

دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	التأثير المعدل للمرونة النفسية فى العلاقة بين النبذ فى مكان العمل والتنافر العاطفى: بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة
المصدر:	المجلة المصرية للدراسات التجارية
الناشر:	جامعة المنصورة - كلية التجارة
المؤلف الرئيسي:	النادى، نوال محمود
المجلد/العدد:	مج42, ع4
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2018
الصفحات:	472 - 513
رقم MD:	979960
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	الأداء المؤسسى، المرونة النفسية، التنافر العاطفى، المؤسسات الاستشفائية، جامعة المنصورة
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/979960

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإنفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة.
يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.



كلية التجارة

المجلة المصرية للدراسات التجارية

التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة
بين النبذ في مكان العمل و التنافر العاطفي
(بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة)

د/ نوال محمود النادي

أستاذ مساعد إدارة الأعمال

كلية التجارة (بنات) - جامعة الأزهر

التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة

بين النبذ في مكان العمل و التنافر العاطفي

(بالنطبق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة)

د/ نوال محمود الناهي

أستاذ مساعد إدارة الأعمال

كلية التجارة (بنات)- جامعة الأزهر

ملخص الدراسة:

استهدفت هذه الدراسة قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي، وقياس التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، وقد تم اختيار عينة قوامها (٣٦٠) مفردة من هيئة التمريض العاملين بتلك المستشفيات المراكز الطبية، وقد تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال الاستقصاء، وقد وصلت نسبة الردود الصحيحة (٧١%) من هيئة التمريض، وأوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي، كما أوضحت أن دخول المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل) يلعب دوراً ملطفاً في التخفيف من التأثير الموجب لسلوكيات النبذ في مكان العمل على التنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل)؛ وهذا ما يعكسه زيادة معامل التحديد.

الكلمات المفتاحية: النبذ في مكان العمل، المرونة النفسية، التنافر العاطفي، والاستنزاف العاطفي.

Abstract :

The study aimed to measure the effect of the dimensions workplace ostracism of on the dimensions of emotional dissonance, As well as measuring the adjusted effect of Psychological Resilience in the relationship between workplace ostracism and emotional dissonance, In hospitals and medical centers, Mansoura University, a sample has been chosen of (360) from the nursing staff in those hospitals and medical centers, the necessary raw data collected through questionnaire, the proportion of correct responses has reached about (71%) of the nursing staff, The results of the study showed that there is a significant effect on the dimensions of workplace ostracism of on the dimensions of emotional dissonance, The study also showed that the entry of Psychological Resilience in the relationship between workplace ostracism and emotional dissonance (Emotional Exhaustion and Intention Turnover) support plays a moderating role in the positive effect of workplace ostracism behaviors on emotional dissonance (Emotional Exhaustion and Intention Turnover) this was reflected by the increased The coefficient of determination.

Keywords: Workplace Ostracism, Psychological Resilience, Emotional Dissonance , Emotional Exhaustion

مقدمة:

لم يُعد هناك خلاف حول أهمية العنصر البشري بالمنظمات، فالعامل بات يمثل العنصر الأكثر أهمية في تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وحيث يقضى العاملون معظم أوقاتهم سوياً فالعلاقات الشخصية بينهم تُعد واحدة من أهم العوامل التي تؤثر بشكل كبير على السلوك التنظيمي (Chung, 2015)، لذلك تزداد يوماً بعد يوم الحاجة إلى العلاقات الاجتماعية والتفاعل بين زملاء العمل، إلا أنه في الآونة الأخيرة انتشرت في المنظمات أحد الظواهر ذات التأثير المؤلم وهي النبذ في مكان العمل (Workplace Ostracism)، وقد حظي النبذ في مكان العمل على اهتمام بالغ من جانب المنظمات نظراً لازدياد معدل تكراره، وكذلك أيضاً لنتائجه المدمرة (Robinson et al., 2013)، والتي تتضمن السلوكيات الإنحرافية المتزايدة (Zhao et al., 2013)، كإنخفاض معدل سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي (Ferris et al., 2008)، الإستهزاف العاطفي، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي (Ferris et al., 2008, Zhao et al., 2013, O'Reilly et al., 2014).

وعلى الجانب الآخر زاد اهتمام المنظمات بدعم المرونة النفسية (Psychological Resilience) للعامل فهو في بيئة عمله يواجه وبشكل يومي العديد من الضغوط والمشاكل، فإذا كان لا يؤمن بقدرته على تحقيق أهدافه من خلال الجهود المبذولة، فإن عزيمته ستكون أقل في مواجهة تلك الضغوط والمشاكل في ظل هذه البيئة المضطربة (Luthans et al., 2006)، ويترتب على مرونة الفرد النفسية نتائج إيجابية مثل تعزيز التكيف، التخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل، وتطوير مهارات التعامل الفعالة مع الشدائد والتغيرات البيئية (Ahern et al., 2006)، وتُعد القوى العاملة المرنة القادرة على الاستجابة بشكل إيجابي وكفاء عنصراً أساسياً لبقاء المنظمة وازدهارها في المستقبل (Wang et al., 2014).

ويُعد مفهوم التناقض العاطفي (Emotional Dissonance) من المفاهيم الحديثة التي استحوذت على اهتمام العلماء والباحثين في مجال الأدب التنظيمي، باعتباره متغيراً مهماً في إبقاء العاملين، والحفاظ على رفايتهم العاطفية في ظل بيئة الأعمال التي تتسم بتنافسية شديدة، الأمر الذي يمثل تحدياً كبيراً لإدارة الموارد البشرية (Park et al., 2014).

أولاً: الإطار النظري للدراسة، والدراسات السابقة:

١- مفهوم النبذ في مكان العمل Workplace Ostracism :

ينظر (Williams, 2011) إلي أن النبذ يحدث عندما يتم تجاهل أو استبعاد فرد أو مجموعة بواسطة فرد آخر أو مجموعة أخرى، ويتفق معه (Sommer et al., 2001) في أنه يتضمن التجنب أو التجاهل المتعمد لشخص ما من قبل الآخرين، وأشار (Hitlan et al., 2006) إلى أن النبذ

يشير إلى التجاهل والإقصاء والرفض لشخص ما أو مجموعة ما من قبل شخص آخر أو مجموعة أخرى؛ وهذا يعوق قدرة الشخص علي بناء علاقات شخصية إيجابية مع الآخرين أو الحفاظ عليها، وكذلك التأثير علي نجاحه في عمله وعلي سمعته الجيدة في مكان العمل، ويرى (Ferris et al., 2008) أن النبذ يتمثل في إدراك الشخص بأنه يتم تجاهله أو استبعاده، وقد أوضح أن من صور النبذ في مكان العمل المعاملة الصامتة، وتجنب التواصل البصري، وينظر (Anderson, 2009) إلى النبذ على أنه التجنب التنظيمي، والذي يشير إلي الاستبعاد المنهجي لشخص ما من المجموعة التي كان عضواً فيها، أما (Blackhart et al., 2009) ينظر إلى النبذ على أنه الرفض الاجتماعي لرغبة شخص ما في تكوين علاقة أو تحالف مع شخص آخر حتي إذا كانت هذه العلاقة مؤقتة في حين رفض الطرف الآخر إقامة هذه العلاقة حتي إذا كان هذا الرفض بشكل ضمني، أما (Dotan-Eliasz et al., 2009) يرى أن من صور النبذ في مكان العمل النبذ اللغوي، والذي يشير إلي الموقف الذي يتحدث فيه شخصان أو أكثر بلغة مبهمه لا يفهمها المحيطين بهم، أما (Jones et al., 2009) أوضح النبذ في أن يكون الفرد خارج دائرة العلاقات في العمل عموماً، وقد أشار (Robinson et al., 2013) إلى أن النبذ في مكان العمل يحدث عندما يقوم عضو داخل المجموعة أو المجموعة بأكملها بإغفال اتخاذ الأفعال التي تُشرك عضو تنظيمي آخر عندما يكون من المناسب اجتماعياً القيام بذلك، وقد أوضح (Chung, 2015) أن هذا التعريف أشمل حيث يتضمن الرفض الاجتماعي والتجاهل والتجنب التنظيمي والإقصاء الاجتماعي، واعتمدت الباحثة على التعريف الذي وضعه (Hitlan et al., 2006) في دراستها.

٢- مصادر النبذ في مكان العمل (Sours of Workplace Ostracism)

٢/١ النبذ من المشرفين (Ostracism from a supervisor(s))

دراسة (Rüpp and Cropanzano, 2002) أوضحت أنه عندما يتم معاملة المشرفين للمرء وسين بطريقة محترمة وعادلة فإن ذلك سوف يؤدي إلي ارتفاع كل من إنتاجية العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أكدت الدراسة أن النتائج السلبية للمعاملات الشخصية السيئة من قبل المشرفين والتي تتضمن عدم الأمان الوظيفي، انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك ارتفاع معدل نية ترك العمل تكون أقوى من النتائج السلبية للمعاملات الشخصية السيئة من قبل الزملاء، وتوصلت دراسة (Keltner et al., 2003) إلى أن الأفراد ذوي المناصب العليا بالمنظمة لديهم تأثير قوي في سلوكيات واتجاهات المرء وسين تجاه المنظمة، ومن ثم التأثير علي النتائج المتعلقة بالمنظمة.

٢/٢ النبذ من زملاء العمل (Ostracism from a co-worker(s))

أكدت دراسة (Hershcovis and Barling, 2010) أن المعاملات الشخصية السيئة من قبل الزملاء تكون أقل قوة وتأثيراً من تلك المقترفة من قبل

المشرفين، حيث تقتصر القوة التي يمتلكها الزملاء علي القوة الاجتماعية التي تمكنه من إثبات تواجده في المجموعة التي يعمل بها، وكذلك تحسين جودة العلاقات الاجتماعية بين أفراد تلك المجموعة، لذلك فإن سوء المعاملة الشخصية من جانب أحد الزملاء سيؤثر بشكل أسوأ علي الأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة إلي الشعور بالانتماء عن أولئك الذين ليس لديهم حاجة كبيرة للانتماء.

٣- الدراسات التي تناولت النبذ في مكان العمل:

أشارت دراسة (Hitlan et al.,2006) أن الفرد الذي يتعرض للنبذ (لغويًا) في مكان العمل يكون لديه مستوي أدنى من الالتزام العاطفي تجاه المنظمة، وكذلك مستوي أدنى من الالتزام بالبقاء في المنظمة، وذلك مقارنة بقرينه الذي لا يتعرض للنبذ (لغويًا) في مكان العمل، وأوضحت دراسة (Heaphy & Dutton , 2008) أن النبذ (من الرؤساء، أو الزملاء) في مكان العمل يؤدي إلى الاستنزاف العاطفي، وتوصلت دراسة (Ferris et al., 2008) إلى أن النبذ في مكان العمل له نتائج عاطفية سلبية متمثلة في القلق، الإحباط، وكذلك الإجهاد العاطفي، وأثبتت أنه توجد علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل والنية لترك العمل، وأشارت دراسة (Wu et al., 2010) إلى أن النبذ في مكان العمل يؤثر سلبياً على الإتجاهات الجماعية، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى كل من المواطنة التنظيمية والهوية التنظيمية، وأيضاً أكدت دراسة (Wu et al.,2011) على أن من أهم نتائج النبذ في مكان العمل النية لترك العمل وسلوك البحث عن وظيفة، الأمر الذي يؤثر سلبياً علي كل من العاملين والمنظمة، واتفقت معهم أيضاً دراسة كل من (Robinson et al., 2013), (Giumetti et al.,2013), (AL-Atwi,2017).

وقد قام (O'Reilly et al., 2014) بعمل دراسة مقارنة بين تأثير كل من التحرش والنبذ في مكان العمل، وذلك من خلال إجراء دراسات ميدانية، والتي كشفت عن أن التحرش له نتائج سلبية أقل علي العاملين مقارنة بالنبذ، أما دراسة (Haq , 2014) قد توصلت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين النبذ في مكان العمل والإجهاد النفسي للعالمين، ومن ثم الاستنزاف العاطفي لهم.

كما توصلت دراسة (Chung, 2015) إلى أنه عندما يتم نبذ الفرد أو تجاهله من قبل أعضاء المنظمة فإن ذلك سيؤدي إلي ازدياد النتائج السلوكية السلبية، والتي تتضمن الانسحاب الوظيفي، العدوانية، وكذلك الصراع الشخصي، وقد أشارت دراسة (Zhu et al.,2017) أن للنبذ نتائج سلبية تتضمن انسحاب الفرد من السلوكيات الاجتماعية الإيجابية، انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية ومستوي كل من الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، وأوضحت دراسة (Qian et al., 2017) أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية بين النبذ في مكان العمل ومستوي الاحتراق الوظيفي، والذي يؤدي بدوره إلي العديد من النتائج السلبية المتعلقة بالعمل مثل ارتفاع معدل الغياب و النية لترك العمل..

وتوصلت دراسة (Camps et al., 2016) ودراسة (إبراهيم، ٢٠١٧) إلى أن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (المقبولية، الضمير الحي، الإنبساطية، العصابية، والانفتاح على الخبرة) تؤثر في سلوكيات النبذ في مكان العمل، وأضافت الأخيرة أن الدعم التنظيمي يلعب دوراً ملطفاً في التخفيف من تأثير سلوكيات النبذ في مكان العمل على الإستنزاف العاطفي، بينما لم يكن له دور ملطف فيما يتعلق بكل من سلوكيات صوت الموظف و سلوكيات الإنتقام التنظيمي.

أما دراسة (Abubakar et al., 2018) توصلت إلى أن النبذ في مكان العمل يؤثر سلباً على مشاعر الفرد، حيث أنه عندما يكون مستبعداً من الفريق، فإن ذلك يؤدي إلي القلق والحزن والإحباط نتيجة ضعف جودة التواصل الاجتماعي بين الأفراد.

٤- مفهوم المرونة النفسية Psychological Resilience:

عرف (Tedeschi & Calhoun, 2004) المرونة النفسية على أنها "القدرة العاطفية على الإستمرار في الحياة بعد المشقة"، وعرفها (Rutter, 2006) بأنها "التفاؤل الكبير في ظل الشدائد، والمواقف العصبية"، في حين أن (Zautra, 2009) ينظر إلى المرونة النفسية على أنها "مورد نفسي يساعد الفرد على التكيف النفسي مع ما يواجهه من مخاطر، وهذا يتضمن وجود مستوى صحي إيجابي، والقدرة على استعادة التوازن النفسي بشكل أسرع".

ويعرفها (Keye & Pidgeon, 2013) بأنها "القدرة على التعافي من أحداث الحياة المؤلمة والصعبة، مع زيادة القدرة على التكيف مع الأحداث السلبية المماثلة في المستقبل"، أما (Wang et al., 2014) عرفها على أنها "حالة عاطفية تساعد الفرد على الوصول إلى التوازن النفسي عندما يواجه تجارب صادمة، ويتعافى من تلك التجارب بمستوى نفسي إيجابي"، واعتمدت الباحثة على ذلك المفهوم في دراستها.

٥- الدراسات التي تناولت المرونة النفسية:

أوضحت دراسة (Luthans et al., 2006) أن المرونة النفسية للفرد ترتبط ارتباطاً إيجابياً بكفائته الذاتية، وأظهرت أن الأفراد (ذوي كفاءة ذاتية عالية) لديهم ثقة في أداء وظائفهم بشكل جيد يكون لديهم مرونة نفسية أعلى، وأشارت دراسة (Youssef & Luthans, 2007) إلى أن توافر المرونة النفسية، التفاؤل، والأمل في مكان العمل يعني إيجابية السلوك التنظيمي. وتوصلت دراسة (Zautra, 2009) إلى أن كفاءة الفرد الذاتية تدعم قدرته على التكيف مع المخاطر والضغط، وتساعد على التأقلم النفسي، مما يزيد من المرونة النفسية لدى الفرد، وأكدت دراسة (Shin et al., 2012) أن من متطلبات التغيير وجود علاقة بين الإقناع التنظيمي، والمرونة النفسية للعاملين حتى يمكن التأثير على سلوكياتهم، واتجاهاتهم نحو التغيير التنظيمي.

أما دراسات (Robertson & Cooper, 2011, Wang et al.,) (2014) أوضحت أن التدريب على المرونة النفسية يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي، وأشارت دراسة (Hopfoi et al., 2015) إلى أن المرونة النفسية للعامل تعد مصدراً فعالاً يساعده على التكيف، وقد أفادت دراسة (Gungor & Perdu, 2017) أن قدرة الشباب المغتربين على التكيف والتأقلم مع البيئة الاجتماعية (المرونة النفسية) تؤدي إلى رفاهيتهم النفسية، وأكدت دراسة (Kurtessis, 2017) أنه بالإضافة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك للعاملين يستوفي حاجاتهم العاطفية والاجتماعية فإن المرونة النفسية لديهم تجعلهم أكثر قدرة على التجاوب مع الأحداث الضاغطة وظروف عدم التأكد، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نجاح المنظمة، وأوضحت دراسة (et al., 2018) (Ferreira) أن مرونة الأنا تلعب دوراً حيوياً في العلاقة بين الدعم التنظيمي ومقاومة التغيير، وأن زيادة دعم المشرفين للعاملين، وتقوية المرونة النفسية لديهم يساعدان على خفض مقاومتهم السلوكية والعاطفية للتغيير.

٦- مفهوم التنافر العاطفي Emotional Dissonance:

أوضح (Tsai, et al., 2009) أن التنافر العاطفي يعني ضرورة عرض المشاعر الإيجابية من قبل العاملين مهما اختلفت التفاعلات مع العملاء، وأكد (Sharifi et al., 2014) أن التنافر العاطفي يعني "التناقض بين ما يشعر به الفرد، والمشاعر التي يعبر بها لكي يلبى القواعد التنظيمية"، وعرفه (Hofmann & Stokburgre-Saur., 2017) أنه "وجوب إظهار المشاعر الإيجابية لدى العامل عند تعامله مع متلقى الخدمة مهما كان لديه من مشاعر سلبية"، وأوضح ذلك في مثال أن مضيعة الطيران التي تشعر بالحزن لمشاكل خاصة بها، ولكنها تحتاج إلى ابتسامة مستمرة في أداء عملها، كما يوجد أدوار غير متوافقة فقد يحتاج موظف الخدمة أن يكون استبدادياً أو محاربا في العمل (ضابط الشرطة، والمحامي) ومتفاهماً وهادئاً في المنزل، واعتمدت الباحثة على مفهوم (Hofmann & Stokburgre-Saur., 2017) في دراستها.

٧- أبعاد التنافر العاطفي:

٧/١- الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion:

أوضح (Gul et al., 2011) أن الفرد يعاني من الاستنزاف العاطفي عندما يشعر بعدم قدرته على تقديم الخدمة للعملاء بشكل فعال، وقد وُجد أن هذا البُعد شائع بين مقدمي الخدمات (Sheñ & Huangb, 2012)، وأضاف (Hsu, 2013) إلى أنه ينشأ عن التفاعل المجهد للفرد مع الأشخاص الآخرين مثل العملاء، وأشار (Beheshtifar & Omidvar, 2013) أن الاستنزاف العاطفي يتمثل في شعور الفرد بأن موارده العاطفية مستنزفة، وبأنه أستنفد طاقته التي تعينه على أداء مهام عمله، ووصفه (Bakker et al., 2014) بأنه مشاعر تستنفد عاطفياً بسبب عمل الفرد، مع الأخذ في الاعتبار أن المشاعر من الموارد التي تنضب وأشار إلى أنه "حالة من استنفاد الطاقة بسبب المتطلبات

النفسية والعاطفية المفرطة التي تحدث للأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء بحكم عملهم".

٧/٢- النية لترك العمل Intention Turnover:

أشار (Chan&Morrison, 2000) إلى أن النية لترك العمل تعنى رغبة الفرد المتعمدة والمدروسة في ترك مكان عمله، وعرفها (Larrabee et al., 2003) التنبؤ بترك الوظيفة الحالية في المستقبل القريب، ووصفها (Purani& Sahadev, 2007) اعتزام التوقف عن العمل في الوظيفة الحالية، وأضاف (Heuven& Bakker , 2006) أنها تعنى رغبة، واستعداد العامل لترك العمل عندما تتاح له فرصة وظيفية أفضل خارج المنظمة التي يعمل بها.

٨- الدراسات التي تناولت التنافر العاطفي:

أشارت دراسة (Heuven & Bakker, 2003) إلى أن التنافر العاطفي لدى العاملين بالفنادق (التناقض بين المشاعر الداخلية، وضروزة عرض المشاعر الإيجابية للنزلاء بتلك الفنادق) له تأثير إيجابي على الاحتراق الوظيفي لديهم، وأضاف نفس الباحثين في دراسة لهما على (١٠٨) مفردة من العاملين بالتمريض، و(١٠١) مفردة من العاملين بالشرطة أن المتطلبات العاطفية لوظائفهم، والتي تعد جزءاً هاماً من عملهم الإنساني (التعامل مع المرضى، والمجرمين) تؤثر تأثيراً إيجابياً في التنافر العاطفي لديهم، وأكدت أيضاً أن التنافر العاطفي يتوسط العلاقة بين المتطلبات العاطفية للوظيفة، والإحترق الوظيفي للمفردات محل التطبيق (Heuven & Bakker, 2006))، وأوضحت دراسة (Karatepe & Aleshinloye., 2009) أن التنافر العاطفي، والإستنزاف العاطفي يؤثران سلبياً على كل من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى موظفي الفنادق بنيجيريا، وتوصلت دراسة (Wegge et al., 2010) إلى أن العواطف السلبية لدى العامل والسلوك العدواني للعميل يرتبطان إيجابياً بالتنافر العاطفي، بينما العواطف الإيجابية، والرضا الوظيفي للعامل يرتبطان بالتنافر العاطفي ارتباطاً سلبياً، وأثبتت أيضاً أن السلوك العدواني (الغضب، الكره) للعميل يتوسط العلاقة بين العواطف السلبية، والتنافر العاطفي لدى العاملين بمراكز الاتصالات.

وإشارةً لدراسة (Karatepe, 2011) توصلت إلى أن التنافر العاطفي يؤدي إلى الإحترق الوظيفي، والإستنزاف العاطفي، وعدم الإرتباط بالعمل، وأوضحت أن الدعم التنظيمي المدرك، والحرية في العمل يلطفان من تأثير التنافر العاطفي على كل من الإستنزاف العاطفي، وعدم الإرتباط بالعمل.

وأشارت دراسة (Yozgat et al., 2012) إلى أن رضا العميل يعد مطلباً أساسياً لبقاء الشركات في الأسواق العالمية، لذا تسعى الشركات في كل الصناعات أن تمتلك من الخصائص ما يميزها عن غيرها، وأدركت أن أهم تلك الخصائص تحقيق الرفاهية النفسية للعاملين بالخدمة (سلاسل مخازن التجزئة بتركيا)، والذي تتأثر بالتنافر العاطفي لديهم، حيث توصلت الدراسة إلى أن التنافر العاطفي له تأثير سلبي معنوي على الرفاهية النفسية وأثبتت أيضاً أن

مفهوم الذات يتوسط تلك العلاقة، وأوضحت دراسة (Choubtarash, 2014) Karatepe & أن التنافر العاطفي يؤثر تأثيراً قوياً في الإستنزاف العاطفي، وأثبتت أيضاً أن الإستنزاف العاطفي له دور وسيط في العلاقة بين التنافر العاطفي وكل من النية لترك العمل، والغياب عن العمل بين موظفي الخدمات الأرضية (قبل الطيران) بشركات الطيران.

أما دراسة (Pohl et al., 2015) أوضحت أن العمل العاطفي، و التنافر العاطفي يؤثران تأثيراً معنوياً في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، الضمير، والسلوك الحضاري) لدى الممرضات بالمستشفيات الإيطالية، هذا وقد أوضحت دراسة كل من (Huang et al., 2010, Karatepe et al., 2016) أن زيادة أعباء العمل تؤثر بشكل إيجابي على الاستنزاف العاطفي.

وتوصلت دراسة (عويش، ٢٠١٦) إلى نموذج يوضح العلاقة بين مسببات التنافر العاطفي (المتطلبات العاطفية للوظيفة، التعاطف، التماهي التنظيمي، وعدوانية العميل) ونتائجه (الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل)، وأوضحت أن الدعم الاجتماعي والحرية في مكان العمل يلطفان من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي علي الاستنزاف العاطفي، ولم يكن لهما دور ملطف فيما يتعلق بالنية لترك العمل.

توصلت دراسة (Erbes, 2017) إلى أن تعاطف الذات يتوسط العلاقة بين الاستنزاف العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي لدى مقدمي الخدمات الإنسانية في المجتمعات ذات الدخول المنخفضة، وذلك بالتطبيق على ٢٠٧٦ مفردة في الولايات المتحدة، وأظهرت دراسة (Hofmann & Stokburgre, 2017) أن العاطفة الإيجابية لها تأثير إيجابي على التوازن بين عمل الفرد وحياته الشخصية، مما يؤدي إلى زيادة التزامه العاطفي، والتنافر العاطفي يؤدي إلى انخفاض الالتزام التنظيمي لديه، وظهور نيته لترك العمل. في ضوء العرض السابق يتضح ما يلي:

- ١- أن مصادر (أبعاد) النبذ في مكان العمل تتمثل في النبذ من المشرفين، والنبذ من الزملاء.
- ٢- أن (نتائج) أبعاد التنافر العاطفي تتمثل في الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل.
- ٣- لا توجد دراسة عربية أو أجنبية في- حدود علم الباحثة- تناولت التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي، وهذا ما تتعرض له الباحثة في دراستها.

ثانياً: أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- النبذ في مكان العمل يُعد مشكلة تستحق اهتمام بحثي مُفصّل، ولقد احتلت هذه الظاهرة خلال السنوات الأخيرة اهتمام بارز في الدراسات

النفسية والتنظيمية في الدول الأجنبية، إلا أن الاهتمام بها في الدول العربية ما زال محدوداً في هذا المجال من الدراسات بالرغم من الحاجة الماسة إليها، فالدراسات التي تناولت موضوع النبذ في مكان العمل خاصة في البيئة المصرية قليلة وفي مراحلها الأولى، وبالتالي هناك حاجة ماسة لدراسات نظرية وعملية في هذا الموضوع، من أجل فهم أفضل لأثاره قصيرة وطويلة الأجل على المنظمات.

- هناك حاجة ماسة إلى دراسة، وتحليل أبعاد ظاهرة التنافر العاطفي، والتعرف على مسبباتها، نظراً للنتائج السلبية المتعددة الناجمة عنها، والتي تنعكس في تدنى مستوى الأداء بشكل عام.

- لم تتلقَ المرونة النفسية اهتماماً كافياً من قبل الباحثين في البيئة العربية رغم أهمية هذا الموضوع، بما له من تأثير كبير على المنظمة والأفراد العاملين بها، وذلك مقارنة بالدراسات الأجنبية. لذا تتضح الأهمية العلمية لهذه الدراسة فيما يلي:

١- إلقاء الضوء على موضوع النبذ في مكان العمل باعتباره من الموضوعات الهامة، والتي لها تأثير على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل، والتنافر العاطفي.

٢- إلقاء الضوء على الدور الذي يمكن أن تقوم به المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي.

٣- لا توجد دراسات أجنبية أو عربية في حدود علم الباحثة تناولت دراسة التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي، وهذا ما تحاول الباحثة دراسته.

الأهمية العملية:

١- تفيد نتائج الدراسة المسؤولين في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة في فهم دور النبذ في مكان العمل في التأثير على التنافر العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض.

٢- تفيد نتائج الدراسة المسؤولين في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة في فهم طبيعة تأثير المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي.

٣- تقديم عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم في علاج، والتخلص من سلوكيات النبذ في مكان العمل، نظراً لما لها من تأثير في التنافر العاطفي، وتدعيم المرونة النفسية لما لها من دور يمكن أن تقوم به بالتأثير في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي.

٤- أن هذه الدراسة تطبق على مجتمع المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، والتي تمثل إحدى المؤسسات العلمية المتميزة في مصر في توفير الرعاية الصحية.

٥- أن هذه الدراسة اعتمدت على العاملين في مهنة التمريض، والذين يعدون من أكبر المجموعات المهنية في الرعاية الصحية في العالم حيث يمثلون ٢٠١٩ مليون مفردة يعملون في مهنة التمريض (WHO, 2011).^(٩)

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

في ضوء العرض السابق للدراسات السابقة تبين أنه لا توجد دراسة عربية أو أجنبية في حدود علم الباحثة تناولت التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي، ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة سد الفجوة البحثية بدراسة التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي، وتحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

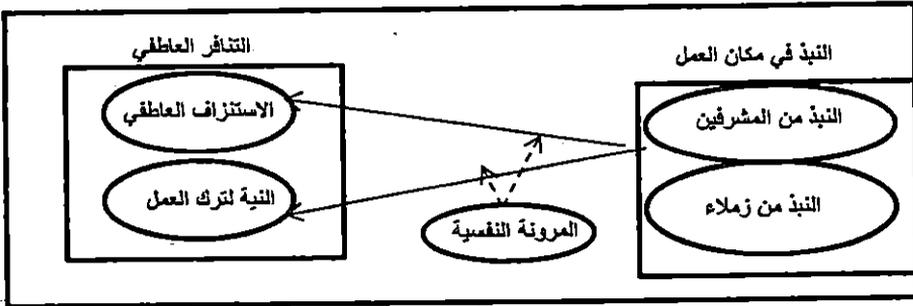
- ١- ما هي درجة تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة؟
- ٢- ما هو التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ١- قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة.
 - ٢- قياس التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة.

خامساً: فروض الدراسة:

وفي ضوء ما سبق يمكن التعبير عن النموذج المقترح للدراسة الحالية في الشكل التالي:



شكل رقم (١)

النموذج المقترح للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة (حيث تعني الخطوط المتصلة علاقة التأثير المباشر بين المتغيرات، بينما تعني الخطوط المتقطعة التأثير المُعدّل لمُتغير المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي، النية لترك العمل) ولتحقيق أهداف الدراسة، وللتحقق من صحة النموذج المقترح، أمكن للباحثة صياغة فروض الدراسة كما يلي:

- ١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة، ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

١/١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل على الاستنزاف العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة.

١/٢- يوجد تأثير معنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل على النية لترك العمل لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة.

٢- إن المرونة النفسية تُعدّل العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة، ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

٢/١- إن المرونة النفسية تُعدّل العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة.

٢/٢- إن المرونة النفسية تُعدّل العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والنية لترك العمل لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة.

سادساً: منهجية الدراسة:

تتضمن متغيرات الدراسة، وأساليب قياسها، وأداة الدراسة، وقياس صدقها وثباتها، مجتمع الدراسة، الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها، وذلك على النحو التالي:

١- متغيرات الدراسة، وأساليب قياسها:

وتتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

أ- النبذ في مكان العمل (المتغير المستقل)، واعتمدت الدراسات السابقة على قياس النبذ في مكان العمل كمتغير أحادي البعد، بينما اعتمدت الباحثة على قياس النبذ في مكان العمل من خلال مصادره المتمثلة في:

- النبذ في مكان العمل من المشرفين من خلال (١٠) عبارات.

- النبذ في مكان العمل من زملاء العمل من خلال (١٠) عبارات.

وذلك بالاعتماد على مقياس (Feris et al., 2008)، والذي استخدمه (إبراهيم، ٢٠١٧).

ب- المرونة النفسية (المتغير المُعدّل)، واعتمدت الباحثة في قياس هذا المتغير على (٢٥) عبارة وفقاً لمقياس (Connor & Davidson, 2003).

ج- التنافر العاطفي (المتغير التابع)، وتم قياس هذا المتغير من خلال البعدين المتمثلين في:

- الاستنزاف العاطفي، وتم قياس هذا البعد من خلال (٨) عبارة وفقاً لمقياس (Maslach & Jackson, 1981) والذي استخدمه (عويس، ٢٠١٦).

- النية لترك العمل، وتم قياس هذا البعد من خلال (٣) عبارة وفقا لمقياس (Mitchell et al., 2001)، والذي استخدمه (عويس، ٢٠١٦).

والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (١)
متغيرات الدراسة، وأساليب قياسها

المتغير	أبعاد المتغير	عدد العبارات	مصدر المقياس
النيبذ في مكان العمل	النيبذ في مكان العمل من المشرفين	(١٠)	(Feris et al., 2008)
	النيبذ في مكان العمل من زملاء العمل	(١٠)	
المرونة النفسية	-	(٢٥)	(Connor, K, M., & Davidson, J, R., 2003)
التنافر العاطفي	الاستنزاف العاطفي	(٨)	(Maslach & Jackson, 1981)
	النية لترك العمل	(٣)	(Mitchell et al., 2001)

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة.
٢- مجتمع، وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مجال التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، ويبين الجدول رقم (٣) توزيع مفردات المجتمع والعينة، وقد تم تحديد حجم العينة من خلال المعادلة التالية (Douglas & Robert, 2000):

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 (p)(q)}{E^2} = \frac{(1.96)^2 (1/2)(1/2)}{(0.05)^2} = 385$$

قانون تحديد حجم العينة المعدل:

$$n^* = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{385}{1 + \frac{385}{5244}} = 360$$

n = حجم العينة، N = حجم مجتمع الدراسة،

Z = الدرجة المعيارية عند مستوى ثقة 95%

E = درجة الخطأ المسموح به، p, q = احتمال النجاح، والفشل على التوالي.
وقد تم اختيار مفردات العينة من المستشفيات موضع التطبيق بصورة عشوائية بسيطة، وقد بلغت نسبة الاستجابة ٧١%.

جدول رقم (٢)
مجتمع، وعينة الدراسة

م	المستشفى أو المركز الطبي	حجم المجتمع	حجم العينة	عدد الردود السليمة
١	مستشفى المنصورة الجامعي	١٧٩٨	١٢٣	١٠١
٢	مستشفى الطوارئ الجامعي	٥٩٩	٤١	٢١
٣	مستشفى الأطفال الجامعي	٨٢٣	٥٧	٣٢
٤	مستشفى الباطنة التخصصي	٥٢٨	٣٦	٢٧
٥	مستشفى الطلبة الجامعي	١٠٠	٧	٦
٦	مراكز أمراض الكلى، والمسالك البولية	٥٥٥	٣٨	٢٦
٧	مركز طب، وجراحة العيون	١٨٧	١٣	١٠
٨	مركز جراحة الجهاز الهضمي	١٩٧	١٤	١١
٩	مركز الأورام	٤٥٧	٣١	٢٢
	الإجمالي	٥٢٤٤	٣٦٠	٢٥٦

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء النشرة الإحصائية عن العام الجامعي (٢٠١٦ - ٢٠١٧) الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم القرار، جامعة المنصورة.

٣- ثبات، وصدق أداة الدراسة :

اعتمدت الباحثة على قائمة استقصاء لتجميع بيانات الدراسة من مصادرها الأولية، وللتأكد من ثبات وصدق قائمة الاستقصاء قامت الباحثة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لاختبار الثبات، ثم تم اختبار الصدق عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وكانت قيم معاملات الثبات، والصدق كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

نتائج اختبار الثبات، والصدق لقائمة الاستقصاء

المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
النبد في مكان العمل من المشرفين	٠,٧٦	٠,٨٧
النبد في مكان العمل من زملاء العمل	٠,٨٣	٠,٩١
المرونة النفسية	٠,٨٩	٠,٩٤
الاستنزاف العاطفي	٠,٨١	٠,٩٠
النية لتترك العمل	٠,٧٤	٠,٨٦

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي. ويتضح من الجدول رقم (٣) أن قيم معاملي الثبات والصدق أعلى من ٧٠، لجميع أبعاد قائمة الاستقصاء وهي قيم مقبولة، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، ويمكن الاعتماد عليها في قياس ما أعدت من أجله، ويمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة (العباسي، ١٩٩٩).

٤- أساليب تحليل البيانات:

اعتمدت الباحثة على الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات، وصدق قائمة الاستقصاء.
- الإحصاء الوصفي بحساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي.
- تحليل الانحدار الهيراركي لقياس التأثير المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, Ver23).

سابعاً: نتائج الدراسة:

تتمثل النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء نتائج التحليل الوصفي، واختبارات الفروض فيما يلي:

- نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة: قامت الباحثة بإجراء تحليل إحصائي وصفي لمتغيرات الدراسة للتعرف على قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٤).

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
٠.٦٣	٣.٩٥	النبذ في مكان العمل
٠.٤٤	٣.٨٧	النبذ في مكان العمل من المشرفين
٠.٨٧	٣.٢٠	النبذ في مكان العمل من زملاء العمل
٠.٩٨	٣.٨٨	المرونة النفسية
٠.٥٤	٣.٩٨	التنافر العاطفي
٠.٥٦	٣.٨٤	الاستنزاف العاطفي
٠.٦٥	٣.٦٨	النية لترك العمل

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- أن المتوسط الحسابي للنبذ في مكان العمل (ككل) تجاوز المتوسط العام، حيث بلغ (٣.٩٥) بانحراف معياري مقداره (٠.٦٣)، الأمر الذي يوضح أن المفردات موضع التطبيق تعاني من مستويات فوق متوسطة من النبذ في مكان العمل، وهذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة في أن العاملين في بيئات العمل المختلفة يتعرضون للنبذ في مكان العمل على سبيل المثال دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧)، توصلت إلى أن ٦٦% من العاملين بالقطاع الخدمي في مصر يتعرضون للنبذ في مكان العمل، وتوصلت دراسة (Yan et al., 2014) إلى أن ٧٠% من (١٠٠٠٠) موظف بالصين تعرضوا للنبذ في العمل، ودراسة (Robinson et al., 2013) أوضحت أن ٧١% لعينة (١٠١٥) من العاملين في صناعات متنوعة في الولايات المتحدة تعرضوا للنبذ في العمل.

ب- أن المتوسط الحسابي لبعدي النبذ في مكان العمل بلغ ما يلي:

- النبذ في مكان العمل من المشرفين بلغ (٣.٨٧) بانحراف معياري (٠.٤٤)، الأمر الذي يوضح أن المفردات موضع التطبيق تعاني من مستويات فوق متوسطة من النبذ في مكان العمل من المشرفين.
- أما النبذ في مكان العمل من زملاء العمل بلغ متوسطه الحسابي (٣.٢٠) بانحراف معياري (٠.٨٧) الأمر الذي يوضح أن المفردات موضع التطبيق تعاني من مستويات متوسطة من النبذ من قبل زملاء العمل.

ومما سبق يتضح أن المفردات موضع التطبيق تعاني من النبذ في مكان العمل وكان النبذ في مكان العمل من المشرفين أكبر قوة من النبذ في مكان العمل من قبل الزملاء، وهذا يتفق مع دراسة (Hershcovis & Barling, 2010)، ويمكن تفسير ذلك بأن قوة النبذ من المشرفين تُشعر الفرد بأنه خارج دائرة العلاقات بالعمل، بينما النبذ من زملاء العمل يتحدد قوته في مدى احتياج الشخص لإثبات تواجده في مجموعة زمالة العمل ويتفق ذلك أيضا مع نتائج دراسة (Rhoades & Eisenberger, 2002) التي أوضحت أن النبذ من الزملاء يؤدي إلى الانحراف بين الأشخاص، بينما النبذ من المشرفين يؤدي إلى الانحراف التنظيمي.

ج- أن المتوسط الحسابي للمرونة النفسية بلغ (٣.٨٨)، وهو أعلى من المتوسط العام بانحراف معياري (٠.٩٨)، الأمر الذي يوضح أن المفردات موضع التطبيق تتميز بدرجة فوق متوسطة من المرونة النفسية، ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين بهيئة التمريض يتسمون بقوة الاستجابة والتعافي السريع من أي مخاطر أو أي أحداث مؤلمة تحدث داخل بيئة العمل ويستطيعون التعايش والتأقلم مع أي توتر بالمستشفيات والمراكز الطبية التي يعملون بها، ويبدلون أقصى جهودهم في سبيل ذلك، ولا يستسلمون مهما كانت الأمور ميؤوس منها، ويميلون لتخطي المشقة أو الإجهاد والتغلب عليهما، ويفخرون

بإنجازاتهم الشخصية في توفير الرعاية والعناية للمرضى المترددين على المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق، وهذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه دراسة (Wang et al., 2014) بأن القوة العاملة المرنة تستطيع أن تستجيب، وبشكل إيجابي لأي مشاكل أو ضغوط تواجهها في بيئة العمل، واتفقت معها في ذلك دراسة (Wanberg & Banas, 2000) في أن الموظف المرن يقبل التغيير بعقلية إيجابية، مما يجعله قادراً على التأقلم مع التغيير في مكان العمل.

د- أن المتوسط الحسابي للتنافر العاطفي (ككل) تجاوز المتوسط العام حيث بلغ (٣.٩٨) بانحراف معياري مقداره (٠.٥٤)، الأمر الذي يوضح أن المفردات موضع التطبيق تعاني من مستويات مرتفعة من التنافر العاطفي، ويتفق ذلك مع دراسة (Heuven & Bakker, 2003) و (عويس، ٢٠١٦) اللتين أوضحتا أن العاملين بمجال التمريض يعانون بدرجة عالية من التنافر العاطفي، وذلك لأنهم من مقدمي الخدمات الانسانية كما أشارت دراسة (Erbes, 2017) ويمكن تفسير ذلك بأنهم يبذلون جهداً عاطفياً يتلاءم مع المتطلبات العاطفية للوظيفة، وعدوانية متلقى الخدمة (المرضى)، ولا يظهرون ما يشعرون به من مشاعر حقيقية أثناء تعاملهم مع المرضى لما يتوقعونه منهم من معاملة حسنة، والابتسام في وجوههم مهما بدر منهم من غضب لما يعانونه من آلام المرض، وربما الموت.

هـ - إن المتوسط الحسابي لبعدي التنافر العاطفي بلغ ما يلي:

- الاستنزاف العاطفي بلغ (٣.٨٤) بانحراف معياري (٠.٥٦)، الأمر الذي يعني أن المفردات موضع التطبيق من هيئة التمريض يشعرون بمستويات استنزاف عاطفي فوق المتوسطة، وأن طاقتهم تستنزف نتيجة التعامل بشكل مباشر مع المرضى يومياً، مما يشعرهم بالإحباط، والاحترق، والصعوبة الكبيرة في أداء وظيفتهم، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة (عويس، ٢٠١٦) ودراسة (Heuven & Bakker, 2003, 2006).

- النية لترك العمل بلغ (٣.٦٨) بانحراف معياري (٠.٦٥)، الأمر الذي يعني أن المفردات موضع التطبيق العاملين بمهنة التمريض لديها مستويات فوق متوسطة من النية لترك العمل، ويتفق ذلك مع دراسة (Heuven & Bakker, 2003) ودراسة (عويس، ٢٠١٦) التي توصلت إلى أن إظهار العاملين بالتمريض عواطف لا يشعرون بها فعلياً يزيد رغبتهم في ترك العمل.

٢- علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

قامت الباحثة بإجراء تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة للتعرف على قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (٥) التالي يوضح معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (٥)
مصنوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	النبذ في مكان العمل	النبذ في مكان العمل من المشرفين	النبذ في مكان العمل من الزملاء	المرونة النفسية	التنافر العاطفي	الاستنزاف العاطفي	النية لترك العمل
النبذ في مكان العمل	١						
النبذ في مكان العمل من المشرفين	**٠.٧٤	١					
النبذ في مكان العمل من الزملاء	**٠.٦٧	**٠.٥٥	١				
المرونة النفسية	**٠.٦٢	**٠.٧٢	**٠.٥٦	١			
التنافر العاطفي	**٠.٧٦	**٠.٦٤	*٠.٥٢	**٠.٦٨	١		
الاستنزاف العاطفي	**٠.٦٥	**٠.٥٧	*٠.٥٠	**٠.٧٠	**٠.٨١	١	
النية لترك العمل	**٠.٨٣	**٠.٦٦	*٠.٥٨	**٠.٥٧	**٠.٧٤	**٠.٦٤	١

المصدر : من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.
(* *) معنوي عند مستوى ٠,٠١ ، (*) معنوي عند مستوى ٠,٠٥٠ .
ويتضح من الجدول السابق:

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النبذ في مكان العمل، وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١ ، وارتباط طردي معنوي بين أبعاد التنافر العاطفي، وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١ .
- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين بُعد النبذ في مكان العمل، والمرونة النفسية، مما يشير إلى أن بُعد النبذ عند العاملين بالتمريض، والمتمثلة في النبذ في مكان العمل من المشرفين، والنبذ في مكان العمل من الزملاء يربطهما علاقة إيجابية بالمرونة النفسية، وكان بُعد النبذ في مكان العمل من المشرفين أعلى ارتباطاً (٠.٧٢) بالمرونة النفسية من بُعد النبذ في مكان العمل من زملاء العمل بمعامل ارتباط (٠.٥٦)، وكانت معاملات الارتباط عند مستوى معنوية ٠,٠١ ، وهذا يشير إلى أن المفردات موضع التطبيق رغم تعرضهم للنبذ في مكان العمل، ولكنهم على درجة عالية من المرونة النفسية يصبحوا قادرين على تحمل ذلك، وتقبله، و يصرون دائماً إلى تكوين

شبكات اجتماعية، ويواجهون النبذ (من المشرفين، أو من الزملاء) في مكان عملهم بعقلية إيجابية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة قدرتهم على التكيف، والتأقلم مع الآثار السلبية التي يواجهونها من التعرض للنبذ وتعديلها- أي تلك الآثار السلبية- لأنهم يؤمنون بقدرتهم على تحقيق ذلك، ليس هذا فحسب بل يستمتعون بالتعامل مع الأحداث الجديدة وغير السارة ويميلون إلى تخطي المشقة، والتغلب عليها، ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (Wang et al., 2014)، ودراسة (Wanberg & Banas, 2000).

- وجود ارتباط معنوي طردي بين النبذ في مكان العمل، والتناثر العاطفي بمعامل ارتباط (0.76) عند مستوى معنوية 0.01، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (Twenge et al., 2001, 2007) إلى أن الاستبعاد الاجتماعي للعاملين (من المشرفين، أو الزملاء) أدى إلى شعورهم بألم اجتماعي مما انعكس ذلك في وجود مشاعر ترفض المساعدة أو تقديم المشورة، وساهم أيضا في دعم مستويات القلق، والاكتئاب، وعدم الشعور بالسعادة، مما يدفع العامل إلى أن يتصرف بطريقة تختلف عن تلك التي يشعر بها، وكان هذا له دور إيجابي في زيادة التناثر العاطفي لديهم، وأفضى ذلك إلى أنه كلما زادت مستويات النبذ في مكان العمل (من المشرفين أو الزملاء) أدى ذلك إلى زيادة مستويات التناثر العاطفي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي، وكان بُعد النبذ من المشرفين أعلى ارتباطا بالاستنزاف العاطفي بمعامل ارتباط (0.57) عند مستوى معنوية 0.01، من بُعد النبذ من زملاء العمل بمعامل ارتباط (0.50) عند مستوى معنوية 0.05.

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النبذ في مكان العمل، والنية لترك العمل، وكان بُعد النبذ من المشرفين أعلى ارتباطا بالنية لترك العمل بمعامل ارتباط (0.66) عند مستوى معنوية 0.01، من بُعد النبذ من زملاء العمل بمعامل ارتباط (0.58) عند مستوى معنوية 0.05.

- وجود ارتباط عكسي ومعنوي بين التناثر العاطفي، والمرونة النفسية بمعامل ارتباط (-0.28) عند مستوى معنوية 0.01، مما يشير إلى أنه كلما كان العامل بالتمريض لديه قدرات نفسية إيجابية ومهارات التعامل مع الشدائد والأزمات والمشكلات أدى ذلك إلى تعزيز مستويات استعادة التوازن والتعافي السريع لديه، وانعكس ذلك بالإيجاب على مشاعره، وموارده العاطفية والبدنية، وعلى رغبته في البقاء للعمل بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق وهذا يؤكد أنه كلما زادت المرونة النفسية لدى العاملين بالتمريض أدى ذلك إلى انخفاض مستويات التناثر العاطفي لديهم.

- وجود ارتباط عكسي ومعنوي بين أبعاد التناثر العاطفي، والمرونة النفسية، وكان بُعد الاستنزاف العاطفي أعلى ارتباطا بالمرونة النفسية

بمعامل ارتباط (٠.٧٠) من بُعد النية لترك العمل بمعامل ارتباط (٠.٥٧) وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١.

وتخلص الباحثة إلى أن بُعد النبذ في مكان العمل من المشرفين قد حقق أعلى معاملات ارتباط مع أبعاد التنافر العاطفي والمرونة النفسية، وتفسر الباحثة ذلك بمدى توافر هذا البُعد في المستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة، حيث أنه أكثر أبعاد النبذ في مكان العمل توافراً، ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البُعد في التأثير على المرونة النفسية للعاملين بالتمريض، وانعكاسه على التنافر العاطفي لديهم.

٣- قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي:

لقياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي قامت الباحثة باستخدام الانحدار المتعدد، وذلك على النحو التالي:

١- نتائج قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على الاستنزاف العاطفي:
لقياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على الاستنزاف العاطفي كانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

نتائج الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على الاستنزاف العاطفي

الترتيب	التقديرات			F	R ²
	Sig	T	B		
-	٠,٦٨	٠,٤٠٤	٠,٢٨٢	١٤,٢١	٠,٤٥
١	٠,٠٠١	٣,٤٣٠	٠,٦٩٥		
٢	٠,٠٠٢	٣,١١٤	٠,٨٠٤	٠,٠٠٠	

مستوى المعنوية ١% مستوى المعنوية ٥%

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي من الجدول السابق يتضح:

- وجود تأثير معنوي طردي لبُعد النبذ من المشرفين على الاستنزاف العاطفي، وهذا ما توضحه قيمة Sig بالجدول، ويمكن تفسير ذلك بأن تعرض العاملين بالتمريض للنبذ من المشرفين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق لا يمكنهم من إقامة شبكات اجتماعية مع الآخرين لتبادل الأفكار والمشاعر بشكل مرضي، مما يجعلهم يفقدون المزيد من مواردهم العاطفية، ومن ثم يحدث

لهم استنزاف عاطفي، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراستي (Ferris et al., 2008)، (إبراهيم، ٢٠١٧)، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردي بين النبذ من المشرفين، والاستنزاف العاطفي.

وجود تأثير معنوي طردي لُبُعد النبذ من زملاء العمل على الاستنزاف العاطفي، وهذا ما توضحه قيمة Sig بالجدول، وأوضحت معظم الأدبيات التجريبية أن الاستبعاد الاجتماعي، أو النبذ في مكان العمل له تأثير مؤلم، وبنفس القدر بغض النظر عن مَنْ يُحرض عليه (Zadro et al., 2004)، لذا ترى الباحثة أن النبذ من الزملاء أيضاً كما ذكر آنفاً يجعل الفرد المنبوذ يفقد موارده العاطفية، ومن ثم يحدث لهم استنزاف عاطفي، وتختلف بذلك مع نتائج دراسة (Rhoades & Eisenberger, 2002) التي أوضحت أن النبذ من الزملاء يؤدي إلى الانحراف بين الأشخاص، بينما النبذ من المشرفين يؤدي إلى الانحراف التنظيمي، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردي بين النبذ في مكان العمل من الزملاء، والاستنزاف العاطفي.

احتل بُعد النبذ في مكان العمل من المشرفين الترتيب الأول في التأثير على الاستنزاف العاطفي بحسب قيمة T، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط، ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البُعد، واحتل النبذ في مكان العمل من الزملاء الترتيب الثاني.

بلغت قيمة F المحسوبة (١٤,٢١) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) مما يعني معنوية نموذج الانحدار ككل.

بلغت قيمة معامل التحديد R² (٠,٤٥) مما يعني أن أبعاد النبذ في مكان العمل (النبذ من المشرفين، والنبذ من الزملاء) تفسر ٤٥% من التغير الذي يحدث في الاستنزاف العاطفي، أما باقي التغير يرجع عوامل أخرى لم ترد في النموذج، أو للخطأ العشوائي.

إن إشارة معامل الانحدار B موجبة مما يعني طردية العلاقة بين أبعاد النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي.

إن الإشارة السالبة للثابت (Constant) لا تؤثر على نوع العلاقة بين المتغيرات، وبالتالي ليس لها تفسير في العلاقات.

ب- نتائج قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على النية لترك العمل:

لقياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على النية لترك العمل كانت

النتائج كما يوضحها جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على النية لترك العمل

الترتيب	التقديرات				F	R ²
	Sig	T	B-	Constant		
-	٠,١٠٧	١,٦٣٠-	٠,٦٦١-	Constant	٣٣,٠٩١	٠,٥٦

١	٠,٠٠٠	٥,٦٤٦	٠,٦٥١	النّبذ من المشرفين
٢	٠,٠٢٣	٢,٢٨٥	٠,٤٣١	النّبذ من الزملاء

مستوى المعنوية ٥%

مستوى المعنوية ١%

المصدر : إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح :

- وجود تأثير معنوي طردي لُبعد النّبذ في مكان العمل من المشرفين على النية لترك العمل، وهذا ما توضحه قيمة Sig بالجدول، وتفسر الباحثة ذلك بأن العامل بالتمريض عندما يشعر بأن مشرفه يرفض التحدث معه، ويلزمه الصمت أثناء الحديث معه، ولا يرد عليه التحية، ويترك المكان إذا دخل عليه، ويعامله وكأنه غير موجود يدفعه ذلك إلى التخطيط إلى مغادرة المستشفى.
- وجود تأثير معنوي طردي لُبعد النّبذ في مكان العمل من الزملاء على النية لترك العمل، وتفسر الباحثة ذلك بأن عضو هيئة التمريض قد تتولد لديه النية لترك العمل عندما يشعر بأن زملائه في العمل يتجاهلون، ويتجنبونه، ولا يجلسون معه حتى في حجرة تناول الغذاء بالعمل، ويرفضون التحدث معه وتعاملهم معه معاملة صامتة.
- احتل بُعد النّبذ في مكان العمل من المشرفين الترتيب الأول في التأثير على النية لترك العمل بحسب قيمة T ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط، ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البُعد، واحتل النّبذ في مكان العمل من الزملاء الترتيب الثاني.
- بلغت قيمة F المحسوبة للنموذج ككل ٣٣,٠٩١، وهي معنوية عند (٠,٠٠٠)، مما يعني معنوية نموذج الانحدار.
- بلغت قيمة معامل التحديد R² (٠,٥٦) مما يعني أن أبعاد النّبذ في مكان العمل (النّبذ من المشرفين، النّبذ من الزملاء) يفسران ٥٦% من التغيير الذي يحدث في النية لترك العمل، وأن باقي التغيير يرجع إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في النموذج أو للخطأ العشوائي، وهذا يشير إلى أن أبعاد النّبذ في مكان العمل (سواء من المشرفين، أو الزملاء) تدعم نية أعضاء هيئة التمريض لترك العمل.
- إن إشارة معامل الانحدار B موجبة مما يعني طردية العلاقة بين أبعاد النّبذ في مكان العمل، والنية لترك العمل.

- إن الإشارة السالبة للثابت (Constant) لا تؤثر على نوع العلاقة بين المتغيرات، وبالتالي ليس لها تفسير في العلاقات.

٤- قياس التأثير المُعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي:

لقياس التأثير المُعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الهراركي، وكانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)
نتائج الانحدار الهراركي للتأثير المُعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي

المتغيرات					المتغيرات العاطفية					المتغيرات
النبذ في مكان العمل					التنافر العاطفي					
R ²	F	Sig	T	B	R ²	F	Sig	T	B	
٠,٥٠٥	١٠٤,١٤	٠,٠٩٢	٠,٧٠٩-	٠,٧٣١-	٠,٢٤٠	٣٢,١٢	٠,٦٤٣	٠,٤٧٠-	٠,٣٥٤-	Constant
		٠,٠٠٠	١٠,٢٠٧	٠,٨٦٤			٠,٠٠٠	٥,٦٩١	١,١٠٦	النبذ في مكان العمل
٠,٥٢٤	٣٦,٧٥٦	٠,٧٠٤	٠,٣٨٦-	٠,٥١٣-	٠,٢٩٢	١٣,٩٧	٠,٧٢٥	٠,٣٥٧-	٠,٦٢٠-	Constant
		٠,٠٢٣	٢,٣٤٥	٠,٨٦٤			٠,٦٢٢	١,١٣٤	٠,٧٢٢	النبذ في مكان العمل
		٠,٨٩٨	٠,١٣٣	٠,٠٧١			٠,٥٢٩	٠,٦٣٦	٠,٥٧٧	المرونة النفسية
		٠,٧٩١	٠,٢٧٠	٠,٠٣٨			٠,٩٤٠	٠,٠٨٠	٠,٨١٢	النبذ في مكان العمل X المرونة النفسية

مستوى المعنوية ٥%

مستوى المعنوي ١%

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح أن:

- دخول المرونة النفسية أدى إلى زيادة معامل التحديد R^2 من ٠,٢٤٠ إلى ٠,٢٩٢، بالنسبة للاستنزاف العاطفي، كما أدى إلى زيادة معامل التحديد من ٠,٥٠٥ إلى ٠,٥٢٤ بالنسبة للنية لترك العمل، ويعكس ذلك الدور الإيجابي الذي تقوم به المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، وأبعاد التنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل)، وتفسر الباحثة ذلك بأن العاملين بالتمريض (المفردات موضع التطبيق) لديهم القدرة العالية على إعادة التوازن، واستجماع القوى بعد العقبات التي يواجهونها، وكل ما يواجههم من تحديات بعدها سوف يتوازنون من جديد، ويصرون على التكيف الإيجابي مع المحن والشدائد، وهذا يتفق مع الطبيعة البشرية التي تتسم بأنها اجتماعية، حيث ترى أن العزلة الاجتماعية تكون عاملاً خطراً يسبب سهولة التأثير بالمرض ومستوى تحمل أضعف فالمرونة النفسية تلطف من ذلك، وتحافظ على الصحة بحالة جيدة، لذا فهم قادرون على التكيف الإيجابي مع النبذ في مكان العمل، مما كان له أثر في تقليل مستويات الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل بالمستشفيات والمراكز الطبية التي يعملون بها.

- التغيير الإيجابي في معامل التحديد R^2 لدخول المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي أكبر من التغيير الإيجابي في معامل التحديد R^2 بالنسبة للنية لترك العمل، ويعكس ذلك قوة العلاقة الطردية بين النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي لدخول المرونة النفسية.

- ولمعرفة اتجاه التعديل قامت الباحثة بتقسيم العينة إلى عيّنتين (Vincent & Rob, 2011) هما ذوى المرونة النفسية المرتفعة ($x^- + 1SD$) و ذوى المرونة النفسية المنخفضة

($x^- - 1SD$)، (SD) تشير إلى الانحراف المعياري، (x^-) تشير إلى الوسط الحسابي.

- اتضح أن النبذ في مكان العمل لا يؤثر معنوياً على الاستنزاف العاطفي بالنسبة لذوى المرونة النفسية المرتفعة حيث بلغت قيمة Sig (٠,٩٣٣) بينما يؤثر معنوياً على الاستنزاف العاطفي بالنسبة لذوى المرونة النفسية المنخفضة Sig (٠,٠٠٠) B (٠,٦٤٧) T (١٧,١٩)، ومعامل التحديد R^2 (٠,٩٤).

كما اتضح أن النبذ في مكان العمل لا يؤثر معنوياً على النية لترك العمل بالنسبة لذوى المرونة النفسية المرتفعة، حيث بلغت قيمة Sig (٠,٦٤٤)، بينما يؤثر معنوياً على النية لترك العمل بالنسبة لذوى المرونة النفسية المنخفضة، حيث بلغت قيمة Sig (٠,٠٠٠)، وقيمة B (٠,٦٨٣) T (٦,١٢٨)، ومعامل التحديد R^2 (٠,٦٧٨).

ثامناً: مناقشة النتائج:

- استهدفت هذه الدراسة قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي، وقياس التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل التنافر العاطفي، وكانت النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:
- 1- إن قيمة الوسط الحسابي للنبذ في مكان العمل أعلى من المتوسط العام، ويوضح ذلك مدى معاناة العاملين في التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق من النبذ في مكان العمل، وهذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة في أن العاملين في بيئات العمل المختلفة يتعرضون للنبذ في مكان العمل على سبيل المثال دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧)، وتوصلت إلى أن ٦٦% من العاملين بالقطاع الخدمي في مصر يتعرضون للنبذ في مكان العمل وتوصلت دراسة (Yan , 2014) إلى أن ٧٠% من (١٠٠٠٠) موظف بالصين تعرضوا للنبذ في العمل ودراسة (Robinson et al., 2013)، وأوضحت أن ٧١% لعينة (١٠١٥) من العاملين في صناعات متنوعة في الولايات المتحدة تعرضوا للنبذ.
 - 2- كما أن قيمة الوسط الحسابي للمرونة النفسية أعلى من المتوسط العام ويشير ذلك إلى أن المفردات موضع التطبيق يتمتعون بمستويات عالية من المرونة النفسية في تعاملهم مع المشرفين والزلاء و المرضى ويستطيعون بناء علاقات آمنة مع الآخرين ويمكنهم التجاوب والتأقلم مع أي ظروف ضاغطة أو مرهقة ودائماً ما يرون الجوانب الإيجابية بالمستشفيات والمراكز الطبية التي يعملون بها، وهذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه دراسة (Wang et al., 2014) بأن القوة العاملة المرنة تستطيع أن تستجيب وبشكل إيجابي لأي مشاكل أو ضغوط تواجهها في بيئة العمل واتفقت معها في ذلك دراسة (Wanberg & Banas, 2000) في أن الموظف المرن يقبل التغيير بفعالية إيجابية مما يجعله قادراً على التأقلم مع التغيير في مكان العمل.
 - 3- بالإضافة إلى زيادة قيمة الوسط الحسابي للتنافر العاطفي عن المتوسط العام ويعكس ذلك مدى معاناة هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق من مستويات عالية من التنافر العاطفي وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Heuven & Bakker, 2003) و (عويس، ٢٠١٦)
 - 4- وجود ارتباط إيجابي طردي ومعنوي بين أبعاد النبذ في مكان العمل وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١ وارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد التنافر العاطفي وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١.
 - 5- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين بُعد النبذ في مكان العمل والمرونة النفسية مما يشير إلى أن بُعد النبذ عند العاملين بالتمريض والمتمثلة في النبذ في مكان العمل من المشرفين والنبذ في مكان العمل من الزلاء يربطهما علاقة إيجابية بالمرونة النفسية، وكان بُعد النبذ في مكان العمل من المشرفين أعلى ارتباطاً (٠,٧٢) بالمرونة النفسية من بُعد النبذ في مكان العمل من زملاء العمل بمعامل ارتباط (٠,٥٦) وكانت معاملات الارتباط عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهذا يشير إلى أن المفردات موضع التطبيق

رغم تعرضهم للنبذ في مكان العمل ولكنهم على درجة عالية من المرونة النفسية يصبحوا قادرين على تحمل ذلك وتقبله و يصرون دائما إلى تكوين شبكات اجتماعية ويواجهون النبذ (من المشرفين أو من الزملاء) في مكان عملهم بعقلية إيجابية الأمر الذي يؤدي إلى زيادة قدرتهم على التكيف والتأقلم مع الآثار السلبية التي يواجهونها من التعرض للنبذ وتعديلها- أي تلك الآثار السلبية- لأنهم يؤمنون بقدرتهم على تحقيق ذلك ويميلون إلى تخطي المشقة والتغلب عليها ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (Wang et al.,2014) ودراسة (Wanberg & Banas,2000).

٦- وجود ارتباط معنوي طردي بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي بمعامل ارتباط (٠.٧٦) عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (Twenge et al., 2001,2007) إلى أن الاستبعاد الاجتماعي للعاملين (من المشرفين، أو الزملاء) أدى إلى شعورهم بالم اجتماعي، مما انعكس ذلك في وجود مشاعر ترفض المساعدة أو تقديم المشورة، وساهم أيضاً في دعم مستويات القلق والاكتئاب، وعدم الشعور بالسعادة، مما يدفع العامل إلى أن يتصرف بطريقة تختلف عن التي يشعر بها، وهذا كان له دور إيجابي في زيادة التنافر العاطفي لديهم، وأفضى ذلك إلى أنه كلما زادت مستويات النبذ في مكان العمل (من المشرفين أو الزملاء) أدى ذلك إلى زيادة مستويات التنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.

٧- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي، وكان بُعد النبذ من المشرفين أعلى ارتباطاً بالاستنزاف العاطفي بمعامل ارتباط (٠.٥٧) عند مستوى معنوية ٠,٠١ من بُعد النبذ من زملاء العمل بمعامل ارتباط (٠.٥٠) عند مستوى معنوية ٠,٠٥٠.

٨- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النبذ في مكان العمل، والنية لترك العمل، وكان بُعد النبذ من المشرفين أعلى ارتباطاً بالنية لترك العمل بمعامل ارتباط (٠.٦٦) عند مستوى معنوية ٠,٠١ من بُعد النبذ من زملاء العمل بمعامل ارتباط (٠,٥٨) عند مستوى معنوية ٠,٠٥٠.

٩- وجود ارتباط عكسي ومعنوي بين التنافر العاطفي، والمرونة النفسية بمعامل ارتباط (٠.٦٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١، مما يشير إلى أنه كلما كان العامل بالتمريض لديه قدرات نفسية إيجابية ويتمز بالتعافي السريع عند تعرضه للأزمات والمشكلات، أدى ذلك إلى تعزيز مستويات استعادة التوازن لديه وانعكس ذلك بالإيجاب على مشاعره وموارده العاطفية والبدنية، وعلى رغبته في البقاء للعمل بالمستشفيات موضع التطبيق.

١٠- وجود ارتباط عكسي ومعنوي بين أبعاد التنافر العاطفي والمرونة النفسية، وكان بُعد الاستنزاف العاطفي أعلى ارتباطاً بالمرونة النفسية بمعامل ارتباط (٠.٧٠) من بُعد النية لترك العمل بمعامل ارتباط (٠.٥٧)، وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١.

١١- دخول المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي أدى إلى زيادة معامل التحديد R^2 ، مما يعكس تأثير المرونة النفسية الإيجابي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي، واتضح أن النبذ في مكان العمل لا يؤثر معنوياً على الاستنزاف العاطفي لذوى المرونة النفسية المرتفعة، بينما يؤثر معنوياً لذوى المرونة النفسية المنخفضة، وتفسر الباحثة ذلك بأنه عندما يكون هناك نبذ في مكان العمل فإنه يكون حافظاً للعاملين ذوى المرونة النفسية المنخفضة لزيادة قدراتهم النفسية الإيجابية من أجل التعافي والتوازن العاطفي.

١٢- دخول المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والنية لترك العمل أدى إلى زيادة معامل التحديد R^2 ، مما يعكس تأثير المرونة النفسية الإيجابي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل النية لترك العمل، واتضح أن النبذ في مكان العمل لا يؤثر معنوياً على النية لترك العمل لذوى المرونة النفسية المرتفعة، بينما يؤثر معنوياً لذوى المرونة النفسية المنخفضة، وتفسر الباحثة ذلك بأنه عندما يكون هناك نبذ في مكان العمل فإنه يكون حافظاً للعاملين ذوى المرونة النفسية المنخفضة لزيادة قدراتهم، و رغبتهم على التأقلم الإيجابي مع التجاهل من قبل المشرفين، أو الزملاء والإصرار على البقاء في العمل، وتلاشى النية لترك العمل بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.

١٣- التغيير الإيجابي في معامل التحديد لدخول المرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والاستنزاف العاطفي أكبر من التغيير الإيجابي في معامل التحديد بالنسبة للنية لترك العمل، ويعكس ذلك قوة العلاقة الطردية بين النبذ في مكان العمل والاستنزاف العاطفي لدخول المرونة النفسية، وتفسر الباحثة ذلك بأن الاستنزاف العاطفي هو البُعد الأكثر أهمية في حدوث التنافر العاطفي بالنسبة للعاملين في مجال التمريض، لذلك فإن توافر أبعاد النبذ في مكان العمل مع تمتع العاملين بالمرونة النفسية والتوازن العاطفي في المستشفيات والمراكز الطبية لتي يعملون بها يؤدي إلى تقليل مستويات التنافر العاطفي لديهم.

تاسعاً: التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وما قُدم من اقتراحات من الدراسات السابقة يمكن تقديم بعض التوصيات إلى القائمين على إدارة المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، وإكسابهم المهارات التي تمكنهم من التغلب على حدوث النبذ في مكان العمل الذي قد يؤدي إلى حدوث التنافر العاطفي، وتقتصر الدراسة الحالية التوصيات التالية:

١- الاهتمام بإنشاء الشبكات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التمريض ومشرفيهم، وتشجيعهم على المناقشة والتحدث معهم والاستماع إليهم عما يواجهونه من مشكلات، ونشر القيم التي لا تُشجع على العزلة والنبذ في مكان العمل ليس هذا فحسب بل يجب معاقبة المشرفين أو زملاء العمل الممارسين لسلوكيات

- النبذ في مكان العمل، لما له من آثار سلبية على كل من العاملين بالتمريض والمستشفى أو المركز الطبي موضع التطبيق.
- ٢- يجب الحرص على تحسين المرونة النفسية، والقدرة على استعادة التوازن لدى هيئة التمريض، وذلك من خلال تنظيم المزيد من الندوات وورش العمل التي تستهدف تنمية مهاراتهم في التعامل، والتأقلم مع المواقف والأحداث الاجتماعية والعاطفية المرهقة، وكيفية التعامل مع المشاعر غير السارة، والتشجيع على خوض التحديات وإقامة علاقات وثيقة وأمنة مع الآخرين من أجل الحفاظ على الموارد العاطفية للفرد، وزيادة رغبته في البقاء للعمل بالمستشفى أو المركز الطبي، الأمر الذي ينعكس على كفاءة الخدمة الصحية المقدمة من قبل تلك المستشفيات والمراكز الطبية.
- ٣- الحرص على منح حزمة من الحوافز المادية والمعنوية التي يمكن من خلالها يمكن تعويض العاملين بالتمريض عن التأثيرات السلبية سواء الجسدية، أو النفسية التي تصيبهم نتيجة التنافر العاطفي.
- ٤-حث أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق على تجنب كل ما قد يكون سبباً لابتعاد أو تجاهل الزملاء أو المشرفين لهم سواء فعلاً أو قولاً، والحرص على إقامة علاقات قائمة على الاحترام والثقة وتبادل المعلومات، مما يولد لديهم الإحساس بوجود تضامن اجتماعي ظاهري ومعنوي يساعدهم على التلاؤم والانسجام العاطفي، ويزيد من رغبتهم من البقاء للعمل بتلك المستشفيات والمراكز الطبية.
- ٥- الاهتمام بعقد دورات تثقيفية للعاملين بالتمريض حول آداب التعامل بين الزملاء والمشرفين والمرضى من أجل تعزيز أواصر المودة والتعاون بينهم بما يضمن تقبل الأخطاء والشعور بأنها غير مقصودة، الأمر الذي ينعكس على تجنب سوء الفهم، وتعزيز ردود فعل عاطفية إيجابية بينهم تزيد من ارتباطهم الوجداني بالمستشفى أو المركز الطبي الذي يعملون فيه، وهذا من شأنه تحسين الخدمة الصحية.
- مقترحات لأبحاث مستقبلية:**
- ١- تأثير المرونة النفسية كمتغير مُعدل للعلاقة بين النبذ في مكان العمل من المرؤوسين، والأداء التنظيمي.
- ٢- تأثير النبذ في مكان العمل على الخيانة التنظيمية.
- ٣- تأثير السمات الريادية كمتغير وسيط على العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي.
- ٤- دور القيادة المستنيرة في الحد من التنافر العاطفي.
- ٥- تطبيق هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة والمنظمات الإنتاجية.

المراجع

ابراهيم، منى محمد سيد. (٢٠١٧). "النبيذ في مكان العمل: نتائجه ودور العوامل الخمسة للشخصية في حدوثة بمديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية: مجلة كلية التجارة والبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، م٥٤، ع٢٤، ٢٤٧-٢٩١.

العباسي، عبد الحميد. (١٩٩٩). "التحليل الإحصائي باستخدام SPSS"، جامعة القاهرة، معهد الإحصاء.

عويس، ممدوح زكي أحمد. (٢٠١٦). "نموذج مقترح لمسيبات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية في مستشفيات إحدى الجامعات المصرية، المجلة العربية للعلوم الإدارية (الكويت)، م٢٣، ع٢٩، ٢٢٩-٢٧٥.

مركز المعلومات والتوثيق ودعم القرار (٢٠١٦-٢٠١٧). الإدارة العامة، جامعة المنصورة.

منظمة الصحة العالمية (WHO, 2011)

نقلا عن:

نذا، فوزى شعبان مذكور. (٢٠١٤). "العلاقة بين الالتزام التنظيمي ونوايا البقاء أو الترك للعمل والخصائص الديموغرافية للممرضات العاملات في المستشفيات العامة المصرية، مجلة إدارة الأعمال المصرية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، م٥٥، ع٣٢٥-٤٠٦.

Abubakar, A. M., Yazdian T. F., & Behraves, E. (2018). A riposte to ostracism and tolerance to workplace incivility: a generational perspective. *Personnel Review*, 47(2), 441-457.

Ahern, N., Kiehl, E., Sole, M., & Byers, J. (2006). A review of instruments measuring resilience, *Issues in Comprehensive Pediatric Nursing*, 29(2), 103-125.

Al-Atwi, A., A. (2017). Pragmatic impact of workplace ostracism: toward a theoretical model. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(1), 35-47.

Anderson, J. W. (2009). Organizational shunning: The disciplinary functions of "non-sense." *Atlantic Journal of Communication*, 17, 36-50.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human resource management*, 43(1), 83-104

- Beheshtifar, M., & Omidvar, A. R. (2013). Causes to create job burnout in organizations, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(6),107.
- Baumeister, R. F.(2009). Rejection elicits emotional reactions but neither causes immediate distress nor lowers self-esteem: A meta-analytic review of 192 studies on social exclusion, *Personality and Social Psychology Review*, 13, 269-309.
- Camps,J.,Stouten,J.,& Euwema,M. (2016). The Relation between Supervisors, Big Five Personality Traits and Employees Experiences of abusive supervision, *Frontiers in Psychology*, 7(1),2- 11.
- Chan. E& Morrison, P.(2000). factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in Singapore hospital, *Nursing and Health* ,2.
- Chung, Y. W. (2015). The mediating effects of organizational conflict on the relationships between workplace ostracism with in-role behavior and organizational citizenship behavior, *International Journal of Conflict Management*, 26(4), 366-385.
- Connor, R.M., & Davidson, J.R.(2003).Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale(CD-RISC), *Depression and anxiety*,18(2),76-82
Doi:10.1080/01460860600677643.
- Dotan-Eliaz, O., Sommer, K. L., & Rubin, Y. S. (2009). Multilingual groups: Effects of linguistic ostracism on felt rejection and anger, coworker attraction, perceived team potency, and creative performance, *Basic and Applied Social Psychology*, 31(4), 363-375.
- Douglas, A. &Robert D.(2000) "Basic Statistics for Business and Economics", MC Graw Hill. p.157.
- Erbes, B. (2017). The Mediating Role of Self-Compassion in Job Burnout in Human Service Providers Working in Faith-Based Contexts (Doctoral dissertation, Wheaton College).

- Ferreira, A. I., Cardoso, C., & Braun, T. (2018). The mediating effects of ego-resilience in the relationship between organizational support and resistance to change, *Baltic Journal of Management*, 13(1), 104-124.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the Workplace Ostracism Scale, *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., & Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 297-309.
- Gül, H., İnce, M., & Özcan, N. (2011). The relationship between workplace mobbing and burnout among academics at a Turkish university, *Research Journal of International Studies*, 18(1), 118-134.
- Gungor, D., & Perdu, N. (2017). Resilience and acculturative pathways underlying psychological well-being of immigrant youth, *International Journal of Intercultural Relations*, 56, 1-12.
- Haq, I. U. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: Moderating effects of psychological capital. In Human capital without borders: Knowledge and learning for quality of life: Proceedings of the management, *knowledge and learning international conference*, 1309-1323.
- Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2008). Positive social interaction and the human body at work: Linking organization and physiology, *Academy Of Management Review*, 33, 137-162.
- Herscovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators, *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44.

- Heuven, E., Bakker, A. B. (2006). Emotional dissonance, Burnout, In-Role Performance Among Nurses and Police Officers, *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423-440.
- Heuven, E., Bakker, A. B. (2003), Emotional dissonance and burnout among cabin attendants, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1).
- Hitlan, R. T., Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T., & Zárate, M. A. (2006). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 10, 56-70.
- Hofmann, V., Stokburger-Sauer, N.E. (2017). The impact of emotional labor on employees work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47-58.
- Hopfl, S., Steven, N.R., & Zalta, A.K. (2015). Expanding the science of resilience: conserving resources in the aid of adaptation, *Psychological Inquiry: An International Journal for the Advancement of Psychological Theory*, 26(2), 174-180.
- Hsu, L. (2013). Work motivation, job burnout, and employment aspiration in hospitality and tourism students—An exploration using the self-determination theory, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 13, 180-189.
- Hunter, E. M., Penney, L. M. (2014). The waiter spit in my soup! Antecedents of customer-directed counterproductive work behavior, *Hum, perform*, 27, 262-281.
- Jones, E. E., Carter-Sowell, A. R., Kelly, J. R., & Williams, K. D. (2009). I'm out of the loop': Ostracism through information exclusion. *Group Processes & Intergroup Relations*, 12(2), 157-174.
- Karatep, O.M. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout? A study in

- the city of Ankara, Turkey, *International Journal of Contemporary Hospitality*, 23(1), 44-65.
- Karatepe ,O.M., Aleshinloye, K.D., (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria, *International Journal of Hospitality Management* 28 (2), 349–358.
- Karatepe,O.M, Choubtarash,H.,(2014). The effect of perceived crowding,emotional dissonance,and emotiona exhaustion on critical job outcomes:Astudy of ground staff in the airline industry, *Journal of Air Transport Management*, 40,182-191.
- Keltner, D., Gruenfeld, D. H., & Anderson, C. (2003). Power, approach, and inhibition, *Psychological review*, 110(2), 265.
- Keye,M.D.,& Pidgeon, A. M,(2013),An Investigation of the Relationship between Resilience, Mindfulness, and Academic self-Efficacy, Open ,*Journal of Social Sciences*,6(1),1-4.
- Kurtëssis,J.N.,Eisenberger,R.,Ford,M.T.,Buffardi,L.C,Stewart,K.A.,&Aids.(2017). Perceived organizational support:ameta-analytic evaluation of organizational support theory,*Journal of Management* ,43(6),185-1884.
- Larrabee. J. H et al.,(2003).Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave, *Journal of Nursing Administration*,33(5).
- Luthans,F.,Vogelgesang. G.R.,& Lester. P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency, *Human Resource Development Review*,5(1),25-44.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mitchell,T.R.,Holtom,B.C.,Lee,T.W.,Sablynski,C.J.,&Erez, M.,(2001).Why people stay:Using organizational embeddedness to predict volunary turover,*Academy of Management Journal*,44,1102-1121.
- O'Reilly, J., Robinson, S. L., Berdahl, J. L., & Banki, S. (2014). Is negative attention better than no attention?

- The comparative effects of ostracism and harassment at work, *Organization Science*, 26(3), 774-793.
- Park.J., Rutherford. B.,& Sang. W.,(2014). Service Employees as Emotional Laborers: Psychological and Behavioral Outcomes,**13th International Research Conference in Service Management**, France.
- Pohl.S., Santo.D., & Battistelli. A.(2015). Empathy and emotional dissonance: Impact on organizational citizenship behaviors. *Revue européenne de psychologie appliquée* , 65,295–300.
- Purani.k &Sahadev. S.(2007).the moderating role of industrial experience in the job satisfaction intention to leave relationship, An empirical study among salesmenhn in India, *Journal of business and industrial marketing*.23(7).
- Rhoades, L., Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support:Areview of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87,698-714.
- Robertson, I.,& Cooper. C.(2011).**Will-being: Productivity and happiness at work**, Springer, Authors: Robertson, Ivan, Cooper, Cary.
- Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231.
- Rupp, D. E., & Cropanzao, R. (2002). The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifocal organizational justice, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 925-946.
- Rutter.M.(2006). Implication of resilience concepts for scientific understanding, *Annals of the New York Academy of sciences*,1094(1),1-12.
- Sharifi,S.S.&Esfidani, M. R. (2014).The impacts of relationship marketing on cognitive dissonance, satisfaction, and loyalty the mediating role of trust and dissonance, *International Journal of Retail & Distribution Management*,42(6).553-575

- Shen, H. and Huang, C. (2012). Domestic migrant workers in China's hotel industry: An exploratory study of their life satisfaction and job burnout, *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1283-1291.
- Shin, J., Taylor, M. S. & Seo, M. (2012). Resources for change: the relationships of organizational inducements and psychological resilience to employees attitudes and behaviors towards organizational change, *Academy of Management Journal*, 55(3), 727-758.
- Sommer, K. L., Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2001). When silence speaks louder than words: Explorations into the intrapsychic and interpersonal consequences of social ostracism, *Basic and Applied Social Psychology*, 23, 225-243.
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 20(1), 1-8.
- Tsai, C. W. (2009). The important effect of employees emotion management ability on his/her service behaviour in the international tourist hotel, *Serv, Ind, J*, 29(10), 1437-1449.
- Twenge, J. M., Baumeister, R. F., DeWall, C. N., Ciarocco, N. J., & Bartels, J. M. (2007). Social exclusion decreases prosocial behavior, *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 56-66.
- Twenge, J. M., Baumeister, R. F., Tice, D. M., & Stucke, T. S. (2001). If you can't join them, beat them: Effects of social exclusion on aggressive behavior, *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 1058-1069.
- Vincent, C. & Rob, B. (2011). The relationship between psychological contract breach and organizational commitment: Exchange imbalance as a moderator of the mediating role of violation, *Journal of Vocational Behavior*, 78, 283-289.
- Wanberg, C. R., & Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of openness to changes in a reorganizing workplace, *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 132-142.

- Wang,J., Cooke. F.L.,& Huang, W.(2014). How resilient is the (future) Workfares in China? A study of the banking sector and implication for human resources development, *Asia Pacific Journal Human Resoures*,52(2),132-154.
- Wegge,J,Dick,R.V,&Bernstorff,(2010),Emotional dissonance in call centre work, *Journal of Managerial Psychology*,25(6),596-619.
- Williams, K. D., & Nida, S. A. (2011). Ostracism. Current Directions in Psychological Science, 20, 71-75.
- Wu, L., Wei, L., & Hui, C. (2011). Dispositional antecedents and consequences of workplace Ostracism: *An empirical examination. Frontiers of Business Research in China*, 5(1), 23-44.
- Wu,L.,Liu,J.,&Xu,J.(2010).Workplace Ostracism and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Identification and Collectivism Tendency, *Nankai Business Review*,3,36-44.
- Yan,B.,Zhou,Y.,Long,E., &Yang,G.,(2014).The influence of workplace ostracism on Counterproductive Work behavior:The Mediating Effect of State Self-control. social behavior and Personality: *an International Journal* ,42(6),180-186.
- Youssef,C,M,& Luthans,(2007). Positive organizational behavior in the workplace:The impact ofhope,optimism and resilience, *Journal of Management*,33(5),774-800.
- Yozgat,U.,Calidkan,S,C.,&Uru,F,O,(2012). Exploring Emotional dissonance: On Doing What Feel and Feeling What you Do, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58,673-682.
- Zadro, L., Williams, K.D.,& Richardson, R.(2004).How Low can you go? Ostracism by computer is sufficient to lower self- reported levels of belonging, control, self-esteem, and meaningful existence, *Journal of Experimental Social Psychology*,40,560-567.

Zautra, A.J.(2009). Resilience: One part recovery, two parts sustainability, *Journal of Personality*,77(6),1935-1943.

Zhao, H., Peng, Z., & Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill, *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.

قائمة الاستقصاء

أختي الممرضة /
أخي الممرض /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإعداد بحث ميداني بعنوان:

" التأثير المُعدّل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والتنافر العاطفي "

وتمثل هذه الاستمارة جزءاً أساسياً من إتمام هذا البحث، وإنجازه بصورة سليمة، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالتعبير عن رأيكم بدقة وموضوعية، لما لذلك من أهمية في الخروج بنتائج واقعية، علماً بأن البيانات التي يتم الحصول عليها من سيادتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بمنتهى السرية.

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير، ، ،

الباحثة

دكتورة/ نوال محمود النادي

استاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة (بنات)

جامعة الأزهر

أولاً: تصف العبارات التالية طريقة التعامل معك من قبل كل من مشرفك وزميلك في العمل، ويرجى وضع علامة (✓) لتعبر عن مدى موافقتك على كل عبارة:

العبارة	موافق تماماً	موافق	متحايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١- يتجاهلني مشرفي في العمل.					
٢- يحرص مشرفي على ترك المكان عندما أدخل.					
٣- لا يرد على مشرفي عند اللقاء التحية عليه في العمل.					
٤- يحرص مشرفي على أن أجلس بمفردي في حجرة تناول الغذاء في العمل.					
٥- يحرص مشرفي على تجنبني في العمل.					

				٦- يحرص مشرفي على ألا ينظر إلي في العمل.
				٧- يهتم مشرفي بالزامي الصمت أثناء الحديث.
				٨- يرفض مشرفي التحدث معي في العمل.
				٩- يعاملني مشرفي و كأنني غير موجود.
				١٠- لا يهتم مشرفي بدعوتي، أو سؤالي عن ما إذا كنت أريد شيئاً عندما يذهب للخارج لتناول القهوة.
				١١- يتجاهلني زميلي في العمل.
				١٢- يحرص زميلي على ترك المكان عندما أدخل.
				١٣- لا يرد على زميلي عند اللقاء التحية عليه في العمل.
				١٤- يحرص زميلي على أن أجلس بمفردي في حجرة تناول الغذاء في العمل.
				١٥- يحرص زميلي على تجنبني في العمل.
				١٦- يحرص زميلي على ألا ينظر إلي في العمل.
				١٧- يهتم زميلي بالزامي الصمت أثناء الحديث.
				١٨- يرفض زميلي التحدث معي في العمل.
				١٩- يعاملني زميلي و كأنني غير موجود.
				٢٠- لا يهتم زميلي بدعوتي، أو سؤالي عن ما إذا كنت أريد شيئاً عندما يذهب للخارج لتناول القهوة.

ثانياً: تصف العبارات التالية طريقة تعاملكم بالعمل، ونرجو من سيادتكم وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة لرايكم:

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
					١- أمتلك القدرة على التكيف مع التغيير.
					٢- أستطيع بناء علاقات آمنة مع الآخرين.
					٣- لدى يقين أن الله لن يخذلني.
					٤- أستطيع التعامل مع الأحداث المرهقة، والمجهد في العمل بدون تردد.
					٥- أستطيع تجاوز معوقات العمل لأنى واجهت الكثير منها مسبقا.
					٦- أنظر دائما إلى الجانب الإيجابي في الأمور المتعلقة بعملى.
					٧- أشعر أن التعامل مع التوتر في المستشفى يقرينى.
					٨- أرغب دائما في تخطى المرض، أو المشقة في عملى والتغلب عليهما.
					٩- أستطيع تفسير أسباب ما يحدث من أشياء في عملى.
					١٠- أمتلك القدرة على بذل قصارى جهدي في المستشفى مهما حدث.
					١١- أمتلك الإمكانية على تحقيق أهدافى.
					١٢- أستطيع مواجهة الأحداث الميؤوس منها بالمستشفى
					١٣- يمكننى الحصول على المساعدة في عملى إذا لزم الأمر.
					١٤- أستطيع أن أفكر بوضوح حتى تحت الظروف الضاغطة.
					١٥- أفضل الأخذ بزمام

				المبادرة في حل المشكلات بالمستشفى.
				١٦- أتجدى أن يثبطني القشل.
				١٧- أعتقد أنني شخص قوي.
				١٨- أستطيع اتخاذ قرارات يراها البعض صعبة.
				١٩- أمتلك إمكانية التعامل مع المشاعر غير السارة.
				٢٠- أعتمد أحيانا على إحساسي في أداء عملي.
				٢١- لدى إحساس قوى بالهدف في عملي.
				٢٢- أستطيع التحكم جيدا في حياتي العملية بالمستشفى .
				٢٣- أحب أن أخوض التحديات التي تواجه عملي بالمستشفى.
				٢٤- أمتلك القدرة على أن أحقق أهدافي.
				٢٥- أستطيع التباهي بإنجازاتي الشخصية.

ثالثاً: قد يترتب على العمل بالمستشفى بعضى الجوانب، ويرجى تحديد درجة موافقتك على كل منها بوضع علامة (✓) أمام كا عبارة من العبارات التالية:

العبرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١- أشعر أنى أستنزف عاطفيا في عملي					
٢- أشعر اننى أستهلك فى نهاية يوم العمل.					
٣- أشعر بالتعب عندما أستيقظ فى الصباح، وأضطر لتحمل يوم آخر فى وظيفتى.					
٤- يجهدنى العمل مع المرضى كل يوم.					
٥- أشعر بالإحتراق فى عملي.					
٦- أشعر بالإحباط بسبب					

					وظيفتى.
					٧- أقوم بعمل وظيفتى بصعوبة.
					٨- العمل مع المرضى مباشرة يضع الكثير من الضغوط على.
					٩- أفكر فى ترك وظيفتى الحالية.
					١٠- إذا اخترت مكان عمل جديد سأختار نفس المستشفى التى أعمل بها الآن.
					١١- أعتقد أنه فى المستقبل القريب سوف أترك العمل فى هذه المستشفى.