio en un hospital público. *Ingeniería Industrial*, *39*, 75-96.
- Ubillos-Landa, S., Puente-Martínez, A., & González-Castro, J. L. (2023). Psychological withdrawal and mental health during the COVID-19 pandemic: A longitudinal study. *Psychology & Health*, *38*(10), 1361-1377.
- Vasconcelos, A. F. (2020). Workplace incivility: A literature review. *International Journal of Workplace Health Management*, *13*(5), 513-542.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior*, *18*(1), 1-74.

- Wilson, K. S., Kleshinski, C. E., & Matta, F. K. (2021). You get me: Examining the implications of couples' depersonalization agreement for employee recovery. *Personnel Psychology, 74*(2), 265-293.
- Yang, J., Millman, L. M., David, A. S., & Hunter, E. C. (2023). The prevalence of depersonalization-derealization disorder: A systematic review. *Journal of Trauma & Dissociation, 24*(1), 8-41.
- Yin, J., Ji, Y., & Ni, Y. (2023). Supervisor incivility and turnover intention of the employees in the hospitality industry of China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 35*(2), 682-700.
- Zardini, S. Z., Jafari, A., & Ghamari, M. (2021). Prediction of marital burnout based on feelings of loneliness and emotional divorce in infertile women. *Journal of Research and Health, 11*(5), 323-332.
- Zavala, B. I. M., Zamora-Macorra, M., & Alcántara, S. M. (2022). Working conditions and the components of burnout among nursing staff in a public hospital in Mexico city. *Journal of Nursing Research, 30*(4), e219.
- Zhu, H., Lyu, Y., & Ye, Y. (2021). The impact of customer incivility on employees' family undermining: A conservation of resources perspective. *Asia Pacific Journal of Management, 38*, 1061-1083.