



**العلاقة بين سلوكيات التنمر بأماكن العمل
والاحترق الوظيفي : دراسة تطبيقية على هيئة
التمريض بالمستشفيات المصرية**

**The relationship between workplace
bullying behaviors and job burnout: An
empirical study on the nursing staff in
Egyptian hospitals**

د/ أميره سالم عبداللطيف الشوربجي

مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة المنصورة
mira_19000@yahoo.com

د/ محمد محمود عبداللطيف

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة - جامعة المنصورة
mira_19000@yahoo.com

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ
المجلد السابع . العدد الثاني عشر- الجزء الثاني
يوليو ٢٠٢١م

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

ملخص البحث:

استهدف هذا البحث معرفة العلاقة بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات المصرية.

وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار المتعدد بغرض معرفة علاقة سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي، ولمعرفة الفروق تم استخدام اختبار (T) واختبار تحليل التباين في اتجاه واحد. وتم اختيار أسلوب كمي باستخدام المدخل الاستنتاجي في هذا البحث.

ولتحليل بيانات البحث الأولية، تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال ومعالجة هذه البيانات. وتم إعداد قائمة الاستقصاء، وتم توجيهها إلى هيئة التمريض بالمستشفيات المصرية. وقد بلغ حجم استجابة العينة ٣٢٢ مفردة، وكانت عدد القوائم الصحيحة ٣١٠ قائمة.

وقد أوضحت نتائج البحث وجود ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي، كما أوضحت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات التمر بأماكن العمل بأبعاده (السخرية، والتمر بالعمل، والإيذاء الجسدي) على الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الإجهاد العاطفي، وتبلد المشاعر، وضعف الإنجاز الشخصي)، وتوصلت أيضاً إلى وجود فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع ومستوى التعليم وملكية المستشفى وعدد سنوات الخبرة.

كلمات مفتاحية: التمر بأماكن العمل، الاحتراق الوظيفي، الإيذاء الجسدي، الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر.

Abstract:

This research aimed to test the relationship between workplace bullying behaviors and Job Burnout, applied to nursing staff in Egyptian hospitals.

Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis were used to find out the relationship of workplace bullying behaviors and job burnout, and to find out the differences, T-test and one-way ANOVA were used. The quantitative method was chosen in this research with deductive approach. To collect the primary data, the researcher designed a questionnaire and data have been collected from nursing staff. The SPSS program is used for processing primary data. Sample response size is 322, and the valid questionnaires are 310.

The results show that workplace bullying behaviors and Job Burnout are positively related. Also, it indicates that Job Burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization, Decreased of Personal accomplishments) affected positively by workplace bullying behaviors (Belittlement, Work Being Undermind, Physically Intimidating Bullying). In addition, it shows that there are significant differences between nursing staff' perceptions of both workplace bullying behaviors and Job Burnout, depending on gender and education level, hospital ownership and experience level.

Keywords: Workplace Bullying, Job Burnout, Physically Intimidating Bullying Emotional Exhaustion, Depersonalization, Decreased of Personal accomplishments.

(١) تمهيد

إن توفير بيئة العمل الجيدة بالمنظمات له العديد من التأثيرات الإيجابية على نتائج العمل مثل تخفيض معدلات الضغوط الوظيفية والإجهاد المرتبط بالعمل. وتعد سلوكيات التمر بأماكن العمل أحد أشكال عدم الأمان النفسي في أماكن العمل (Teo et al., 2021) حيث تؤثر تلك السلوكيات سلباً على الأداء في شكل ارتفاع معدلات الغياب وزيادة المخاطر وحوادث العمل، الأمر الذي يؤثر في النهاية على رضا العاملين. ويعرف التمر بأنه التصرفات أو التعليقات الشفهية التي تؤذي الموظف أو تعزله إجتماعياً (كشكوشة، ٢٠١١). وتوجد هذه السلوكيات بشكل أو بآخر في أماكن العمل سواء كانت بين الموظفين وبعضهم البعض أو بين الموظفين والعملاء، وفي جميع الحالات يكون لهذه السلوكيات المنحرفة تأثيراً سلبياً على أداء العاملين.

واهتمت الدراسات بالتحرف على الجوانب المعنوية للموظفين نظراً لارتباطها بالهدف الرئيسي لأي منظمة وهو تحسين الأداء، ومن ضمن الجوانب النفسية أيضاً الاحترق الوظيفي، ويطلق عليه البعض الاحترق النفسي الوظيفي. ويعد الاحترق النفسي من النتائج المرتبطة بوجود ضغوط وظيفية مستمرة، وتم تصنيفه في مجال الطب النفسي بأنه أحد الأمراض المزمنة لدى العديد من البشر (Boelhouwer et al., 2020). ويعرف بأنه استنزاف الطاقة الجسمية والنفسية للموظف لأسباب راجعة للوظيفة التي يعمل بها، ويصاحبها فقدان الرغبة في العمل واللامبالاة وقلة النشاط (Aristidou et al., 2020)

ولذا، يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير سلوكيات التمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات المصرية، وتشير مراجعة الدراسات السابقة إلى ندرة الدراسات العربية التي ربطت بين هذين المتغيرين بأبعادهم المستخدمة في هذا البحث مجتمعة.

(٢) الإطار النظري

ويشمل متغيرات البحث وهي: سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي، وذلك على النحو التالي:

(١/٢) سلوكيات التمر بأماكن العمل: Workplace Bullying Behavior

احتلت سلوكيات التمر بشكل عام اهتمام العديد من الباحثين والمجتمع مؤخراً، حيث أصبح التصدي للتمر قضية تتبناها المجتمعات نظراً للأثر السلبي لهذا السلوك على الفرد والمجتمع (Samnani & Singh, 2016). واستخدم العديد من الباحثين مصطلحات مختلفة للتعبير عن سلوكيات التمر وهي تشير إلى نفس المعنى ومن هذه المصطلحات: سلوكيات البلطجة، وسلوكيات

الاستقواء. ويعرف التمر بشكل عام بأنه تعمد إيذاء الآخرين بطريقة متكررة وعدائية (البراشدية، ٢٠٢٠).

وشغل هذا المفهوم اهتمام العديد من الباحثين لدراسة هذا السلوك داخل أماكن العمل لما له من تأثير سلبي على صحة الموظفين العقلية وأدائهم. ولقد بدأ الاهتمام بهذا المفهوم في المنظمات بحلول التسعينات (Giorgi et al., 2016). وتعد أول الدراسات التي تناولت التمر بأماكن العمل هي دراسة Leymann Heins عام ١٩٩٠ حيث أشارت الدراسة إلى أن سلوكيات التمر كما تمارس بالمجتمع خارجياً تمارس بالمثل داخل أماكن العمل (Samnani & Singh, 2016). وقد يطلق البعض على التمر مصطلح البلطجة أو الاستقواء بمكان العمل، وفي المجل هو تعبير عن نمط السلوك الذي يهدف إلى الإرهاب أو الإذلال لشخص أو مجموعة من الأفراد (كشكوشة، ٢٠١١). وسوف يتناوله الباحثان من حيث المفهوم والأبعاد كما يلي:

يعرف التمر بأماكن العمل بأنه عملية متعمدة وممتدة لفترة طويلة يتعرض من خلالها الموظف إلى الإيذاء أو الازدراء أو الاستبعاد إجتماعياً، من خلال التعرض بشكل غير مباشر للعنف النفسي (Giorgi et al., 2016). وقد تكون سلوكيات التمر ضحيتها شخص معين أو مجموعة من الأشخاص (Aristidou et al., 2020). ويعرف أيضاً التمر بأماكن العمل بأنه عنف نفسي، وأحد أشكال السلوكيات السلبية والإساءة المتكررة تجاه موظف أو مجموعة من الموظفين مما يؤثر بشكل سلبي على صحتهم العقلية وأدائهم (النعيمة & عزيز، ٢٠١٨).

ويعرف (Hogh & Dofradottir, 2001) التمر بأماكن العمل بأنه الرغبة المتعمدة في إيذاء شخص أو تهديده أو تخويفه حتى لو بأقل التصرفات حتى لو كان فقط من خلال النظرة العدوانية.

وتشير دراسة (Anjum et al., 2019) إلى أن التمر بأماكن العمل هو تعرض شخص أو أكثر إلى الإهانة أو إلى أفعال سلبية من قبل الآخرين داخل أماكن العمل، واستمر هذا السلوك لفترة طويلة من الزمن وبشكل متكرر، مع وجود صعوبة لدى الضحية في الدفاع عن نفسه والتصدي لهذا السلوك بشكل فوري.

ويعرف التمر بأماكن العمل بأنه تعرض الشخص للازدراء أو الإقصاء اجتماعياً، أو الإيذاء أو التحرش اللفظي الذي من شأنه يؤثر سلباً على أداء الشخص لمهامه الوظيفية (Samnani & Singh, 2016) ويشترط في تحول السلوكيات السلبية داخل أماكن العمل إلى سلوكيات تنمر أن تتكرر هذه السلوكيات بشكل منتظم وأن يتعرض لها الفرد لفترة طويلة من الزمن لكي تكون (سلوكيات تنمر) مثلاً تعرض لها الفرد أسبوعياً لمدة ستة أشهر.

وقد تأخذ سلوكيات التنمر بأماكن العمل عدة صور منها: توزيع المهام غير المسببة على العاملين، ووضع مواعيد نهائية لتسليم مهام الوظف وتكون هذه المواعيد تعجيزية، وحجب معلومات هامة لتنفيذ الموظف لأعماله، والسلوكيات الموجهة لشخص الموظف كالإساءة اللفظية، والنقد الشديد غير المبرر، ونشر الشائعات عن الموظف (Caponecchia et al., 2020) وممارسة أي صور من صور التعمد في تعطيل الموظف عن إنجاز أعماله، والعزل الاجتماعي، والتهديد اللفظي، والإيذاء الجسدي، والتنمر الإلكتروني (Kim et al., 2021) أو صنع النكات (التهمك) على أحد العاملين (كشكوشة، ٢٠١١) أو السخرية من طبيعة العمل، والتجاهل والهجوم بشكل عنيف على تصرفات الشخص داخل العمل (Giorgi et al., 2016).

ومن التعريفات السابقة، اتضح وجود خمس سمات رئيسية لسلوكيات التنمر وهي: التكرار، والاستمرار، والتعمد العدواني، وعدم توازن القوى، وإلحاق الضرر. ويمكن توضيحها كما يلي (Samnani & Singh, 2016) (العتوم، ٢٠١٢):

- التكرار: ويشير إلى عدد مرات تعرض الشخص للسلوكيات السلبية خلال الأسبوع، وتشير الدراسات إلى أن الحد الأدنى لتعرض الشخص للسلوكيات الضارة هو مرة أو مرتين أسبوعياً لكي تصنف هذه السلوكيات بأنها سلوكيات تنمر.
- الاستمرار: ويشير إلى الفترة الزمنية التي استمر تعرض الشخص فيها للسلوكيات السلبية، وأشار الباحثون إلى الحد الأدنى من تعرض الشخص لمثل هذه السلوكيات هو استمرارها لمدة من ستة أشهر حتى أحد عشر شهر.
- التعمد العدواني: وهو التعرض لسلوك سلبي متعمد من قبل الآخرين، حيث يكون هناك نية مبيتة للقيام بهذا السلوك ضد الضحية.
- عدم توازن القوى: وهو عدم توازن القوى بين المتنمر والضحية، وتوجد عدة مؤشرات للحكم على القوة مثل (القوة الجسمانية، الطبقة الاجتماعية، المستوى الوظيفي.....الخ).
- إلحاق الضرر: تكون تلك السلوكيات مؤذية قولاً أو فعلاً للضحية. ويخلص الباحثان من التعريفات السابقة، بأن التنمر بأماكن العمل هو السلوكيات المتعمدة لتوجيه الإيذاء لموظف بعينه سواء كان الإيذاء مرتبط بعمل الشخص أو ذاته وجسده أو أحد ممتلكاته، وتكون هذه السلوكيات متكررة بشكل يؤثر سلبياً على رغبة وقدرة الموظف على أداء عمله.

وتعددت أبعاد سلوكيات التنمر بالمنظمات، فمن الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحثان، أشارت بعض الدراسات التي تناولت سلوكيات التنمر بأماكن العمل إلى وجود ثلاثة أبعاد

للتنمر بأماكن العمل وهي: التنمر الاعتقادي، والتنمر السلوكي، والتنمر العاطفي (مزعل & أبو الهيل، ٢٠١٨). ودراسات أخرى ركزت على ثلاثة أبعاد وهي: الاستخفاف، وتقويض العمل، والإساءة اللفظية (Matthiesen & Einarsen, 2004)؛ (Brotheridge & Lee, 2010)؛ (النعمي & عزيز، ٢٠١٨).

في حين أشارت دراسات مثل (Giorgi et al., 2016) و (الشيمي & شوشة، ٢٠٢٠) إلى وجود بعدين للتنمر بأماكن العمل وهما التنمر الموجه نحو الشخص والتنمر الموجه نحو العمل. في حين اتفقت العديد من الدراسات على وجود ثلاثة أبعاد للتنمر بأماكن العمل وهم: التنمر المرتبط بالعمل، التنمر المرتبط بالشخص (السخرية)، الإيذاء الجسدي (الترهيب) (Einarsen et al., 2009) ، (Laschinger & Fida, 2014)؛ (Ajjoudani et al., 2019)؛ (Butucescu et al., 2020). وبناء على ما سبق، فقد اعتمد الباحثان على الثلاثة أبعاد التالية للتنمر بأماكن العمل وهي: السخرية (الإزدراء)، والتنمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي وذلك لأنها الأكثر شيوعاً. وسوف يعرضها الباحثان فيما يلي:

(١/١/٢) السخرية (الإزدراء): Belittlement

يطلق عليها البعض مصطلح التنمر المرتبط بالفرد Person-Related Bullying. وتعد من صور التنمر المعنوي. ويقصد بها تعمد الإهانة وانتقاص الشخص والإقلال من قيمته أمام الآخرين (النعمي & عزيز، ٢٠١٨). ويوجد عدة صور لإزدراء الموظفين مثل التهديد والوعيد والتلفظ بألفاظ نابية موجهة لشخص الموظف، والتقليل من جهوده التي يبذلها لإنجاز العمل (النعمي & عزيز، ٢٠١٨)، أو الإقصاء الاجتماعي للفرد، أو التجاهل المتعمد المستمر لآراء الشخص (Butucescu et al., 2020).

(٢/١/٢) التنمر بالعمل: Work Being Undermind

وهو سلوك عدواني يتم من خلاله القيام بالأفعال السلبية التي من شأنها تعطل الموظف عن القيام بمهامه وتحد من عزيمته لمواصلة الإنجاز (النعمي & عزيز، ٢٠١٨). ويوجد عدة صور للتنمر بالعمل مثل إعطاء الموظف مهام بسيطة للغاية، أو توجيه النقد المستمر للعمل وطريقة الموظف في إنجاز العمل، أو حجب المعلومات التي تعطل قيام الموظف بمهامه (النعمي & عزيز، ٢٠١٨)، ومنها أيضاً إهدار طاقة الموظف في مهام غير ضرورية، وحجب فرص الترقى (الشيمي & شوشة ٢٠٢٠)

(٣/١/٢) الإيذاء الجسدي: Physically Intimidating Bullying

ويقصد به تعرض الشخص للإيذاء المادي الموجه لجسده أو أحد ممتلكاته الخاصة مثل الضرب أو الدفع أو تحطيم الأشياء الخاصة به. وقد يكون في صورة الصراخ بشكل فجح على

الموظف، أو تعرض الموظف لردود فعل غاضبة من الآخرين (Butucescu et al., 2020).

(٢/٢) الاحتراق الوظيفي: Job Burnout

وسوف يتناوله الباحثان من حيث المفهوم والأبعاد كما يلي:

يعد (Freudenberger, 1974) أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي للإشارة إلى علامات جسدية ومؤشرات سلوكية تصيب العاملين في المهن ذات الارتباط بالبشر (حجاج، ٢٠١٣). ويصنف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الحالات المتقدمة للإجهاد العقلي تتدرج تحت مسمى الإرهاق الوجداني (الظفيري & محمد، ٢٠٢١)، حيث أكدت دراسة (سعد، ٢٠٢١) إلى أن الاحتراق الوظيفي أدرج من ضمن قائمة التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض وفقاً لتوصية الخبراء العالميين بالصحة. واهتمت الدراسات بالكشف عن الاحتراق الوظيفي والتعرف على أسبابه لمعالجتها وذلك لتأثيراته السلبية على المنظمات، حيث يساهم في زيادة الرغبة في ترك العمل وانخفاض الرضا الوظيفي (Wu et al., 2020)، حيث أن أحد الأعراض الشائعة لهذا الإرهاق الوجداني هو القلق من فكرة الذهاب للعمل (الظفيري & محمد، ٢٠٢١).

ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه الإجهاد وتبدل المشاعر وقلة فعالية الموظف داخل عمله وذلك نتيجة لتعرضه لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية بالعمل (حجاج، ٢٠١٣).

وتعرفه دراسة (الحضرمي، ٢٠٢٠) بأنه حالة من الإجهاد الفكري والنفسي والبدني الذي يصيب الموظف نتيجة التعرض لمجموعة من الضغوطات وتنعكس سلبياً على سلوكهم وممارستهم اليومية تجاه العمل والأفراد الذين يعملون معهم مما يؤثر على الإنجاز المهني.

ويعرفه (سعد، ٢٠٢١) بأنه مجموعة من ردود الأفعال السلبية للفرد نتيجة العمل مع الآخرين، والتغيرات السلبية في اتجاهاته ناحية العمل الناتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل.

كما يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من حالات الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي، والتي تصيب العاملين بالقطاع الاجتماعي والعمل ذو الطبيعة الإنسانية، وهو ناتج عن الضغوط النفسية الشديدة بسبب أعباء تؤدي إلى استنزاف طاقة الموظف (سعد، ٢٠٢١)

وتعرفه دراسة (Nabizadeh-Gharghozar et al., 2020) بأنه الإنهاك الجسدي والعاطفي والذهني والاجتماعي الناتج عن التأثير السلبي لعدم إدارة ضغوطات العمل وقصور بالدعم الاجتماعي والإداري، مما ينتج عنه انخفاض الدافعية والشغف بالعمل، مما يولد مشاعر سلبية تجاه النفس والعملاء والعمل بشكل عام.

وأكدت دراسة (الظفيري & محمد، ٢٠٢١) بأنه استنزاف الطاقة الجسمية والنفسية للموظف لأسباب راجعة للوظيفة التي يعمل بها، ويصاحبها فقدان في الرغبة بالعمل واللامبالاة وقلة النشاط. كما أكدت إلي أنه يوجد اهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي بشكل خاص في الوظائف التي تتطلب احتكاك مباشر بالجمهور من البشر مثل التمريض والتعليم والعمل الاجتماعي وهو ما أكدته أيضاً دراسة (الحضرمي، ٢٠٢٠)، فحدوث الاحتراق الوظيفي يكون أعلى لدى الموظفين الذين يعملون بوظائف يوجد بها نقص موارد أو تتطلب درجة عالية من المجهود العاطفي وتعامل كثيف مع العملاء (Wang et al., 2020).

ومن التعريفات السابقة، توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الاحتراق الوظيفي يشمل إنهاكاً جسدياً وعاطفياً.
 - قد ينتج الاحتراق الوظيفي عن ضغوطات العمل، ونقص الموارد اللازمة لإنجاز الأعمال.
 - ينشأ الاحتراق الوظيفي بشكل خاص في الأعمال التي تتطلب احتكاكاً مباشراً بالعملاء، ويغلب عليها الطابع الخدمي (التعليم، والصحة، الخدمات البنكية، العمل الاجتماعي والخيري .. الخ).
- تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي في ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الوظيفي، وتبليد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، حيث اعتمدت العديد من الدراسات على تلك الأبعاد ومنها (Teven, 2007)؛ (حجاج، ٢٠١٣)؛ (الحضرمي، ٢٠٢٠)؛ (تهامي، ٢٠٢٠)؛ (Daumiller & Dresel, 2020)؛ (سعد، ٢٠٢١)؛ (Lei et al., 2021)؛ (الظفيري & محمد، ٢٠٢١)؛ (Nabizadeh- Gharghozar et al., 2020) ويعرض الباحثان الثلاثة أبعاد فيما يلي:

١/٢/٢) الإجهاد العاطفي: Emotional Exhaustion

يطلق البعض مصطلح الإجهاد الإنفعالي للتعبير عن الإجهاد العاطفي الوظيفي. أو مصطلح الإرهاق الوجداني وهو يعبر عن نقص طاقة الشخص واستهلاك عواطفه (الظفيري & محمد، ٢٠٢١). ويقصد به شعور الموظف بالتعب، والعجز والقلق والعصبية، وانخفاض الروح المعنوية ونقص الاهتمام بموضوع العمل، وأن الموظف في هذه الحالة ليس لديه شيء يقدمه وأن ضغوط العمل زائدة عن طاقة الموظف (حجاج، ٢٠١٣)، وينشأ الإجهاد العاطفي عند شعور الموظف بأنه غير قادر على تأدية مسؤولياته واجباته الوظيفية بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل نظراً لنقص طاقته نحو العمل (العزاوي & عبدالله، ٢٠٢٠).

وتشير دراسة (سعد، ٢٠٢١) إلى أنه يعني فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية وكذلك فقدانه الاهتمام والعناية بالعملاء، واستنفاده لكل طاقاته، وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط، فقد يشعر الموظف بأنه غير قادر على مواصلة العطاء أو تأدية مسؤولياته. ويحدث هذا الاستنزاف العاطفي نتيجة الإفراط في استقبال وإرسال المشاعر السلبية من وإلى المحيطين بالموظف (الحضرمي، ٢٠٢٠).

(٢/٢/٢) تبليد المشاعر: Depersonalization

ويطلق البعض مصطلح عدم الإنسانية للتعبير عن تبليد المشاعر، وهو يعبر عن التجرد من الإنسانية، فيشعر الموظف بالسخرية والتجرد من المشاعر تجاه الموظفين والعملاء والمنظمة (الظفيري & محمد، ٢٠٢١). وهو يشير إلى انتياب العامل شعوراً بالقسوة تجاه الآخرين، مما يجعله يتعامل معهم كأنهم أرقام (حجاج، ٢٠١٣). وهو يعبر أيضاً عن تجريد الموظف لتعاملاته مع الأطراف الأخرى من صفة الإنسانية، وما يتبعه من اتصاف الشخص بالقسوة والتشاؤم عند التعامل مع الآخرين (سعد، ٢٠٢١). ويتكون هذا الشعور نتيجة تعرض الموظف لفترات طويلة من التوتر والقلق (الحضرمي، ٢٠٢٠)، وقد يكون هذا الشعور في شكل مشاعر سلبية أو قسوة أو فقدان الإحساس بالأحداث والأشخاص المرتبطة بالوظيفة (Lei et al., 2021).

(٣/٢/٢) ضعف الإنجاز الشخصي: Decreased of Personal Accomplishments

وفيه يميل الموظف لتقييم الذات بشكل سلبي (الظفيري & محمد، ٢٠٢١). كما يشير إلى ميل الموظف لتقييم نفسه وإنجازه في العمل بشكل سلبي، وشعوره بالفشل في إنجاز الأعمال (سعد، ٢٠٢١)، فيشعر الموظف وقتها بعدم الرضا عن أدائه المهني وعدم اقتناعه به (العزاوي & عبدالله، ٢٠٢٠). ويعبر أيضاً عن شعور الفرد بعدم تحقيقه إنجازات متناسبة مع مستوى تطلعاته الشخصية (تهامي، ٢٠٢٠).

(٣) الدراسات السابقة والفجوة البحثية

لتنمية فروض البحث، قام الباحثان بعرض العلاقة بين متغيرات البحث وذلك بالاطلاع على بعض الدراسات السابقة، ثم قاما بعرض الفجوة البحثية كما يلي:

(١/٣) دراسات تناولت سلوكيات التمر بأماكن العمل:

هدفت دراسة (الشوابكة، ٢٠١٩) إلى التعرف على دور التمر بأماكن العمل في التأثير على دوران العمل. وطبقت هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة بالأردن. وتوصلت إلى أن سلوكيات التمر بأماكن العمل تزيد من معدلات ترك العمل. واستهدفت دراسة (Caponecchia et

(al., 2020) تحديد إطار لسلوكيات التمر بأماكن العمل، ومن ثم وضع طرق يمكن من خلالها التصدي لمثل تلك السلوكيات. وتوصلت الدراسة بناء على استقصاء الخبراء إلى وجود العديد من الطرق للتصدي لمثل هذه السلوكيات بالمنظمة ومنها الدورات التدريبية والتوعية بمفهوم التمر والتصدي له، وعقد ندوات مع مختصين في التطوير البشري، ووضع سياسات وميثاق وإجراءات للتحقق من سلوكيات التمر والتصدي له.

واستهدفت دراسة (Butucescu et al., 2020) التعرف على تأثير سلوكيات التمر على الرغبة في ترك العمل. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الرغبة في ترك العمل. وهدفت دراسة (Wech et al., 2020) إلى كشف سلوكيات التمر بالمنظمات، والتعرف على تأثيراتها على الفرد والمنظمة. وطبقت تلك الدراسة على العاملين بمجال التمريض بالمستشفيات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير لسلوكيات التمر على مستوى الفرد في شكل (الانسحاب الوظيفي، وتشنيت ذهن الموظف بتركيزه على كيفية فعل الأشياء الصحيحة بدلاً من فعل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة، وتقلب المزاج)، وعلى مستوى المنظمة في شكل (البيئة التنظيمية السلبية، والشعور بضغط العمل، وانخفاض الأمان الوظيفي).

وهدفت دراسة (الشيمي & شوشة، ٢٠٢٠) إلى معرفة العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي بتوسط التمر بأماكن العمل. وتوصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للعصائية على التعرض للتمر بمكان العمل، ووجود تأثير سلبي للانبساطية والانفتاح على التغيير على التعرض للتمر بأماكن العمل. واستهدفت دراسة (Salin et al., 2020) التعرف على علاقة سلوكيات إدارة الموارد البشرية في التأثير على سلوكيات التمر داخل أماكن العمل. وأشارت الدراسة إلى وجود تكاليف تتحملها الشركات نتيجة تواجد تلك السلوكيات مثل التأثير السلبي على إنتاجية الموظف، وأشارت الدراسة إلى الدور الذي يلعبه التدريب ووضع السياسات التي من شأنها تحد من سلوكيات التمر داخل العمل. ولكن اختلفت نتائج الدراسة في تأثير الإجراءات التأديبية على الحد من سلوكيات التمر بأماكن العمل.

وهدفت دراسة (Kim et al., 2021) إلى التعرف على مقدمات ونواتج التمر بأماكن العمل. وطبقت تلك الدراسة على العاملين بالفنادق بكوريا. وتوصلت الدراسة إلى التأثير العكسي لسلوكيات التمر على الإنتاجية بالمنظمات، وله تأثير على ممارسة سلوكيات التستر الدفاعي (على القائم بالتمر) من خلال حجب المعلومات لإدانة القائم بالسلوكيات المشينة وذلك لتجنب التعرض لتلك السلوكيات.

(٢/٣) دراسات تناولت الاحتراق الوظيفي:

هدفت دراسة (حجاج، ٢٠١٣) إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي ،

واهتمت الدراسة بالعمول المتعلقة بعبء العمل، ووضوح الدور، والتعزيز الإيجابي والمساندة الاجتماعية ودراسة أثرها على الاحتراق الوظيفي. وتم تطبيق تلك الدراسة على الممرضين بأحد المستشفيات الحكومية. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من عبء الدور على الاحتراق الوظيفي، ووجود تأثير عكسي لوضوح الدور والتعزيز الإيجابي والمساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى فئة الممرضين محل الدراسة. واستهدفت دراسة (الحضرمي، ٢٠٢٠) التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مدرء المدارس الحكومية، كما هدفت إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المتغيرات الديموغرافية لدى المدرء وعلاقتها بمستويات الاحتراق الوظيفي. وتوصلت إلى أن المدرء ذوي المؤهلات العليا، والمتزوجون وذوي الخبرة الطويلة هم أكثر الفئات تعرضاً للاحتراق الوظيفي.

واستهدفت دراسة (العزاوي & عبدالله، ٢٠٢٠) إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين (الإنتاجية، والرضا، والالتزام، والإبداع). وطبقت تلك الدراسة على العاملين بإحدى الشركات الصناعية في المستويات الإدارية الوسطي والدنيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير عكسي للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالشركات محل الدراسة، وأكدت إلى أن بعد تبدل المشاعر لم يؤثر معنوياً على أداء العاملين. وهدفت دراسة (تهامي، ٢٠٢٠) إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الاحتواء والاحتراق الوظيفي. وطبقت تلك الدراسة على المستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية أثناء جائحة كورونا على الأطباء وهيئة التمريض والإداريين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين إدارة الاحتواء والاحتراق الوظيفي، حيث إن قيام الإدارة ببناء علاقات قوية مع العاملين وإشراكهم في اتخاذ القرارات له تأثير على تقليل الاحتراق الوظيفي.

وهدفت دراسة (Daumiller & Dresel, 2020) إلى التعرف على دور دافعية العاملين بالفروق البحثية العلمية في الارتباط الوظيفي والاحتراق الوظيفي، واعتمدت الدراسة على تحليل أهداف الباحثين ودراسة تأثير تلك الأهداف على المتغيرات التابعة. وتوصلت الدراسة إلى أن الباحثين ذوي المستوى العالي من الأهداف التي تشجعهم على تجنب الفشل كانوا أقل في شعورهم بالاحتراق الوظيفي، وأن الباحثين ذوي الاحتراق الوظيفي العالي كان لديهم التزام أقل بتنفيذ المهام والرغبة في التعلم أو الرغبة في تطوير طرق للتعلم أو اكتشاف طرق جديدة لتنفيذ المهام. واستهدفت دراسة (Wang et al., 2020) التعرف على الدور الوسيط الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي. وتم تطبيق تلك الدراسة على المدرسين بالجامعات الصينية. وتوصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تؤثر إيجابياً على الاحتراق الوظيفي. كما توصلت إلى أن التأثير الوسيط الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي يعد أكبر من تأثير الرضا عن العمل في حالة توسطه في تلك العلاقة.

واستهدفت دراسة (Aristidou et al., 2020) التعرف على العلاقة بين التمر بأماكن العمل وأعراض الصدمة العصبية لدى الأطباء والتمريض في العناية المركزة والطوارئ بقبرص، وأكدت الدراسة على أنه ما يقرب من ٤٦٪ من أفراد العينة قد سبق وأن تعرضوا للتمر. وأن التمر بأماكن العمل له علاقة طردية مع الصدمة العصبية. وهدفت دراسة (Nabizadeh-Gharghozar et al., 2020) إلى التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالتمريض ووضع تعريف دقيق للاحتراق الوظيفي بمجال التمريض. وطبقت تلك الدراسة على العاملين بالتمريض بإيران. وتوصلت إلى وجود احتراق وظيفي لدى الممرضين، وأوصت بضرورة قيام المديرين بوضع استراتيجيات تساهم في تقليل ذلك الشعور.

وهدفت دراسة (الظفيري & محمد، ٢٠٢١) إلى تأثير الاحتراق الوظيفي على كل من الالتزام التنظيمي والرغبة في ترك العمل من خلال توسيط دور الرضا الوظيفي. وطبقت تلك الدراسة على العاملين بالمنظمات الكويتية من مختلف الجنسيات العربية. وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين الذين لديهم مستوى أعلى في الاحتراق الوظيفي لديهم مستويات أقل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ورغبة أكبر في ترك العمل. واستهدفت دراسة (سعد، ٢٠٢١) إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي. وطبقت تلك الدراسة على العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية. وأكدت الدراسة على وجود علاقة عكسية بين جودة الحياة الوظيفية (ببعديها: بيئة العمل المادية والمعنوية، وبيئة العمل الوظيفية) والاحتراق الوظيفي.

واستهدفت دراسة (Lei et al., 2021) التعرف على تأثير تضارب أدوار عضو هيئة التدريس (بين التدريس والبحث العلمي) على الاحتراق الوظيفي لدى المدرسين بالجامعات الصينية. وتوصلت إلى أن تضارب العمل البحثي والعمل التدريسي لدى أعضاء هيئة التدريس له تأثيراً إيجابياً على الاحتراق الوظيفي، فعدم قدرة عضو هيئة التدريس على إحداث التوازن بين دوره البحثي والتدريسي يزيد من شعوره بانخفاض الطاقة والاحتراق الوظيفي.

(٣/٣) دراسات تناولت العلاقة بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي:

من خلال الدراسات التي اطلع عليها الباحثان، وجد ندرة بالدراسات التي تناولت سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي باعتبار أن كليهما من الموضوعات المستحدثة بالدراسة في مجال السلوك التنظيمي.

فهدفت دراسة (Laschinger & Fida, 2014) إلى التعرف على تأثير القيادة الأصلية على كل من سلوكيات التمر والاحتراق الوظيفي، وطبقت تلك الدراسة على العاملين بالتمريض بمراكز العناية المركزة بروما. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي للقيادة الأصلية على كل من

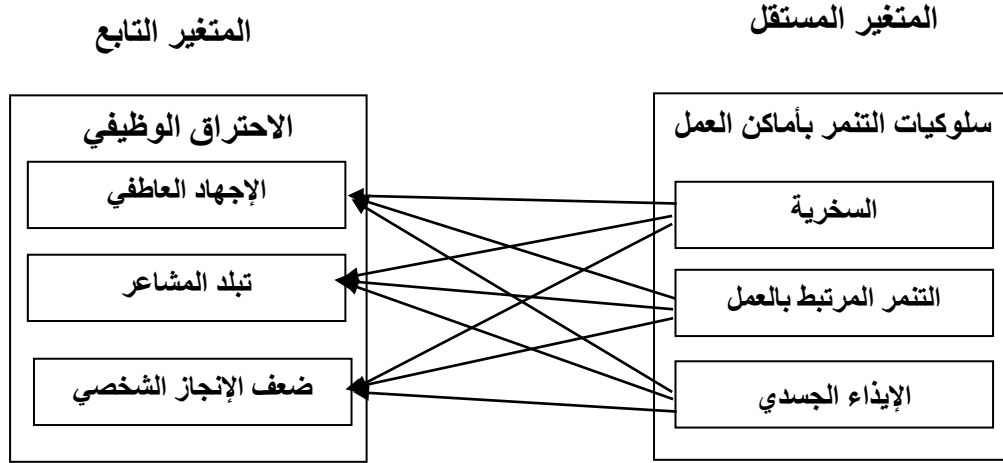
سلوكيات التمر والاحترق الوظيفي، وبالتالي التأثير على انخفاض النية في ترك العمل، كما توصلت الدراسة إلى تأثير سلوكيات التمر على الاحترق الوظيفي من خلال التأثير على بعدين وهما الإجهاد العاطفي وانخفاض التقدير الذاتي. واستهدفت دراسة (Giorgi et al., 2016) الكشف عن سلوكيات التمر بأماكن العمل وتأثيره على الاحترق الوظيفي والمناخ التنظيمي. وطبقت الدراسة على العاملين بالتمريض. وتوصلت إلى أن التمر بأماكن العمل يتوسط جزئياً العلاقة بين المناخ التنظيمي في التأثير على الاحترق الوظيفي. وتوصلت إلى أن سلوكيات التمر تؤثر بشكل غير مباشر على صحة جهاز التمرريض من خلال تأثيره على الاحترق الوظيفي. واهتمت بدراسة بعدين فقط للتمر وهما (التمر المرتبط بالشخص، والتمر المرتبط بالعمل). كما اهتمت بدراسة بعدين فقط للاحتراق الوظيفي وهما (الإجهاد العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي).

واستهدفت دراسة (Livne & Goussinsky, 2018) التعرف على التأثير المباشر وغير المباشر للتمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي من خلال توسيط الاستقلال الوظيفي، واهتمت بالتعرف على الاحترق الوظيفي من بعدين فقط (الإجهاد العاطفي، وعدم الإنسانية). وطبقت تلك الدراسة على العاملين بالمجال الطبي وهيئة التمريض. وتوصلت تلك الدراسة إلى وجود تأثير مباشر للتمر بأماكن العمل على أبعاد الاحترق الوظيفي، ووجود تأثير غير مباشر للتمر على أبعاد الاحترق الوظيفي من خلال توسيط الاستقلال الوظيفي. وهدفت دراسة (Aristidou et al., 2020) إلى التعرف على تأثير الأزمات الأخلاقية على الاحترق الوظيفي من خلال توسيط سلوكيات التمر بالمنظمات. وطبقت تلك الدراسة على الممرضات بالمستشفيات الإيرانية، واعتمدت تلك الدراسة على أبعاد سلوكيات التمر وهي (التمر المرتبط بالشخص، والتمر المرتبط بالعمل، والتمر الجسدي)، والأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي (الإجهاد العاطفي، وعدم الإنسانية، وانخفاض الإنجاز). وتوصلت إلى أن سلوكيات التمر تؤثر تأثيراً مباشراً على الاحترق الوظيفي.

وأشارت دراسة (Teo et al., 2021) إلى وجود تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على ضغوط العمل. وطبقت تلك الدراسة على فئة التمريض بالمستشفيات. وتوصلت إلى وجود تأثير طردي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الإصابة بالإجهاد النفسي (أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي) وكثرة حوادث العمل.

ويخلص الباحثان من عرض الإطار النظري والدراسات السابقة بأن غالبيتها تناولت التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي من خلال بعض أو غالبية أبعاده، ولهذا قام الباحثان بالتركيز على الأبعاد الأكثر تناولاً بالدراسات السابقة. كما اتضح وجود ندرة في الدراسات العربية التي تناولت التمر بأماكن العمل وتأثيره على الاحتراق الوظيفي. ومن ثم تتمثل الفجوة البحثية لهذا البحث في ندرة وجود دراسات عربية -في حدود علم الباحثين- قامت بقياس العلاقات المباشرة بين كل من

سلوكيات التمر بأماكن العمل (بأبعاده الثلاثة) والاحترق الوظيفي (بأبعاده الثلاثة) مجتمعة. ولذا، قام الباحثان بدراسة العلاقة بين تلك المتغيرات، وذلك بإعداد نموذج البحث الموضح في الشكل رقم (١).



المصدر: إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة.

شكل رقم (١): نموذج البحث

(٤) أهمية البحث

وتنقسم إلى أهمية علمية وأهمية تطبيقية كما يلي:

(١/٤) الأهمية العلمية: تتضمن ما يلي:

- يتناول البحث بعض المفاهيم الحديثة في أدبيات إدارة الموارد البشرية وتتمثل في سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي، خصوصاً في ظل ندرة وجود دراسات عربية (في حدود علم الباحثين)، ومن ثم تمثل محاولة من الباحثين لتأصيل هذه المفاهيم والتعرف على كيفية الاستفادة منها بغرض التعرف عليها والتصدي لها.
- ندرة الدراسات التي قامت بقياس العلاقة بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي (في حدود علم الباحثين).

(٢/٤) الأهمية التطبيقية: تتضمن ما يلي:

- يمكن أن تساعد نتائج البحث مديري المستشفيات المصرية في التعرف على صور سلوكيات التمر بأماكن العمل الموجه ضد القطاع الصحي، والتعرف على مستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي.

- يمكن أن تسهم نتائجه في مساعدة القائمين بإدارة المستشفيات في وضع طرق للتصدي لسلوكيات التمر، التي من شأنها المساعدة في الحد من الاحتراق الوظيفي من خلال التصدي لسلوكيات التمر، وذلك إذا ثبت وجود تأثير إيجابي لسلوكيات التمر على الاحتراق الوظيفي.

(٥) مشكلة وتساؤلات البحث

في ضوء الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحثان، وجد أن سلوكيات التمر بأماكن العمل من الممكن أن يكون لها أثر معنوي على الاحتراق الوظيفي في بعض المنظمات، فوجود سلوكيات التمر من الممكن أن تفاقم شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي. ولذا يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن التساؤل التالي: هل هناك علاقة بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي؟ وما نوعها إن وجدت؟

ولاستكشاف المشكلة، اطلع الباحثان على الانترنت وخاصة مواقع التواصل الاجتماعي وتبين وجود العديد من حالات التمر على هية التمريض سواء من المرضى أو الآخرين، كما تبين في دراسة (Hassan & Hassan, 2021) التي استهدفت معرفة التمر في أماكن العمل في هيئة التمريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية في بورسعيد، وتوصلت إلى أن نسبة ٥٤,١٪ من هيئة التمريض يتعرضون للتمر في مكان العمل، وأن نسبة ٦٠,٦٪ منهم يكون من خلال المرضى، والنسبة المتبقية من خلال المديرين أو المشرفين.

ووفقاً لمسح أجراه موقع التوظيف العالمي *Monster.com* عام ٢٠١٩ على ٢٠٨١ موظفاً، تبين أن ٩٤٪ منهم تعرضوا للتمر مرات عديدة في أماكن عملهم. وأفاد أكثر من ٥١٪ منهم أنهم تعرضوا للتمر من قبل مشرفهم أو مديرهم. ومن هنا وجد الباحثان أهمية دراسة هذه المشكلة لمعرفة عواقب التمر في مكان العمل وهل سيؤدي إلى الاحتراق الوظيفي أم لا.

ولتحديد المشكلة من الناحية التطبيقية، قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية من خلال إعداد قائمة استقصاء مبدئية^١ مع عينة عمدية من هيئة التمريض ببعض المستشفيات لاستطلاع رأيهم حول هذا التساؤل، وفي ضوء تحليل البيانات تم تقسيم العينة وفقاً للوسط الحسابي إلى ثلاث مجموعات: الأولى الأقل من الوسط الحسابي والثانية أعلى من الوسط الحسابي والثالثة المحايدون، كما هو موضح في الجدول رقم (١).

^١ تمت الدراسة الاستطلاعية مع ٥٠ مفردة من هيئة التمريض من خلال عينة عمدية ميسرة، وذلك في شهر أغسطس ٢٠٢٠، بهدف التعرف على آراء هيئة التمريض في متغيرات البحث بشكل ميدني، وتمثل إطار الدراسة في طرح أسئلة تخص سلوكيات التمر بأماكن العمل ومدى ارتباطها بالاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (١) : نتائج تحليل بيانات الدراسة الاستطلاعية لمتغيرات الدراسة على أساس النسبة

أعلى من الوسط الحسابي		المحايد		أقل من الوسط الحسابي		بيان
النسبة %	عدد المفردات	النسبة %	عدد المفردات	النسبة %	عدد المفردات	
٥٨	٢٩	٤	٢	٣٨	١٩	سلوكيات التمر بأماكن العمل
٦٢	٣١	٦	٣	٣٢	١٦	الاحترق الوظيفي

المصدر: إعداد الباحثين.

ويتضح من الجدول رقم (١) أن معظم أفراد العينة يرون وجود ارتفاع في سلوكيات التمر بأماكن العمل، وكذلك في مستوى الاحترق الوظيفي.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن للباحثين صياغة مشكلة الدراسة في: ارتفاع في مستوى الاحترق الوظيفي بالعينة محل الدراسة الاستطلاعية، الأمر الذي يثير التساؤلات الآتية:

(١/٥) هل توجد علاقة بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي؟ وما نوع هذه

العلاقة إن وجدت؟

(٢/٥) هل يوجد تأثير لسلوكيات التمر بأماكن العمل على أبعاد الاحترق الوظيفي؟ وما نوع

هذا التأثير إن وجد؟

(٣/٥) هل توجد فروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل

والاحترق الوظيفي وفقاً للخصائص الديموجرافية (النوع، مستوى التعليم) ووفقاً

للخصائص التنظيمية (ملكية المستشفى، عدد سنوات الخبرة)؟

(٦) أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى:

(١/٦) تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي

بالمستشفيات محل الدراسة.

(٢/٦) قياس تأثير سلوكيات التمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل

الدراسة.

(٣/٦) معرفة الفروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل

والاحترق الوظيفي وفقاً للخصائص الديموجرافية (النوع، مستوى التعليم) ووفقاً

للخصائص التنظيمية (ملكية المستشفى، عدد سنوات الخبرة).

(٧) فروض البحث:

يسعى هذا البحث إلى اختبار الفروض الآتية:

(١/٧) لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة.

(٢/٧) لا يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة.

(٣/٧) لا توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي وفقاً للخصائص الديموجرافية (النوع، مستوى التعليم) ووفقاً للخصائص التنظيمية (ملكية المستشفى، عدد سنوات الخبرة).

(٨) أسلوب البحث

ويتضمن البيانات المطلوبة للدراسة ومصادر الحصول عليها، ومجتمع البحث والعينة، وقياس متغيرات البحث، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي، ومنهج البحث، وذلك كما يلي:

(١/٨) البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها:

اعتمد الباحثان في هذا البحث على نوعين من البيانات هما:

(١/١/٨) بيانات ثانوية: وتم الحصول عليها عن طريق مراجعة البحوث التي تناولت المتغير المستقل والموضوعات المتعلقة به وهو سلوكيات التمر بأماكن العمل وسلوكيات الاستقواء وسلوكيات البلطجة، والبحوث ذات الصلة بالمتغير التابع وهو الاحترق الوظيفي والموضوعات المتعلقة به بما مكن الباحثين من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.

(٢/١/٨) بيانات أولية: وتم جمعها من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة من خلال قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض، بما مكن الباحثين من اختبار صحة أو خطأ فروض البحث والتوصل إلى النتائج.

(٢/٨) مجتمع وعينة البحث:

(١/٢/٨) المجتمع:

يشمل هيئة التمريض العاملين في المستشفيات المصرية.

(٢/٢/٨) عينة البحث:

اعتمد الباحثان على عينة من المترددين على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال وضع قائمة استقصاء على شبكة الويب نظراً لصعوبة تحديد حجم المجتمع أو وضع إطار محدد له

وانتشار مفرداته، وبالتالي أصبحت قائمة الاستقصاء متاحة لعدد كبير من المشاركين، وتم تصميم قائمة الاستقصاء بالاعتماد على Google Drive وتم وضعها على الانترنت لمدة شهرين اعتباراً من أول فبراير ٢٠٢١، وبلغت القوائم الواردة ٣٢٢ قائمة وتم استبعاد ١٢ قائمة غير مكتملة، وبالتالي أصبح عدد مفردات العينة الذي تم إدخاله لبرنامج التحليل الإحصائي ٣١٠ مفردة.

(٣/٨) أداة البحث وطريقة جمع البيانات:

تتمثل الأداة المستخدمة في هذا البحث في قائمة الاستقصاء. ولتحقيق أهداف هذا البحث، فقد تم إعداد قائمة استقصاء مكونة من قسمين: يتمثل أولهما في ٤٣ عبارة لقياس متغيرات البحث (القائمة في ملحق البحث) وتم قياسها من خلال مقياس Likert الخماسي، وتشمل مستوياته من موافق تماماً (٥) حتى غير موافق تماماً (١)، ويتمثل ثانيهما في الخصائص الديموجرافية والتنظيمية للمستقصى منهم، وقام الباحثان بتطوير المقاييس المستخدمة وتبنيها من الدراسات السابقة وثيقة الصلة بالموضوع كما هو معروض بالجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢) : قياس متغيرات البحث

متغيرات البحث	أرقام العبارات	الدراسات السابقة
التمر بأماكن العمل	من ٢٤-١	(Laschinger & Fida, 2014) (Einarsen et al., 2009)
الاحترق الوظيفي	من ٤٣-٢٥	(العزاوي & عبدالله، ٢٠٢٠) (Liu et al., 2020) (Livne & Goussinsky, 2018)

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة.

(٤/٨) اختباري الصدق والثبات لمتغيرات البحث:

بعد التصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء، قام الباحثان بإجراء اختباري الصدق والثبات كما يلي:

(١/٤/٨) اختبار الصدق:

يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصى منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده

الباحثان. واعتمد الباحثان في إجراء اختبار الصدق على التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis وذلك كما يلي:

- التحليل العاملي التوكيدي لمتغير سلوكيات التمر بأماكن العمل: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (٣) أن جميع المعاملات المعيارية معنوية عند ٠,٠٠١، وبالتالي يدل على معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (٣) : المعاملات المعيارية للتحليل العاملي لمتغير سلوكيات التمر بأماكن العمل

المعاملات المعيارية Standardized Loadings			رقم العبارة
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الأول	
		**٠,٦١٢	١
		**٠,٤٥٢	٢
		**٠,١٧٥	٣
		**٠,٥٤٢	٤
		**٠,٤٢٨	٥
		**٠,٦٠٨	٦
		**٠,٧٥٢	٧
		**٠,٣٩١	٨
		**٠,٣٧١	٩
		**٠,٤٥٧	١٠
	**٠,٥٦٣		١١
	**٠,٥٥٣		١٢
	**٠,٦٨٣		١٣
	**٠,٥٢٧		١٤
	**٠,٤٢٥		١٥
	**٠,٥٥٩		١٦
	**٠,٤٨٦		١٧
**٠,٦٠٦			١٨
**٠,٥٨٠			١٩

Standardized Loadings المعاملات المعيارية			رقم العبارة
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الأول	
**٠,٦٤١			٢٠
**٠,٦٨٦			٢١
**٠,٥٣٥			٢٢
**٠,٤٩٧			٢٣
**٠,٦١٣			٢٤

** معنوي عند مستوى ٠,٠١ حيث: العامل الأول: السخرية، العامل الثاني: التمر المرتبط

بالعمل، العامل الثالث: الإيذاء الجسدي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

- التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الاحتراق الوظيفي: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (٤) أن جميع المعاملات المعيارية معنوية عند ٠,٠١ ، وبالتالي يدل على معنوية المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

جدول رقم (٤) : المعاملات المعيارية للتحليل العاملي لمتغير الاحتراق الوظيفي

Standardized Loadings المعاملات المعيارية			رقم العبارة
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الأول	
		**٠,٥٧٠	١
		**٠,٥٨٨	٢
		**٠,٦١٠	٣
		**٠,٥٣٢	٤
		**٠,٦٢٤	٥
		**٠,٦٠٩	٦
		**٠,٦١٥	٧
		**٠,٥٨٩	٨
		**٠,٥٨٣	٩
		**٠,٦٠٥	١٠

المعاملات المعيارية Standardized Loadings			رقم العبارة
العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الأول	
		**٠,٦٠٧	١١
	**٠,٦٦٧		١٢
	**٠,٦٨٤		١٣
	**٠,٥٣٠		١٤
	**٠,٥٩٥		١٥
**٠,٦٢٧			١٦
**٠,٦٦٢			١٧
**٠,٦٩٠			١٨
**٠,٥٩٦			١٩

** معنوي عند مستوى ٠,٠١ حيث: العامل الأول: الإجهاد العاطفي، العامل الثاني: تبدل المشاعر، العامل الثالث: ضعف الإنجاز الشخصي
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

(٢/٤/٨) اختبار الثبات:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء. ونظراً للتباين الواضح بين متغيرات البحث، فاعتمد الباحثان على معامل الثبات ألفا كرونباخ (معامل الاعتمادية)، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥) : نتائج اختبار الثبات لمتغيرات البحث

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا
سلوكيات التمر بأماكن العمل	السخرية	١٠	٠,٧٤٧
	التمر المرتبط بالعمل	٧	٠,٧٣٩
	الإيذاء الجسدي	٧	٠,٧٩٢
أبعاد الاحتراق الوظيفي	الاجهاد العاطفي	١١	٠,٨٣٥
	تبدل المشاعر	٤	٠,٦٩٣
	ضعف الإنجاز الشخصي	٤	٠,٧٦٣

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

وأظهرت نتائج تحليل الثبات ما يلي:

- بالنسبة لمقياس سلوكيات التمر بأماكن العمل، فقد تبين أن معامل ألفا للمقياس يقدر مداه ما بين ٠,٧٣٩ إلى ٠,٧٩٢، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس، والمعروف أن معامل ألفا إذا كان في حدود (٠,٥٠ إلى ٠,٦٠) يعد مقبولاً وكافياً، والمعامل الذي يبلغ ٠,٨٠ يعد موثقاً ومعتمداً عليه بدرجة كبيرة جداً (إدريس، ٢٠٠٨: ٤٢٣).
- بالنسبة لمقياس الاحتراق الوظيفي، فقد تبين أن معامل ألفا للمقياس يقدر مداه ما بين ٠,٦٩٣ إلى ٠,٨٣٥، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

(٥/٨) أساليب التحليل الإحصائي:

اعتمد الباحثان على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها، وتم استخدامه في اختبار الفرض الأول من فروض الدراسة.
- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد: ويستخدم لقياس أثر عدد من المتغيرات المستقلة على متغير تابع، وتم استخدامه لاختبار الفرض الثاني.
- اختبار T: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين مجموعتين، وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً للنوع ومستوى التعليم وملكية المستشفى في الفرض الثالث.
- اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد One Way ANOVA: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين أكثر من مجموعتين. وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً لعدد سنوات الخبرة في الفرض الثالث.

(٦/٨) منهج البحث:

قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي القائم على جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً والتوصل إلى النتائج.

(٩) اختبار الفروض وتحليل ومناقشة نتائج البحث

وفيه قام الباحثان بتحليل البيانات وتفسير النتائج، ولذا تم تخصيص هذا الجزء لعرض خصائص عينة البحث، واختبارات الفروض، وذلك على النحو التالي:

(١/٩) خصائص عينة البحث:

تشمل مفردات الاستجابة داخل عينة البحث ٣٤ ذكر (١١٪) و ٢٧٦ أنثى (٢٩,٧٪)، واحتلت الفئة الثالثة للعمر (من ٤٠ لأقل من ٥٠ عام) النسبة الأعلى (٣٥٪) بينما احتلت فئة التعليم الجامعي النسبة الأقل بقيمة (١٧,٤٪)، وكانت فئة سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات) هي الفئة الشائعة داخل العينة حيث بلغت نسبتها ٥٠٪ يليها فئة (من ٥ لأقل من ١٠ سنوات) بنسبة ٥٤,٢٪، في حين كانت الفئة الأقل هي (من ١٠ سنوات فأكثر) بنسبة ٤,٨٪، واحتلت فئة العاملين بالمستشفيات الخاصة النسبة الأقل بقيمة (٢٩,٤٪)، في حين كانت فئة العاملين بالمستشفيات الحكومية هي الفئة الشائعة داخل العينة بنسبة ٧٠,٦٪. ويمكن للباحثة عرض هذه الخصائص في الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦) : خصائص عينة البحث

النسبة	عدد المفردات	الخصائص	
١١٪	٣٤	ذكر	النوع
٨٩٪	٢٧٦	أنثى	
١٠٠٪	٣١٠	الإجمالي	
١٧,٤٪	٥٤	جامعي	مستوى التعليم
٨٢,٦٪	٢٥٦	متوسط	
١٠٠٪	٣١٠	الإجمالي	
٥٠٪	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخبرة
٤٥,٢٪	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
٤,٨٪	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
١٠٠٪	٣١٠	الإجمالي	
٧٠,٦٪	٢١٩	حكومي	ملكية المستشفى
٢٩,٤٪	٩١	خاص	
١٠٠٪	٣١٠	الإجمالي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

(٢/٩) اختبارات الفروض:

قام الباحثان باختبار فروض البحث على النحو التالي:

(١/٢/٩) علاقة الارتباط بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة:

لمعرفة هذه العلاقة، قام الباحثان بصياغة الفرض الأول من فروض البحث وهو: "توجد علاقة ارتباط معنوية بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة". وأظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه باستخدام معامل ارتباط بيرسون النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) : معاملات الارتباط لمتغيرات البحث **

م	المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
١	السخرية	١							
٢	التمر المرتبط بالعمل	٠,٧٠٧	١						
٣	الإيذاء الجسدي	٠,٦١٨	٠,٧٣١	١					
٤	سلوكيات التمر	٠,٨٦٥	٠,٩١٧	٠,٨٨٥	١				
٥	الإجهاد العاطفي	٠,٦٢٩	٠,٧٠٦	٠,٧٢٥	٠,٧٧٤	١			
٦	تبلد المشاعر	٠,٥٥٠	٠,٥٥٣	٠,٥٥١	٠,٦٢٠	٠,٧٥٩	١		
٧	ضعف الإنجاز الشخصي	٠,٥٩٠	٠,٦٣٩	٠,٦٥٣	٠,٧٠٦	٠,٧١٣	٠,٥٧٣	١	
٨	الاحترق الوظيفي	٠,٦٦٤	٠,٧١٠	٠,٧٢١	٠,٧٨٦	٠,٩١٩	٠,٨٧٨	٠,٨٦٤	١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (٧) يتضح قبول الفرض الأول: حيث يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والإجهاد العاطفي عند مستوى ٠,٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بالإجهاد العاطفي هو الإيذاء الجسدي يليه التمر المرتبط بالعمل. كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل وتبلد المشاعر عند مستوى ٠,٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بتبلد المشاعر هو التمر المرتبط بالعمل يليه الإيذاء الجسدي. ويوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل وضعف الإنجاز الشخصي عند مستوى ٠,٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بالإجهاد العاطفي هو

الإيذاء الجسدي يليه التتمر المرتبط بالعمل. كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التتمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي عند مستوى ٠,٠٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التتمر بأماكن العمل ارتباطاً بالإجهاد العاطفي هو الإيذاء الجسدي يليه التتمر المرتبط بالعمل وأخيراً السخرية.

(٢/٢/٩) علاقة تأثير سلوكيات التتمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة:

لمعرفة تأثير سلوكيات التتمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي بأبعاده، قام الباحثان بصياغة الفرض الثاني من فروض الدراسة والذي ينص على أنه: "يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة".

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- (١/٢/٢/٩) يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على الإجهاد العاطفي.
- (٢/٢/٢/٩) يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على تبرد المشاعر.
- (٣/٢/٢/٩) يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على ضعف الإنجاز الشخصي.
- (٤/٢/٢/٩) يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على الاحترق الوظيفي ككل.
- (٥/٢/٢/٩) يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل ككل على الاحترق الوظيفي ككل.

ولاختبار الفرض الفرعي الأول والذي ينص على أنه: "يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على الإجهاد العاطفي"، تم إجراء تحليل انحدار متعدد، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨) : معاملات الانحدار المتعدد لسلوكيات التتمر بأماكن العمل على الإجهاد العاطفي

المتغير التابع: الإجهاد العاطفي				المتغيرات المستقلة	
الترتيب	Sig.	T	Beta	B	
—	٠,٠١٢	٢,٥٣٠	-	٠,٤٢٠	ثابت المعادلة
٣	٠,٠٠١	٣,٤١٠	٠,١٧٧	٠,١٩٠	السخرية
٢	٠,٠٠٠	٤,٧٣٩	٠,٢٨٣	٠,٢٨٣	التتمر المرتبط بالعمل
١	٠,٠٠٠	٧,٦٠٢	٠,٤٠٨	٠,٤٠٨	الإيذاء الجسدي

• معامل الارتباط المتعدد = ٠,٧٧٩، معامل التحديد R Square = ٠,٦٠٧

• قيمة (ف) لمعنوية نموذج الانحدار = ١٥٧,٥٤٧ (معنوية عند مستوى ٠,٠٠١).

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (٨) يتضح ما يلي:

- ثبتت معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة للنموذج ١٥٧,٥٤٧، وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١.
- بلغ معامل التحديد ٦٠,٧٪، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (السخرية، التمر المرتبط بالعمل، الإيذاء الجسدي) تساهم بنسبة ٦٠,٧٪ من التغير في مستوى الإجهاد العاطفي كمتغير تابع. في حين أن باقي النسبة وقدرها ٣٩,٣٪ ترجع إلى عوامل أخرى وهي قيمة التباين غير المفسر في المعادلة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على الإجهاد العاطفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠١. ويرجع الباحثان ذلك إلى أنه كلما زاد مستوى السخرية داخل العمل (من خلال تعرض الموظف للسخرية من الوظيفة التي يشغلها، والتعامل معه باستهزاء أو يتم تجاهل الموضوع الذي يطرحه تماماً، أو التعرض للنميمة ونشر الإشاعات أو تجنب التعامل معه) وكلما زاد التمر المرتبط بالعمل (من خلال تجاهل آرائه ووجهات نظره في جوانب التمريض أو تعمد وضع مواعيد نهائية لتنفيذ الأعمال لا تتناسب مع حجم العمل أو ترصد ومراقبة تصرفاته بالعمل بشكل مزعج أو قيام بعض الأفراد بالعمل بإخفاء بعض المعلومات عنه والتي تؤثر على أدائه في العمل أو تكلفه بأعمال أقل من مستوى كفاءته أو إرغامه على عدم المطالبة بحقوقه في العمل مثل الإجازات المرضية، أو إجازة اعتيادية، ومصاريف الانتقال أو تكلفه بأعمال كثيرة تفوق أعباء عمله المعروفة، وكلما تعرض للإيذاء الجسدي (من خلال الصراخ في وجهه أو التعرض لسلوكيات لتخويفه كالتلويح باليد، أو الدفع، أو اعتراض طريقه) كلما أدى ذلك في النهاية إلى زيادة مستوى الإجهاد العاطفي وشعور الموظف بأن العمل بالمستشفى يستنزف عواطفه وشعوره بالإرهاك بنهاية ساعات العمل وشعوره بالتعب عند الاستيقاظ صباحاً والتفكير في أنه بداية يوم عمل آخر وشعوره بأن التعامل مع زملاء العمل طوال اليوم يمثل ضغطاً كبيراً بالنسبة له وشعوره بالإحباط بسبب عمله بهذه المستشفى.
- أن جميع معاملات الانحدار (B) معنوية عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لاختبار (T). وهذه المعاملات تكشف عن الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة داخل معادلة الانحدار في التنبؤ بالمتغير التابع، وتبين منها أن المتغير الأكثر تأثيراً هو الإيذاء الجسدي يليه التمر المرتبط بالعمل، وأخيراً السخرية.

ومن هذه النتائج، يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الثاني.

ولاختبار الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على أنه: "يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على تبلد المشاعر"، تم إجراء تحليل انحدار متعدد، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في الجدول رقم (٩).

جدول رقم (٩) : معاملات الانحدار المتعدد لسلوكيات التمر بأماكن العمل على تبلد المشاعر

المتغير التابع: تبلد المشاعر				B	المتغيرات المستقلة
الترتيب	Sig.	T	Beta		
—	٠,٠٧٦	١,٧٧٩	-	٠,٤٣٧	ثابت المعادلة
١	٠,٠٠٠	٤,١٠٢	٠,٢٦٦	٠,٣٣٨	السخرية
٣	٠,٠١٧	٢,٣٨٩	٠,١٧٨	٠,٢١١	التمر المرتبط بالعمل
٢	٠,٠٠٠	٣,٨١٢	٠,٢٥٦	٠,٣٠٣	الإيذاء الجسدي
<ul style="list-style-type: none"> معامل الارتباط المتعدد = ٠,٦٢١، معامل التحديد R Square = ٠,٣٨٦ قيمة (ف) لمعنوية نموذج الانحدار = ٦٤,٠٧٦ (معنوية عند مستوى ٠,٠١). 					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (٩) يتضح ما يلي:

- ثبت معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة للنموذج ٦٤,٠٧٦، وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١.
- بلغ معامل التحديد ٣٨,٦٪، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (السخرية، التمر المرتبط بالعمل، الإيذاء الجسدي) تساهم بنسبة ٣٨,٦٪ من التغير في مستوى تبلد المشاعر كمتغير تابع. في حين أن باقي النسبة وقدرها ٦١,٤٪ ترجع إلى عوامل أخرى وهي قيمة التباين غير المفسر في المعادلة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على تبلد المشاعر كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠١. ويرجع الباحثان ذلك إلى أنه كلما زاد مستوى السخرية داخل العمل (من خلال تعرض الموظف للإقصاء اجتماعياً، أو تعليق بعض الزملاء بالعمل تعليقات مهينة تمس شخصيته أو حياته الخاصة، أو تلميح الآخرين بله ضرورة ترك هذه المهنة، أو تذكيره بشكل مستمر بأخطائه) وكلما زاد التمر المرتبط بالعمل (من خلال قيام بعض الأفراد بالعمل بإخفاء بعض المعلومات عنه والتي تؤثر على أدائه في العمل أو تكليفه بأعمال أقل من مستوى كفاءته)، وكلما تعرض للإيذاء الجسدي (من خلال اختراق خصوصياته أو التهديد بالإيذاء البدني كالضرب والدفع أو التعرض للإيذاء

البدني، كلما زاد مستوى تلبد مشاعر وفيه يشعر الموظف بأنه يتعامل بشكل مجرد من العواطف والمجاملات أو يصبح أكثر قسوة في تعامله مع زملائه ثم لا يكثر لما يحدث لزملائه بالعمل والأسوء من ذلك ألا يكثر بما يحدث للمرضى.

- أن جميع معاملات الانحدار (B) معنوية عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لاختبار (T). وهذه المعاملات تكشف عن الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة داخل معادلة الانحدار في التنبؤ بالمتغير التابع، وتبين منها أن المتغير الأكثر تأثيراً هو السخرية يليه الإيذاء الجسدي وأخيراً التمر المرتبط بالعمل. ومن هذه النتائج، يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الثاني.

ولاختبار الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على أنه: " يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على ضعف الإنجاز الشخصي"، تم إجراء تحليل انحدار متعدد، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠) : معاملات الانحدار المتعدد لسلوكيات التمر بأماكن العمل على ضعف الإنجاز الشخصي

المتغير التابع: ضعف الإنجاز الشخصي				المتغيرات المستقلة	
الترتيب	Sig.	T	Beta	B	
—	٠,٣٥٢	٠,٩٣٢	-	٠,٢٠٨	ثابت المعادلة
٢	٠,٠٠١	٣,٥١٠	٠,٢٠٥	٠,٢٦٣	السخرية
٣	٠,٠٠١	٣,٤٨١	٠,٢٣٤	٠,٢٧٩	التمر المرتبط بالعمل
١	٠,٠٠٠	٥,٨٩٠	٠,٣٥٦	٠,٤٢٥	الإيذاء الجسدي

• معامل الارتباط المتعدد = ٠,٧٠٩، معامل التحديد R Square = ٠,٥٠٣

• قيمة (ف) لمعنوية نموذج الانحدار = ١٠٣,٠٨٧ (معنوية عند مستوى ٠,٠١).

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (١٠) يتضح ما يلي:

- ثبت معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة للنموذج ١٠٣,٠٨٧، وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١.
- بلغ معامل التحديد ٥٠,٣٪، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (السخرية، التمر المرتبط بالعمل، الإيذاء الجسدي) تساهم بنسبة ٥٠,٣٪ من التغير في مستوى ضعف الإنجاز الشخصي كمتغير تابع. في حين أن باقي النسبة وقدرها ٤٩,٧٪ ترجع إلى عوامل أخرى وهي قيمة التباين غير المفسر في المعادلة.

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على ضعف الإنجاز الشخصي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠١. ويرجع الباحثان ذلك إلى أنه كلما زاد مستوى السخرية داخل العمل (من خلال تجاهل وجود الموظف أو صده بشكل عدائي عند محاولته للتقرب من البعض أو التعرض لصناعة مكانه ضده) وكلما زاد التمر المرتبط بالعمل (من خلال إرغامه على عدم المطالبة بحقوقه في العمل مثل الإجازات المرضية، أو إجازة اعتيادية، ومصاريف الانتقال أو تكلفه بأعمال كثيرة تفوق أعباء عمله المعروفة، وكلما تعرض للإيذاء الجسدي (من خلال التهديد بإتلاف أحد ممتلكاته لتخويفه أو إتلاف ممتلكاته كنوع من التخويف، كلما أدى ذلك في النهاية إلى ضعف الإنجاز الشخصي لدى الموظف وذلك من خلال شكه في أهمية العمل الذي يقدمه وعدم شعوره بتأثيره الإيجابي على زملاء العمل وعدم تهيئة الجو المناسب للمرضي وزملاء العمل وعدم إنجاز العديد من الأشياء المهمة بالمستشفى.
- أن جميع معاملات الانحدار (B) معنوية عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لاختبار (T). وهذه المعاملات تكشف عن الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة داخل معادلة الانحدار في التنبؤ بالمتغير التابع، وتبين منها أن المتغير الأكثر تأثيراً هو الإيذاء الجسدي يليه السخرية وأخيراً التمر المرتبط بالعمل.

ومن هذه النتائج، يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الثاني.

ولاختبار الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على أنه: " يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الاحتراق الوظيفي ككل"، تم إجراء تحليل انحدار متعدد، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في الجدول رقم (١١) .

جدول رقم (١١) : معاملات الانحدار المتعدد لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الاحتراق الوظيفي

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي				المتغيرات المستقلة	
الترتيب	Sig.	T	Beta	B	
—	٠,٠٣٠	٢,١٨٣	-	٠,٣٥٥	ثابت المعادلة
٢	٠,٠٠٠	٤,٨٣١	٠,٢٤٦	٠,٢٦٤	السخرية
٣	٠,٠٠٠	٤,٤٠٨	٠,٢٥٩	٠,٢٥٨	التمر المرتبط بالعمل
١	٠,٠٠٠	٧,٢٠١	٠,٣٨٠	٠,٣٧٨	الإيذاء الجسدي
<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط المتعدد = ٠,٧٨٨، معامل التحديد R Square = ٠,٦٢١ • قيمة (F) لمعنوية نموذج الانحدار = ١٦٦,٩٩٢ (معنوية عند مستوى ٠,٠١). 					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (١١) يتضح ما يلي:

- ثبتت معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة للنموذج ١٦٦,٩٩٢، وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١.
- بلغ معامل التحديد ٦٢,١٪، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (السخرية، التمر المرتبط بالعمل، الإيذاء الجسدي) تساهم بنسبة ٦٢,١٪ من التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، في حين أن باقي النسبة وقدرها ٣٧,٩٪ ترجع إلى عوامل أخرى وهي قيمة التباين غير المفسر في المعادلة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠١.
- أن جميع معاملات الانحدار (B) معنوية عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لاختبار (T). وهذه المعاملات تكشف عن الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة داخل معادلة الانحدار في التنبؤ بالمتغير التابع، وتبين منها أن المتغير الأكثر تأثيراً هو الإيذاء الجسدي يليه السخرية وأخيراً التمر المرتبط بالعمل.

ومن هذه النتائج، يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الثاني.

ولاختبار الفرض الفرعي الخامس والذي ينص على أنه: " يوجد تأثير معنوي لسلوكيات التمر بأماكن العمل ككل على الاحتراق الوظيفي ككل"، تم إجراء تحليل انحدار متعدد، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في الجدول رقم (١٢).

جدول رقم (١٢) : معاملات الانحدار المتعدد لسلوكيات التمر بأماكن العمل ككل

على الاحتراق الوظيفي ككل

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي			المتغيرات المستقلة	
Sig.	T	Beta	B	
٠,٠٢٥	٢,٢٤٧	-	٠,٣٦٢	ثابت المعادلة
٠,٠٠٠	٢٢,٣١٣	٠,٧٨٦	٠,٩٠١	سلوكيات التمر بأماكن العمل
<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط المتعدد = ٠,٧٨٦، معامل التحديد R Square = ٠,٦١٨ • قيمة (ف) لمعنوية نموذج الانحدار = ٤٩٧,٨٧٥ (معنوية عند مستوى ٠,٠١). 				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (١٢) يتضح ما يلي:

- ثبتت معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة للنموذج ٤٩٧,٨٧٥، وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١.

- بلغ معامل التحديد ٦١,٨٪، وهذا يعني أن المتغير المستقل (سلوكيات التمر بأماكن العمل ككل) يساهم بنسبة ٦١,٨٪ من التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع. في حين أن باقي النسبة وقدرها ٣٨,٢٪ ترجع إلى عوامل أخرى وهي قيمة التباين غير المفسر في المعادلة.
 - يوجد تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات التمر بأماكن العمل ككل كمتغير مستقل على الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠١.
- ومن هذه النتائج، يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الخامس من الفرض الثاني.

(٣/٢/٩) الفروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، مستوى التعليم) ووفقاً للخصائص التنظيمية (ملكية المستشفى، عدد سنوات الخبرة):

لمعرفة هذه الفروق، قام الباحثان بصياغة الفرض الثالث وهو: توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، مستوى التعليم) ووفقاً للخصائص التنظيمية (ملكية المستشفى، عدد سنوات الخبرة).

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

(١/٣/٢/٩) توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع.

(٢/٣/٢/٩) توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لمستوى التعليم.

(٣/٣/٢/٩) توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لملكية المستشفى.

(٤/٣/٢/٩) توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لعدد سنوات الخبرة.

وتم اختبار هذه الفروض كما يلي:

الفرض الفرعي الأول: توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع:

ولاختبار هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام اختبار (T) حيث يستخدم لمعرفة الفروق بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج كما هو موضح في جدول (١٣).

جدول رقم (١٣) : الفروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع

المتغير	النوع	عدد المفردات	الوسط الحسابي	T	Sig.
السخرية	ذكر	٣٤	٢,٩١	١٣,١٠٤-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٣,٩٨		
التمر المرتبط بالعمل	ذكر	٣٤	٢,٩٣	١٢,٢٥٦-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٤,٠٤		
الإيذاء الجسدي	ذكر	٣٤	٣,٠٣	١٣,٥٠٠-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٤,٢١		
سلوكيات التمر بأماكن العمل	ذكر	٣٤	٢,٩٥	١٥,٧١٨-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٤,٠٨		
الاجهاد العاطفي	ذكر	٣٤	٢,٩٩	١١,٢٢٦-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٤,٠٣		
تبلد المشاعر	ذكر	٣٤	٢,٧٩	١٠,١١٧-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٣,٩٣		
ضعف الإنجاز الشخصي	ذكر	٣٤	٣,٠٤	٩,٨٠٣-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٤,١٧		
الاحترق الوظيفي	ذكر	٣٤	٢,٩٤	١٢,٢٥٥-	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٧٦	٤,٠٥		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٣) وجود فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي وفقاً للنوع، وهذا يعني أن الإناث من هيئة التمريض أكثر تعرضاً لسلوكيات التمر بأماكن العمل وأكثر شعوراً بالاحترق الوظيفي أعلى من الذكور. ويرجع الباحثان هذا إلى طبيعة السيدات ودوافعهم العاطفية التي تغلب عليهم أكثر من الذكور الذين تغلب عليهم الدوافع العقلانية مما يجعل الإناث أكثر تأثراً بالمواقف السلبية على عواطفهم بشكل أكثر حدة. ويتضح من النتائج السابقة، قبول الفرض الفرعي الأول.

الفرض الفرعي الثاني: توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لمستوى التعليم:

ولاختبار هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام اختبار (T) حيث يستخدم لمعرفة الفروق بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج كما هو موضح في جدول (١٤).

جدول رقم (١٤) : الفروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لمستوى التعليم

المتغير	مستوى التعليم	عدد المفردات	الوسط الحسابي	T	Sig.
السخرية	جامعي	٥٤	٤,٣٤	٧,٤٥٢	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٧٦		
التمر المرتبط بالعمل	جامعي	٥٤	٤,٤٧	٨,٠٤٨	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٨٠		
الإيذاء الجسدي	جامعي	٥٤	٤,٥٩	٧,٣٨١	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٩٧		
سلوكيات التمر بأماكن العمل	جامعي	٥٤	٤,٤٧	٨,٧٩٨	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٨٥		
الاجهاد العاطفي	جامعي	٥٤	٤,٦٢	١٠,٨٦٤	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٧٨		
تبلد المشاعر	جامعي	٥٤	٤,٦٥	١١,٢٩٩	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٦٣		
ضعف الإنجاز الشخصي	جامعي	٥٤	٤,٧٨	٩,٢٩٨	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٨٩		
الاحتراق الوظيفي	جامعي	٥٤	٤,٦٨	١٢,٤٠٣	٠,٠٠٠
	متوسط	٢٥٦	٣,٧٧		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٤) وجود فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لمستوى التعليم، وهذا يعني أن هيئة التمريض ذوي المؤهل الجامعي أكثر تعرضاً للتمر بأماكن العمل، وأكثر شعوراً بالاحتراق

الوظيفي أكثر من ذوي المؤهل المتوسط. وقد يرجع ذلك لأسس تعليمية خاصة بخريجي المؤهل الجامعي للتمريض، حيث إنه على الرغم من تلقينهم لمناهج تعليمية متخصصة جداً إلا أن المهام الوظيفية لم تفرق بين المؤهل الجامعي والمتوسط مما يترتب عليه شعور هيئة التمريض ذوي المؤهل الجامعي بعدم حصولهم على التقدير المادي والمعنوي الذي يستحقونه، وبالتالي يخلق هذا شعوراً بالتممر تجاههم ومما يتسبب في الاستنزاف العاطفي لديهم وعدم شعورهم بتميزهم وهذا يخلق شعوراً بالاحتراق الوظيفي. ويتضح من النتائج السابقة، قبول الفرض الفرعي الثاني.

الفرض الفرعي الثالث: توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لملكية المستشفى:

ولاختبار هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام اختبار (T) حيث يستخدم لمعرفة الفروق بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج كما هو موضح في جدول (١٥).

جدول رقم (١٥) : الفروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لملكية المستشفى

المتغير	ملكية المستشفى	عدد المفردات	الوسط الحسابي	T	Sig.
السخرية	حكومي	٢١٩	٤,٠٧	١٢,٢١٧	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٣٧		
التمر المرتبط بالعمل	حكومي	٢١٩	٤,١٥	١٢,٨٢٥	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٣٧		
الإيذاء الجسدي	حكومي	٢١٩	٤,٣١	١٣,٥٦٥	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٥٠		
سلوكيات التمر بأماكن العمل	حكومي	٢١٩	٤,١٨	١٥,٦٢٥	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٤١		
الاجهاد العاطفي	حكومي	٢١٩	٤,٢١	١٩,٣٤٨	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٢٣		
تبلد المشاعر	حكومي	٢١٩	٤,١٣	١٧,٧٠٨	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٠٢		
ضعف الإنجاز الشخصي	حكومي	٢١٩	٤,٣٧	١٧,٢٩٤	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,٢٦		

المتغير	ملكية المستشفى	عدد المفردات	الوسط الحسابي	T	Sig.
الاحترق الوظيفي	حكومي	٢١٩	٤,٢٤	٢٤,١٥١	٠,٠٠٠
	خاص	٩١	٣,١٧		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٥) وجود فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي وفقاً لملكية المستشفى، وهذا يعني أن هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية أعلى شعوراً بالتمر والاحترق الوظيفي من هيئة التمريض بالمستشفيات الخاصة. ويرجع الباحثان ذلك إلى وجود ضغوط وظيفية أعلى على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بسبب كثرة أعداد المترددين لتلقي الخدمات الطبية بالمستشفيات الحكومية مما يتبعه من زيادة الشعور بالاحترق الوظيفي والإجهاد العاطفي. وفي ظل انخفاض الرواتب لدى هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية مقارنة بالمستشفيات الخاصة، يخلق هذا شعوراً بانخفاض التقدير المادي لدى هيئة التمريض ومع تعرضهم أحياناً لضغوط نفسية وتجاوزات من قبل المرضى فيعظم هذا من شعورهم بالتمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي. ويتضح من النتائج السابقة، قبول الفرض الفرعي الثالث.

الفرض الفرعي الرابع: توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي وفقاً لعدد سنوات الخبرة:

ولاختبار هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد One Way ANOVA حيث يستخدم لمعرفة الفروق بين أكثر من مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو موضح في جدول (١٦).

جدول رقم (١٦) : الفروق في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر

بأماكن العمل والاحترق الوظيفي وفقاً لعدد سنوات الخبرة

المتغير	سنوات الخبرة	عدد المفردات	الوسط الحسابي	F	Sig.
السخرية	أقل من ٥ سنوات	١٥٥	٤,٢٦	١٤٠,٧١	٠,٠٠٠
	من ٥ لأقل من ١٠	١٤٠	٣,٥٤		
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٥	٢,٧٥		
التمر المرتبط	أقل من ٥ سنوات	١٥٥	٤,٣٦	١٧١,٧٨	٠,٠٠٠

Sig.	F	الوسط الحسابي	عدد المفردات	سنوات الخبرة	المتغير
		٣,٥٦	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	بالعمل
		٢,٦٤	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
٠,٠٠٠	١٤٩,١٥	٤,٤٩	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	الإيذاء الجسدي
		٣,٧٥	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
		٢,٧١	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
٠,٠٠٠	٣١٨,٨٤	٤,٣٧	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	سلوكيات التمر بأماكن العمل
		٣,٦٢	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
		٢,٧٠	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
٠,٠٠٠	٨٢,٢٤	٤,٢٩	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	الاجهاد العاطفي
		٣,٦٣	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
		٢,٨١	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
٠,٠٠٠	٤١,٧٧	٤,١٥	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	تبدل المشاعر
		٣,٥٣	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
		٢,٦٩	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
٠,٠٠٠	٦٩,٥٣	٤,٤٦	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	ضعف الإنجاز الشخصي
		٣,٧٢	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
		٢,٧٣	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	
٠,٠٠٠	٩٢,٩٦	٤,٣٠	١٥٥	أقل من ٥ سنوات	الاحترق الوظيفي
		٣,٦٢	١٤٠	من ٥ لأقل من ١٠	
		٢,٧٤	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٦) وجود فروق معنوية في إدراك هيئة التمريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي وفقاً لعدد سنوات الخبرة، فهينة التمريض حديثي الخبرة هم أعلى الفئات شعوراً بالتمر بأماكن العمل وأكثرهم إحساساً بالاحترق الوظيفي. ويرجع الباحثان ذلك إلى أن الممرضين الأقل خبرة قد يتولد لديهم غموض الدور وصراع الدور وخصوصاً مع وجود خدمات صحية غير روتينية، ومع عدم تقلدهم مناصب تسمح لهم بالتحكم في جوانب الوظيفة الخاصة بهم، بل يصدر لهم التعليمات فيخلق هذا نوعاً من الشعور بالتمر في أماكن العمل،

ومع ضغوط العمل وكثرة أعداد المرضى يخلق هذا شعوراً بالإجهاد العاطفي لديهم مع حدائهم وقلة خبرتهم يولد هذا شعوراً بالاحترق الوظيفي، ويتضح من النتائج السابقة، قبول الفرض الفرعي الرابع.

(١٠) مناقشة نتائج البحث

(١/١٠) يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والإجهاد حيث يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والإجهاد العاطفي عند مستوى ٠,٠٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بالإجهاد العاطفي هو الإيذاء الجسدي يليه التمر المرتبط بالعمل. كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل وتبدل المشاعر عند مستوى ٠,٠٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بتبدل المشاعر هو التمر المرتبط بالعمل يليه الإيذاء الجسدي. ويوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل وضعف الإنجاز الشخصي عند مستوى ٠,٠٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بالإجهاد العاطفي هو الإيذاء الجسدي يليه التمر المرتبط بالعمل. كما يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي عند مستوى ٠,٠٠١. وتبين أن أكثر سلوكيات التمر بأماكن العمل ارتباطاً بالإجهاد العاطفي هو الإيذاء الجسدي يليه التمر المرتبط بالعمل وأخيراً السخرية. وبمراجعة بعض الدراسات السابقة تبين أن نتيجة الارتباط المعنوي الإيجابي بين سلوكيات التمر بأماكن العمل تتفق مع دراسات كل من (Laschinger & Fida, 2014) ؛ (Giorgi et al., 2016) ؛ (Livne & Goussinsky, 2018) ؛ (Aristidou et al., 2020) ؛ (Teo et al., 2021)

(٢/١٠) يوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على الإجهاد العاطفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠٠١. ويوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على ضعف الإنجاز الشخصي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠٠١. ويوجد تأثير معنوي إيجابي لكل من السخرية، والتمر المرتبط بالعمل، والإيذاء الجسدي كمتغيرات مستقلة على الاحترق الوظيفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠٠١. كما يوجد تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات التمر بأماكن العمل ككل كمتغير مستقل على الاحترق الوظيفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية ٠,٠٠١. واتفقت هذه النتائج جزئياً مع دراسة (Laschinger & Fida, 2014) التي توصلت إلى تأثير معنوي إيجابي

سلوكيات التمر على الاحتراق الوظيفي من خلال التأثير على بعدين وهما الإجهاد العاطفي وانخفاض التقدير الذاتي.

واتفقت أيضاً مع دراسة (Giorgi et al., 2016) التي توصلت إلى أن التمر بأماكن العمل يتوسط جزئياً العلاقة بين المناخ التنظيمي في التأثير على الاحتراق الوظيفي. وتوصلت إلى أن سلوكيات التمر تؤثر بشكل غير مباشر على صحة جهاز التمرريض من خلال تأثيره على الاحتراق الوظيفي. واهتمت بدراسة بعدين فقط للتمر وهما (التمر المرتبط بالشخص، والتمر المرتبط بالعمل). كما اهتمت بدراسة بعدين فقط للاحتراق الوظيفي وهما (الإجهاد العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي). كما اتفقت مع دراسة (Livne & Goussinsky, 2018) التي توصلت إلى وجود تأثير مباشر للتمر بأماكن العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي، ووجود تأثير غير مباشر للتمر على أبعاد الاحتراق الوظيفي من خلال توسيط الاستقلال الوظيفي.

واتفقت أيضاً مع دراسة (Aristidou et al., 2020) التي توصلت إلى أن سلوكيات التمر (التمر المرتبط بالشخص، والتمر المرتبط بالعمل، والتمر الجسدي) تؤثر تأثيراً معنوياً مباشراً على الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد العاطفي، وعدم الإنسانية، وانخفاض الإنجاز). كما اتفقت مع دراسة (Teo et al., 2021) التي توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الإصابة بالإجهاد النفسي (أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي) وكثرة حوادث العمل.

(٣/١٠) توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمرريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لمستوى التعليم. كما توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمرريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً لعدد سنوات الخبرة. واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (الحضرمي، ٢٠٢٠) التي توصلت إلى أن المدراء ذوي المؤهلات العليا، والمتزوجون وذوي الخبرة الطويلة هم أكثر الفئات تعرضاً للاحتراق الوظيفي.

(٤/١٠) توجد فروق معنوية في إدراك هيئة التمرريض لكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع ووفقاً لملكية المستشفى.

(١١) توصيات البحث

(١/١١) يجب على القائمين بإدارة المستشفيات الاهتمام بموضوع التمر بأماكن العمل الموجه لهيئة التمرريض، فوجود التمر بأماكن العمل يعتبر بيئة خصبة لشعور هيئة التمرريض بالاحتراق الوظيفي وما يتبعه من تأثير سلبي على العمل كانه انخفاض مستوى أدائهم والتغيب عن العمل، حيث أوضحت نتائج البحث وجود تأثير معنوي إيجابي لسلوكيات التمر بأماكن العمل على الاحتراق الوظيفي، ولذا يوصي الباحثان القائمين على إدارة المستشفيات بالقيام بالآتي:

- فيما يتعلق بالسخرية، يجب أن تحرص إدارة المستشفيات على التعرف بشكل دوري على تعرض هيئة التمريض للسخرية من قبل الزملاء أو المرؤوسين أو المرضى. والحرص على وضع مؤشرات لتحديد تعرض الممرض للسخرية سواء كانت متعلقة بشكل الشخص أو طبقة الاجتماعية أو نشر الشائعات عنه. وأن يتم وضع عقوبات رادعة على الأطراف التي توجه السخرية لهيئة التمريض وتندرج تلك العقوبات وفقاً لمستوى السخرية الموجه، ويجب أن تنتشر هذه العقوبات عبر الممرات بالمستشفى وأن يتم وضع خط ساخن يتم التعامل من خلاله وبشكل فوري مع أي بلاغات للسخرية اللفظية من الممرضين، وبشرط أن تطبق تلك العقوبات داخل المستشفى وتنفذها إدارة المستشفى. كما يساهم خلق بيئة اجتماعية مشتركة بين زملاء العمل في التقليل من حدة السخرية مثل إشراك العاملين بنفس المستشفى في أنشطة خيرية جماعية أو الاشتراك في مسابقات رياضية وثقافية.
- فيما يتعلق بالتمتع المرتبط بالعمل، يجب أن تهتم إدارة المستشفى بوجود مسار رسمي لتقديم الشكاوى من قبل الممرضين ضد الذين يسخرون من عمل الممرض. ونشر برتوكول يوضح حالات التمتع المرتبط بالعمل والعقوبات المقابلة لها. فتكون أقصى العقوبات تطبق في حالة إخفاء معلومات عن الممرض تؤثر على أدائه بالعمل، أو تكليف الممرض بأعباء عمل تفوق مهامه الوظيفية. وبشرط أن تطبق تلك العقوبات داخل المستشفى ليعلم بها الجميع وأن تكون إدارة المستشفى هي المسؤولة عن تطبيق تلك العقوبات. كما تساهم البرامج التدريبية وورش العمل الجماعية التي تجمع المرؤوسين والمدراء بكافة المستويات في نقل الخبرات والتقليل من حجب الموظفين للمعلومات وتطوير أداء الموظفين.
- فيما يتعلق بالإيذاء الجسدي، يجب أن تهتم الإدارة بالتصدي لأي تصرفات للإيذاء الجسدي تصدر ضد هيئة التمريض سواء كانت من قبل المرضى أو الرؤساء أو زملاء العمل. ويجب أن يوجد بكل مستشفى لجنة للانضباط الأخلاقي تكشف عن حالات الإيذاء الجسدي الذي يتعرض له الممرض وتقوم برفع دعوى قضائية باسم المستشفى ضد الأطراف التي تقوم بالضرب، أو ممارسة سلوكيات بلطجة، أو إتلاف الممتلكات، أو التهديد للممرضين. وأن يتم مقاضاة الأطراف المعتدية بشكل فوري وفقاً للإجراءات القانونية لمنع تكرار تلك السلوكيات. وتساهم تلك اللجنة في إنهاء إجراءات الدعاوى القضائية نيابة عن هيئة التمريض بما يساهم في تفرغهم لعملهم. وللحد من تلك السلوكيات يجب أن ينشر داخل المستشفى حالات الإيذاء الجسدي والعقوبات المقابلة لها. ويجب توعية الممرضين بالإجراءات القانونية الصحيحة للتصدي لهذه السلوكيات.

(٢/١١) يجب على القائمين بإدارة المستشفيات الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي، حيث أوضحت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي، ولذا يوصي الباحثان بالاهتمام بالاحتراق الوظيفي من خلال القيام بالآتي:

- فيما يتعلق بالإجهاد العاطفي، يجب على المسؤولين التخطيط لبرامج وأنشطة ترفيهية أثناء ساعات العمل وذلك للتقليل من حدة الإجهاد العاطفي والإحباط والملل من الوظيفة الذي قد ينتاب هيئة التمريض. وقد يتم ذلك من خلال تنظيم حفلات الإفطار الجماعي، أو تنظيم مسابقات لاختيار أفضل ممرض بشكل أسبوعي، وتقديم بعض الهدايا الرمزية في بداية ساعات العمل، كما يجب التقليل من الضغوط الوظيفية على هيئة التمريض من خلال إعادة جدولة مواعيد متابعة المرضى وزيادة عدد الممرضين.
- فيما يتعلق بتبليد المشاعر، يجب أن تهتم الإدارة بخلق بيئة تنظيمية مشجعة على التعاون ومحفزة. ويساهم تنظيم دورات خاصة بالتنمية البشرية وإدارة الذات فضلاً عن الدورات المتخصصة بمجال التمريض في تطوير ومساعدة هيئة التمريض على التعامل بشكل أكثر راحة مع زملاء العمل والتقليل من حالة اللامبالاة التي قد تنتاب البعض وتبليد المشاعر تجاه المرضى وزملاء العمل.
- فيما يتعلق بضعف الإنجاز الشخصي، تساهم الحوافز المعنوية التي تقدم لهيئة التمريض بشكل جماعي في التقليل من الشعور بضعف الإنجاز الشخصي مثل إنتاج مقاطع فيديو قصيرة توضح الدور الهام الذي تلعبه هيئة التمريض في النهوض بالوضع الصحي بالمستشفى بشكل خاص والدولة بشكل عام، وتنشر تلك المقاطع داخل المستشفى. كما يساهم تقديم شهادات تقدير لهيئة التمريض المتميزة في النهوض بمستوى الإنجاز الشخصي وبالتالي تنمية شعور الممرض بالدور الحيوي الذي يمارسه بالمستشفى، وتعظيم أهمية العمل الذي يقدمه. كما يجب تنظيم اجتماعات بشكل دوري بين القائمين على إدارة المستشفى والممرضين لاطلاعهم على أهم التطورات داخل المستشفى وإشراكهم في وضع الخطط للتغلب على أي عقبات تواجه هيئة التمريض والأطباء عند القيام بواجباتهم الوظيفية.

(١٢) آفاق مستقبلية للبحث في ضوء نتائج الدراسة:

- يقترح الباحثان إعداد بحوث أخرى تتعلق بكل من سلوكيات التمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي، وتتمثل هذه المقترحات فيما يلي:
- العلاقة بين القيادة الكارزمية والاحتراق الوظيفي.

- سلوكيات التتمر بأماكن العمل وعلاقتها بأنماط الشخصية.
- الاحتراق الوظيفي وأثره على الالتزام التنظيمي.
- جودة حياة العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي.
- تطبيق البحث الحالي على الهيئة المعاونة من أعضاء هيئة التدريس.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- إدريس، ثابت عبدالرحمن. (٢٠٠٨). بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض. (الإسكندرية: الدار الجامعية).
- البراشدية، حفيظة سليمان أحمد. (٢٠٢٠). عوامل التنبؤ بالتمرن الإلكتروني لدى الأطفال والمراهقين: مراجعة للدراسات السابقة. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا: دار جامعة حمد بن خليفة للنشر. ٢٠٢٠، (١)، ١٤-١.
- الحضرمي، نوف خلف محمد. (٢٠١٩). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية. مجلة العلوم التربوية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. ٢٠١٩، ٤٠٠-٣٠٥.
- الشوابكة، عرين عدنان. (٢٠١٩). أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل- دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان. رسالة ماجستير- كلية الأعمال- جامعة الشرق الأوسط.
- الشيمي، أماني أحمد؛ شوشة، أمير علي. (٢٠٢٠). دور الاستقواء بين العاملين بمصلحة الضرائب المصرية في العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية: جامعة الإسكندرية - كلية التجارة. ٥٧، (١)، ١٦٦-١٢٩.
- العتوم، عدنان يوسف. (٢٠١٢). أشكال الاستقواء وعلاقتها بالأمن النفسي والدعم العاطفي. رسالة ماجستير: جامعة اليرموك.
- العزاوي، شفاء محمد علي؛ عبدالله، ساره لعبيبي. (٢٠٢٠). تأثير الاحتراق الوظيفي في اداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية. ٢٦، (١١٧)، ١٧٨-١٥٢.
- الظفيري، عواد محمد؛ محمد، علي حسين. (٢٠٢١). الرضا الوظيفي كوسيط بين الاحتراق الوظيفي والتزام الموظف والرغبة في ترك العمل: دراسة ميدانية بمنظمات الأعمال الكويتية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: جامعة عين شمس - كلية التجارة. ١٤، (١)، ١٩١-١٦٥.

- النعيمي، صلاح عبدالقادر؛ عزيز، شعيب أحمد. (٢٠١٨). تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. *تنمية الراشدين: جامعة الموصل - كلية الإدارة والاقتصاد*. ٣٧ (١١٩)، ٢٢٥-٢٤٦.
- تهامي، خالد صبيح الهادي. (٢٠٢٠). العلاقة بين إدارة الاحتواء والاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الشرقية في ظل جائحة كورونا. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية: جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية*. ١١ (٤)، ٦٧-١١٦.
- جرادات، عبدالكريم محمد. (٢٠٠٨). الاستقواء لدى طلبة المدارس الأساسية: انتشاره والعوامل المرتبطة به. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية: جامعة اليرموك - عمادة البحث العلمي*. ٤ (٢)، ١٠٩-١٢٤.
- حجاج، خليل جعفر خليل. (٢٠١٣). العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية: جامعة القدس المفتوحة*. ٣١٤، ١٢٩-١٦٤.
- سعد، أمنية خير توفيق. (٢٠٢١). واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*. ٣ (٥)، ١٩٣-٢٥٢.
- كشكوشة، نجوى متولي. (٢٠١١). تحليل المسار لعد الالتزام في مكان العمل كمحدد للرضا الوظيفي. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة: كلية التجارة - جامعة الأزهر*. ٨٤، ٦٥-١٠٩.
- مزعل، فاضل عبدالزهرة؛ أبو الهيل، عقيل يونس. (٢٠١٨). قياس السلوك الاستقوائي لدى طلبة مدارس التعلم المسرع في البصرة "بناء". *مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية: جامعة البصرة - كلية التربية للعلوم الإنسانية*. ٤٣ (٣)، ٧٣-٩٥.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ajoudani, F., Baghaei, R., & Lotfi, M. (2019). Moral distress and burnout in Iranian nurses: The mediating effect of workplace bullying. *Nursing Ethics*, 26(6), 1834–1847.
- Anjum, A., Muazzam, A., Manzoor, F., Visvizi, A., Pollock, G., & Nawaz, R. (2019). Measuring the scale and scope of workplace bullying: An

- alternative workplace bullying scale. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 17). <https://doi.org/10.3390/su11174634>
- Aristidou, L., Mpouzika, M., Papatthanassoglou, E., Middleton, N., & Karanikola, M. (2020). Association Between Workplace Bullying Occurrence and Trauma Symptoms Among Healthcare Professionals in Cyprus. *Frontiers in Psychology*, november, 1–19.
- Boelhouwer, I., Vermeer, W., & Vuuren, T. (2020). Work Ability, Burnout Complaints, and Work Engagement Among Employees With Chronic Diseases: Job Resources as Targets for Intervention? *Frontiers in Psychology*, August, 1–15.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2010). Emotional responses to workplace bullying in men and women. *Career Development International*, 15(7), 687–707.
- Butucescu, A., Mutu, M., & Iliescu, D. (2020). Workplace Bullying and Turnover Intention. The Role of Protective versus Vulnerable Personality Factors. *Associate Psychology Industrial*, 18(1), 123–132.
- Caponecchia, C., Branch, S., & Murray, J. (2020). Development of a Taxonomy of Workplace Bullying Intervention Types: Informing Research Directions and Supporting Organizational Decision Making. *Group & Organization Management*, 45(1), 103–133.
- Daumiller, M., & Dresel, M. (2020). Researchers' achievement goals: Prevalence, structure, and associations with job burnout/engagement and professional learning. *Contemporary Educational Psychology*, 61(1), 1–17.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24–44.

- Giorgi, G., Mancuso, S., Perez, F., D’Antonio, A., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International Journal of Nursing Practice*, 22(1), 160–168.
- Hassan, M., & Hassan, M. (2021). Workplace bullying among nurses in primary health care centers in port said. *Port Said Scientific Journal Of Nursing*, 8(1), 163–183.
- Hogh, A., & Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 485–495.
- Kim, K., Roh, E., Kim, Y., & Spralls, S. (2021). Bullying in Korean hotel restaurant kitchens: why is everybody always picking on me? *Employee Relations: The International Journal*, 43(1), 337–351.
- Laschinger, H., & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739–753.
- Lei, W., Li, J., Li, Y., Castaño, G., Yang, M., & Zou, B. (2021). The boundary conditions under which teaching–research conflict leads to university teachers’ job burnout. *Studies in Higher Education*, 46(2), 406–422.
- Liu, C., Cao, J., Zhang, P., & Wu, G. (2020). Investigating the relationship between work-to-family conflict, job burnout, job outcomes, and affective commitment in the construction industry. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 17, Issue 16, pp. 1–20). <https://doi.org/10.3390/ijerph17165995>
- Livne, Y., & Goussinsky, R. (2018). Workplace bullying and burnout among healthcare employees: The moderating effect of control-related resources. *Nursing and Health Sciences*, 20(1), 89–98.

- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. In *British Journal of Guidance and Counselling* (Vol. 32, Issue 3, pp. 335–356). <https://doi.org/10.1080/03069880410001723558>
- Nabizadeh-Gharghozar, Z., Adib-Hajbaghery, M., & Bolandianbafghi, S. (2020). Nurses’ Job Burnout: A Hybrid Concept Analysis. *Journal of Caring Sciences*, 9(3), 154–161.
- Salin, D., Cowan, R., Adewumi, Oluwakemi Apospori, E., Bochantin, J., D’Cruz, P., Djurkovic, N., Durniat, K., Escartín, J., Guo, J., Işik, I., Koeszegi, S., McCormack, D., Monserrat, S., Olivas-Luján, M., & Zedlacher, E. (2020). Prevention of and interventions in workplace bullying: a global study of human resource professionals’ reflections on preferred action. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(20), 2622–2644.
- Samnani, A.-K., & Singh, P. (2016). Workplace Bullying: Considering the Interaction Between Individual and Work Environment. *Journal of Business Ethics*, 139(1), 537–549.
- Teo, S., Nguyen, D., Trevelyan, F., Felicity, L., & Boocock, M. (2021). Workplace bullying, psychological hardiness, and accidents and injuries in nursing: A moderated mediation model. *Plos One*, January, 1–15.
- Teven, J. J. (2007). Teacher temperament: Correlates with teacher caring, burnout, and organizational outcomes. In *Communication Education* (Vol. 56, Issue 3, pp. 382–400). <https://doi.org/10.1080/03634520701361912>
- Wang, P., Chu, P., Wang, J., Pan, R., Sun, Y., Yan, M., Jiao, L., Zhan, X., & Zhang, D. (2020). Association Between Job Stress and Organizational Commitment in Three Types of Chinese University Teachers: Mediating Effects of Job Burnout and Job Satisfaction. In

Frontiers in Psychology (Vol. 11).

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.576768>

- Wech, B., Howard, J., & Autrey, P. (2020). Workplace Bullying Model: a Qualitative Study on Bullying in Hospitals. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 32(1), 73–96.
- Wu, Y., Wang, J., Liu, J., Zheng, J., Liu, K., Baggs, J., Liu, X., & You, L. (2020). The impact of work environment on workplace violence, burnout and work attitudes for hospital nurses: A structural equation modelling analysis. *Journal of Nursing Management*, 28(3), 495–503.

"ملحق البحث"

قائمة استقصاء بحث بعنوان "العلاقة بين سلوكيات التنمر بأماكن العمل والاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات المصرية"

أولاً: فيما يلي بعض العبارات برجااء تحديد درجة موافقتك عليها بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة، بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على "موافق تماماً (٥)" والأقل موافقة على "غير موافق تماماً (١)":

غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)	العبارة
					المتغير الأول: التنمر بأماكن العمل
					١- السخرية
					١. أتعرض للسخرية من الوظيفة التي أشغلها.
					٢. في حال مناقشتي لموضوع عام يتسم بالجدية، يتم التعامل معه باستهزاء أو يتم تجاهل الموضوع الذي أطرحه تماماً.
					٣. أتعرض للنميمة ونشر الإشاعات عني.
					٤. يتم تجنب التعامل معي أو أتعرض للإقصاء اجتماعياً.
					٥. يعلق بعض الزملاء بالعمل تعليقات مهينة تمس شخصيتي أو حياتي الخاصة.
					٦. يلمح لي الآخريين بضرورة ترك هذه المهنة.
					٧. يتم تذكيري بشكل مستمر بأخطائي.
					٨. يتم تجاهل وجودي أو صدي بشكل عدائي عند محاولتي للتقرب من البعض.
					٩. أتعرض لصناعة مكائد ضدي.
					١٠. أنا في وظيفتي محل للسخرية والاستهزاء

غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)	العبارة
					بشكل جارح.
					٢- التمر المرتبط بالعمل
					١١. يتم تجاهل آرائه ووجهات نظري في جوانب التمرريض.
					١٢. يتم تعمد وضع مواعيد نهائية لتنفيذ الأعمال لا تتناسب مع حجم العمل.
					١٣. يتم ترصد ومراقبة تصرفاتي بالعمل بشكل مزعج.
					١٤. يقوم بعض الأفراد بالعمل بإخفاء بعض المعلومات عني والتي تؤثر على أدائي في العمل.
					١٥. يتم تكليفي بأعمال أقل من مستوى كفاءتي.
					١٦. يتم إرغامي على عدم المطالبة بحقوقتي بالعمل (مثل الإجازات المرضية، أو إجازة اعتيادية، ومصاريف الانتقال).
					١٧. يتم تكليفي بأعمال كثيرة تفوق أعباء عملي المعروفة.
					٣- الإيذاء الجسدي
					١٨. دائماً يتم الصراخ في وجهي.
					١٩. غالباً ما أكون أنا كيش الفداء للتنفيس عن غضب الآخرين.
					٢٠. أتعرض لسلوكيات لتخويفي كالتلويح باليد، أو الدفع، أو اعتراض طريقي، أو اختراق خصوصياتي.
					٢١. يتم تهديدي بالإيذاء البدني (كالضرب والدفع).

غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)	العبارة
					٢٢. أتعرض للإيذاء البدني.
					٢٣. تعرضت للتهديد بإتلاف أحد ممتلكاتي لتخويفي.
					٢٤. يتم إتلاف ممتلكاتي كنوع من التخويف.
					المتغير الثاني: الاحتراق الوظيفي
					١- الاجهاد العاطفي
					٢٥. العمل بهذه المستشفى يستنزف عواطفي.
					٢٦. أشعر بالإرهاك بنهاية ساعات العمل.
					٢٧. أشعر بالتعب عند الاستيقاظ صباحاً والتفكير في أنه بداية يوم عمل آخر.
					٢٨. يعتبر التعامل مع زملاء العمل طوال اليوم ضغطاً كبيراً بالنسبة لي.
					٢٩. أحترق نفسياً بسبب عملي في هذه المستشفى.
					٣٠. أشعر بالإحباط بسبب عملي بهذه المستشفى.
					٣١. أنا على وشك الانهيار بسبب عملي بهذه المستشفى.
					٣٢. أبذل جهوداً شاقة بهذه المستشفى.
					٣٣. ينهكني عملي بديناً ونفسياً.
					٣٤. أشعر بسعادة لا توصف عند إنتهاء ساعات عملي.
					٣٥. أشعر بالتعب لعملي بشكل يومي.
					٢- تبدل مشاعر
					٣٦. أتعامل مع بعض زملائي بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات.
					٣٧. أصبحت أكثر قسوة في تعاملتي مع زملائي.

غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)	العبارة
					٣٨. لا أكثرث لما يحدث لزملائي بالعمل.
					٣٩. لا أكثرث بما يحدث للمرضى.
					٣- ضعف الإنجاز الشخصي
					٤٠. أشك في أهمية العمل الذي أقدمه.
					٤١. أشعر بتأثيري الإيجابي على زملاء العمل.
					٤٢. أقوم بتهيئة الجو المناسب للمرضى وزملاء العمل.
					٤٣. أنجز العديد من الأشياء المهمة بهذه المستشفى.

ثانياً: البيانات الشخصية والتنظيمية:

١) النوع: أ- ذكر () ب- أنثى ()

٢) عدد سنوات الخبرة بالوظيفة:

- أ. أقل من ٥ سنوات ()
 ب. من ٥ لأقل من ١٠ سنوات ()
 ج. من ١٠ سنوات فأكثر ()

٣) المؤهل الدراسي:

- أ. جامعي ()
 ب. متوسط ()

٤) القطاع التابع له المستشفى:

- أ. مستشفى حكومي ()
 ب. مستشفى خاص ()

الباحثان،،،