

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

دكتور  
عبد المحسن عبد المحسن جودة  
أستاذ إدارة الأعمال  
مشرفاً رئيساً  
كلية التجارة جامعة المنصورة

دكتور  
محمود أبو المجد كامل  
مدرس إدارة الأعمال  
مشرفاً معاوناً  
كلية التجارة جامعة المنصورة

الباحثة  
شيماء اسماعيل عبد الغنى الرفاعى  
الملخص

استهدفت هذه الدراسة تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لابعاد التنمر التنظيمي (التنمر اللفظي، والتنمر الجسدي، والتنمر بالعلاقات) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية، والتفانى، والاستغراق) من خلال توسيط أبعاد الاحباط الوظيفي (العدوان ضد الاخرين ، والتخريب، وضياح الوقت والجهد، والانانية والتشكى، والتداخل الشخصى، والإهمال واللامبالاة). واعتمدت الباحثة على قائمة استبيان لجمع البيانات من الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة، وقد خضع للتحليل 270 قائمة بنسبة استجابة 86.5%، وتم تطبيق أسلوب تحليل المسار لإختبار فروض الدراسة عن طريق استخدام البرنامج الاحصائي (Amos V.25). وتوصلت الدراسة الى انه لا يوجد تأثير معنوي للتنمر الجسدي على الإحباط الوظيفي (العدوان ضد الاخرين، والتخريب، وضياح الوقت، والتداخل الشخصى، والإهمال واللامبالاة) كما يوجد تأثير معنوى ايجابى للتنمر اللفظى على (التخريب، والإهمال واللامبالاة، وضياح الوقت) وايضا يوجد تأثير معنوى ايجابى للتنمر بالعلاقات على (العدوان ضد الاخرين، وضياح الوقت)، كذلك يوجد تأثير معنوى سلبى للتنمر التنظيمي (التنمر اللفظي، والتنمر بالعلاقات، والتنمر الجسدي) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية، والتفانى، والإنهماك)، كما يوجد تأثير معنوى سلبى للإحباط الوظيفي (العدوان ضد الاخرين، والتداخل الشخصى، والإهمال واللامبالاة) على الارتباط بالعمل (الحيوية، والتفانى، والإهمال واللامبالاة)، كما يوجد تأثير معنوى غير مباشر لأبعاد التنمر التنظيمي على أبعاد الارتباط بالعمل عند توسيط أبعاد الإحباط الوظيفي بشكل جزئى.

رؤوس الموضوعات ذات الصلة :-

التنمر التنظيمي      الارتباط بالعمل      الاحباط الوظيفي

**Job Frustration as a mediator variable between the  
organizational bullying and Work engagement.**

*(Applied study on Nurses at Hospitals of Health Ministry in El Mansour)*

**Abstract**

The researcher targeted the study of job frustration as an intermediate variable between regular organizational bullying and a review of previous studies indicates that there is no study that dealt with organizational bullying, and job-related frustration combined in one study. A stratified sample of nurses was selected in the hospitals of the Ministry of Health in Mansoura .the sample size was (384) single, and the size of the study community was 1648 single .The statistical program SPSS and Amos Ver 24 were used to perform statistical analysis of field study data, as well as the implementation of descriptive statistics and calculation of correlation coefficient. The study found that there is a statistically significant correlation between the variables of the study as a whole and its dimensions, as there is a moral effect of organizational bullying on the functional frustration as a whole and partial removal, and also there is a moral effect of organizational bullying on the association with work as a whole and partial removal, and there study variables according to demographic variables (age – education – Marital status) in part.

**Keywords:-**

Job Frustration

Organizational bullying

Work engagement

**مقدمة :**

تسعى المنظمات مهما كانت طبيعة أنشطتها إلى تحقيق أهدافها المرسومة والتي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحد أو تبطئ من

تحقيق هذه الأهداف. ومن ضمن هذه المعوقات هي سلوكيات التنمر في مكان العمل خصوصا عندما يُمارس من قبل المشرفين. (دمرجيان،2018). ويحدث التنمر في المؤسسات الاكاديمية غالبا من خلال سلوكيات غير جسدية ومؤذية ، وذلك بأن يقوم فرد أو مجموعة من الأفراد باستهداف فرد أو مجموعة أخرى والتي تسمى في هذا السياق الضحية ، و يتميز هذا السلوك بأنه سلوك عدواني متكرر من أجل اكتساب السلطة على حساب الآخرين أو الحصول على مكاسب أخرى مختلفة (Sweeey,2007).

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

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

## 1- أدبيات البحث:

يهدف هذا الجزء إلى عرض وتحليل النظريات والأدبيات الرئيسية المستخدمة فى هذه الدراسة والمتعلقة بالتنمر التنظيمى والإحباط الوظيفى والارتباط بالعمل ويمكن توضيح ذلك على النحو التالى :

### 1/1 التنمر التنظيمي : organizational bullying

تتعدد التعريفات بخصوص هذا المفهوم فقد عرفَ (Aluede, et al.,2008) بأنه السلوكيات العدوانية التي يقوم بها المتنمر تجاه الضحية وتكون على نحو إعتداء لفظى او جسدى أو الإضرار بالعلاقة أو أحد هذه الأنواع أو كلها ، كماعرفت ( Helen Jowie, 2002) أنه السلوكيات العدوانية حيث يتم تكرار هذه السلوكيات وعلى الجانب الآخر يوجد خلل فى القوى بحيث يصعب على الضحية الدفاع عن نفسها ، كما يرى ( Melinde&Je 2018) أنه السلوك السلبي غير المرغوب فيه والذي يحدث بشكل متكرر مما يسبب عدم الراحة على المستوى النفسى و العاطفي والبدني و يتعمد إستبعاد الشخص إجتماعياً مما يعرض الفرد للعزله والتهديد.

### 2/1 مفهوم الإحباط الوظيفي job Frustration

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

### 3/1 مفهوم الارتباط بالعمل work engagement

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

- 1- **اللغة:** حسن يستخدم الموظفون الشكل الإيجابي لوصف المنظمة وزملائهم.
- 2- **البقاء:** وهنا يكون ارتباط الموظفين نابع من مدى تأمل الموظفين كونهم أعضاء في الشركة ويريدون البقاء لفترة طويلة.
- 3- **التوجه:** وهنا يكون الموظف على إستعداد لتكريس جهداً إضافياً للعمل من أجل نجاح المنظمة .

### 2- الدراسات السابقة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

#### 2/1 الدراسات الخاصة بالتنمر التنظيمي

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

بينما سعت دراسة (Helne.et al.,2019) إلى تحديد العلاقة بين قوة السلطة والضحايا في مكان العمل في قطاع الرعاية الصحية من خلال الحصر الشامل لجميع أعضاء الإتحاد الأسترالي للتمريض .من خلال أبعاد الخصائص الديموغرافية وخصائص بيئة العمل ونوع القيادة وخصائص بيئة العمل. وأسفرت نتائج الدراسة على ضرورة إستخدام إستراتيجيات الموارد البشرية والتي تحث على بيئة عمل جيدة لمنع التنمر .

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

**وتناولت دراسة ( Meri Linen , 2019 )** معرفة تأثيرات التتمر على أداء العاملين والارتباط وإستهدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين قوة السلطة والضحايا في مكان العمل في قطاع الرعاية الصحية من خلال الحصر الشامل لجميع أعضاء الإتحاد الاسترالي للمريض .من خلال أبعاد الخصائص الديموغرافية ، وخصائص بيئة العمل ، ونوع القيادة ، وخصائص بيئة العمل . وأسفرت الدراسة على أنّ هناك علاقة سلبية بين التتمر والارتباط والعمل والعكس صحيح وذلك من خلال أنّ التتمر يقلل من التفاعل في الأداء وكذلك بالارتباط بالعمل وبالتالي في حالة عدم وجود التتمر في المنظمة مما يؤدي بالنتيجة إلى التحسن في الأداء والارتباط وبالتالي زيادة الإنتاجية.

## **2/2 الدراسات التي تناولت الإحباط الوظيفي**

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

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

**واستهدفت دراسة (أبو المعاطي، فياض ، 2019)** تحديد العلاقة بين الإحباط التنظيمي وكلٍ من التمثيل الصحي والإلتزام العاطفي للعاملين واختبار دور الخبرة الوظيفية كمتغير وسيط وكانت عينة الدراسة هي عينة عشوائية من العاملين لبعض فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ .

وأُسفرت النتائج عن وجود تأثير سلبي للإحباط التنظيمي في الالتزام العاطفي بينما كان هناك تأثير ايجابي في التمثيل السطحي وثبت معنوية الخبرة الوظيفية كمتغير وسيط.

**وتناولت دراسة (Chang,et al,2018)** تحديد اثر إدارة الصراع على النية لدوران العمل من خلال توسيط الإحباط في العمل كمتغير وسيط وكانت عينة الدراسة ثلاث مستشفيات في تايوان وكانت عينه الدراسة ثلاث مستشفيات 973 مفردة صالحة للاستخدام من إجمالي 1531 استبانته. وأسفرت نتائج الدراسة عن أن الإحباط كمتغير وسيط أدى إلى زيادة النية لترك العمل وزيادة النية لدوران الموظفين وبالتالي لابد من تعزيز سياسات عمل فعالة تعمل على تشجيع العمل في بيئة عمل محفزة وآمنة ليس فقط للممرضات وإنما لمن يتلقون خدمه العلاجية.

### 2/3 الدراسات التي تناولت الارتباط بالعمل

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

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

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

**وتناولت دراسة (Tsuyoshi,et al .,2019)** إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الارتباط بالعمل بين الممرضات وكانت عينة الدراسة يبلغ عددها 425 مفردة من الممرضات

وأُسفرت نتائج هذه الدراسة إلى أن العوامل التي تؤثر على الارتباط بالعمل وتوجد بها علاقه إيجابيه قويه هي المكافآت والدعم من جهات الإشراف والتعاون بين الطبيب والمرضات واحترام المشاعر لهن مما يخلق لديهن الشعور بقيمتهن والذي يؤدي بدوره إلى التحفيز الذاتي، والارتباط بالعمل.

### التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة:-

- 1- تعددت الدراسات واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها، واختلفت البيانات التي تمت فيها، و المتغيرات التي تناولتها، والمنهجيات التي اتبعتها.
  - 2- بالنسبة لمنهجية الدراسة وآلياتها فقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامهما المنهج الوصفي التحليلي كمنهج الاستبيان كأداة مناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات.
  - 3- معظم الدراسات التي تناولت التمر التنظيمي قد ركزت على توضيح العلاقة بين التمر التنظيمي من وجهة نظر الضحية والمتنمر (Kang,2010,Pillch&Turska, 2015) من خلال مفهوم الثقافة التنظيمية . بينما هذه الدراسة سوف تتناول التمر التنظيمي والارتباط بالعمل من خلال الدور الوسيط للإحباط الوظيفي .
  - 4- تناولت الدراسات السابقة الارتباط بالعمل كمتغير مستقل في حين أن البعض الآخر تناوله كمتغير تابع، وفي الدراسة الحالية يتم تناول الارتباط بالعمل كمتغير تابع.
  - 5- ساهمت العديد من الدراسات في مزيد من الايضاح عن متغيرات الدراسة.
- وفي حدود علم الباحثة لا توجد دراسات عربية او اجنبية تناولت الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل وهو ما يعد فجوة بحثية ستحاول الباحثة تناولها في هذه الدراسة أيضا لمحاولة مدى اقتناع المؤسسات العاملة لمدى خطورة التمر التنظيمي على الموارد البشرية وما عواقب ذلك على بيئة العمل.

### 3- مشكلة الدراسة :

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

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

- من حيث مدى توافر أبعاد التمر التنظيمي، فقد أعربت الممرضات اللاتي تمت مقابلاتهن عن شعورهن بالإهانة وعدم توافر وضع مناسب لهن وذلك نتيجة للحرص الزائد من قبل رؤساء العمل على المصالح الشخصية لإنجاز العمل دون الرجوع إلى الحالة النفسية للممرضات وأيضا عدم تقديم الدعم المعنوي لهن.
  - ومن حيث درجة توافر أبعاد الإحباط الوظيفي، فقد أشار الذين تمت مقابلاتهن إلى أن لديهن إحباط في عملهن ويؤدي بهم للتفكير في ترك العمل ولكن قد يبقوا على عملهم نتيجة لإحتياجهم للعمل في عدم وجود عمل بديل ولكن يؤثر ذلك على حالتهم النفسية .
  - من حيث درجة توافر الارتباط بالعمل، فقد أعرب الذين تمت مقابلاتهن إلى ارتباطهن بالعمل وحبهن لطبيعة العمل الذي يقومن به مع توافر النية لترك العمل نتيجة لما يشعرون به من عدم تقدير وكذلك ضغوط العمل الكثيرة .
- وفى ضوء الظواهر التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية فإن مشكلة الدراسة في إطارها النظري تتمثل في عدم وجود دراسة قامت بقياس العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة الثلاثة (التمر التنظيمي والاحباط الوظيفي والارتباط بالعمل**

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

#### **وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:**

- ما أثر التمر التنظيمي بوصفه متغيرا مستقلا، والاحباط الوظيفي بوصفه متغيرا وسيطا على الارتباط بالعمل لدى ممرضات وزارة الصحة بالمنصورة؟  
الأمر الذي يثير التساؤلات البحثية التالية :-
- 1- هل يؤثر التمر التنظيمي على الإحباط الوظيفي في المستشفيات محل الدراسة؟
  - 2- ما هو أثر التمر التنظيمي على الارتباط بالعمل في مستشفيات محل الدراسة؟
  - 3- ما مدى تأثير الإحباط الوظيفي على الارتباط بالعمل في المستشفيات محل الدراسة؟
  - 4- ما التأثير غير المباشر للتمر التنظيمي على الارتباط بالعمل في المستشفيات محل الدراسة عند توسط الإحباط الوظيفي؟
  - 5- ما مدى تأثير الإحباط الوظيفي على الارتباط بالعمل في المستشفيات محل الدراسة؟
  - 6- هل توجد اختلافات في آراء العينة حول متغيرات الدراسة وفقا (للتعليم، والحالة الاجتماعية، السن)؟

#### **4- أهداف الدراسة :**

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- التعرف على أهم أبعاد التمر التنظيمي وأثرها على الإحباط الوظيفي.
- 2- التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد التمر التنظيمي و أبعاد الارتباط بالعمل .



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

### 5- فروض الدراسة :

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

- 1- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة(التمر التنظيمي، والاحباط الوظيفي، والارتباط بالعمل).
- 2- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر التنظيمي (التمر اللفظي ، والتمر بالعلاقات ، والتمر الجسدي) على أبعاد الاحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين ، والتخريب ، وضياح الوقت والجهد، والانانية والتشكي، و التداخل الشخصي ، والاهمال واللامبالاة).
- 3- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر التنظيمي (التمر اللفظي، والتمر بالعلاقات ، والتمر الجسدي) على أبعاد الارتباط بالعمل ( الحيوية ، والتفاني ، والانهماك).
- 4- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لابعاد الاحباط الوظيفي( العدوان ضد الآخرين، التخريب ، ضياح الوقت والجهد، الانانية والتشكي، التداخل الشخصي ، الاهمال واللامبالاة) على أبعاد الارتباط بالعمل( الحيوية ، التفاني ، الانهماك ) .
- 5- لا يوجد تأثير غير مباشر لأبعد للتمر التنظيمي( التمر اللفظي ، والتمر بالعلاقات، والتمر الجسدي ) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية ، والتفاني ، والانهماك) في مستشفيات وزارة الصحة عند توسيط الاحباط الوظيفي .
- 6- لا توجد اختلافات لها دلالتها الاحصائية في آراء عينة الدراسة من الممرضات بالمستشفيات حول أبعاد متغيرات الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية (التعليم والعمر، والحالة الاجتماعية).

### 6- أهمية الدراسة

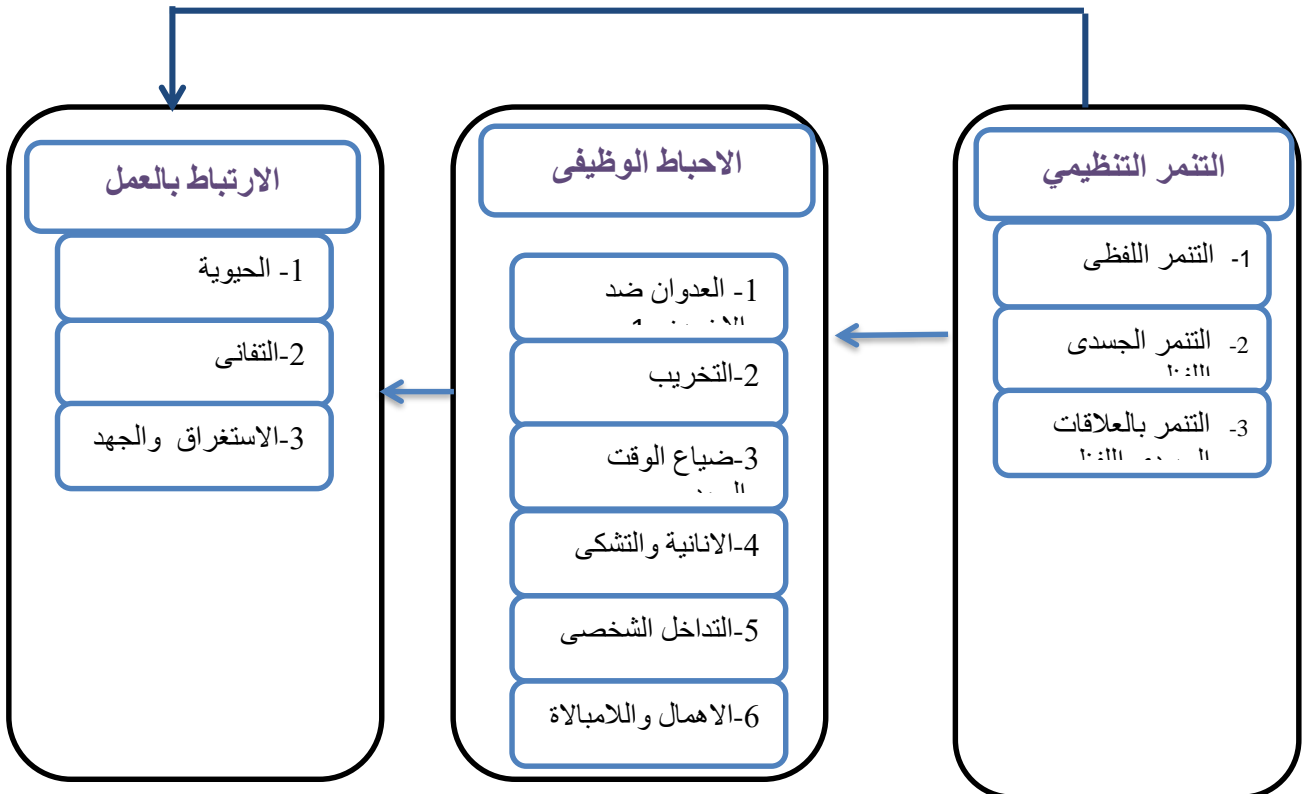
تظهر اهمية هذه الدراسة على المستويين العلمي والعملية كما يلي :-

أولاً :- الأهمية العلمية:-

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

### ثانياً :- الأهمية العملية :-

- هذه الدراسة تركز على المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمحافظة الدقهلية والتي تقدم الرعاية الصحية لآبناء المراكز والقرى المحيطة والتي تلعب دورا حيويًا فى المحافظة والمحافظات المجاورة .
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج المتوقعة منها والتي يمكن ان تساهم فى تقديم دليل علمى على توسيط الاحباط الوظيفى بين التمر التنظيمى والارتباط بالعمل وبالتالي الخروج بمؤشرات من شأنها ان تعمل على تحسين مستويات الاداء بهذة المستشفيات .
- للوقوف على الثغرات التى تحد من تقدم بيئات العمل وأيضا المؤثرة على الموارد البشرية والتي تعد عجلات الدفع لنجاح هذه القطاعات.
- 8- ومن خلال الدراسات السابقة تستهدف الدراسة الحالية قياس العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين أبعاد كلا من التمر التنظيمى والاحباط الوظيفى والارتباط بالعمل ويوضح الشكل رقم (1) تصورا للعلاقة.





شكل رقم (1) الاطار المقترح للبحث  
المصدر : من إعداد الباحثة فى ضوء البحوث والدراسات السابقة  
--- التأثيرات غير المباشرة  
\_\_\_\_\_ التأثيرات المباشرة

#### 7- مجتمع البحث والعينة :

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

#### - عينة الدراسة

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

#### 8- الصدق والثبات

ويتم فى هذه المرحلة التحقق من صدق وثبات أداة البحث ( الاستبيان ) على النحو التالى :

جدول رقم(1)

معاملات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

معامل الصدق الذاتى	معامل الثبات (Alpha)*	الابعاد الفرعية
0.841	0.707	1. التمر اللفظي
0.896	0.803	2. التمر بالعلاقات فى العمل
0.879	0.772	3. التمر الجسدي
0.909	0.826	4. الحيوية
0.926	0.858	5. التفانى
0.944	0.891	6. الانهماك فى العمل
0.850	0.723	7. العدوان ضد الآخرين
0.869	0.756	8. التخريب

0.942	0.888	9. ضياع الوقت
0.849	0.721	10. التداخل الشخصي
0.868	0.753	11. الاهمال واللامبالاة
0.886	0.786	12. التمر التنظيمي
0.905	0.818	13. الاحباط الوظيفي
0.922	0.851	14. الارتباط بالعمل
0.940	0.883	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

وباستعراض الجدول رقم (1) يتضح أن قيم معاملات الثبات مقبولة لجميع متغيرات الدراسة، حيث تحتوي قائمة الاستبيان على ثلاث متغيرات، وكل متغير يتكون من أكثر من بعد وكل يتكون من مجموعة عبارات، وتراوحت قيم معاملات الثبات للتمر التنظيمي ما بين (0.707) ، (0.803)، أما قيم معاملات الثبات للارتباط بالعمل فقد تراوحت ما بين (0.826) ، (0.891) ، وكذلك وتراوحت قيم معاملات الثبات للإحباط الوظيفي ما بين (0.721) ، (0.888) وبلغ معامل الثبات للإستبيان ككل 0.883، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الإعتماضية على المقياس، وذلك بإعتبار أن معامل ألفا الذي يتراوح ما بين 0.50 إلى 0.60 يعتبر مقبولاً، وأن معامل ألفا الذي يصل إلى 0.80 يعتبر ذا مستوى متميزاً من الثقة والاعتمادية، وبلغت قيمة معاملات الصدق الذاتي ما بين (0.841)، (0.944) (حيث إن قيم

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

## 9-نتائج البحث

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

تنص الفرضية الاولى على "لا توجد علاقة إرتباط معنوية بين متغيرات الدراسة". وقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة في جدول(4)

### جدول (4)

مصفوفة ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	المتغيرات
													1	1. التمر اللفظي
												1	.703**	2. التمر بالعلاقات في العمل
											1	.759**	.577**	3. التمر الجسدي
									1	-.265**	-.368**	-.374**	-.170**	4. الحيوية
								1	.615**	-.200**	-.283**	-.170**	-.073-	5. التفاني
							1	.358**	.205**	.108	.018	-.073-	-.170**	6. الانهماك في العمل
							1	.075	-.408**	-.386**	.364**	.534**	.420**	7. العدوان ضد الآخرين
						1	.297**	-.146*	-.173**	-.163**	.304**	.380**	.434**	8. التخريب
					1	.420**	.393**	-.200**	-.291**	-.362**	.384**	.507**	.559**	9. ضياع الوقت
				1	.538**	.144*	.306**	-.142*	-.207**	-.447**	.437**	.489**	.499**	10. التداخل الشخصي
			1	.664**	.563**	.399**	.526**	-.291**	-.487**	-.520**	.453**	.521**	.582**	11. الهمال واللامبالاة
		1	.581**	.534**	.543**	.418**	.500**	.022	-.250**	-.378**	.877**	.937**	.844**	12. التمر الوظيفي
	1	.701**	.855**	.712**	.797**	.606**	.704**	-.186**	-.431**	-.511**	.527**	.664**	.677**	13. الاحباط الوظيفي
1	-.484**	-.257**	-.558**	-.344**	-.368**	-.209**	-.301**	.692**	.841**	.780**	-.148*	-.268**	-.266**	14. الارتباط بالعمل

\*\*\* دالاً عند مستوى معنوية (0.001) \*\* عند مستوى معنوية (0.01) \* عند مستوى معنوية (0.05)

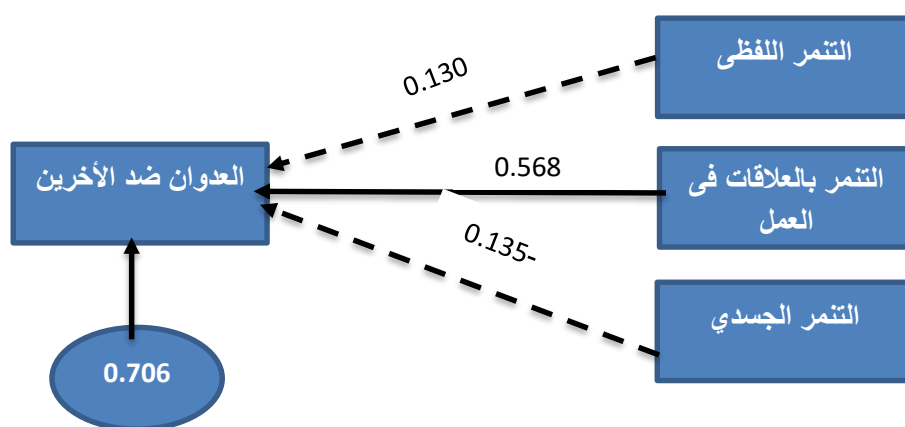
المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي ، ويتضح من بيانات الجدول السابق وجود علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة للمرضين محل الدراسة، وقد كانت علاقة الارتباط دالة إحصائياً لجميع الأبعاد عند مستوى معنوية (0.01) او (0.05) ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الرئيسي الأول من فروض الدراسة أي أنه " توجد علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة".

## النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

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

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

قامت الباحثة بصياغة هذا الفرض للتعرف على معنوية العلاقات المباشرة بين أبعاد التتمر على العدوان ضد الآخرين كما هو موضح في الشكل رقم (1)



شكل (1)

نموذج تأثير أبعاد التتمر التنظيمي على العدوان ضد الآخرين

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

جدول رقم (5)

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	std Error	eluaT.v المعنوية	معامل التحديد
1	التتمر اللفظي ← العدوان ضد الآخرين	.130	.097	1.343	29.4%

2	التنمر بالعلاقات في العمل	←	العدوان ضد الآخرين	.568	.095	5.978	*.000 **
3	التنمر الجسدي	←	العدوان ضد الآخرين	-.135	.099	-1.354	.177

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

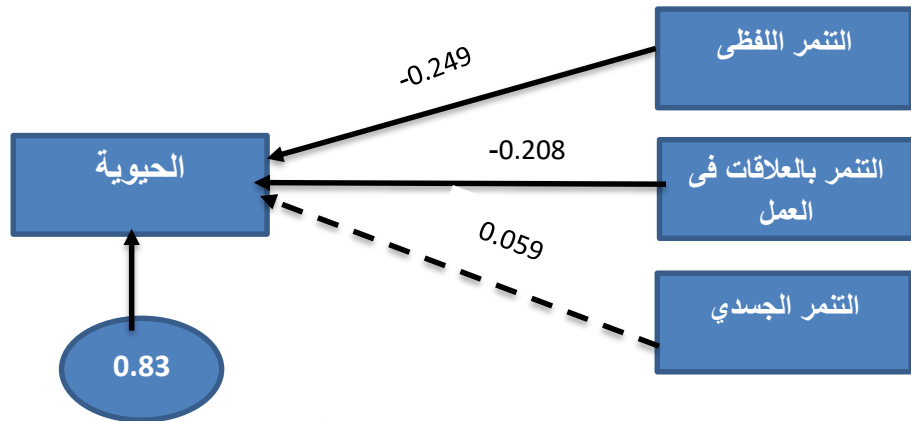
المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS

### النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

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

(1) لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد التنمر التنظيمي على الحيوية

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



شكل (7)

نموذج تأثير أبعاد التنمر التنظيمي على الحيوية

كما يمكن توضيح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار من خلال الجدول رقم (11) كما يلي:

### جدول رقم (11)

نتائج التحليل الإحصائي لاختبار أبعاد التنمر التنظيمي على الحيوية

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	std	eluaT.v	المعنوية	معامل التحديد
1	التنمر ←	الحيوية	-.249-	.085	-2.948-	.003
				Error		17%

						اللفظي	
2	التنمر بالعلاقات فى العمل	←	الحيوية	-0.208	0.083	-2.497	0.013
3	التنمر الجسدى	←	الحيوية	0.059	0.087	0.675	0.500

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

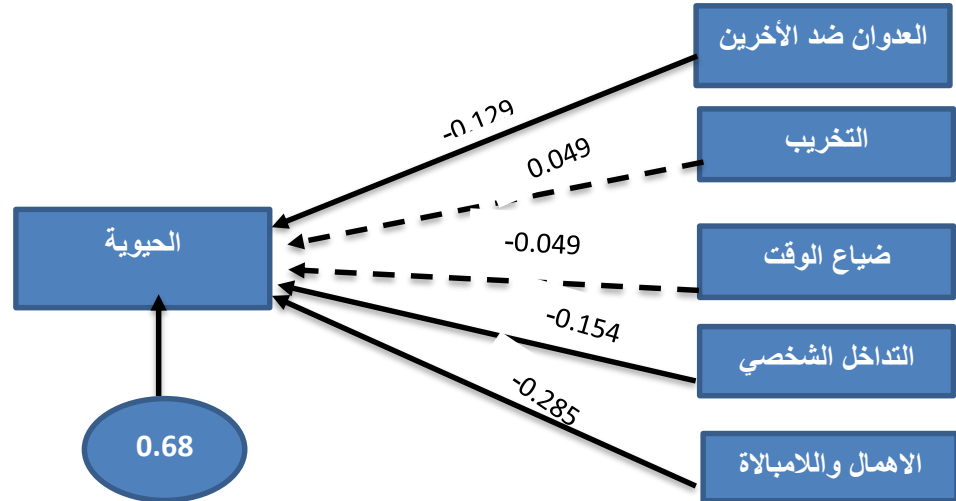
ونستنتج مما سبق قبول الفرض الفرعي الأول للفرض الثالث جزئيا حيث يوجد تأثير سلبي معنوي لبعدى التنمر اللفظي، والتنمر بالعلاقات فى العمل على الحيوية عند مستوى معنوية 0.001، 0.05 على التوالى، في حين لا يوجد اثر معنوي لبعدى التنمر الجسدى على الحيوية.

#### نتائج الفرضية الرابعة

والتي تنص على انه "لا يوجد تاثير ذو دلالة معنوية للاحباط الوظيفي على الارتباط بالعمل"

لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الاحباط الوظيفي على الحيوية

قامت الباحثة بصياغة هذا الفرض للتعرف على معنوية العلاقات المباشرة بين أبعاد الاحباط الوظيفي على الحيوية كما هو موضح فى الشكل رقم (11)



شكل (11)

نموذج تأثير أبعاد الاحباط الوظيفي على الحيوية

كما يمكن توضيح نتائج التحليل الاحصائي لاختبار المسار من خلال الجدول رقم (14) كما



يلى:

جدول رقم (14)  
نتائج التحليل الإحصائي لاختبار أبعاد الاحباط الوظيفي على الحيوية

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	std	eluaT.v	المعنوية	معامل التحديد
1	العدوان ضد الآخرين ←	-0.129	0.049	-2.639	**0.009	32%
2	التخريب ←	0.049	0.056	0.869	0.385	
3	ضياع الوقت ←	-0.049	0.057	-0.863	0.389	
4	التداخل الشخصى ←	-0.154	0.070	-2.207	*0.028	
5	الإهمال واللامبالاة ←	-0.285	0.073	-3.889	***0.000	

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

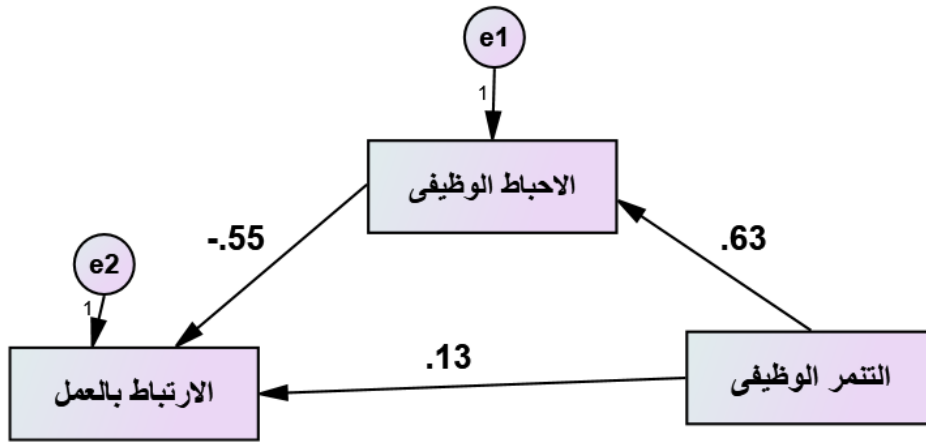
المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS

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

#### نتائج الفرضية الخامسة

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

ويوضح الشكل التالى نتيجة اختبار الفرض الخامس من خلال إستخدام برنامج AMOS الإحصائي



شكل رقم (15)

نموذج الدور الوسيط للإحباط الوظيفي على العلاقة بين التنمر التنظيمي والارتباط بالعمل

المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS

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

جدول رقم (18)

نتائج اختبار التأثير غير المباشر للتنمر التنظيمي على الارتباط بالعمل

م	المسار			التأثير الكلي
	المستقل	الوسيط	التابع	
	التنمر التنظيمي	-	الاحباط الوظيفي	0.63
	الاحباط الوظيفي	-	الارتباط بالعمل	-0.55
1	التنمر التنظيمي	الاحباط الوظيفي	الارتباط بالعمل	-0.216

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

المصدر: من واقع مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS.

يتضح من الشكل (15) والجدول (18) النتائج التالية:-

1) يوجد تأثير وسيط (وساطة جزئية) للإحباط الوظيفي بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل

نستنتج من النتائج السابقة قبول الفرض الرئيسي الخامس من فروض الدراسة حيث يتوسط الاحباط الوظيفي العلاقة بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل.

### 11/6 نتائج الفرضية السادسة

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

1- **الفرض الفرعي الأول من الفرض السادس:** لا توجد اختلافات لها دلالتها الاحصائية في آراء عينة الدراسة من الممرضات بالمستشفيات الحكومية حول متغيرات الدراسة (التمر التنظيمي وأبعاده، والارتباط بالعمل وأبعاده، والإحباط الوظيفي وابعاده) وفقاً لإختلاف التعليم (التعليم المتوسط، والتعليم فوق متوسط، والتعليم الجامعي).

ولإختبار مدى صحة الفرض أجرى الباحثة إختبار (F-Test) لمعرفة الفروق بين مفردات عينة الدراسة وفقاً للتعليم ، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (31)

### جدول (31)

الفروق بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً للتعليم

الأبعاد	المؤهل الدراسي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار F	مستوى المعنوية	القرار
التنمر اللفظي	متوسط	137	2.5554	.58134	.549	.578	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.5748	.60147			
	جامعي	84	2.4802	.60986			
التنمر بالعلاقات في العمل	متوسط	137	2.201	.7891	1.707	.183	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.257	.6745			
	جامعي	84	2.038	.7422			
التنمر الجسدي	متوسط	137	1.8394	.65192	2.060	.130	غير معنوي
	فوق متوسط	49	1.8912	.59078			
	جامعي	84	1.6905	.60957			
الحيوية	متوسط	137	3.7202	.63430	.027	.973	غير معنوي
	فوق متوسط	49	3.7347	.57827			
	جامعي	84	3.7083	.66761			
التفاني	متوسط	137	3.9007	.56210	.168	.846	غير معنوي
	فوق متوسط	49	3.8490	.52683			
	جامعي	84	3.8667	.69236			
الإتهام في العمل	متوسط	137	3.7847	.65177	.934	.394	غير معنوي
	فوق متوسط	49	3.6378	.64964			
	جامعي	84	3.7173	.69506			
العدوان ضد الآخرين	متوسط	136	2.0974	.74110	.395	.674	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.2143	.84163			
	جامعي	84	2.1310	.83457			
التخريب	متوسط	137	2.0219	.66814	4.728	.010	معنوي
	فوق متوسط	49	2.2925	.61098			
	جامعي	84	1.9325	.67817			
ضياح الوقت	متوسط	137	2.8822	.75492	.472	.624	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.9184	.71190			
	جامعي	84	2.7993	.78626			
التداخل الشخصي	متوسط	137	2.2372	.67268	.791	.455	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.1735	.61915			
	جامعي	84	2.1220	.68931			
الإهمال واللامبالاة	متوسط	137	2.0599	.65993	2.437	.089	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.2816	.70583			
	جامعي	84	2.0143	.76350			
التنمر التنظيمي	متوسط	137	2.1987	.61153	1.751	.176	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.2410	.52210			
	جامعي	84	2.0696	.57893			
الإحباط الوظيفي	متوسط	137	2.2592	.50707	1.735	.178	غير معنوي
	فوق متوسط	49	2.3761	.50929			
	جامعي	84	2.1998	.56711			
الارتباط بالعمل	متوسط	137	3.8019	.45392	.344	.709	غير معنوي
	فوق متوسط	49	3.7405	.45178			
	جامعي	84	3.7641	.55393			

\*\*\* دالاً عند مستوى معنوية (0.001) \*\* عند مستوى معنوية (0.01) \* عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر : إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

بتحليل البيانات الموجودة في الجدول (31) يتبين الآتى :

- 1- لا يوجد فرق معنوى بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد التتمر التنظيمى وفقاً للتعليم .
  - 2- لا يوجد فرق معنوى بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد الارتباط بالعمل للتعليم.
  - 3- لا يوجد فرق معنوى بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد الإحباط الوظيفى وفقاً للتعليم ما عدا بعد التخريب لصالح فئة التعليم فوق متوسط ويمكن ارجاع ذلك إلى أنه هذه الفئة لديها بدائل للتعيين فى أماكن أخرى .
- مما سبق نستنتج صحة الفرض الفرعى الأول من الفرض الرئيسى السادس جزئياً

## 10-مناقشة نتائج البحث

تتمثل نتائج الدراسة فيما يلى :

- **الهدف الأول:** التأصيل العلمى لأبعاد كل من التتمر التنظيمى والاحباط الوظيفى والارتباط بالعمل وأهم النتائج المرتبطة به:
- ❖ هذا الهدف من الناحية الادبية تم التعرض له فى الفصل الثانى، حيث تبين أن أهم أبعاد التتمر التنظيمى هي: (التتمر اللفظى، والتتمر بالعلاقات، والتتمر الجسدى)، فى حين كانت أهم أبعاد الارتباط بالعمل هي (الحيوية، والتفانى، والانهماك فى العمل) وأهم أبعاد الإحباط الوظيفى هي (العدوان ضد الاخرين، والتخريب، وضياح الوقت، والتداخل الشخصى، والاهمال واللامبالاة) .
- (1) **الهدف الثانى:** فحص العلاقات بين أبعاد التتمر التنظيمى وأبعاد الارتباط بالعمل وأبعاد الاحباط الوظيفى.
- أهم النتائج المرتبطة به:
- ❖ يمكن ملاحظة هذه النتائج حيث تبين وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين أبعاد التتمر الوظيفى (التتمر اللفظى، والتتمر بالعلاقات فى العمل، والتتمر الجسدى) وأبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية، والتفانى، والانهماك فى العمل)، بجانب أبعاد الإحباط الوظيفى (العدوان ضد الاخرين، والتخريب، وضياح الوقت، والتداخل الشخصى، و الاهمال واللامبالاة) وكانت علاقة ارتباط دالة إحصائياً لجميع الأبعاد عند مستوى معنوية (0.01) أو (0.05).
- ❖ وبناءً على هذه النتيجة تم رفض الفرض الاول من فروض البحث
- (2) **الهدف الثالث:** التعرف على درجة تأثير التتمر التنظيمى على الارتباط بالعمل
- أهم النتائج المرتبطة به:

❖ باستخدام تحليل المسار تبين وجود تأثير معنوي للتنمر التنظيمي على الارتباط بالعمل ، مما يدل على أن متغير التنمر التنظيمي كمتغير مستقل، له تأثير دال احصائياً في تقليل الارتباط بالعمل كمتغير تابع.

❖ وبناءً على هذه النتيجة تم رفض الفرض الثاني من فروض البحث جزئياً  
(3) الهدف الرابع: التعرف على درجة تأثير أبعاد التنمر التنظيمي على أبعاد الاحباط الوظيفي .

❖ باستخدام تحليل المسار تبين وجود تأثير معنوي لأبعاد التنمر التنظيمي على أبعاد الاحباط الوظيفي.

❖ وبناءً على هذه النتيجة يتم رفض صحة الفرض الثالث من فروض البحث جزئياً  
(4) الهدف الخامس: التعرف على درجة تأثير أبعاد الاحباط الوظيفي على أبعاد الارتباط بالعمل .

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

(5) الهدف السادس: توسط الإحباط الوظيفي على العلاقة بين التنمر التنظيمي والارتباط بالعمل.

❖ باستخدام تحليل المسار تبين وجود تأثير معنوي لأبعاد التنمر التنظيمي على أبعاد الاحباط الوظيفي.

❖ وبناءً على هذه النتيجة تم قبول صحة الفرض الخامس من فروض البحث  
(6) الهدف السابع بيان التباين في إدراك مفردات العينة لمتغيرات الدراسة تبعاً لخصائصهم الديموغرافية

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

- يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد التنمر التنظيمي(التنمر بالعلاقات في العمل، و التنمر الجسدي) وفقاً للحالة الاجتماعية ولا يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بالتنمر اللفظي وفقاً للحالة الاجتماعية.
- لا يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات العاملین بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد الارتباط بالعمل للحالة الاجتماعية.
- لا يوجد فرق معنوي بين آراء الممرضات العاملات بالمستشفيات الحكومية فيما يتعلق بأبعاد الاحباط الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية ما عدا بعد التخريب .

ومما سبق يتضح صحة الفرض السادس جزئياً ، أى أنه توجد فروق معنوية بين آراء الممرضين لبعض متغيرات الدراسة في المستشفيات محل البحث نحو إدراكهم لمتغيرات البحث وفقاً للمتغيرات الديموغرافية ( المؤهل الدراسي، العمر، الحالة الاجتماعية).

## 11- توصيات البحث

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

- 1- ضرورة الإهتمام بالعناصر الأساسية اللازمة لزيادة الارتباط بالعمل فى المستشفيات الحكومية موضع الدراسة.
- 2- العمل على الإهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين التتمر التنظيمى والارتباط بالعمل وكذلك ضرورة الاستفادة من الأثر السلبى للتتمر التنظيمى على الارتباط بالعمل.
- 3- أن يكون هناك الإهتمام الكافى بمفهوم التتمر التنظيمى بحيث يتم تنظيم ندوات للتوعية بالشكل المناسب من أجل مواجهته والحد منه بالشكل الذى يحفز بيئة العمل فى المستشفيات على القيام بدورها الاجتماعى على أفضل ما يكون .
- 4- العمل على الاستفادة من وجود درجة مرتفعة من الارتباط بالعمل فى بذل جهدا متميزا فى سبيل نجاح وتطوير العمل.
- 5- ضرورة أن يتم الإهتمام باستغلال المهارات والقدرات المتوفرة لدى الممرضات فى تبنى تقليل التتمر التنظيمى بالمستشفيات محل الدراسة من أجل تقديم الحلول المبتكرة التى تساهم فى حل مشكلات العمل .
- 6- توفير الامكانيات المادية اللازمة التى تجعل الممرضات مؤهلات للعمل فى بيئة عمل تساعد على تقليل التتمر التنظيمى و جعل الممرضات عضوات فاعلات فى العمل .
- 7- التنوع فى طرق وأساليب أداء العمل والإتجاه نحو ( العمل أينما كنت ) دون التقيد بمكان محدد وذلك فى ضوء معايير محددة وملزمة.
- 8- تأهيل الممرضات للعمل بروح الفريق والعمل الجماعى لكى يصلوا الى تحقيق هدف واحد.

## 12- مقترحات لبحوث مستقبلية

- بناء على الدراسة التى قامت بها الباحثة فإنه يمكن تقديم بعض المقترحات لأبحاث ذات صلة يمكن أن يقوم بها الباحثون مستقبلاً وأهمها ما يلى:
- توسط الرضا الوظيفى بين التتمر التنظيمى والارتباط بالعمل .

- أثر ابعاد التتمر التنظيمى على ابعاد الارتباط بالعمل مع توسيط الابداع التنظيمى كمتغير وسيط .
- العلاقة بين تحقيق التتمر التنظيمى والارتباط بالعمل .
- تطبيق هذه الدراسة فى قطاعات أخرى مثل قطاعات الصناعة.

## قائمة المراجع

### أولاً : المراجع العربية

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

### ثانياً: المراجع الاجنبية

- 1-Elewwa & ElBanan, (2019) "organizational culture organizational trust and work place Bullying among staff" *journal of Nurses at public and private Didactcs*. Vol. 9, No.4. P: P .10-20



- 2-Helen, et al, (2019) "work place bullying: an examination of power and perpetrators" ***Emerald publishing limited***. vol. 48, No.2, p: p. 324-341.
- 3-Lisun, (2019) " Employee Engagement: Aliteratuer Review " ***international Journal of Human Resource studies***. vol .9 ,No. 1 , pp , 65 -69
- 4-Tsuyosh, et al., (2019) "Factors in Flouncing work engagement among Psychiatric nurses in japan "***Journal of Nursing management***, vol.28, No. 2.
- 5-Eileen, et, al, (2018) "playing with power: Examinations of types of power used by staff remembers in work place bullying aqualitiinter view study " ***Emerald publishing limited***. vol. 13.No.1, p: p. 35-52.
- 6-Melinda & Jeannette, (2018) " Work place Bullying and Turnover intention: Exploring work engagement as potential mediator" ***psychological reposts*** .Vol. 121, P: P .375-392
- 7-Ntsiful, et al, (2018) "Frustration at work, Developmental clinical Experience, perceived team support and Employee Performance" ***Journal of business Management***, vol. 2, No. 2
- 8-Ugwu, F., onyishi ,L ., (2018 ) 'linking perceived organizational Frustration to work Engagement : the moderating Rolls of Sense of calling and Psychological

- Meaning Fullness " *Journal of career Assessment* , vol . 26, No. 2, pp, 220- 239
- 9-Alex, et al, (2018), "Frustration at work, Developmental Experience, performance: Evidence from *Emerging Economies*. P .112
- 10-Chang, et al, (2018) "Violence prevention climate in the turnover intention of nurses experiencing work place violence and work frustration" *Journal of nursing management*
- 11-Pillch &Turska, (2015) " Relationship between achievement orientation, organizational culture, and work place bullying: Emotional abuse from the targets
- 12-Aluede, et al, (2008), "characteristic and effects of bullying behavior in schools " *Journal of instructional psychology*, vol.35, no.2, p. 151.
- 13-Sweey, P, (2007) "organizational chaos and relative powerlessness, Breeding ground for bullies" *Research Brief .Academy of managementperspective* P: P.27-28
- 14-Hele, et al, (2002) " Aggression and violent behavior ", *University of London* .UK. P: P .34-35.

