

دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي - دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي

The Role of Organizational Trust as a Mediating Variable in Leadership between Workplace Ostracism and Job Burnout – An Applied Study on Nursing Staff at South Valley University Hospitals

د. حسام الدين موسى أبوضيف محمد

مدرس إدارة الاعمال - كلية التجارة

جامعة جنوب الوادي

د. محمد حسن أحمد مهدي

أستاذ مساعد ادارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة سوهاج

مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الي تحديد درجة تأثير النبذ في مكان العمل على كل من: الاحترق الوظيفي، والثقة التنظيمية للعاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، وكذلك تحديد درجة تأثير الثقة التنظيمية علي الاحترق الوظيفي، وكذلك التعرف على الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٨٢) مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير معنوي للنبذ في مكان العمل بأبعاده والمتمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد علي كل من: الاحترق الوظيفي بأبعاده والمتمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز بصفة اجمالية، والثقة التنظيمية بأبعادها والمتمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل بصفة اجمالية، وكشفت أيضاً عن وجود تأثير معنوي للثقة التنظيمية علي الاحترق الوظيفي، وأن الثقة التنظيمية تلعب دور الوسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، والاحترق الوظيفي، وقام الباحثان بتقديم مجموعة دلالات علمية وعملية، ومجموعة من التوصيات بناءً علي نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها.

**الكلمات المفتاحية:** النبذ في مكان العمل، الاحترق الوظيفي، الثقة التنظيمية، مستشفيات جامعة جنوب الوادي.

**Abstract:**

The current study aimed to determine the degree of effect of workplace ostracism on each of: Job burnout, organizational trust for employees of the nursing staff at South Valley University Hospitals, as well as to determine the degree of effect of organizational trust on Job Burnout, as well as identifying the mediating role of organizational trust in the relationship between workplace ostracism and job burnout, and to achieve the objectives of the study, the study tool (questionnaires) was designed to measure its variables. The study population consisted of nursing staff at South Valley University Hospitals, and a sample size of (182) was taken from the employees of nursing staff at hospitals under study. The study concluded that there is a statistically significant effect of workplace ostracism in its dimensions represented in: Physical aggression, organization-related ostracism, individual-related ostracism on each of: Job burnout in its dimensions represented in: emotional exhaustion, poor interpersonal behavior, feeling of low achievement overall, and organizational trust in its dimensions represented in: trust in upper management, trust in supervisors, trust in co-workers overall, and there is a statistically significant effect of organizational trust on job burnout, It also revealed that there is a significant effect of organizational trust on job burnout, and that organizational trust plays a mediating role in the relationship between ostracism in the workplace and job burnout, and the researcher presented a set of scientific and practical indications and recommendations based on the results that have been reached.

**Keywords:** Workplace Ostracism, Job Burnout, Organizational Trust, Nursing Staff, South Valley University Hospitals.

في الآونة الأخيرة أصبحت الموارد البشرية تمثل مورداً هاماً في المنظمات الخدمية، وتشكل إدارة تلك المنظمات حجر الأساس في التطور، وتحقيق أهدافها، ولذلك أصبحت ويات من الواجبات الملحة على هذه المنظمات أن تولي الموارد البشرية أولوية قصوى، ومواكبة التطورات المادية والبشرية من خلال القيام بتوفير بيئة آمنة ومحفزة للعمل، فالبيئة المهنية الإيجابية للعاملين تعد حافزاً للعمل، وعلى العكس من ذلك فالبيئة المهنية التي تنتشر بها السلوكيات السلبية تعتبر بيئة غير جاذبة للعمل، وتعد محبطة للعاملين وخاصة في مجال العمل الصحي (Chung., 2018).

وينتشر الاحتراق الوظيفي بشكل متزايد في مختلف مجالات العمل، وتظهر معه التناقضات الاجتماعية والضغوط النفسية التي تهدد العاملين، لأن هذا المصطلح في علم النفس التنظيمي يعبر على أنه الحالة النفسية التي تصيب العاملين، وخاصة في المجال الخدمي، ويتسبب ذلك في شعورهم السلبي تجاه أنفسهم وعملهم، ويترتب عليه: ارتفاع معدلات الغياب عن العمل، ونية ترك العمل، وانخفاض جودة الخدمة المقدمة، والإنهاك العاطفي (Lubbadeh, 2021).

وقد شهدت بيئة العمل خلال العقد الأخير ظهور سلوكيات سلبية، ومن أبرزها ظاهرة النبذ في مكان العمل، وأجمعت معظم الدراسات (Anasori et al., 2021; Bedi, 2021; Bhatti et al., 2022; Chenji & Sode, 2019; Chung, 2018; Dash et al., 2022; Elhanafy & Ebrahim, 2022; Farasat et al., 2021; Ikram et al., 2021; Imran et al., 2021; Islam et al., 2021; Lyu & Zhu, 2019; Sarwar et al., 2021; Sepahvand & Momeni, 2021; Singh & Srivastava, 2021)، على أن النبذ في مكان العمل سلوك غير أخلاقي يلحق ضرراً كبيراً ببيئة ومناخ العمل، ويؤدي إلى انتشار عديد من الظواهر السلبية منها: المضايقات والإساءة، والاستبعاد الاجتماعي، والتأثير السلبي على العمل، وهذا يؤدي إلى تقاوم المشكلات النفسية لدى العاملين ومنها: فقدان الثقة بالنفس، والشعور باليأس، والتوتر والاكتئاب، وكل ذلك يعبر على أن سلوك النبذ في مكان العمل صورة المعاملة السيئة داخل بيئة ومناخ العمل.

ويعد الوعي بمستوى الثقة التنظيمية أداة قيمة للقادة والمديرين، فهو يمكنهم من فهم احتياجات وتوقعات العاملين بشكل أفضل، فيجب على جميع القادة والمديرين ضرورة السعي نحو خلق بيئة عمل محفزة تشعر العاملين بالثقة، مما يساعدهم على بذل أقصى جهد وتحقيق نتائج إيجابية في بيئة العمل (Basit & Duygulu, 2018).

وأصبحت الثقة التنظيمية قضية مهمة في مجال الإدارة الصحية، فتحاول المنظمات الصحية من خلال القادة الإداريين إيجاد طرق جديدة لتعزيز مشاركة أفرادها وتعظيم تأثيرهم، فالثقة التنظيمية تؤدي إلى التعاون بين العاملين وفرق العمل، وأماكن العمل تحتاج إلى الثقة الشخصية بين زملاء العمل (Paliszkiwicz et al., 2014). فالمنظمات التي تستطيع أن تبني الثقة بينها وبين أعضائها تكون قادرة على خلق بيئة إيجابية تتسم بالحيوية، والأداء المتميز، والتعاون بين زملاء العمل، وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى كفاءة المنظمات، وتحقيق غايتها (Tosun & Yalman, 2022). الأمر الذي ادي الى الاهتمام بالثقة التنظيمية والتي تؤثر في الاحتراق الوظيفي للعاملين. ولهذا تناولت الدراسة

الحالية الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي محل الدراسة.

#### أولاً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة

يقوم الباحثان في هذا الجزء من الدراسة بعرض الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة، ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، والتعرف على أهم نتائجها، ومدى مساهمتها في الدراسة الحالية، ومن خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، تساعد الباحثين في الوصول إلى الفجوة البحثية مما يجعل الباحثان يصمما المنهجية وخطواتها الإجرائية للدراسة بطريقة جيدة وذلك كما يلي:

#### ١/١ الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:

يقوم الباحثان بعرض الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة الحالية متمثلة في: النبذ في مكان العمل، والاحتراق الوظيفي، والثقة التنظيمية، كما يلي:

#### ١/١/١ النبذ في مكان العمل (المتغير المستقل): Workplace Ostracism

يتناول الباحثان هنا الخلفية النظرية لمتغير النبذ في مكان العمل، من حيث المفهوم والأبعاد وذلك كما يلي:

#### ١/١/١/١ مفهوم النبذ في مكان العمل:

ويعد النبذ بمثابة سلوك متعمد يهدف إلى إبعاد الموظف عن المشاركة في بيئة العمل، مما قد يؤثر سلباً على شعوره بالانتماء والرضا عن العمل. ويمكن أن يعرف النبذ في مكان العمل على أنه شعور الموظف بالتجاهل أو الإقصاء من التفاعلات أو الإقصاء من التفاعلات الاجتماعية والأنشطة المتعلقة بالعمل من قبل الزملاء (Sharma & Dhar, 2022).

ويمكن اعتبار أن النبذ بمثابة إساءة شخصية منتشرة للغاية (Paşamehmetoğlu et al., 2022)، ويؤثر النبذ بشكل سلبي على سلوكيات الموظفين ومشاعرهم، مما يعيق قدرتهم على العمل بفاعلية والاندماج في بيئة العمل بشكل إيجابي (Ferris et al., 2015)، كما يمكن أيضاً أن يزيد النبذ من تكاليف التدريب وفقدان رأس المال الفكري (Sharma & Dhar, 2022)، ووصفت الأدبيات الحديثة في الغالب النبذ على أنه شر في مكان العمل ينطوي على إساءة معاملة من قبل الجاني تجاه الضحية (Robinson & Schabram, 2019). كما يشير (Gkorezis et al., 2016) إلى أن الموظفين الذين يتعرضون للنبذ في مكان العمل أكثر عرضة للمعاناة من الإرهاق من أولئك الذين لا يتعرضون له.

ويمكن أن يُعرض تطور الإجهاد المزمن لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية لخطر الإرهاق، والذي يتميز بالإرهاق الوظيفي، وتبدد الشخصية مع المرضى، وانخفاض مستويات الإنجاز الشخصي في العمل الاجتماعي والرعاية الصحية (Budayová et al., 2023; Wilczek-Rużyczka & Zaczek, 2022). كما أظهرت الدراسات السابقة، أن المضايقات والإرهاك العاطفي لهما دور كبير في تقليل أداء الفرد، وبشكل غير مباشر في أداء المنظمة (Metz & Sökmen, 2016). وسلوكيات

المضايقات في أماكن العمل والإرهاق المهني لها آثار سلبية على كل من الحياة العملية والخاصة (Arji et al., 2023; Wilczek-Rużyczka & Wyszynska-Michalec, 2023).

ويمثل النبذ في مكان العمل سلوكاً سلبياً لا يقتصر فقط على المنظمات، بل هو ظاهرة اجتماعية منتشرة في ثقافات مختلفة، بل ونجدها في سلوكيات الكائنات الحية، ويظهر ذلك في الاستبعاد والتجاهل مما يؤدي إلى عزلة الشخص، وتضييق مشاركته الاجتماعية ويجعله يفكر في ترك العمل والبحث عن بيئة عمل أكثر إيجابية (Wesselmann et al., 2021). ويرى (Al Hasnawi & Abbas, 2020) أن النبذ في مكان العمل هو الشعور بالقلق النفسي، والخوف من العمل، وضعف المشاركة، وعدم القدرة على الالتزام بتحقيق أهداف المنظمة، وتجنب أي مسؤولية، ومن ثم شعور الموظف المنبوذ بالضيق والجمود النفسي المرتبط بالعمل (Waldeck et al., 2023). وقد عرفه (Yang & Tan, 2023) بأنه أحدث السلوكيات المقلقة في بيئة العمل، ويُعرض الفرد للتهميش والانعزال، وينعكس ذلك على شعور الشخص المتجاهل بالرفض والإهمال، مما يؤدي إلى ردود فعل سلبية تجاه زملائه وبيئة العمل بشكل عام.

بينما يؤكد (Howard et al., 2020) أن النبذ في مكان العمل على أنه يرتبط بسلوك العمل المنحرف والذي يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، ولذلك نجد أن النبذ في مكان العمل يشكل تجربة تنظيمية مؤلمة، تهدد شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة، كما أنها تسبب ألم نفسي وجسدي، ويتطلب التعامل معها مجموعة من الاستراتيجيات والأساليب للتغلب عليها (Paşamehmetoğlu et al., 2022).

ويُخلص الباحثان مما سبق لمفهوم النبذ في مكان العمل على أنه مجموعة من السلوكيات غير المقبولة والتي تسبب إيذاءً لفظياً أو جسدياً أو نفسياً على فرد أو مجموعة من الأفراد داخل بيئة العمل.  
٢/١/١/١ أبعاد النبذ في مكان العمل:

وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على مقياس النبذ في مكان العمل الذي قدمه كل من: (Chung., 2020; Waldeck et al., 2023; Howard et al., 2018)، ويتكون من ثلاثة أبعاد متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد أو زملاء العمل. وذلك كما يأتي:

- (أ) الاعتداء الجسدي: ويقصد به السلوك العنيف الذي يمارسه فرد اتجاه فرد آخر في مكان العمل، مسبباً له أضراراً جسدية ونفسية مثل: التهديد بالعنف أو الضرب أو التخويف والترهيب.
- (ب) النبذ المتعلق بالمنظمة: ويقصد به السلوكيات السلبية المرتبطة بالمنظمة كأن يقوم الفرد في مكان العمل بحجب معلومات عن زملاء العمل، وكذلك التكليف بمهام وظيفية في مواعيد غير مناسبة.
- (ج) النبذ المتعلق بالأفراد: ويقصد به الاعتداء النفسي الموجه نحو الفرد نفسه من خلال مهاجمة الفرد لفظياً وجسدياً ونفسياً والتهديدات والشائعات التي تسبب للفرد الضيق في مكان العمل كالسخرية والادعاءات المسيئة.

#### ٢/١/١ الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع): Job Burnout

يتناول الباحثان هنا الخلفية النظرية لمتغير الاحتراق الوظيفي، من حيث مفهومه وأبعاده، وذلك كما يأتي:

## ١/٢/١/١ مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يُعد الاحتراق الوظيفي أحد الاضطرابات النفسية التي يشعر بها الأشخاص المتحمسون والملتزمون بالإحباط من المهنة والتي تزودهم بالكثير من الهوية والأهداف التي كانوا يسعون إليها في وقت مبكر من الحياة المهنية، ويحدث ذلك عندما يجد هؤلاء الأشخاص بأن تلك الأشياء بدأت تتلاشى لتحل محلها الأمور الدنيوية أو الشاقة (Lubbadeh, 2021). وقد أصبح موضوع الاحتراق الوظيفي مهمًا في السنوات الأخيرة، وهذا يرجع إلى حد كبير إلى الارتباط بانخفاض معدلات الإنتاجية والتغيب عن العمل والإنهاك العاطفي، وكذلك فقدان الاهتمام بالعمل.

ويمكن النظر إلى الاحتراق الوظيفي على أنه قاتل الوظيفة وهو الذي يهدد صحة الفرد، ويعيق أداء المنظمات، ويسبب مشاكل اجتماعية خطيرة مثل: الصداع، والأرق، والقلق، والاكتئاب، والشعور بالنقص، والتي بدورها تؤدي إلى انخفاض جودة بيئة العمل والعلاقات الأسرية الخاصة بالموظف، وتقليل مستوى الثقة، وتؤدي أعراض الاحتراق الوظيفي على المستوى التنظيمي إلى جعل الموظف أكثر تأثيرًا على أعضاء فريق العمل مما يؤدي إلى تدهور عام في الروح المعنوية وانخفاض كفاءة العمل (Zhang et al., 2020). ويعرفه (Galanis et al., 2021) بأنه عدم قدرة الفرد على القيام بعمله بالكفاءة والفعالية بسبب الإنهاك المرتبط بالعمل. كما جاء (Bai et al., 2023) ليعرفه بأنه حالة من الإخفاق والفشل في العمل وإرهاق الجسد والعقل الذي ينتج بسبب العمل والذي يستلزم قدرة وطاقات زائدة من الفرد. ويعرفه (Yang & Fry, 2018) على أنه اضطراب نفسي يحدث الفرد عندما يشعر بأن موارده المتمثلة في: الوقت، والدعم، والطاقات غير كافية لتلبية احتياجاته اليومية اللازمة في بيئة العمل.

ويشير (Opeke & Akinola, 2019) على أنه حالة من الإحباط والإرهاق، تؤدي إلى انتكاسة المنظمة وتدني أداء مستوى الموظف، بسبب كثرة ضغوط العمل وعدم توافر الموارد اللازمة لإنجاز المهام الوظيفية المطلوبة منهم. وجاء (Chirico et al., 2020) ليعرفه بأنه حالة نفسية تؤدي إلى شعور بالإرهاق وانتهاء الشخصية مع الانخفاض في مستوى الأداء وتقدير الذات. ويرى (Mijakoski et al., 2022) أنه مزيج من عدم قدرة ورغبة الفرد في بذل الجهد اللازم في العمل وإكماله بالصورة الصحيحة نتيجة لوجود مشاكل لفترات طويلة في العمل.

ويخلص الباحثان إلى أن الاحتراق الوظيفي هو حالة نفسية تؤدي إلى الإحباط والإرهاق وعدم القدرة والرغبة والاجتهاد الشديد في العمل، ناتج من ضغوط العمل الوظيفية وزيادة عبء العمل وعدم توافر الموارد لإنجاز العمل، والتي تؤدي إلى تدني مستوى الأداء الوظيفي، وعليه انخفاض أداء المنظمة.

## ٢/٢/١/١ أبعاد الاحتراق الوظيفي:

يتناول الباحثان في هذه الدراسة ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق الوظيفي، كما يأتي:

(أ) **الإنهاك العاطفي:** ويمثل هذا البعد بمثابة أول رد فعل يتكون لدى الفرد في طريقه للاحتراق الوظيفي، ويشير (Yang & Tan, 2023) إلى الإنهاك العاطفي يعتبر بمثابة ان الفرد لم يعد الفرد قادرًا على أداء المطلوب منه بسبب أن طاقته العقلية والنفسية قد استنزفت. ويرى

(Mijakoski et al., 2022) بأنه حالة يشعر فيها الفرد بفقدان ثقته بنفسه وشعوره بانخفاض روحه المعنوية وفقدانه الاهتمام والعناية بالأشخاص متلقي الخدمة وأنه لم يعد قادرًا على الاستمرار في العطاء.

(ب) سوء التعامل مع الآخرين: ويتمثل هذا البُعد في ميل الفرد إلى البُعد عن الآخرين والانفصال عنهم وكذلك اللامبالاة في التعامل معهم، وقد تكونت لديه اتجاهات سلبية اتجاه متلقي الخدمة منه، وأصبح شخص يفقد الجوانب الإنسانية (Galanis et al., 2021).  
(ج) الشعور بتدني الإنجاز: ويقصد به الشعور بتدني الإنجاز الشخصي بمثابة قيام الشخص بتقييم ذاته تقييمًا سلبيًا، حيث يشعر الفرد بعدم الجدوى ونقص الإنجاز الشخصي وعدم الرضا عن نفسه وعلى مستوى أدائه في عمله (Zanabazar et al., 2023).

### ٣/١/١ الثقة التنظيمية (المتغير الوسيط): Organizational Trust

يتناول الباحثان هنا الخلفية النظرية لمتغير الثقة التنظيمية، من حيث المفهوم، والأبعاد، وذلك كما يأتي:

#### ١/٣/١/١ مفهوم الثقة التنظيمية:

اصبحت ثقة العاملين في الإدارة محط اهتمام عديد من الباحثين في مجال الإدارة، ويمكن أن يكون وجود مناخ من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين العنصر الحاسم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية، ويتطلب ذلك بناء ثقة العاملين بالإدارة من خلال الشفافية والتواصل الفعال، وتعزيز الشعور بالمساواة، والعدالة داخل المنظمة، بالإضافة إلى ضرورة توفير بيئة عمل تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الإدارة والموظفين (Elewa & El Banan, 2019)، ويشير الي ان الثقة التنظيمية هي إدراك الفرد لدعم وتشجيع المنظمة، وإدراك المنظمة بقيام العاملين بمسؤولياتهم وواجباتهم تجاه المنظمة. وأشار (Bastug et al., 2016) بأنها علاقة بين اثنين يقوم أحدهما بتصريف معين يجعله عرضة لثقة الآخر، فالثقة هي سلوك مقصود أو عمل يتجسد في سلوك يشبه الحكم والاختيار. ويعرفها (Alajmi, 2016) بأنها اعتقاد الفرد بأن فرد آخر سيحافظ على التزاماته ويؤديها بأمانة.

كما قام (Kura et al., 2016) بتعريف الثقة التنظيمية بأنها إيمان الفرد بأهداف المنظمة، والقرارات واللوائح التنظيمية، والمشرف المباشر، وتجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة. ويشير آخر بأنها جاهزية أحد الأطراف لتحمل المخاطر من خلال التعامل مع سلوكيات الطرف الآخر، مع توقعه بأن هذا الطرف سوف يتصرف بطريقة معينة مما يشكل أهمية للوائح الذي لا يحاول بدوره أن يراقب أو يتحكم في هذا الطرف (Paliszkievicz et al., 2014).

ويصل الباحثان مما سبق عرضه لمفهوم الثقة التنظيمية هو بأنها إيمان الأفراد بأهداف ولوائح وقرارات المنظمة، واعتقادهم بتشجيع المنظمة لهم، وإدراك المنظمة بمسؤوليتهم تجاهها.

#### ٢/٣/١/١ أبعاد الثقة التنظيمية:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، اعتمد الباحثان على ثلاثة أبعاد رئيسية للثقة التنظيمية، كما يأتي:

(أ) الثقة في الإدارة العليا: المشكلة الأساسية التي تواجه المنظمات، والتي يمكن أن تكون تكلفتها باهظة أو حتى تؤدي إلى فشل المنظمات، هي فقدان الثقة في الإدارة من قبل العاملين بها،

فالتكنولوجيا وحدها لا تكفي لإدارة شؤون المنظمة، والعاملين بالمنظمة يظلون العنصر الأساسي في عملياتها وتطويرها وابتكارها، ويجب على المنظمة بناء الثقة المتبادلة مع موظفيها، حيث أن انعدام الثقة يجعل الموظفين يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة (Kura et al., 2016). وحيث أن ثقة العاملين في الإدارة العليا تعبر عن درجة إيمان بالقرارات والسياسات التي تصنعها الإدارة وتقوم بتنفيذها بكل نزاهة وشفافية، حيث يشعر العاملون بحرص الإدارة على مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية من خلال الالتزام بالاستجابة لرغباتهم في العمل والذي يجعلهم على استعداد لمواجهة أي تحديات في العمل والاندماج في الوظيفة الموكلة إليهم (Paliszkiwicz et al., 2014).

(ب) **الثقة في المشرفين**: يمكن تعريف ثقة العاملين بمشرفهم في العمل على أنها الاعتماد والاحترام الذي يشعرون به نحو قائدهم، حيث يشمل ذلك اهتمامه وتشجيعه لهم وتوفير الدعم اللازم لهم لتحقيق أهدافهم، إلى جانب تلبية احتياجاتهم وتقدير جهودهم، وتزداد ثقتهم في المشرفين من خلال العلاقات الشخصية التي تتسم بالعدالة والتفاعل الإيجابي وتأثير ذلك إيجابياً على الفريق، والتي تظهر من خلال قدرته على معالجة المشاكل التي تواجه الفريق ودعم رفاهيتهم العامة (Trussell, 2015). ويتمتع المشرف بالقدرة على تحمل المسؤوليات بفضل قدراته ومهاراته المتنوعة، والتي تمكنه من الاهتمام بمصالح الأفراد العاملين وضمان العدالة في التعامل معهم، وتلعب طريقة اتصاله معهم إلى بناء الثقة بين الجانبين، حيث يشعر العاملون بالاطمئنان لأنهم يعرفون أن المشرف سيحافظ على حقوقهم ومصالحهم بنزاهة وعدالة، وبالتالي يكون لديهم المعنويات المرتفعة لتحقيق الأهداف المطلوبة (Alajmi, 2016).

(ج) **الثقة في زملاء العمل**: تعد الثقة بين زملاء العمل عنصراً أساسياً لضمان بيئة عمل إيجابية وفعالة، وتشير الثقة إلى شعور العاملين بالراحة والأمان في مشاركة أفكارهم ومعلوماتهم مع زملاء العمل لخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة للجميع (سعد، إبراهيم، ٢٠٢٢). وتكتسب الثقة من خلال توفر عديد من الخصائص والسمات التي تجعل الفرد في منظمة جديراً بالثقة، كالالتزام بمبادئ العمل والتي تصب في مصلحة الزملاء العاملين، كما تنشأ الثقة فيما بينهم من خلال العلاقات التي أسسها التعاون والمشاركة وتبادل المعلومات، والتعبير عن أي مشاكل تواجههم لشعورهم بأن المشاعر والمبادئ المشتركة واحد (Keskin & Kiliç, 2024).

#### ٢/١ مراجعة الدراسات السابقة:

يتناول الباحثان في هذه الجزئية لمراجعة اهم الدراسات السابقة التي تناولت العلاقات المختلفة بينها، وذلك كما يلي:

#### ١/٢/١ الدراسات التي تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي:

في مجال دراسة العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، تعرضت دراسة (Qian et al., 2019) إلى فحص العلاقة بين النبذ في مكان العمل ومستوى الاحترق الوظيفي، وأظهرت النتائج أن النبذ مرتبط إيجابياً بالاحترق الوظيفي، مع تأثيرات معدلة لتحديد الذات الوظيفي وتوجه المستقبل، إذ تقل العلاقة لدى الموظفين الذين يتمتعون بمستويات أعلى من هذين العاملين. كما هدفت دراسة

(Shaffique et al., 2020) إلى فحص تأثير التهميش في مكان العمل على السلوك غير المرغوب فيه، وتوصلت إلى أن التهميش يعزز السلوك غير المرغوب فيه عبر تقليل تقدير الذات القائم على التنظيم والتعرف التنظيمي، كما يزيد من مستويات الاحتراق الوظيفي، بينما يمكن للمجاملة أن تخفف من هذه الآثار السلبية. وقامت دراسة (Jiang et al., 2021) بتوضيح العلاقة بين النبذ والسلوك غير المرغوب فيه، وتوصلت إلى أن الإجهاد العاطفي يتوسط هذه العلاقة، وأن المرونة النفسية يمكن أن تخفف من تأثيرات النبذ. وركزت دراسة (Li et al., 2021) على تحليل النبذ وأبعاده، مؤكدة أن الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل كبير في تحديد آثار النبذ على رفاهية الموظفين وسلوكياتهم.

وفي نفس السياق تناولت دراسة (Said & Tanova, 2021) أثر النبذ على الإرهاق العاطفي من خلال تقليل اليقظة الذهنية، مما يزيد من الإرهاق العاطفي لدى الموظفين. وكشفت دراسة (Chowdhury et al., 2023) عن علاقة الارتباط بين النبذ والاحتراق الوظيفي بالرضا الوظيفي، وأشارت إلى أن النبذ والاحتراق الوظيفي يقللان من الرضا الوظيفي، خاصة في القطاع الخاص. أما دراسة (Rypicz et al., 2023) فقد قيمت المخاطر المهنية في القطاع الصحي، وتوصلت إلى أن المستوى التعليمي مرتبط بزيادة الإجهاد والإرهاق، حيث أبلغت الممرضات عن مستويات أعلى من الإجهاد والإرهاق، والمسعفون عن أعلى نسبة تعرض للنبذ. وحققت دراسة (Yang & Tan, 2023) في تأثير الإقصاء على العمل العاطفي والإرهاق، حيث وجدت أن الإقصاء يزيد من الإرهاق والأداء السطحي، دون تأثير وسيط للأداء العميق.

وأظهرت دراسة (Zanabazar et al., 2023) أن التتمر في مكان العمل يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي وتقليل الإنجازات الشخصية والأداء. وأشارت دراسة (Galanis et al., 2024) إلى تأثير التتمر على الاحتراق الوظيفي ونية الاستقالة بين موظفي التمريض، حيث يزيد التتمر من نية الاستقالة والاحتراق الوظيفي. وأخيرًا فحصت دراسة (Manninen et al., 2024) العلاقة بين الإقصاء والرضا الوظيفي والإجهاد والصحة المدركة، وأظهرت أن العزلة وتقدير الذات يتوسطان هذه العلاقة، حيث يقللان من التفاعل والرضا الوظيفي، ويزيدان من الإجهاد.

يُخلص الباحثان من عرض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، ان معظم هذه الدراسات اتفقت على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين سواء بطريق مباشر أو غير مباشر.

### ٢/٢/١ الدراسات التي تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل والثقة التنظيمية:

أصبحت الثقة التنظيمية قضية مهمة في مجال الإدارة الصحية، فتحاول المنظمات الصحية من خلال القادة الإداريين إيجاد طرق جديدة لتعزيز مشاركة أفرادها وتعظيم تأثيرهم، ويوضح الباحثان هنا علاقة النبذ في مكان العمل بالثقة التنظيمية، ومن الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين دراسة (Kasap, 2020) التي هدفت إلى فحص العلاقة بين النبذ في مكان العمل والثقة التنظيمية، وتوصلت إلى وجود علاقة سلبية معنوية بينهما، حيث يؤثر إحساس الموظف بالاستبعاد سلبًا على تصورهم للثقة التنظيمية. كما هدفت دراسة (Artar et al., 2019) إلى تحديد آثار النبذ في قطاع الخدمات على

الرضا الوظيفي وسلوك الموظفين، وخلصت إلى أن الاستبعاد يؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي، ولكن الثقة التنظيمية يمكن أن تعزز الرضا الوظيفي وتخفف من الآثار السلبية للاستبعاد.

يُخلص الباحثان من عرض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل والثقة التنظيمية، ان معظم هذه الدراسات اتفقت على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين سواء بطريق مباشر أو غير مباشر.

### ٣/٢/١ الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والاحترق الوظيفي:

هدفت الدراسات السابقة إلى استكشاف العلاقة بين الثقة التنظيمية والاحترق الوظيفي في مختلف بيئات العمل، بما في ذلك المستشفيات والجامعات والمؤسسات الإصلاحية. حيث سلطت دراسة (Bobbio et al., 2012) الضوء على أهمية القيادة التمكينية في تعزيز الثقة وتقليل الاحترق الوظيفي بين الممرضات. وكشفت دراسة (Lambert et al., 2012) عن تأثير الثقة في المشرفين والإدارة على مستويات الاحترق الوظيفي، حيث كانت الثقة مرتبطة سلبًا بالإرهاق العاطفي. بينما هدفت دراسة (Trussell, 2015) إلى استكشاف دور الثقة الفردية والتنظيمية في تخفيف العلاقة بين الاحترق الوظيفي والنوايا لترك العمل. وأظهرت النتائج أن الثقة الفردية والمدركة تخفف من العلاقة بين الإرهاق والنوايا لترك العمل، وأن الثقة المتبادلة تخفف من العلاقة بين التجرد من الشخصية والنوايا لترك العمل، مشيرة إلى أن زيادة مستويات الثقة تقلل بشكل كبير من النوايا لترك العمل.

وعلى نفس السياق كشفت دراسة (Özgür & Tektaş, 2018) عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والإرهاق النفسي بين الممرضين، مؤكدة على أهمية تعزيز الثقة لتحسين الأداء وتقليل الإرهاق. وأشارت دراسة (Basit & Duygulu, 2018) إلى أن تعزيز الثقة التنظيمية يمكن أن يحسن رضا الممرضين ويقلل من نية الاستقالة. كما بينت دراسة (Elewa & El Banan, 2019) العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة والتمتع، وأثرها على بيئة العمل. وأظهرت دراسة (Omar & Gabra, 2021) العلاقة السلبية بين التمتع والثقة التنظيمية وأثرها على نية الاستقالة. بينما أظهرت دراسة (Paşamehmetoğlu et al., 2022) تأثير التجاهل على أداء استعادة الخدمة ودور الثقة التنظيمية في هذا السياق. وبينت دراسة (Tosun & Yalman, 2022) أن القلق الناتج عن كوفيد-١٩ يتوسط العلاقة بين الثقة وسلوكيات المساعدة بين الممرضات. وأخيرًا، كشفت دراسة (Keskin & Kiliç, 2024) عن تأثير القيادة السامة على الثقة التنظيمية ونية ترك العمل، موصية بمكافحة السلوكيات السامة لخلق بيئة عمل إيجابية.

يُخلص الباحثان من عرض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والاحترق الوظيفي، ان معظم هذه الدراسات اتفقت على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين سواء بطريق مباشر أو غير مباشر.

### ٤/٢/١ العلاقات بين متغيرات الدراسة:

يوجد عديد من الدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية كمتغير وسيط بين عديد من المتغيرات، منها دراسة (رضوان، ٢٠١٤) والتي هدفت الي اختبار وقياس الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين

العدالة التنظيمية بأبعادها وبين الالتزام التنظيمي بأبعاده للعاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة الغربية. وتوصلت الدراسة الي وجود تأثيراً جوهرياً وإيجابياً للثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي. بينما هدفت دراسة (Kura et al., 2016) الي اختبار وقياس دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والانحراف البناء علي العاملين في قطاع المنظمات العامة بنيجيريا. وتوصلت الدراسة الي ان الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والانحراف البناء في قطاع المنظمات العامة بنيجيريا.

وعلى نفس السياق قامت دراسة (Olvera et al., 2017) بقياس دور الثقة لأعضاء الفريق الواحد في العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء العاملين في القطاع الطبي. وتوصلت الدراسة الي ان الثقة لأعضاء الفريق الواحد تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء العاملين في القطاع الطبي. كما أظهرت دراسة (Manimegalai & Barals., 2018) الي ان الثقة التنظيمية تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وكل من: الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذلك لها دوراً وسيطاً في درجة التأثير للمسئولة الاجتماعية عليهما في المؤسسات الصناعية بالهند. وتناولت دراسة (Ali et al., 2021) التحقيق في تأثير القيادة الأخلاقية علي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين من الأطباء في المستشفيات العامة بباكستان، ودور الثقة التي يضعها العاملين في العلاقة بين سلوك القيادة الأخلاقية والاحتراق الوظيفي لديهم. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية ومعنوية بين القيادة الأخلاقية والاحتراق الوظيفي لدي العاملين من الاطباء، وعلاقة إيجابية ومعنوية بين القيادة الأخلاقية وثقة العاملين، وعلاقة سلبية ومعنوية بين ثقة الموظفين والاحتراق الوظيفي لديهم، وأن ثقة العاملين تلعب دور الوسيط بين القيادة الأخلاقية والاحتراق الوظيفي لدي العاملين. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن المنظمات يجب أن تروج لسلوكيات القيادة الأخلاقية لتعزيز ثقة الموظفين وتقليل الاحتراق الوظيفي لديهم.

كما قامت دراسة (Dessalegn et al., 2021) بالتعرف علي دور الثقة التنظيمية متمثلة في ثقة العاملين في المشرف تلعب دوراً وسيطاً في تأثير نمط القيادة على العاملين في قطاع البنوك. وتوصلت الدراسة الي أهمية ثقة العاملين في المشرف في تحفيز الالتزام التنظيمي للعاملين باختلاف النمط القيادي متمثلاً في: القيادة بالمشاركة، والنمط التوجيهي، والقيادة الموجهة نحو انجاز العمل. وبالمثل تناولت دراسة (بن برطال، ٢٠٢٢) قياس وتحليل علاقة وتأثير إدارة المعرفة علي تحسين أداء هيئة التدريس بكلية العلوم جامعة الاغواط من خلال الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بينهما. وتوصلت الدراسة الي ان الثقة التنظيمية تلعب دور الوسيط الجوهري في العلاقة بين إدارة المعرفة ومستوي أداء هيئة التدريس محل الدارسة. كما أكدت دراسة (علام، ٢٠٢٣) على وجود الدور الوسيط للثقة التنظيمية من خلال التعرف على دور الثقة في القائد كمتغير وسيط في العلاقة بين أنماط القيادة والالتزام التنظيمي للعاملين بشركات الأدوية قطاع عام وخاص. وتوصلت الدراسة الي أنه توجد علاقة إيجابية وجوهريية بين أنماط القيادة والالتزام التنظيمي من خلال دور الثقة في القائد كمتغير وسيط بينهما. بينما دراسة (محمد، ٢٠٢٣) كشفت عن أن للثقة التنظيمية دوراً معدلاً من خلال اختباره لتأثير خصائص الوظيفة على الالتزام الوجداني للعاملين بالجهاز الإداري بجامعة أسيوط واختبار الدور المعدل للثقة التنظيمية في

العلاقة بينهما. وأسفرت النتائج عن أن الثقة التنظيمية لها دورًا معدلاً ومعنويًا في العلاقة بين خصائص الوظيفة والالتزام الوجداني للعاملين بالجهاز الإداري بجامعة أسيوط.

يُخلص الباحثان من عرض الدراسات السابقة التي تناولت الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين عديد من المتغيرات، سواء بطريق مباشر أو طريق غير مباشر، ولا توجد دراسة- على حد علم الباحثان- تناولت الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، وهذا يمثل الفجوة البحثية للدراسة الحالية، والتي يحاول الباحثان إثبات صحتها.

#### ٥/٢/١ تعليق عام على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بالعلاقات بين متغيرات الدراسة، يصل الباحثان الي النقاط التالية:

١/٥/٢/١ كشفت معظم الدراسات السابقة ومن أهمها: (Qian et al., 2019; Shafique et al., 2020; Jiang et al., 2021; Li et al., 2021; Said & Tanova, 2021; Chowdhury et al., 2023; Rypicz et al., 2023; Yang & Tan, 2023; Zanabazar et al., 2023; Galanis et al., 2024; Manninen et al., 2024)

عن دور النبذ في مكان العمل في الاحترق الوظيفي. وكشفت الدراسات عن اهم ابعاد النبذ في مكان العمل كمتغير مستقل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد، واهم ابعاد الاحترق الوظيفي كمتغير تابع متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز، مما يعكس أهمية كل منهما.

٢/٥/٢/١ وكشفت الدراسات السابقة التالية: (Kasap, 2020; Artar et al., 2019; Kura et al., 2016; Olvera et al., 2017; Manimegalai & Barals., 2018; Ali et al., 2021; Dessalegn et al., 2021) عن اهم ابعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل، وهي الابعاد التي يتناولها الباحثان في الدراسة الحالية.

٣/٥/٢/١ كشفت معظم الدراسات السابقة عن تأثير النبذ في مكان العمل على الاحترق الوظيفي بالمنظمات، الا أن هذه العلاقة ذات اتجاه واحد، وكذلك عدم وضوح آلية عمل هذه المتغيرات في المنظمات، ومحاولة التصدي لها، حيث أن النبذ في مكان العمل لا يؤدي مباشرة الى الاحترق الوظيفي، بل نتيجة وجود متغيرات أخرى تؤثر عليه، ولذا يقوم الباحثان في هذه الدراسة بمحاولة ادخال متغير الثقة التنظيمية بأبعاده كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، ويمثل هذا الفجوة البحثية محور الدراسة الحالية.

٤/٥/٢/١ اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة الآتية: (Kura et al., 2016; Olvera et al., 2017; Manimegalai & Barals., 2018; Ali et al., 2021; Dessalegn et al., 2021) في أن كل منها اعتمد على متغير الثقة التنظيمية بأبعاده المتمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين

متغيرين، وهذا يدعم الدراسة الحالية في أن الثقة التنظيمية يمكن أن تلعب دور الوسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي.

٥/٥/٢/١ اختلقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، حيث لا تقوم دراسة-على حد علم الباحثين- بدراسة متغيرات الدراسة الحالية معاً، وتختلف الدراسة الحالية أيضاً في مجال تطبيقها، وفي أهدافها، مما يدعم ويثري الدراسة الحالية. ولذا فالدراسة الحالية تضيف للمعرفة في إدارة الاعمال بصفة عامة، وإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة.

### ثانياً: مشكلة الدراسة:

يُعد النبذ في مكان العمل أحد المشكلات التي تواجه العاملين في مختلف المجالات، ومن بينها مجال التمريض، كما أن الاحترق الوظيفي احدي المشكلات الصحية والنفسية التي تصيب العاملين في مختلف المجالات، ومن بينها مجال التمريض، وأن النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي كلاهما يؤثر سلباً على الفرد والمنظمة، حيث يؤثر النبذ على الفرد من خلال الشعور بالوحدة والانعزال، ويؤثر الاحترق الوظيفي على الفرد من خلال مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية، كما يؤثر على المنظمة من خلال انخفاض الإنتاجية وزيادة فرص التغيب عن العمل وانخفاض الرضا الوظيفي.

وتُعد بيئة العمل في المستشفيات، وخاصة مجال التمريض، بيئة معقدة ومُرهقة، تتطلب من العاملين فيها مستويات عالية من التحمل والتفاني، ومع ذلك، فإن هذه البيئة لا تخلو من التحديات التي تُؤثر على صحة العاملين وفعالية أدائهم. ومن أبرز هذه التحديات ظاهرة النبذ في مكان العمل، التي تُشير إلى الشعور بالرفض أو الإقصاء من قبل الآخرين في مكان العمل، مما يؤدي إلى الشعور بالوحدة والانعزال والتأثير سلباً على أداء الفرد وسلامته النفسية. وتُصبح مشكلة النبذ أكثر خطورة في مجال التمريض، حيث تتطلب طبيعة العمل التعامل مع حالات مرضية صعبة وضغوط مهنية كثيرة، مما يزيد من احتمالية الشعور بالنبذ والاحترق الوظيفي.

وتُعد الثقة التنظيمية عاملاً مهماً في تحسين بيئة العمل وتقليل احتمالية الإصابة بالاحترق الوظيفي، فمن المتوقع أن تُساهم الثقة التنظيمية في التخفيف من تأثير النبذ في مكان العمل على الاحترق الوظيفي لدى هيئة التمريض بالمستشفيات. وتبين من سرد الدراسات السابقة انه لا توجد دراسات تناولت متغيرات الدراسة الثلاثة معاً والعلاقات بينها، وهذا يمثل محاولة من الباحثين لسد الفجوة البحثية. وبناءً على ما سبق يمكن للباحث القول بانه يوجد قصور في فهم دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي.

بناءً على ما تم سرده للجهود البحثية السابقة، تمكن الباحثان من صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما درجة تأثير النبذ في مكان العمل بأبعاده متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد على الاحترق الوظيفي بأبعاده متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز من خلال الدور الوسيط للثقة التنظيمية بأبعاده متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل على العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي محل الدراسة؟ وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

١/٢ ما درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي؟

٢/٢ ما درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الثقة التنظيمية للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي؟

٣/٢ ما درجة تأثير الثقة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي؟

٤/٢ هل تتغير درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي من خلال الثقة التنظيمية كمتغير وسيط بينهما؟

### ثالثاً: أهداف الدراسة

تقوم الدراسة الحالية على تحقيق الأهداف التالية:

١/٣ اختبار درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي.

٢/٣ التعرف على درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الثقة التنظيمية للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي.

٣/٣ تحديد درجة تأثير الثقة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي.

٤/٣ اختبار مدى تغير درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي من خلال الدور الوسيط للثقة التنظيمية بينهما.

٥/٣ التوصل إلى مجموعة من التوصيات قد تساهم في تقليل النبذ في مكان العمل من خلال الثقة التنظيمية والتي تؤدي إلى تقليل الاحتراق الوظيفي، وكذلك الوصول إلى دلالات نظرية وتطبيقية قد تفيد المسؤولين والباحثين في فهم وتعمق لمتغيرات الدراسة.

### رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

١/٤ تصنيف متغيرات الدراسة الحالية للمعرفة في إدارة الأعمال بصفة عامة وإدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي بصفة خاصة، وقد تفيد القائمين على التدريس والباحثين والدارسين في هذا المجال، وعديد من المجالات التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة، حيث أن الاهتمام بهذه المتغيرات غير كاف ومحدود من قبل الباحثين.

٢/٤ يتوقع الباحثان من نتائج الدراسة الحالية التي يصل إليها أنها تساعد المسؤولين في قطاع المستشفيات الجامعية بجامعة جنوب الوادي محل الدراسة، على فهم أعمق للإيجابيات التي تحد من آثار النبذ في مكان العمل والتي بدورها تقلل من الاحتراق الوظيفي لدى هيئة التمريض فيها، وذلك

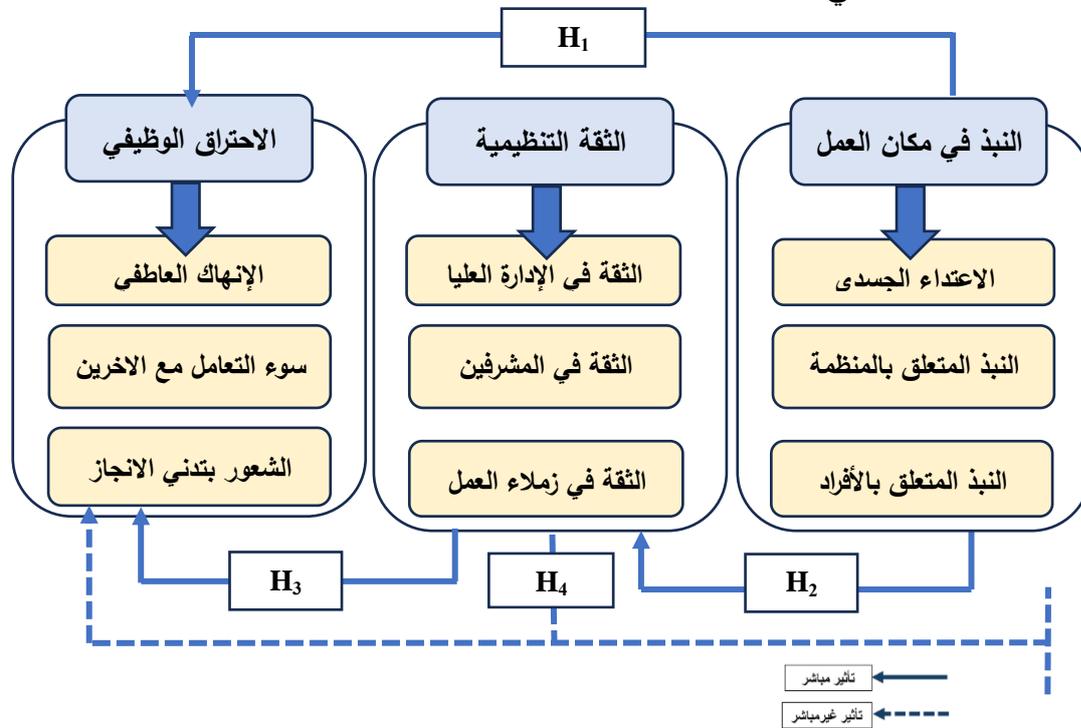
في وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي بقطاع مستشفيات جامعة جنوب الوادي محل الدراسة.

#### خامساً : منهجية الدراسة

يقوم الباحثان في الدراسة الحالية بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في عرضه لمتغيرات الدراسة، معتمداً على مراجع متعددة، وتحليلها واختبار فروضها، بالاستعانة بقائمة استقصاء معدة لهذا الغرض موجهة لمفردات العينة محل الدراسة، والتي تعتبر أسلوب قياس لجمع البيانات في الدراسات التي تعتمد على البيانات الوصفية. واتبع الباحثان في الدراسة الميدانية أساليب علمية معروفة، كما يأتي:

#### ١/٥ مخطط الدراسة:

وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة، تمكن الباحثان من عرض مخطط العلاقات بين متغيرات الدراسة، وذلك كما بالشكل التالي:



شكل (١)

#### مخطط العلاقات بين متغيرات الدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين، اعتماداً على مراجعة الدراسات السابقة.

#### ٢/٥ متغيرات الدراسة:

بالنظر إلى مخطط العلاقات بين متغيرات الدراسة السابق، تبين أنه يقوم على المتغيرات التالية:

#### ١/٢/٥ النبذ في مكان العمل (المتغير المستقل):

يقصد بالنبذ في مكان العمل مجموعة من السلوكيات غير المقبولة والتي تسبب إيذاءً لفظياً أو جسدياً أو نفسياً على فرد أو مجموعة من الأفراد داخل بيئة العمل، وتم الاعتماد في قياس النبذ في

مكان العمل (المتغير المستقل) واشتقاق عباراتها على الدراسات التالية: (Qian et al., 2019; Shafique et al., 2020; Jiang et al., 2021; Li et al., 2021; Said & Tanova, 2021; Chowdhury et al., 2023; Rypicz et al., 2023; Yang & Tan, 2023; Zanabazar et al., 2023; Galanis et al., 2024; Manninen et al., 2024) وذلك بعد ترجمتها والقيام بإجراء بعض التعديلات عليها بما يجعلها تتناسب مع بيئة مجال الدراسة، وتم قياسها بعدد (٢٠) عبارة بقائمة الاستقصاء، يُقاس البُعد الأول والثالث منها بعدد (٦) عبارات، والبعد الثاني بعدد (٨) عبارات، من رقم (١ : ٢٠) بالقائمة.

#### ٢/٢/٥ الثقة التنظيمية (المتغير الوسيط):

يقصد بالثقة التنظيمية ايمان الافراد بأهداف ولوائح وقرارات المنظمة، واعتقادهم بتشجيع المنظمة لهم، وادراك المنظمة بمسئوليتهم تجاهها، وتم الاعتماد في قياس الثقة التنظيمية (المتغير الوسيط) واشتقاق عباراتها على الدراسات التالية: (Kasap, 2020; Artar et al., 2019; Kura et al., 2016; Olvera et al., 2017; Manimegalai & Barals., 2018; Ali et al., 2021; Dessalegn et al., 2021). وذلك بعد ترجمتها والقيام بإجراء بعض التعديلات عليها بما يجعلها تتناسب مع بيئة مجال الدراسة، وتم قياس الثقة التنظيمية بعدد (١٠) عبارات بقائمة الاستقصاء، يتمثل البُعد الأول بعدد (٤) عبارات، والبُعد الثاني والثالث بعدد (٣) عبارات لكل منهما على الترتيب، من رقم (٢١ : ٣٠) بالقائمة.

#### ٣/٢/٥ الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع):

يقصد بالاحتراق الوظيفي حالة نفسية تؤدي الى الإحباط والارهاق وعدم القدرة والرغبة والاجهاد الشديد في العمل، ناتج من ضغوط العمل الوظيفية وزيادة عبء العمل وعدم توافر الموارد لإنجاز العمل، والتي تؤدي الى تدني مستوي الأداء الوظيفي، وعليه انخفاض أداء المنظمة، وتم الاعتماد في قياس الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) واشتقاق عباراتها على الدراسات التالية: (Qian et al., 2019; Shafique et al., 2020; Jiang et al., 2021; Li et al., 2021; Said & Tanova, 2021; Chowdhury et al., 2023; Rypicz et al., 2023; Yang & Tan, 2023; Zanabazar et al., 2023; Galanis et al., 2024; Manninen et al., 2024) وذلك بعد ترجمتها والقيام بإجراء بعض التعديلات عليها بما يجعلها تتناسب مع بيئة مجال الدراسة، وتم قياسها بعدد (١٩) عبارة بقائمة الاستقصاء، يُقاس البُعد الأول بعدد (٧) عبارات، والبُعد الثاني والثالث بعدد (٦) عبارات لكل منهما، من رقم (٣١ : ٤٩) بالقائمة.

واستخدام الباحثان مقياس **Likert** خماسي الأبعاد الذي يتراوح ما بين (١ : ٥)، حيث يشير التقدير (١) الي غير موافق تمامًا، والتقدير (٥) الي موافق تمامًا. وأشارت معظم الدراسات السابقة التي استخدمت مقاييس متغيرات الدراسة الحالية المتمثلة في: النبذ في مكان العمل، والاحتراق الوظيفي، والثقة التنظيمية، أن معامل (Cornbach Alpha) كان يتراوح ما بين (٠,٧١، ٠,٨٧)، ومعني ذلك يوجد درجة عالية من الثبات بين متغيرات الدراسة.

### ٣/٥ فروض الدراسة:

بناءً على عرض مشكلة الدراسة ومراجعة الدراسات السابقة، يُخلص الباحثان منها الي أربعة فروض اساسية، كما يلي:

١/٣/٥ يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد علي ابعاد الاحتراق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة اجمالية).

٢/٣/٥ يوجد تأثير سلبي ومعنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد علي أبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل (بصفة اجمالية).

٣/٣/٥ يوجد تأثير سلبي ومعنوي لأبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل علي ابعاد الاحتراق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة اجمالية).

٤/٣/٥ يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد علي ابعاد الاحتراق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة اجمالية)، من خلال دور أبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل (بصفة اجمالية) كمتغير وسيط في مسار العلاقة المباشرة بينهما.

٤/٥ اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة:

١/٤/٥ اختبار ثبات المقاييس المستخدمة:

قام الباحثان باستخدام معامل الثبات **Cronbach's Alpha** من أجل اختبار ثبات جميع متغيرات الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة اتصاف جميع المقاييس بثبات داخلي جيد، ويعرض الجدول التالي النتائج المتعلقة بهذا الاختبار:

## جدول (١)

## نتائج تحليل ثبات المقاييس لمتغيرات الدراسة

| المتغيرات الأساسية  | المتغيرات الفرعية       | ألفا كرونباخ ( $\alpha$ ) |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|
|                     | الاعتداء الجسدي         | 0.883                     |
| النذب في مكان العمل | النذب المتعلق بالمنظمة  | 0.809                     |
|                     | النذب المتعلق بالأفراد  | 0.793                     |
| الثقة التنظيمية     | الثقة في الإدارة العليا | 0.894                     |
|                     | الثقة في المشرفين       | 0.890                     |
|                     | الثقة في زملاء العمل    | 0.919                     |
| الاحتراق الوظيفي    | الإرهاك العاطفي         | 0.700                     |
|                     | سوء التعامل مع الآخرين  | 0.878                     |
|                     | الشعور بتدني الإنجاز    | 0.731                     |
|                     | المقياس ككل             | 0.911                     |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS V.26

يتضح من الجدول السابق أن قيم (Cronbach's Alpha) تتراوح لمتغيرات الدراسة من (٠.٧٠٠) إلى (٠.٩١٩)، ويتبين أيضاً أن أكثر المقاييس المستخدمة ثباتاً هو مقياس الثقة في زملاء العمل، حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ (٠.٩١٩)، وأقل المقاييس ثباتاً هو مقياس الإرهاك العاطفي، حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ (٠.٧٠٠)، وحيث أن جميع معاملات الثبات لمعامل ألفا كرونباخ تزيد عن (٠.٦٠)، الأمر الذي يعطي صفة الثبات النسبي لمقاييس الدراسة، والذي يقيس نوع من الاتساق الداخلي (Bagozzi et al., 1998).

## ٢/٤/٥ اختبار صدق المقاييس:

يشير (Bryman, 2016) في مفهومه للصدق بأنه مدى قيام المقياس بقياس المفهوم الذي بني لأجله. في هذه الدراسة تم تحديد درجة صدق المقاييس المستخدمة استناداً إلى كل من الصدق البنائي (Construct Validity) والصدق التقاربي (Convergent Validity)، ويقصد بالصدق البنائي إلى أي مدى يقيس المقياس جودة العناصر في شرح وعكس المفهوم المستخدم محل الدراسة في الواقع، أما الصدق التقاربي فيشير إلى النطاق الزمني الذي تتقارب فيه البنود المستخدمة لقياس المتغير أو أحد أبعاده، وذلك من خلال التأكد من وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المراد قياسها (Hair et al., 2010). ويعتمد تحقيق الصدق البنائي والصدق التقاربي على المعايير التي اقترحتها كل من (Fornell & Larcker, 1981) وهي:

- يجب أن تكون معاملات التحميل (Factor loading) على أي مفهوم من المفاهيم النظرية الرئيسية تزيد عن (٠.٥)، ويدل هذا المعيار على تحقيق الصدق البنائي.

- متوسط التباين المفسر (**Average Variance Extracted**)، ويتم ذلك عن طريق التحليل  
العاملية التوكيدي وينبغي أن يزيد عن (٠.٥)، ويدل هذا على تحقيق الصدق التقاربي.  
ويبين الجدول (٢) نتائج اختبار الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة:

جدول (٢)

نتائج تحليل الصدق البنائي والتقاربي لمتغيرات الدراسة

| معامل التحميل<br>(Factor loading) | KMO   | متوسط التباين المستخرج<br>(AVE) | رقم الفقرة | المتغيرات الفرعية       | المتغيرات الأساسية   |
|-----------------------------------|-------|---------------------------------|------------|-------------------------|----------------------|
| 0.800                             |       |                                 | 1          |                         |                      |
| 0.900                             |       |                                 | 2          |                         |                      |
| 0.970                             | 0.853 | 0.693                           | 3          | الاعتداء الجسدي         | النبيذ في مكان العمل |
| 0.890                             |       |                                 | 4          | (PA)                    |                      |
| 0.520                             |       |                                 | 6          |                         |                      |
| 0.680                             |       |                                 | 7          |                         |                      |
| 0.830                             |       |                                 | 8          |                         |                      |
| 0.740                             |       |                                 | 9          |                         |                      |
| 0.710                             |       |                                 | 10         | النبيذ المتعلق بالمنظمة |                      |
| -0.580                            | 0.865 | 0.537                           | 11         | (OS)                    |                      |
| 0.810                             |       |                                 | 12         |                         |                      |
| 0.650                             |       |                                 | 13         |                         |                      |
| 0.820                             |       |                                 | 14         |                         |                      |
| 0.850                             |       |                                 | 15         |                         |                      |
| 0.870                             |       |                                 | 16         |                         |                      |
| 0.920                             | 0.851 | 0.625                           | 17         | النبيذ المتعلق بالأفراد |                      |
| 0.700                             |       |                                 | 18         | (OCW)                   |                      |
| 0.570                             |       |                                 | 20         |                         |                      |
| 0.790                             |       |                                 | 21         |                         |                      |
| 0.880                             | 0.808 | 0.703                           | 22         | الثقة في الإدارة العليا | الثقة التنظيمية      |
| 0.880                             |       |                                 | 23         | (TSM)                   |                      |
| 0.800                             |       |                                 | 24         |                         |                      |
| 0.780                             |       |                                 | 25         |                         |                      |
| 0.910                             | 0.733 | 0.736                           | 26         | الثقة في المشرفين       |                      |
| 0.880                             |       |                                 | 27         | (TS)                    |                      |
| 0.880                             |       |                                 | 28         |                         |                      |
| 0.950                             | 0.744 | 0.795                           | 29         | الثقة في زملاء العمل    |                      |
| 0.840                             |       |                                 | 30         | (TCW)                   |                      |

يتبع

## تابع جدول (٢)

| معامل التحميل<br>(Factor loading) | KMO   | متوسط التباين المستخرج<br>(AVE) | رقم الفقرة | المتغيرات الفرعية      | المتغيرات الأساسية |
|-----------------------------------|-------|---------------------------------|------------|------------------------|--------------------|
| 0.650                             |       |                                 | 34         |                        |                    |
| 0.630                             | 0.751 | 0.559                           | 35         | الإرهاك العاطفي        |                    |
| 0.840                             |       |                                 | 36         | (EM)                   |                    |
| 0.850                             |       |                                 | 37         |                        |                    |
| 0.730                             |       |                                 | 39         |                        |                    |
| 0.850                             |       |                                 | 40         |                        |                    |
| 0.830                             | 0.869 | 0.625                           | 41         | سوء التعامل مع الآخرين |                    |
| 0.880                             |       |                                 | 42         | (LP)                   |                    |
| 0.650                             |       |                                 | 43         |                        |                    |
| 0.650                             |       |                                 | 44         |                        |                    |
| 0.570                             |       |                                 | 46         |                        |                    |
| 0.700                             | 0.794 | 0.551                           | 47         | الشعور بتدني الانجاز   |                    |
| 0.920                             |       |                                 | 48         | (PH)                   |                    |
| 0.820                             |       |                                 | 49         |                        |                    |

الاختبار الوظيفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS V.26

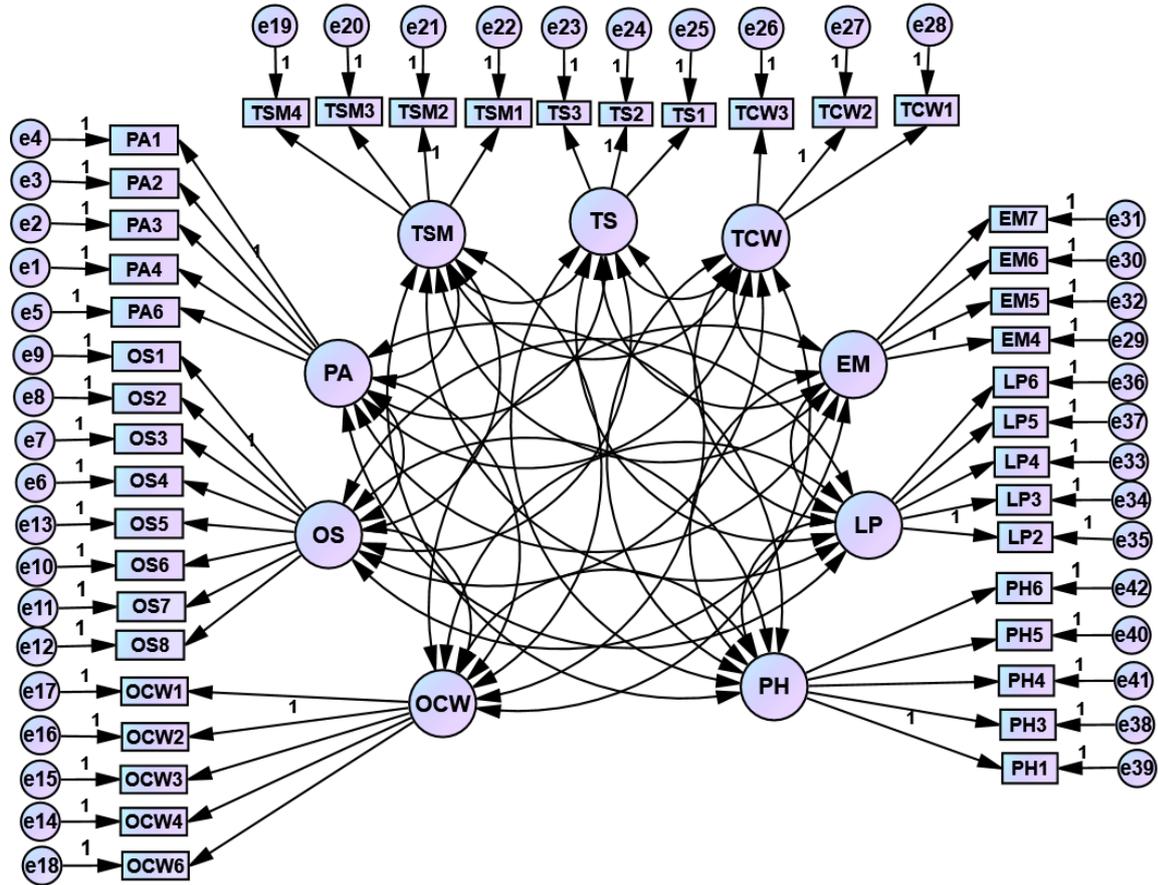
يوضح الجدول (٢) نتائج اختبار الصدق البنائي، وتشير إلى أن جميع معاملات التحميل لمتغيرات الدراسة أكبر من (٠.٥)، ويبين الجدول أيضاً بأن جميع قيم متوسطات التباين المفسر (AVE) تزيد عن (٠.٥) لمقاييس متغيرات الدراسة، حيث تتراوح ما بين (٠.٥٣٧) إلى (٠.٧٩٥)، مما يدل ذلك على تحقق صدق المقياس المستخدم مع مراعاة ملاحظة أنه تم حذف السؤال (٥) والذي يقيس متغير الاعتداء الجسدي، وحذف العبارة (١٩) والتي تقيس متغير النبذ المتعلق بالأفراد، وحذف العبارات (٣٣،٣٢،٣١) والتي تقيس متغير الإنهاك العاطفي، وحذف العبارة (٣٨) والتي تقيس متغير سوء التعامل مع الآخرين، وحذف العبارة (٤٥) والتي تقيس متغير الشعور بتدني الانجاز، وذلك لأن معاملات التحميل كانت منخفضة أقل من (٠.٥)، حيث تم الإبقاء على العبارات التي تتضمن معاملات تحميل مقبولة والتي تتراوح ما بين (٠.٥٧٠) إلى (٠.٩٧٠). عند النظر إلى اختبار كايزر وماير وأوكلين-Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)، والذي يبين مدى كفاية وملائمة العينة للتحليل، حيث نجد أن جميع معاملات الاختبار أكبر من (٠.٥) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وبذلك أيضاً على كفاية العينة، وهذا يدل على تمتع مقاييس الدراسة بصدق تقاربي جيد.

### ٥/٥ تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة (Measurement Model):

#### ١/٥/٥ التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي من الدرجة الأولى (نموذج القياس المبدئي)

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام نموذج التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لاختبار توافق نموذج القياس، وحساب الصدق التمايزي لمتغيرات الدراسة والثبات المركب، وتم

استخدام أبعاد المتغير المستقل (النذب في مكان العمل)، مع استخدام أبعاد المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)، وتم استخدام أبعاد المتغير الوسيط (الثقة التنظيمية)، وتم إجراء التحليل العاطلي التوكيدي لنموذج القياس قبل النموذج الهيكلي، وذلك للتأكد من أن نموذج القياس مقبول منطقياً وأنه يظهر مستويات مقبولة من الصدق والثبات (Anderson, & Gerbing, 1988)، ويعرض الشكل والجدول التاليين مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي من الدرجة الأولى بناءً على نتائج التحليل العاطلي التوكيدي قبل التحسين:



شكل (٢)

التحليل العاطلي التوكيدي للنموذج الكلي من الدرجة الأولى (قبل التحسين)

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

## جدول (٣)

مؤشرات جودة المطابقة للنموذج النهائي (قبل التحسين)

| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 2.554       | Less than 3     |
| GFI     | 0.684       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.636       | 0.80 and above  |
|         | 0.829       | 0.90 and above  |
| CFI     |             |                 |
| TLI     | 0.812       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.749       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.087       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

تُظهر النتائج الواردة في جدول (٣)، أن معظم مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الأساسي دون إجراء أي تعديلات غير مقبولة وتحتاج إلى تعديل باستثناء مؤشر (CMIN/DF) حيث كانت قيم هذه المؤشرات أقل من المعيار المحدد (محك القبول)، وبالتالي فقد تم إجراء بعض التعديلات المقترحة من البرنامج على النموذج الأساسي بهدف زيادة جودة النموذج والتي تتمثل في التالي:

- ربط بواقى أخطاء القياس والتي تتمثل في الآتي: (e3, e4)، (e6, e10)، (e14, e15)، (e19, )، (e43)، (e35, e37)، (e40, e45).
- حذف العبارة (PA6) من متغير (الاعتداء الجسدي)، وحذف العبارة (TCW29) من متغير (الثقة في زملاء العمل)، وحذف العبارة (EM35) من متغير (الإرهاك العاطفي)، وحذف العبارة (LP43) من متغير (سوء التعامل مع الآخرين)، وحذف العبارة (PH46) من متغير (الشعور بتدني الانجاز).
- حذف بعض العبارات من المتغير (النبت المتعلق بالمنظمة) والتي تتمثل في العبارات التالية: (OS7, OS9, OS11, OS13, OS14).
- حذف بعض العبارات من المتغير (النبت المتعلق بالأفراد) والتي تتمثل في العبارات التالية: (OCW15, OCW20).
- حذف متغير (الثقة في المشرفين) (TS) بالكامل حيث أنه لا يتطابق مع عينة البحث.

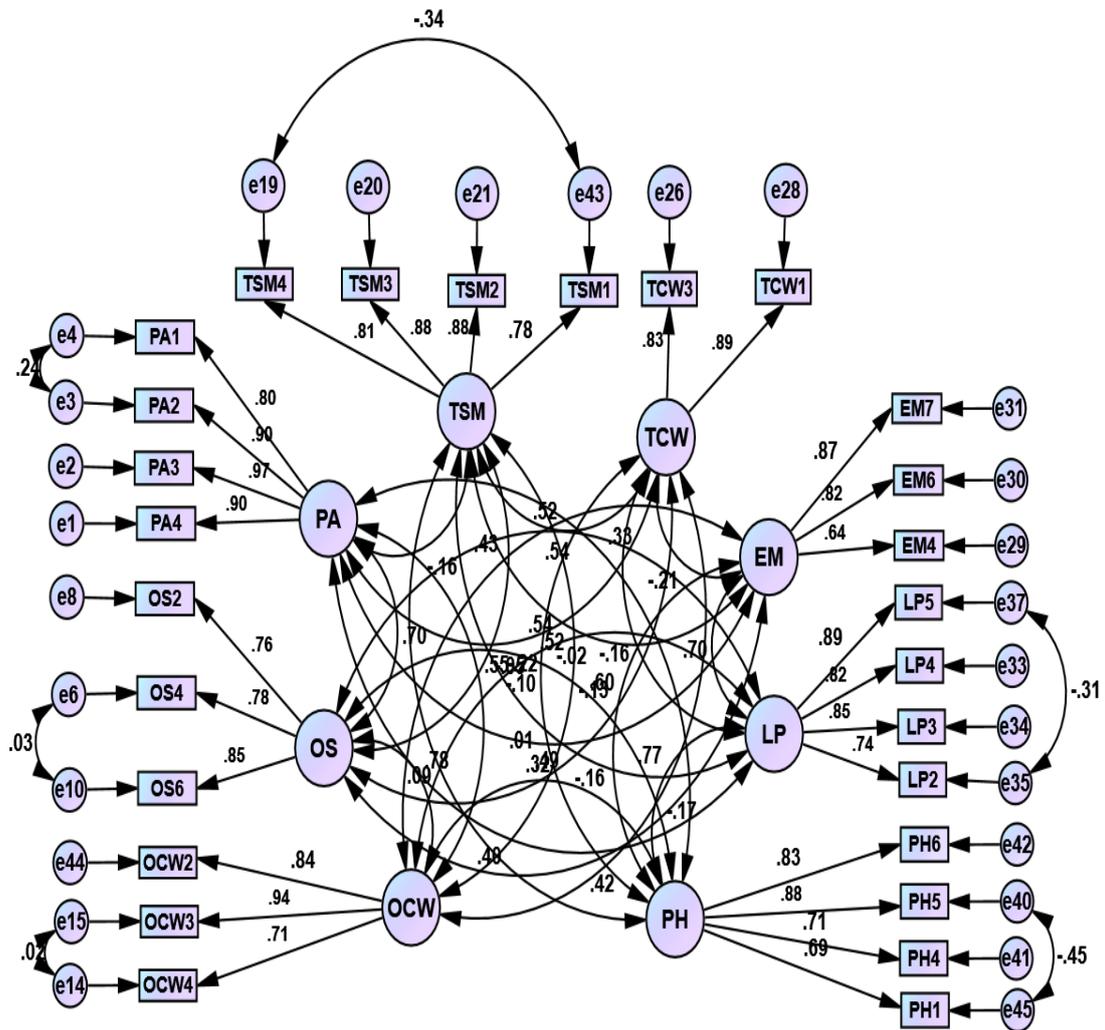
وقد نتج عن هذه التعديلات نموذج القياس المعدل الكلي للدراسة، ويلاحظ أن هناك تحسناً جيداً في النموذج بعد إجراء التعديلات المقترحة من البرنامج، وأن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة تتفق مع المعايير المقبولة (محك القبول)، وذلك كما بالجدول والشكل التاليين:

جدول (٤)

مؤشرات جودة المطابقة للنموذج النهائي (بعد التحسين)

| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 1.827       | Less than 3     |
| GFI     | 0.849       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.803       | 0.80 and above  |
| CFI     | 0.940       | 0.90 and above  |
| TLI     | 0.927       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.878       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.063       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24



شكل (٣)

التحليل العامل التوكيدي للنموذج الكلي من الدرجة الأولى (بعد التحسين)

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

للتعرف على أدلة الصدق البنائي لمتغيرات النموذج النهائي للدراسة من الدرجة الأولى، تم حساب الثبات المركب (CR) ومتوسط التباين المستخرج (AVE)، والحد الأقصى للتباين المشترك (MSV)، والجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج للتحقق من شروط الصدق التمييزي (Discriminant Validity)، وتبين الآتي:

- تزيد قيمة الثبات المركب (CR) لجميع متغيرات نموذج الدراسة عن (٠.٧) (Hair, et al, 2010)، مما يشير الى وجود توافق داخلي مرتفع للنموذج ككل، ويوضح أيضاً قدرة مكونات النموذج على قياس المفهوم الضمني لنموذج الدراسة النهائي.
- متوسط التباين المستخرج (AVE) لجميع متغيرات نموذج الدراسة أكبر من (٠.٥٠)، وبالتالي فجميعها قيم مقبولة وذلك وفقاً لما أشار اليه (Fornell & Larcker, 1981)، بأنه إذا كانت قيم متوسط التباين المستخرج للمتغيرات يساوي (٠.٥٠) فأكثر، فإن هذا يعد دليلاً قوياً على أن جميع العبارات تقيس المتغيرات المرتبطة بها وبالتالي تؤكد صدق القياس المشترك.
- بمقارنة متوسط التباين المستخرج (AVE) مع الحد الأقصى للتباين المشترك (MSV)، نلاحظ أن جميع تقديرات متوسط التباين المستخرج أكبر من الحد الأقصى للتباين المشترك، وهو أحد شروط تحقق الصدق التمايزي لنموذج الدراسة.
- جميع أقصى ثبات للعوامل MaxR(H) أكبر من قيم متوسط التباين المستخرج (AVE)، كما أن قيم الارتباط ما بين العوامل تقل عن الجذر التربيعي لقيم متوسط التباين المستخرج (AVE) المناظرة لها، ويوضح ذلك الجدول التالي:

## جدول (٥)

الصدق البنائي لنموذج الدارسة الكلي من الدرجة الأولى

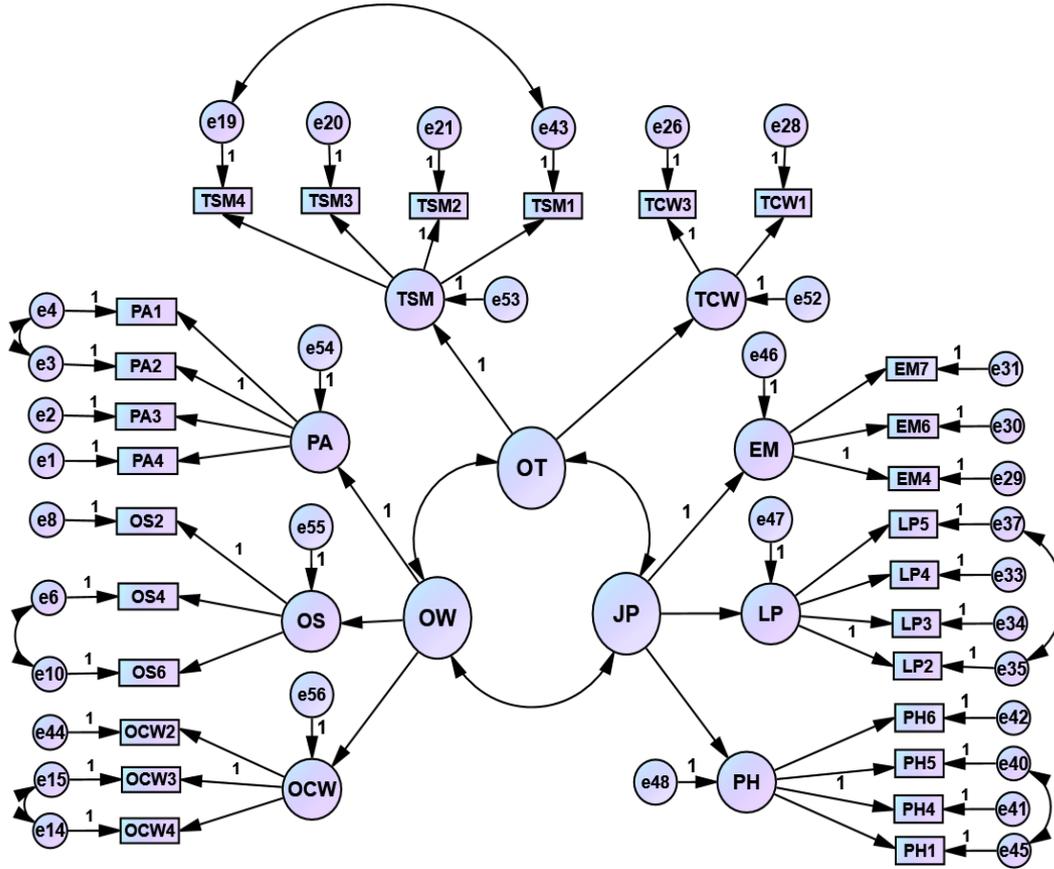
المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

| VR      | PA       | OS       | OCW      | TSM      | TCW    | EM       | LP       | PH    |
|---------|----------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|-------|
| PA      | 0.896    |          |          |          |        |          |          |       |
| OS      | 0.702*** | 0.799    |          |          |        |          |          |       |
| OCW     | 0.551*** | 0.782*** | 0.837    |          |        |          |          |       |
| TSM     | -0.158*  | -0.050   | -0.131†  | 0.838    |        |          |          |       |
| TCW     | -0.217** | -0.156†  | -0.168*  | 0.536*** | 0.863  |          |          |       |
| EM      | 0.321*** | 0.418*** | 0.434*** | -0.025   | -      | 0.783    |          |       |
| LP      | 0.399*** | 0.516*** | 0.537*** | 0.015    | -      | 0.696*** | 0.823    |       |
| PH      | 0.334*** | 0.518*** | 0.493*** | 0.092    | -0.095 | 0.600*** | 0.773*** | 0.782 |
| CR      | 0.942    | 0.841    | 0.874    | 0.904    | 0.853  | 0.824    | 0.893    | 0.861 |
| AVE     | 0.802    | 0.638    | 0.701    | 0.703    | 0.744  | 0.613    | 0.678    | 0.611 |
| MSV     | 0.493    | 0.611    | 0.611    | 0.287    | 0.287  | 0.485    | 0.597    | 0.597 |
| MaxR(H) | 0.962    | 0.848    | 0.920    | 0.911    | 0.861  | 0.854    | 0.904    | 0.882 |

† p &lt; 0.100 \* p &lt; 0.050 \*\* p &lt; 0.010 \*\*\* p &lt; 0.001

## ٢/٥/٥ التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي من الدرجة الثانية (نموذج القياس النهائي):

تم إجراء تحليل عاملي توكيدي من الدرجة الثانية، وذلك بعد إظهار النبذ في مكان العمل (OW) كمتغير مستقل كامن من الدرجة الثانية في نموذج القياس لكل من العوامل الكامنة من الدرجة الأولى: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد، وكذلك إظهار الثقة التنظيمية (OT) كمتغير وسيط كامن من الدرجة الثانية في نموذج القياس لكل من العوامل الكامنة من الدرجة الأولى: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في زملاء العمل، وكذلك إظهار الاحترق الوظيفي (JP) كمتغير تابع كامن من الدرجة الثانية في نموذج القياس لكل من العوامل الكامنة من الدرجة الأولى: الانهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز، ويوضح ذلك الشكل (٤) التالي:



شكل (٤)

التحليل العامل التوكيدي للنموذج الكلي من الدرجة الثانية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

توصل التحليل العامل التوكيدي من الدرجة الثانية إلى نفس نتائج التعديل التي ظهرت بالتحليل التوكيدي من الدرجة الأولى للوصول إلى معنوية ومؤشرات مقبولة، ويوضح ذلك جدول (٦) التالي:

جدول (٦)

مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الكلي النهائي

| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 1.799       | Less than 3     |
| GFI     | 0.843       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.806       | 0.80 and above  |
| CFI     | 0.938       | 0.90 and above  |
| TLI     | 0.930       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.873       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.062       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

وللتعرف على أدلة الصدق البنائي لمتغيرات النموذج النهائي من الدرجة الثانية تم استخدام تحليل HTMT، والذي يعتمد على مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة، ويجب ألا تزيد قيمته عن (٠.٨٥٠)، حتى نضمن تحقق الصدق التمايزي لمقياس الدراسة، من خلال الجدول التالي:

## جدول (٧)

تحليل HTMT لنموذج قياس التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة الكلية

| VR | OW    | JP    | OT |
|----|-------|-------|----|
| OW |       |       |    |
| JP | 0.574 |       |    |
| OT | 0.213 | 0.037 |    |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

تؤكد نتائج الجدول السابق تحقق الصدق التمايزي لنموذج الدراسة الكلي النهائي، حيث أن جميع قيم (HTMT) أقل من (٠.٨٥٠).

## ٦/٥ مجتمع وعينة الدراسة ووحدة المعاينة:

يشير مجتمع الدراسة إلى جميع الأفراد الذين يشتركون في سمات معينة أو أكثر، ويشكلون الظاهرة موضوع الدراسة. وفي ضوء ذلك، يتكون مجتمع الدراسة من جميع هيئة التمريض العاملين في مستشفيات جامعة جنوب الوادي، وبلغ عددهم (٣٦٥) (\*) فردًا. وتم تحديد حجم العينة من هيئة التمريض العاملين في المستشفيات محل الدراسة، معتمدًا على الجداول الإحصائية، وتبين أن حجم العينة (١٩٦) مفردة بمعامل ثقة ٩٥%، ومستوى معنوية ٥% (ريان، ٢٠١٣)، وتم توزيع وجمع استمارات الاستبيان إلكترونيًا خلال الفترة من ١٤ فبراير ٢٠٢٤ إلى ١٥ مارس ٢٠٢٤. وقد تم الحصول على (١٨٢) قائمة بنسبة ردود (٩٢,٩%) تقريبًا من القوائم الموزعة، وتعتبر نسبة مقبولة في بحوث إدارة الاعمال. وتمثلت وحدة المعاينة في كل العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة.

## ٧/٥ أداة جمع بيانات الدراسة:

اعتمد الباحثان في جمع البيانات علي قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة، عن طريق المقابلة الشخصية لمفردات عينة الدراسة، وتوضيح الهدف من الدراسة، وطريقة الإجابة على عبارات القائمة، وقام الباحثان بجمع القوائم بعد الإجابة عليها، وهذا الأسلوب يوفر درجة مرتفعة من التحكم في المفردات، ويساعد هذا الأسلوب في الحصول على معلومات مرتدة منهم، ويظهر ذلك قيمة في الاتجاهات التالية: اتجاهات المفردات، وخصائص العينة، وأسباب عدم المشاركة من بعض المفردات في الإجابة على القائمة.

## ٨/٥ أساليب التحليل الاحصائي المستخدمة في الدراسة:

تم التبويب والجدولة والتحليل للبيانات باستخدام برنامجي SPSS (Version 26), AMOS (Version 24), Excel 2016، واستخدم الباحثان عديد من الأساليب الإحصائية، وهي:

(\*) من سجلات شئون العاملين في المستشفيات بجامعة جنوب الوادي، ٢٠٢٤م.

١/٨/٥ أساليب الصدق والثبات: تم استخدام معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات، ومؤشر الصدق البنائي (Construct Validity)، والصدق التقاربي (Convergent Validity) لقياس الصدق.

٢/٨/٥ اساليب التحليل الإحصائي الوصفي: مثل: التكرارات، والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الاختلاف كأساليب إحصائية وصفية تساعد في توصيف بيانات متغيرات الدراسة.

٣/٨/٥ التحليل العاملي التوكيدي: تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي لتقييم مقاييس البحث، ويساعد هذا التحليل في التأكد من ملائمة المقاييس المستخدمة في الدراسة لمتغيرات البحث الثلاثة: النبذ في مكان العمل، والثقة التنظيمية، والاحترق الوظيفي.

٤/٨/٥ حساب متوسط التباين المستخرج وثبات المكونات: لحساب متوسط التباين المستخرج (AVE) وثبات المكونات (CR)، استخدم الباحثان بعض الدوال في برنامج MS Excel 2016 يساهم هذا الإجراء في التحقق من جودة ودقة المقاييس المستخدمة في الدراسة، وضمان موثوقيتها وثباتها.

٥/٨/٥ معامل الارتباط البسيط، ومعامل التحديد، لاختبار العلاقة بين النبذ في مكان العمل كمتغير مستقل والاحترق الوظيفي والثقة التنظيمية كمتغيرات تابعة واختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية والاحترق الوظيفي (اختبار الفرض الأول والثاني والثالث). ولتحديد قوة واتجاه العلاقة بينهما تم استخدام معامل التحديد.

٩/٥ حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

١/٩/٥ الحدود العلمية: تمثلت في ابعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد كمتغير مستقل معتمداً على الدراسات التالية: (Qian et al., 2019; Shafique et al., 2020; Jiang et al., 2021; Li et al., 2021; Said & Tanova, 2021; Chowdhury et al., 2023; Rypicz et al., 2023; Yang & Tan, 2023; Zanabazar et al., 2023; Galanis et al., 2024; Manninen et al., 2024)، وأبعاد الاحترق الوظيفي متمثلة في: الانهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز كمتغير تابع معتمداً على نفس الدراسات التي تم الاعتماد عليها في ابعاد النبذ في مكان العمل. وأبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل كمتغير وسيط، معتمداً على الدراسات التالية: (Kasap, 2020; Artar et al., 2019; Kura et al., 2016; Olvera et al., 2017; Manimegalai & Barals., 2018; Ali et al., 2021; Dessalegn et al., 2021).

٢/٩/٥ الحدود البشرية: تمثلت في جميع العاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي.

٣/٩/٥ الحدود المكانية: تضمنت في جميع مستشفيات جامعة جنوب الوادي.

سادساً: التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

١/٦ التحليل الوصفي لعينة الدراسة:

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لعينة الدراسة والتي تتمثل في: النوع، والسن، والمؤهل الدراسي، والخبرة في مجال التمريض:

جدول (٨)

التحليل الوصفي لعينة الدراسة

| خصائص العينة           | الفئة                       | العدد | النسبة المئوية |
|------------------------|-----------------------------|-------|----------------|
| الجنس                  | ذكر                         | 69    | 37.9%          |
|                        | أنثى                        | 113   | 62.1%          |
| السن                   | من ٢٥ عام إلى أقل من ٣٠ عام | 29    | 15.9%          |
|                        | من ٣٥ عام إلى أقل من ٤٥ عام | 132   | 72.5%          |
|                        | من ٤٥ عام فأكثر             | 21    | 11.6%          |
| المؤهل الدراسي         | مؤهل متوسط                  | 82    | 45.1%          |
|                        | مؤهل عالي                   | 100   | 54.9%          |
| الخبرة في مجال التمريض | أقل من ٥ سنوات              | 15    | 8.3%           |
|                        | من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات     | 106   | 58.2%          |
|                        | من ١٠ سنوات فأكثر           | 61    | 33.5%          |
| المجموع                |                             | 182   | 100%           |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS V.26

ويستنتج الباحثان من الجدول السابق ما يلي:

- تمثل نسبة الذكور حوالي ٣٧,٩% من حجم العينة بواقع ٦٩ مستجيب، في حين تمثل نسبة الإناث حوالي ٦٢,١% بواقع ١١٣ مستجيب.
- تحتل الفئة العمرية (من ٣٥ عام إلى أقل من ٤٥) المرتبة الأولى وتمثل حوالي ٧٢,٥% من حجم العينة بواقع ١٣٢ مستجيب، واحتلت الفئة العمرية (من ٢٥ عام إلى أقل من ٣٠ عام) المرتبة الثانية وتمثل حوالي نسبة ١٥,٩% بواقع ٢٩ مستجيب، واحتلت الفئة العمرية (من ٤٥ عام فأكثر) المرتبة الأخيرة والتي تمثل نسبة ١١,٦% بواقع ٢١ مستجيب.
- أما بالنسبة للمؤهل الدراسي، فقد جاءت في المقدمة فئة (مؤهل عالي) حيث تمثل ٥٤,٩% من العينة بواقع ١٠٠ مستجيب، يليها فئة (مؤهل متوسط) حيث تمثل ٤٥,١% بواقع ٨٢ مستجيب.
- أما بالنسبة للخبرة في مجال التمريض، فقد جاءت في المقدمة فئة (من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات) حيث تمثل ٥٨,٢% من العينة بواقع ١٠٦ مستجيب، يليها فئة (من ١٠ سنوات فأكثر) حيث تمثل

٣٣,٥% من العينة محل الدراسة بواقع ٦١ مستجيب، يليها فئة (أقل من ٥ سنوات) حيث تمثل ٨,٣% من العينة محل الدراسة بواقع ١٥ مستجيب.

## ٢/٦ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يمكن توصيف بيانات متغيرات الدراسة عن طريق استخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت والاشكال التوضيحية، ويعتبر المتوسط الحسابي هو أكثر أساليب النزعة المركزية شيوعاً في الاستخدام، وكذلك الانحراف المعياري بالنسبة لمقاييس التشتت ويوضح الجدول التالي النتائج:

### جدول (٩)

#### الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

| المتغيرات الأساسية      | المتغيرات الفرعية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|-------------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| النبد في مكان العمل     |                   | 3.554           | 0.627             | 0.394          |
| الاعتداء الجسدي         |                   | 3.767           | 0.860             | 0.740          |
| النبد المتعلق بالمنظمة  |                   | 3.196           | 0.597             | 0.357          |
| النبد المتعلق بالأفراد  |                   | 3.696           | 0.705             | 0.498          |
| الثقة التنظيمية         |                   | 3.416           | 0.655             | 0.430          |
| الثقة في الإدارة العليا |                   | 3.130           | 0.829             | 0.688          |
| الثقة في المشرفين       |                   | 3.334           | 0.780             | 0.609          |
| الثقة في زملاء العمل    |                   | 3.782           | 0.687             | 0.473          |
| الاحترق الوظيفي         |                   | 4.0055          | 0.477             | 0.228          |
| سوء التعامل مع الآخرين  |                   | 3.867           | 0.467             | 0.218          |
| الشعور بتدني الإنجاز    |                   | 4.174           | 0.621             | 0.386          |
| الإنهاك العاطفي         |                   | 3.974           | 0.583             | 0.341          |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS V.26

من خلال الجدول السابق يمكن استنتاج ما يلي:

- متوسط جميع المتغيرات السابقة أكبر من (٣) وهذا يدل على اتجاه رأي المستقضي منهم نحو الموافقة على عبارات هذه الأبعاد.
- كما يتضح من الجدول السابق انخفاض التشتت في استجابات المستقضي منهم لهذه العبارات، حيث بلغ الفرق بين أعلى قيمة وأقل قيمة للانحراف المعياري (٠,٣٩٣)، فقد بلغت أعلى قيمة للانحراف المعياري (٠,٨٦٠) لبعد الاعتداء الجسدي، وبلغت أقل قيمة للانحراف المعياري (٠,٤٦٧) لبعد سوء التعامل مع الآخرين.
- فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة لنموذج الدراسة، يأتي متغير (الاعتداء الجسدي) في مقدمة هذه المتغيرات بمتوسط حسابي (٣,٧٦٧) وانحراف معياري (٠,٨٦٠)، يليه متغير (النبد المتعلق

- بالأفراد) بمتوسط حسابي (٣,٦٩٦) وانحراف معياري (٠,٧٠٥)، يليه متغير (النبذ المتعلق بالمنظمة) بمتوسط حسابي (٣,١٩٦) وانحراف معياري (٠,٥٩٧).
- فيما يتعلق بأبعاد المتغير الوسيط لنموذج الدراسة، يأتي بُعد (الثقة في زملاء العمل) بمتوسط حسابي (٣,٧٨٢) وانحراف معياري (٠,٦٨٧)، يليه بُعد (الثقة في المشرفين) بمتوسط حسابي (٣,٣٣٤) وانحراف معياري (٠,٧٨٠)، يليه بُعد (الثقة في الإدارة العليا) بمتوسط حسابي (٣,١٣٠) وانحراف معياري (٠,٨٢٩).
- فيما يتعلق بأبعاد المتغير التابع لنموذج الدراسة، يأتي بُعد (الشعور بتدني الانجاز) بمتوسط حسابي (٣,٨٦٧) وانحراف معياري (٠,٦٢١)، يليه بُعد (الإنهاك العاطفي) بمتوسط حسابي (٣,٩٧٤) وانحراف معياري (٠,٥٨٣)، يليه بُعد (سوء التعامل مع الآخرين) بمتوسط حسابي (٣,٨٦٧) وانحراف معياري (٠,٤٦٧).
- معامل الاختلاف لجميع أبعاد الدراسة أقل من (٨٠%) مما يؤكد انخفاض نسبة الانحراف المعياري بالنسبة للوسط الحسابي، حيث أنه كلما قل معامل الاختلاف كان ذلك أفضل ويشير إلى تجانس العينة.

### سابعاً: اختبار فروض الدراسة والنموذج المقترح (Structural Model):

بعد القيام بعملية التحليل التوكيدي لمتغيرات الدراسة والنموذج ككل، والتأكد من الصدق البنائي لنموذج الدراسة باستخدام مؤشرات جودة المطابقة (Goodness of Fit Indexes)، قام الباحثان بتحليل النموذج الهيكلي (Structural Model)، وذلك لاختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لفروض الدراسة باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path Analysis). والمنهجية المستخدمة لقياس النموذج البنائي هي نفسها المستخدمة في قياس النموذج التوكيدي، وذلك باستخدام مؤشرات جودة المطابقة وذلك بهدف ما إذا كان النموذج الهيكلي يتطابق مع البيانات من عدمه. وفيما يلي يتم اختبار جودة مطابقة النموذج الهيكلي للدراسة، ومن ثم اختبار فرضية الدراسة:

#### ١/٧ اختبار الفرض الأول:

قام الباحثان في هذا الجزء باختبار التأثير المباشر للمتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)، وينص الفرض الأول على أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد على ابعاد الاحترق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة اجمالية). ولكن قبل اختبار التأثير المباشر للمتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي) يجب التحقق من جودة مطابقة النموذج محل الاختبار، ومن ثم اختبار معنوية هذا التأثير.

#### ١/١/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة الهيكلية للفرض الأول:

وفقاً لنتائج التحليل تم الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الهيكلي محل الاختبار وذلك كما يعرضها الجدول التالي:

جدول (١٠)

مؤشرات قياس جودة مطابقة النموذج الهيكلي للفرض الأول

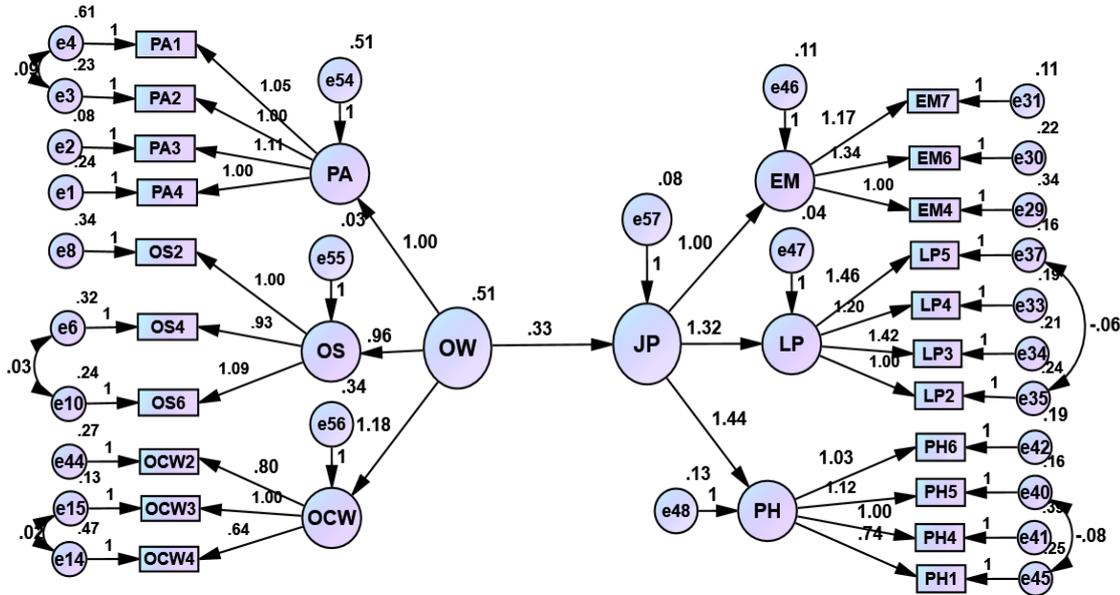
| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 1.905       | Less than 3     |
| GFI     | 0.869       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.829       | 0.80 and above  |
| CFI     | 0.949       | 0.90 and above  |
| TLI     | 0.940       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.900       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.066       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن جميع مؤشرات مستوى المطابقة للنموذج الهيكلي محل الاختبار أعلى من محك القبول المطلوب، ومن ثم يمكن قبول النموذج واختبار التأثير المباشر للفرض الأول.

٢/١/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة البنائية للفرض الرئيس الأول:

يوضح الشكل التالي نتائج النموذج الهيكلي لتأثير المتغير المستقل النبذ في مكان العمل (OW) على المتغير التابع الاحتراق الوظيفي (JP) باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path) Analysis



شكل (٥)

النموذج الهيكلي لاختبار الفرض الرئيس الأول

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

والجدول التالي يوضح معنوية تأثير النبذ في مكان العمل علي الاحتراق الوظيفي:

## جدول (١١)

## نتائج التأثير المباشر للنبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي

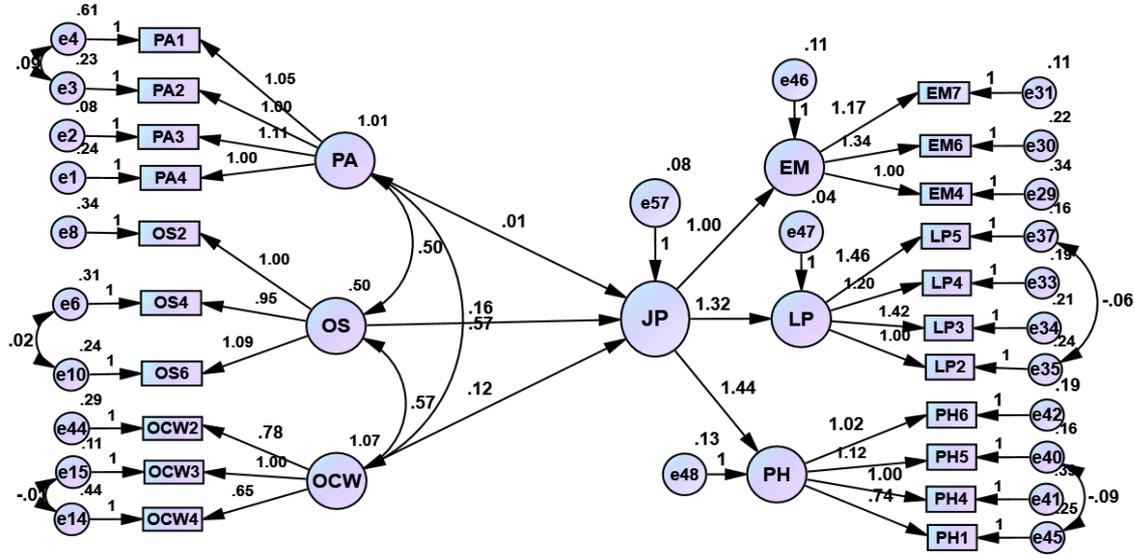
| المسار (PATH) | قيم معاملات المسار المعيارية | الخطأ المعياري (S.E) | قيمة "ت" (CR) | مستوى الدلالة P-VALUE | قرار القبول أو الرفض | معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) |
|---------------|------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|
| OW »»» JP     | 0.326                        | 0.058                | 5.618         | ***                   | قبول جزئي            | 0.397                           |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- قيمة النسبة الحرجة (CR) المحسوبة لمتغير النبذ في مكان العمل من الجدول السابق أكبر من القيمة الجدولية ( $\pm 1.96$ ) حيث بلغت قيمة (CR= 5.618)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية (P-Value) لها أقل من (0.001) وهذا يدل على وجود تأثير معنوي للنبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي.
- إشارة معامل الانحدار للمتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) موجبة، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، فكلما زاد متغير (النبذ في مكان العمل) بمقدار وحدة واحدة زاد متغير (الاحتراق الوظيفي) بمقدار (0.326).
- جاءت قيمة خطأ الانحراف أقل من 6%، وهو ما يشير إلى انخفاض التباين للنموذج.
- بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) حوالي (0.397)، مما يعني أن متغير النبذ في مكان العمل يفسر حوالي (39.7%) من التغير المتوقع في الاحتراق الوظيفي.

بعد التحقق من صحة الفرض الأول، قام الباحثان باستخدام تحليل المسار لتأثير أبعاد النبذ في مكان العمل (المتغير المستقل) على الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع)، للتعرف على الآثار المباشرة للمتغيرات التي بني عليها الفرض الأول والمتغيرات المؤثرة عليها، ويوضح الشكل والجدول التاليين معلومات المسارات المعيارية للنموذج:



شكل (٦)

تحليل النموذج الهيكلي لاختبار ابعاد النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

جدول (١٢)

نتائج التأثير المباشر لأبعاد النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي

| المسار (PATH) | قيم معاملات المسار المعيارية | الخطأ المعياري (S.E) | قيمة "ت" (CR) | مستوى الدلالة P-VALUE | قرار القبول أو الرفض |
|---------------|------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|----------------------|
| PA »»» JP     | 0.010                        | 0.037                | 0.276         | 0.782                 | رفض                  |
| OS »»» JP     | 0.161                        | 0.088                | 1.973         | 0.067                 | رفض                  |
| OCW »»» JP    | 0.116                        | 0.047                | 2.450         | 0.014                 | قبول                 |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- أظهر تحليل المسار المعياري قيمة النسبة الحرجة (CR) المحسوبة لُبعد الاعتداء الجسدي (PA)، من الجدول السابق أقل من القيمة الجدولية ( $\pm 1.96$ ) حيث بلغت قيمة (CR=0.276)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لها أكبر من (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود تأثير معنوي لُبعد الاعتداء الجسدي (PA)، على الاحتراق الوظيفي (JP)، ومن ثم يتم رفض بُعد الاعتداء الجسدي.
- أظهر تحليل المسار المعياري قيمة النسبة الحرجة (CR) المحسوبة لُبعد: النبذ المتعلق بالمنظمة (OS)، والنبذ المتعلق بالأفراد (OCW) من الجدول السابق أكبر من القيمة الجدولية ( $\pm 1.96$ ) حيث بلغت قيمة (CR= 1.973, 2.450)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لهما أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي لُبعد: النبذ المتعلق بالمنظمة (OS)، والنبذ المتعلق

بالأفراد (OCW) على الاحتراق الوظيفي (JP)، ومن ثم يتم قبول البُعدين المتعلق بالمنظمة (OS)، والنبذ المتعلق بالأفراد (OCW).

- إشارة معاملات الانحدار جاءت جميعها موجبة، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد وبين الاحتراق الوظيفي.

- جاءت قيمة الخطأ المعياري لجميع الأبعاد أقل من 8%، وهو ما يشير إلى انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.

#### ٢/٧ اختبار الفرض الثاني:

قام الباحثان في هذا الجزء باختبار التأثير المباشر للمتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) على المتغير الوسيط (الثقة التنظيمية)، وينص الفرض الثاني على أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد على أبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل (بصفة إجمالية).

ولكن قبل اختبار التأثير المباشر للمتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) على المتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) يجب التحقق من جودة مطابقة النموذج محل الاختبار، ومن ثم اختبار معنوية هذا التأثير.

#### ١/٢/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة الهيكلية للفرض الثاني:

وفقاً لنتائج التحليل تم الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الهيكلية محل الاختبار وذلك كما يتضح من الجدول التالي:

#### جدول (١٣)

مؤشرات قياس جودة مطابقة النموذج الهيكلية للفرض الثاني

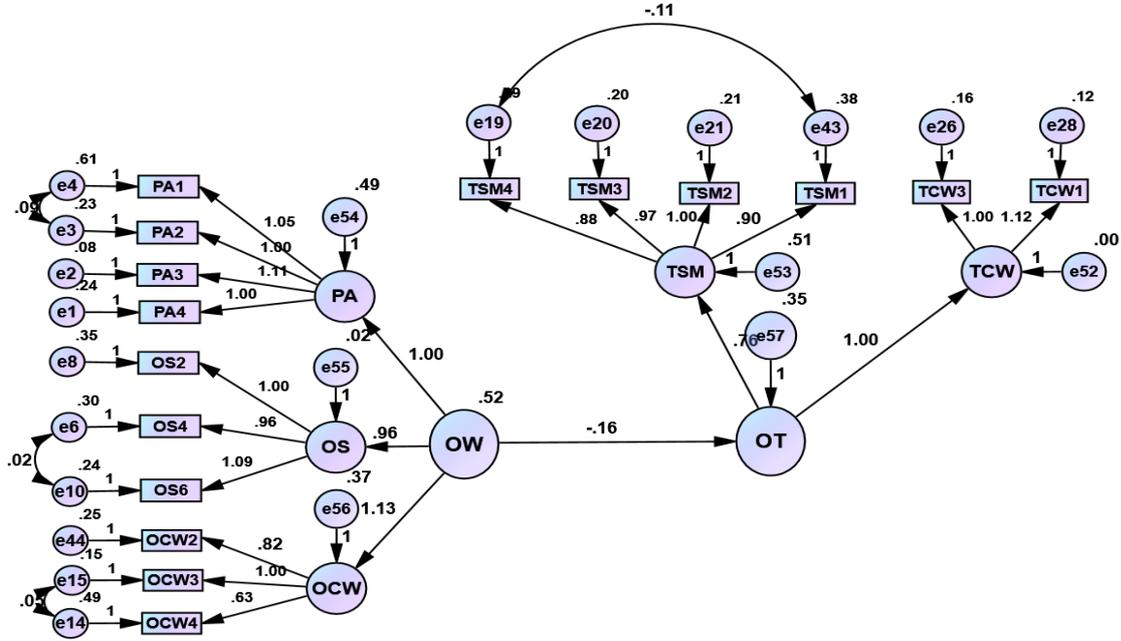
| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 1.737       | Less than 3     |
| GFI     | 0.914       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.875       | 0.80 and above  |
| CFI     | 0.972       | 0.90 and above  |
| TLI     | 0.964       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.963       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.060       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن جميع مؤشرات مستوى المطابقة للنموذج الهيكلي محل الاختبار أعلى من محك القبول المطلوب، ومن ثم يمكن قبول النموذج واختبار التأثير المباشر للفرض الثاني.

### ٢/٢/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة البنائية للفرض الثاني:

يوضح الشكل التالي نتائج النموذج الهيكلي لتأثير المتغير المستقل النبذ في مكان العمل (OW) على المتغير الوسيط الثقة التنظيمية (OT) باستخدام أسلوب تحليل المسار (Analysis Path).



شكل (٧) تحليل النموذج الهيكلي لاختبار الفرض الثاني

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

ويوضح الجدول التالي معنوية العلاقة بين النبذ في مكان العمل والثقة التنظيمية:

جدول (١٤)

### نتائج التأثير المباشر للنبذ في مكان العمل على الثقة التنظيمية

| المسار (PATH) | قيم معاملات المسار المعيارية | الخطأ المعياري (S.E) | قيمة "ت" (CR) | مستوى الدلالة P-VALUE | قرار القبول أو الرفض | معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) |
|---------------|------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|
| OW »»» OT     | -0.160                       | 0.069                | -2.335        | 0.020                 | قبول                 | 0.037                           |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- قيمة النسبة الحرجة (CR) المحسوبة لمتغير النبذ في مكان العمل من الجدول السابق أكبر من القيمة الجدولية (±1.96)، حيث بلغت قيمة (CR= -2.335)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية (P-Value) لها أقل من (0.05) وهذا يدل على وجود تأثير معنوي للنبذ في مكان العمل على الثقة التنظيمية.

- إشارة معامل الانحدار للمتغير المستقل (النبد في مكان العمل) جاءت سالبة، مما يعني أن هناك علاقة عكسية بين النبد في مكان العمل والثقة التنظيمية، فكلما زاد متغير النبد في مكان العمل بمقدار وحدة واحدة انخفض متغير (الثقة التنظيمية) بمقدار (0.160).

- جاءت قيمة خطأ الانحراف أقل من 8%، وهو ما يشير إلى انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.  
- بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2$  حوالي (0.037)، مما يعني أن متغير النبد في مكان العمل يفسر حوالي (3.7%) من التغير المتوقع في الثقة التنظيمية.

ومن ثم يتم قبول الفرض الثاني والذي ينص على أنه " يوجد تأثير سلبي ومعنوي لأبعاد النبد في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبد المتعلق بالمنظمة، والنبد المتعلق بالأفراد علي أبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل (بصفة اجمالية).

### ٣/٧ اختبار الفرض الثالث:

قام الباحثان في هذا الجزء باختبار التأثير المباشر للمتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)، وينص الفرض الثالث على أنه يوجد تأثير سلبي ومعنوي لأبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل علي ابعاد الاحترق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة اجمالية).

ولكن قبل اختبار التأثير المباشر للمتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي) يجب التحقق من جودة مطابقة النموذج محل الاختبار، ومن ثم اختبار معنوية هذا التأثير.

### ١/٣/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة الهيكلية للفرض الثالث:

وفقاً لنتائج التحليل تم الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الهيكلية محل الاختبار وذلك كما يعرضها الجدول التالي:

### جدول (١٥)

مؤشرات قياس جودة مطابقة النموذج الهيكلية للفرض الثالث

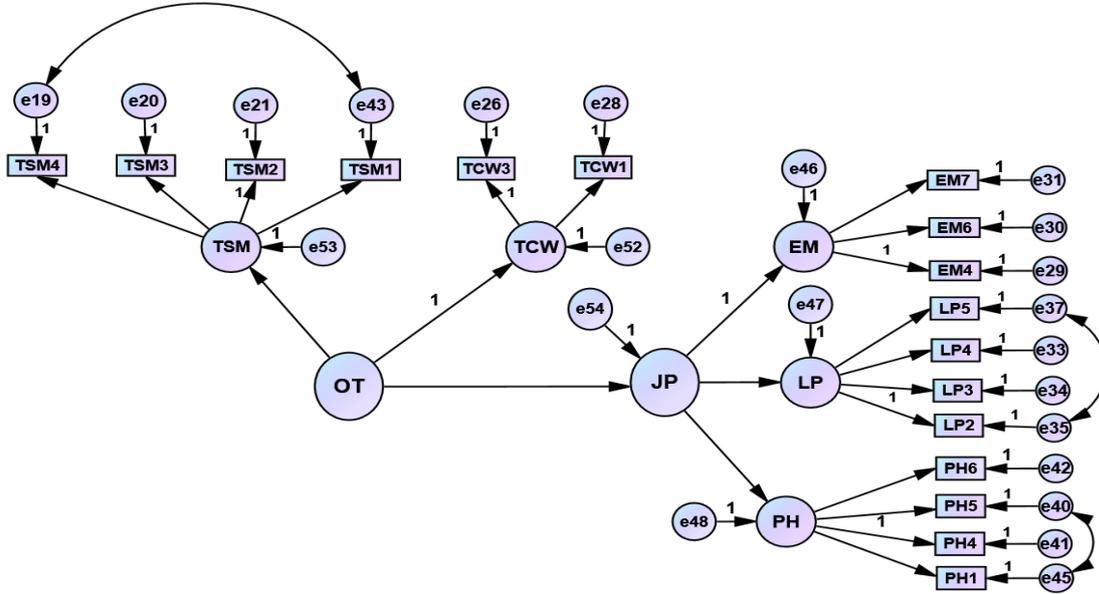
| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 1.770       | Less than 3     |
| GFI     | 0.910       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.875       | 0.80 and above  |
| CFI     | 0.960       | 0.90 and above  |
| TLI     | 0.951       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.914       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.061       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن جميع مؤشرات مستوى المطابقة للنموذج الهيكلي محل الاختبار أعلى من محك القبول المطلوب، ومن ثم يمكن قبول النموذج واختبار التأثير المباشر للفرض الثالث.

### ٢/٣/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة البنائية للفرض الثالث:

يوضح الشكل التالي نتائج النموذج الهيكلي لتأثير المتغير الوسيط الثقة التنظيمية (OT) على المتغير التابع الاحتراق الوظيفي (JP) باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path Analysis):



شكل (٨)

### تحليل النموذج الهيكلي لاختبار الفرض الثالث

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

والجدول التالي يوضح معنوية العلاقة بين الثقة التنظيمية والاحتراق الوظيفي:

جدول (١٦)

### نتائج التأثير المباشر للثقة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي

| المسار (PATH) | قيم معاملات المسار المعيارية | الخطأ المعياري (S.E) | قيمة "ت" (CR) | مستوى الدلالة P-VALUE | قرار القبول أو الرفض | معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) |
|---------------|------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|
| OW »»» JP     | -0.004                       | 0.088                | -2.042        | 0.034                 | قبول                 | 0.386                           |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- قيمة النسبة الحرجة (CR) المحسوبة لمتغير الثقة التنظيمية من الجدول السابق أكبر من القيمة الجدولية ( $\pm 1.96$ ) حيث بلغت قيمة (CR = -2.042)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية (P-)

(Value) لها أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير سلبي معنوي للثقة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي.

- إشارة معامل الانحدار للمتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) جاءت سالبة، مما يعني أن هناك علاقة عكسية بين الثقة التنظيمية والاحتراق الوظيفي.

- جاءت قيمة خطأ الانحراف أقل من 10%، وهو ما يشير إلى انخفاض التباين بالنسبة لهذا النموذج.

- بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.386)، مما يعني أن متغير الثقة التنظيمية يفسر بنسبة (38.6%) من التغير المتوقع في الاحتراق الوظيفي.

ومن ثم يتم قبول الفرض الثالث والذي ينص على أنه يوجد تأثير سلبي ومعنوي لأبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة إجمالية).

#### ٤/٧ اختبار الفرض الرابع:

قام الباحثان في هذا الجزء باختبار التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) على العلاقة بين المتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، وينص الفرض الرابع على أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لأبعاد النبذ في مكان العمل متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد على أبعاد الاحتراق الوظيفي متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة إجمالية)، من خلال دور أبعاد الثقة التنظيمية متمثلة في: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل (بصفة إجمالية) كمتغير وسيط في مسار العلاقة المباشرة بينهما.

ولاختبار صحة هذا الفرض تم التأكد من نوع الوساطة التداخلية، وذلك عن طريق علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة التي تضمنها النموذج الهيكلي النهائي للدراسة وبالرجوع الى معاملات الارتباط لتلك المتغيرات نجد أن جميعها دالة إحصائياً وتحقق شروط الوساطة التداخلية (بالرجوع الى نتائج الفرض الأول والثاني والثالث) والتي أشار إليها (Namazi & Namazi, 2016)، وهي:

- وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير التابع.
- وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير الوسيط.
- وجود تأثير معنوي للمتغير الوسيط على المتغير التابع.
- عند إضافة المتغير الوسيط في معادلة الانحدار فإن تأثير المتغير المستقل ينخفض (وساطة جزئية) أو يختفي (وساطة كلية).

ولكن قبل اختبار التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (الثقة التنظيمية) على العلاقة بين المتغير المستقل (النبذ في مكان العمل) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، يجب التحقق من جودة مطابقة النموذج محل الاختبار، ومن ثم اختبار معنوية هذا التأثير.

١/٤/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة البنائية للفرض الرابع:

وفقاً لنتائج التحليل تم الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الهيكلي محل الاختبار وذلك كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (١٧)

مؤشرات قياس جودة مطابقة النموذج الهيكلي للفرض الرابع

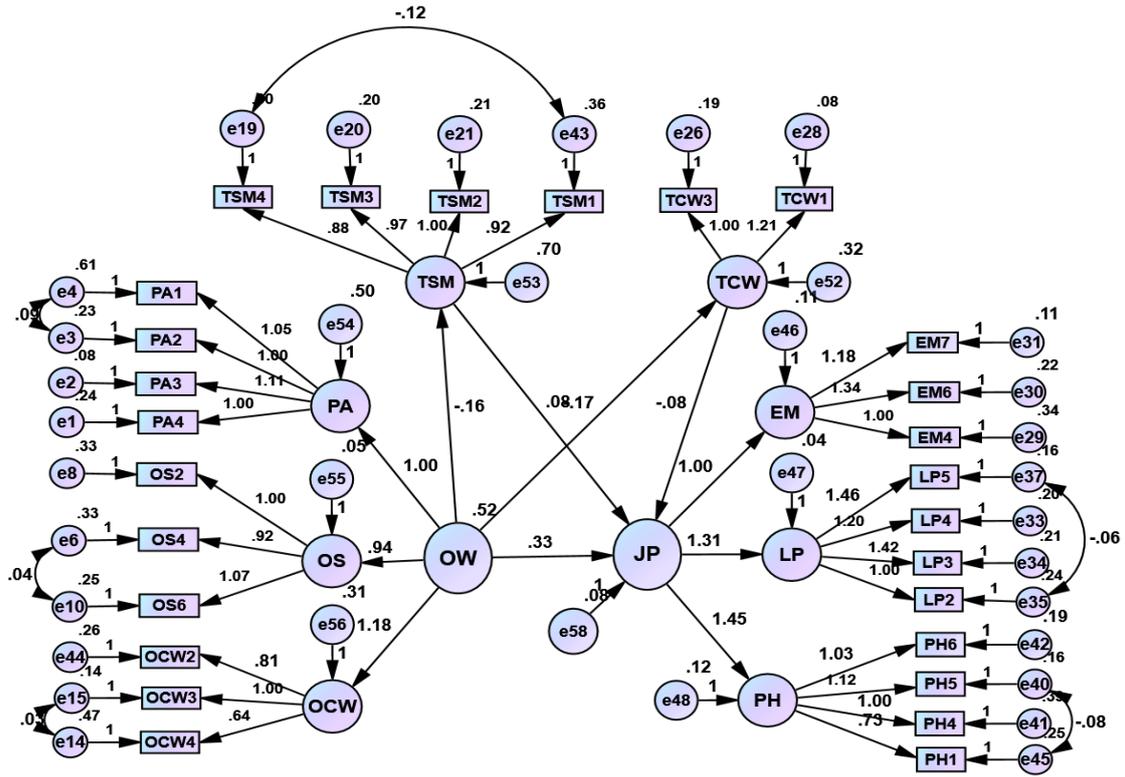
| Measure | Fit indices | Threshold value |
|---------|-------------|-----------------|
| CMIN/DF | 1.949       | Less than 3     |
| GFI     | 0.832       | 0.80 and above  |
| AGFI    | 0.800       | 0.80 and above  |
| CFI     | 0.927       | 0.90 and above  |
| TLI     | 0.916       | 0.90 and above  |
| NFI     | 0.862       | 0.90 and above  |
| RMSEA   | 0.068       | Less than 0.08  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن جميع مؤشرات مستوى المطابقة للنموذج البنائي محل الاختبار أعلى من محك القبول المطلوب، ومن ثم يمكن قبول النموذج واختبار التأثير غير المباشر للفرض الرابع.

٢/٤/٧ اختبار جودة مطابقة نموذج المعادلة الهيكلية للفرض الرابع:

يوضح الشكل التالي نتائج النموذج الهيكلي لتأثير المتغير الوسيط الثقة التنظيمية (OT) على العلاقة بين المتغير المستقل النبذ في مكان العمل (OW) والمتغير التابع الاحتراق الوظيفي (JP) باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path Analysis).



شكل (٩)

تحليل النموذج الهيكلي لاختبار الفرض الرابع

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

ويوضح الجدول التالي معنوية العلاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية كمتغير وسيط بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي:

جدول (١٨)

نتائج التأثير غير المباشر للنبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي

| المسار (PATH) | معامل التأثير المباشر | معامل التأثير غير المباشر | مستوى الدلالة P- Value | مستوى الدلالة P- Value | قرار القبول أو الرفض |
|---------------|-----------------------|---------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| OW»»TSM»» JP  | 0.333                 | -1.218                    | ***                    | 0.025                  | رفض                  |
| OW»»TCW»» JP  | 0.321                 | =1.342                    | ***                    | 0.036                  | رفض                  |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام برنامج AMOS V.24

أظهرت النتائج السابقة وجود وساطة جزئية معنوية تداخلية لمتغير الثقة التنظيمية بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي حيث أن:

- يوجد تأثير معنوي غير مباشر لمتغير الثقة في الإدارة العليا (TSM) على العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، حيث بلغ معامل التأثير غير المباشر المعياري (-1.218) وذلك عند مستوى معنوية (0.025)، وبالتالي تم قبول البُعد الأول في الوساطة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي غير مباشر لمتغير الثقة في زملاء العمل (TCW) على العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، حيث بلغ معامل التأثير غير المباشر المعياري (-1.342) وذلك عند مستوى معنوية (0.036)، وبالتالي تم قبول البُعد الثالث في الوساطة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي.

وبناءً على النتائج السابقة تم قبول جزئي للفرض الرابع أي أنه تؤثر الثقة التنظيمية متمثلة في بُعدي: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في زملاء العمل كمتغير وسيط تأثيراً معنوياً سالباً في العلاقة بين النبذ في مكان العمل بأبعاده متمثلة في: الاعتداء الجسدي، والنبذ المتعلق بالمنظمة، والنبذ المتعلق بالأفراد، وبين الاحترق الوظيفي بأبعاده متمثلة في: الإنهاك العاطفي، وسوء التعامل مع الآخرين، والشعور بتدني الإنجاز (بصفة إجمالية). بينما لا تؤثر الثقة التنظيمية متمثلة في: بُعد: الثقة في المشرفين كمتغير وسيط تأثيراً معنوياً في العلاقة بين ابعاد النبذ في مكان العمل، وابعاد الاحترق الوظيفي، وذلك لخروجه من ابعاد الثقة التنظيمية لعدم تطابقه مع عينة الدراسة وفقاً لمؤشرات جودة المطابقة للنموذج النهائي.

#### ثامناً: نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها ودلالاتها وتوصياتها

##### ١/٨ نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

يقوم الباحثان بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها، وذلك كما يأتي:

١/١/٨ توصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير طردي للنبذ في مكان العمل على الاحترق الوظيفي لدي العاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، فكلما انخفضت سلوكيات النبذ في مكان العمل انخفض أيضاً الاحترق الوظيفي لدي العاملين والعكس صحيح، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من: (Qian et al., 2019; Shafique et al., 2020; Jiang et al., 2021; Li et al., 2021; Said & Tanova, 2021; Chowdhury et al., 2023; Rypicz et al., 2023; Yang & Tan, 2023; Zanabazar et al., 2023; Galanis et al., 2024; Manninen et al., 2024) ، وأن النبذ في مكان العمل هو المتغير المفسر للتباين في الاحترق الوظيفي للعاملين من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، فسلوكيات النبذ في مكان العمل لها تأثير على الاحترق الوظيفي، فعندما يتم نبذ العاملين في مكان العمل يزيد لديهم الاحترق الوظيفي تجاه العمل، وبالتالي لابد من تقليل سلوكيات النبذ في مكان العمل لتقليل الاحترق الوظيفي لدي العاملين من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة.

٢/١/٨ اسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير عكسي للنبذ في مكان العمل على الثقة التنظيمية لدي العاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، بمعنى كلما زادت سلوكيات النبذ في مكان العمل زادت أيضاً الثقة التنظيمية لدي العاملين والعكس صحيح، واتفقت هذه النتيجة

مع نتائج كل من: (Artar et al., 2019; Kasap, 2020)، ويدل ذلك على أن النبذ في مكان العمل هو المتغير المفسر للتباين في الثقة التنظيمية للعاملين من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، فظاهرة سلوكيات النبذ في مكان العمل لها تأثير على الثقة التنظيمية، فعندما يتم نبذ العاملين في مكان العمل تقل لديهم الثقة التنظيمية، وبالتالي لا بد من الحد من ظاهرة سلوكيات النبذ في مكان العمل لزيادة الثقة التنظيمية لدي العاملين من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة.

٣/١/٨ كشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير عكسي للثقة التنظيمية علي الاحتراق الوظيفي للعاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، بمعنى كلما زادت الثقة التنظيمية لدي العاملين كلما انخفض الاحتراق الوظيفي لدي العاملين والعكس صحيح، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج كل من: (Bobbio et al., 2012; Lambert et al., 2012; Trussell, 2015; Özgür & Tektaş, 2018; Basit & Duygulu, 2018; Elewa & El Banan, 2019; Omar & Gabra, 2021; Paşamehmetoğlu et al., 2022; Tosun & Yalman, 2022; Keskin & Kiliç, 2024)، ويدل ذلك على أن الثقة التنظيمية هي المتغير المفسر للتباين في الاحتراق الوظيفي للعاملين من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، فالثقة التنظيمية لها تأثير على الاحتراق الوظيفي، وبالتالي لا بد من تعزيز وتدعيم الثقة التنظيمية سواء الثقة في الإدارة العليا أو الثقة في المشرفين أو الثقة في زملاء العمل للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي العاملين من هيئة التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

٤/١/٨ اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع عديد من الدراسات السابقة في وجود دور للثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين مختلف المتغيرات، من أهمها دراسة كل من (Kura et al., 2016; Olvera et al., 2017; Manimegalai & Barals., 2018; Ali et al., 2021; Dessaegn et al., 2021، بن برطال، ٢٠٢٢، علام، ٢٠٢٣، محمد، ٢٠٢٣)، واختلفت الدراسة الحالية معها بانها كشفت عن دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، حيث لن تقوم اية دراسة بتناول الثلاثة متغيرات معاً - في حدود علم الباحثين- واختلفت أيضاً مع الدراسات السابقة في مجال التطبيق، حيث طبقت الدراسة الحالية على العاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي.

٥/١/٨ كشفت الدراسة الحالية عن الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، حيث أن متغير الثقة التنظيمية هو المتغير المُفسر في التباين في الاحتراق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة، وجاء متغير النبذ في مكان العمل بعد متغير الثقة التنظيمية كمتغير مُفسر في التباين في الاحتراق الوظيفي، حيث فسّر متغيري الثقة التنظيمية والنبذ في مكان العمل كمتغيرين في معادلة الانحدار في الاحتراق الوظيفي. وحققت الدراسة الحالية شرط الوساطة، وهو الانخفاض في التأثير للنبذ في مكان العمل كمتغير مستقل على الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع عند دخول الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في معادلة الانحدار، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من: (Kura et al., 2016; Olvera et al., 2017; Manimegalai &

Barals., 2018; Ali et al.,2021; Dessalegn et al., 2021، بن برطال، ٢٠٢٢، علام،

٢٠٢٣، محمد، ٢٠٢٣).

## ٢/٨ دلالات الدراسة:

كشفت مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الحالية عن الوصول لبعض الدلالات العلمية والعملية، وذلك كما يأتي:

### ١/٢/٨ الدلالات العلمية:

١/١/٢/٨ تمثلت متغيرات الدراسة الحالية في: النبذ في مكان العمل (المتغير المستقل)، والاحترق الوظيفي (المتغير التابع)، والثقة التنظيمية (المتغير الوسيط)، وتُعد من المتغيرات الحديثة في إدارة الاعمال بصفة عامة، وإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة، وعليه فالاهتمام بالحد من سلوكيات النبذ في مكان العمل، وتعزيز الثقة التنظيمية، والتخفيف أو الحد من الاحترق الوظيفي، يجب أن يكون من أولويات الاهتمامات لأي منظمة.

٢/١/٢/٨ كشفت الدراسة الحالية عن أن الثقة التنظيمية لها دور وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، وتم اختيار مستشفيات جامعة جنوب الوادي مجالاً للتطبيق دون غيرها من الدراسات السابقة، وعليه فإن الدراسة الحالية أضافت الى أدبيات إدارة الاعمال القليلة نسبياً، والمتاحة في هذا المجال من الدراسة.

### ٢/٢/٨ الدلالات العملية:

١/٢/٢/٨ اسفرت نتائج الدراسة عن أن النبذ في مكان العمل يؤثر علي كل من: الاحترق الوظيفي والثقة التنظيمية، وأنه متغير مُفسر للتباين فيهما بالمستشفيات محل الدراسة، ومعني ذلك أن النبذ في مكان العمل متغير مُفسر في معادلة انحدار الاحترق الوظيفي علي النبذ في مكان العمل، ومعادلة انحدار الثقة التنظيمية على النبذ في مكان العمل، والتي تؤثر في خلق جيل من الموارد البشرية يمتلك الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل، والتي تؤدي الي التحسين في مستوى أداء المستشفيات محل الدراسة.

٢/٢/٢/٨ واسفرت نتائج الدراسة أيضاً، عن وجود دور وسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، ويعتبر أهم متغير مُفسر للتباين في الاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة، ثم يأتي دور النبذ في مكان العمل كمفسر للتباين في الاحترق الوظيفي. وكشفت الدراسة عن دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في زيادة درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الاحترق الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة، ويؤدي ذلك الى أهمية متغير الثقة التنظيمية من حيث: الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل في تحسين درجة تأثير النبذ في مكان العمل على الاحترق الوظيفي .

### ٣/٨ توصيات الدراسة وآفاق البحث المستقبلي:

#### ١/٣/٨ توصيات الدراسة:

يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز دور الثقة التنظيمية بهدف تقليل النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي لدى هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، وفيما يلي التوصيات المقترحة وآليات تنفيذها والمسئول عنها مجلس إدارة المستشفيات محل الدراسة، ومدير المستشفيات، ومدير إدارة الموارد البشرية، والوحدة التدريبية التابع لها المستشفيات، كما يأتي:

١/١/٣/٨ اعداد مجموعة برامج تدريبية لهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي الذين لديهم ادراك مرتفع للنبذ في مكان العمل لتعزيز قدراتهم وتأهيلهم في التعامل مع المشكلات التي تواجههم في العمل لكي يقلل من شعورهم بالنبذ في مكان العمل، من خلال تصميم مجموعة برامج تدريبية لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لتأهيلهم على كيفية حل المشكلات ومواجهتها، من خلال المحاضرات التدريبية، والتدريب الميداني.

٢/١/٣/٨ اعداد مجموعة قواعد وإجراءات لمعاقبة المشرفين والزملاء في العمل الذين يمارسون سلوكيات يتعمدون فيها النبذ في مكان العمل، من خلال عقد ورش عمل لتوعية المشرفين والزملاء بسلوكيات داعمة للعمل، ونقل منهم سلوكيات النبذ في مكان العمل.

٣/١/٣/٨ تشجيع هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي على مواجهتهم سلوكيات النبذ في مكان العمل باتباع آليات تثقيفية لتوعيتهم بالأضرار الناجمة عن النبذ في مكان العمل وأسبابه وكيفية التغلب على هذه الأضرار، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لكيفية التغلب ومواجهة ضغوط العمل الناتجة عن النبذ في مكان العمل، وما ينتج عنها من احتراق وظيفي.

٤/١/٣/٨ تنمية مهارات التواصل والتفاعل الاجتماعي لهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، وتشجيعهم علي توثيق العلاقات فيما بينهم والحد من الصراعات في العمل، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة بتشجيعهم وتحفيزهم وتوعيتهم وبث روح التفاؤل والامل.

٥/١/٣/٨ تعزيز ودعم ثقافة العمل من خلال مجموعات والتعاون المستمر بين هيئة التمريض لتقليل ظاهرة النبذ في مكان العمل، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لتنمية مهاراتهم المختلفة في مكان العمل.

٦/١/٣/٨ تعزيز وتنفيذ برامج اجتماعية لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، من خلال اعداد البرامج التالية لهم: ترفيهية، ورحلات، ودينية، وتجمعات عائلية، لإكسابهم علاقات ود بينهم مما يقلل من ظاهرة النبذ في مكان العمل.

٧/١/٣/٨ ضرورة العمل على تنمية العاملين بأنفسهم، لأن الثقة بالنفس تعد أساس لتوطيد العلاقات الاجتماعية الناجحة بين العاملين مع الآخرين بعيداً عن أي صراعات ومشكلات داخل العمل،

مما يحد من النبذ في مكان العمل، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لتنمية مهاراتهم المختلفة في مكان العمل.

٨/١/٣/٨ تحفيز العاملين من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة بالأخلاق الحميدة في التفاعل مع الآخرين، ومعاينة منهم ذوي الميول العدوانية في مكان العمل، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة بتوعيتهم وبث روح التفاؤل والامل فيهم.

٩/١/٣/٨ ضرورة تدعيم وغرس روح التعاون بين هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، وتشجيعهم على التعاون فيما بينهم، وتقديم المساعدات والدعم فيما بينهم، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة بتشجيعهم وتحفيزهم وتوعيتهم وبث روح التفاؤل والامل.

١٠/١/٣/٨ ضرورة توفير مرونة في جدول الإجازات لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يحد ويقلل من الاحتراق الوظيفي لدي هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لتحديد دور كل فرد منهم بالعمل الذي يقوم به وآليات التوازن بين العمل بالمستشفيات والحياة الشخصية.

١١/١/٣/٨ ضرورة العمل على تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، مما يؤدي الي تقليل التوتر وزيادة الرفاهية العامة، مما يحد ويقلل من الاحتراق الوظيفي لدي هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لتنمية الدعم النفسي والدعم الاجتماعي التي تؤدي دورها الي الحد من التوتر وزيادة الرفاهية لهم، ولتوعيتهم ودعمهم وغرس روح التفاؤل والامل لديهم لتحد من الاحتراق الوظيفي.

١٢/١/٣/٨ العمل علي تنمية ادراك هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة للثقة التنظيمية وتدعيم وغرس العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، من خلال تصميم مجموعة برامج تدريبية لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة تعريفهم مفاهيم الثقة التنظيمية وابعادها وما ينتج عنها لدي جميع العاملين والتي تؤدي الي التحسين في أداء منظماتهم.

١٣/١/٣/٨ ضرورة العمل علي إيجاد جو في المستشفيات تسوده الثقة التنظيمية بين هيئة التمريض فيها وتوفير الإمكانيات اللازمة لتطوير مهاراتهم المهنية في العمل وخبراتهم المعرفية، من خلال عقد ورش عمل باستمرار لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لدعمهم وادراكهم بالثقة التنظيمية من خلال الثقة في الإدارة العليا، والثقة في المشرفين، والثقة في زملاء العمل.

١٤/١/٣/٨ ضرورة العمل على تعزيز التفاعل الاجتماعي بين هيئة التمريض في المستشفيات محل الدراسة، مما يزيد من توافر الثقة التنظيمية فيما بينهم، من خلال عقد ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لتعريفهم بأهمية التفاعل الاجتماعي فيما بينهم مما يزيد من توافر الثقة التنظيمية فيما بينهم.

١٥/١/٣/٨ ضرورة اهتمام المستشفيات محل الدراسة بتحسين وتطوير الثقة التنظيمية فيما بينها وبين هيئة التمريض بها، من خلال تنظيم اجتماعات لمناقشة أي قضايا مشتركة فيما بينهم، وعقد

ورش عمل لهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لمناقشة المشكلات التي تواجههم اثناء العمل مما يزيد من توافر الثقة التنظيمية فيما بينهم.

#### ٤/٣/٨ توصيات بالبحوث المستقبلية:

يوصي الباحثان بمجموعة بحوث تصلح ان تكون نواة لبحوث مستقبلية، كما يأتي:

١/٤/٣/٨ ناقشت الدراسة الحالية علاقة النبذ في مكان العمل بالاحترق الوظيفي والثقة التنظيمية، ولن تتطرق لمحددات ومترتبات النبذ في مكان العمل، وهذا أمر جدير بالدراسات المستقبلية.

٢/٤/٣/٨ ناقشت الدراسة الحالية دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، ولن تناقش محددات وأبعاد الثقة التنظيمية، والنتائج المترتبة عليه، وهذا أيضاً يعتبر أمر جدير بالدراسات المستقبلية.

٣/٤/٣/٨ تم تطبيق الدراسة الحالية على العاملين من هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي محل الدراسة، ويرى الباحثان أن تطبيق الدراسة على قطاع آخر قد يؤدي الي نتائج مختلفة، ولذا يوصي الباحثان بدراسة نفس متغيرات الدراسة الحالية علي: قطاع التعليم، وقطاع الصناعة، وقطاع الصحة، والجهاز الإداري للدولة، وقطاع السياحة.

٤/٤/٣/٨ اثبتت الدراسة الحالية أن العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي علاقة غير مباشرة، وذلك بعد ادخال متغير الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بينهما، ولذا يوصي الباحثان بإدخال متغيرات وسيطة أو معدلة أخرى بينهما مثل: الارتباط الوظيفي، ورأس المال النفسي، والهندسة النفسية، والنزاهة السلوكية للقائد، والدعم التنظيمي المُدرك.

المراجع:

مراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، على يونس، والعشري، تامر إبراهيم، وابوسمرة، عبدالله السيد (٢٠٢٠). مناخ العمل الأخلاقي كمتغير وسيط بين النبذ في مكان العمل والالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية على العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، **مجلة الدراسات والبحوث التجارية**، كلية التجارة، جامعة بنها، ٤٠(٣): ١١٤٩-١١٧١.
- بن برطال، عبدالقادر (٢٠٢٢). الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين أداء هيئة التدريس لدي أساتذة كلية العلوم الاقتصادية - جامعة الاغواط، **مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة**، جامعة الوادي- الجزائر، ٧(٢): ٣٣٩-٣٥٧.
- رضوان، طارق رضوان محمد (٢٠١٤). الثقة التنظيمية كمدد للعلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي- دراسة تطبيقية، **المجلة العلمية للتجارة والتمويل**، كلية التجارة، جامعة طنطا، ٣٤(٤): ١-٥١.
- ريان، عادل ريان محمد (٢٠١٣). **بحوث التسويق : المبادئ والقياس والطرق**، أسيوط: مطبعة الصفا والمروة للنشر.
- سعد، بهاء الدين مسعد، ومهدي، شيماء (٢٠٢٢). دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيمواويات والمستلزمات الطبية - هولدي فارما، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٣(٢): ١٥١٩-١٥٨٠.
- علام، نهال محمد (٢٠٢٣). دور الثقة في القائد كمتغير وسيط في العلاقة بين نمط القيادة والالتزام التنظيمي- دراسة تطبيقية على قطاع الدواء المصري، **مجلة البحوث المالية والتجارة**، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٢٤(٣): ٢٩١-٣٤٩.
- محمد، عبدالناصر طه إبراهيم (٢٠٢٣). دور الثقة التنظيمية كمتغير تفاعلي في العلاقة بين خصائص الوظيفة والالتزام الوجداني- دراسة تطبيقية على العاملين بالوظائف الإدارية بجامعة أسيوط، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٤(٣-١): ٨٤٣-٩١٢.
- نورالدين، عمرو احمد، وشلبي، سهير عبدالمنعم محمد، والحريري، بسمة محمد ادريس (٢٠٢٢). تأثير النبذ في مكان العمل على نية ترك العمل: الدور الوسيط للسمت التنظيمي وسلوك إخفاء المعرفة- دراسة ميدانية في منظمات الملابس الجاهزة بالمنطقة الحرة العامة ببورسعيد، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٢٣(٤): ١٩٠-٢٣٤.

- Al Hasnawi, H. H. & Abbas, A. A. (2020). Workplace Ostracism as a Mediating Variable in the Relationship between Paradoxical Leader Behaviours and Organizational Inertia, **Organizacija**, 53(2):165–181.
- Alajmi, S. A. (2016). Organizational Trust: A Gateway to Psychological Empowerment, **Journal of Management Research**, 9(1):52–69.
- Ali, J.; Yasir, M.; Adil, M. & Siddique, M. (2021). Ethical Leadership and Employees' Trust Matters in Mitigating Employees' Burnout. **Ilkogretim Online**, 20(4):1319-1329.
- Anasori, E.; Bayighomog, S. W.; De Vita; G. & Altinay, L. (2021). The Mediating Role of Psychological Distress between Ostracism, Work Engagement, and Turnover Intentions: An Analysis in the Cypriot Hospitality Context. **International Journal of Hospitality Management**, 94: 102829
- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, **Psychological Bulletin**, 103(3): 411-423.
- Arji, S.; Ziri, R.; Aboussaleh, Y.; Azzaoui, F. Z.; Krupa, K. & Ahami, A. O. (2023). Determinants of Burnout and its Prevalence Among Employees in a Moroccan private company, **Acta Neuropsychologica**, 21: 427–439.
- Artar, M.; Adiguzel, Z. & Erdil, O. (2019). Orgutlerde Yoneticije Duyulan Guvenin, Psikolojik Sozleşme Ihlali, Orgutsel Dışlanma ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 11(3): 1417–1432.
- Bagozzi, R. P.; Yi, Y. & Nassen, K. D. (1998). Representation of Measurement Error in Marketing Variables: Review of Approaches and Extension to Three-Facet Designs, **Journal of Econometrics**, 89(1,2):393–421.
- Bai, Y.; Zhou, J. & He, W. (2023). How Employee Job Burnout, Work Engagement, and Turnover Intention Relate to Career Plateau during the Epidemic. **Social Sciences**, 12(7): 394-.409.
- Basit, G. & Duygulu, S. (2018). Nurses' Organizational Trust and Intention to Continue Working at Hospitals in Turkey, **Collegian**, 25(2):163–169.
- Bastug, G.; Pala, A.; Kumartasli, M.; Günel, İ. & Duyan, M. (2016). Investigation of the Relationship between Organizational Trust and Organizational Commitment, **Universal Journal of Educational Research**, 4(6): 1418–1425.

- Bedi, A. (2021). No Herd for Black Sheep: A Meta- Analytic Review of the Predictors and Outcomes of Workplace Ostracism. **Applied Psychology**, 70(2): 861-904.
- Bhatti, S. H.; Hussain, M.; Santoro, G. & Culasso, F. (2022). The Impact of Organizational Ostracism on Knowledge Hiding: Analyzing the Sequential Mediating Role of Efficacy Needs and Psychological Distress, **Journal of Knowledge Management**. 40(3): 233-253.
- Bobbio, A.; Bellan, M. & Manganelli, A. M. (2012). Empowering Leadership, Perceived Organizational Support, Trust, and Job Burnout for Nurses: A Study in an Italian General Hospital, **Health Care Management Review**, 37(1): 77-87.
- Bryman, A. (2016). **Social Research Methods**, Oxford University Press.
- Budayová, Z.; Ludvigh, L. & Mrosková, L. (2023). Analysis of Risk of Burn out at Workers in the Field of Social Services and Health Care, **Journal of Education Culture and Society**, 14(1): 365-380.
- Chenji, K. & Sode, R. (2019). Workplace Ostracism and Employee Creativity: Role of Defensive Silence and Psychological Empowerment, **Industrial and Commercial Training**, 51(6): 360-370.
- Chirico, F.; Sharma, M.; Zaffina, S. & Magnavita, N. (2020). Spirituality and Prayer on Teacher Stress and Burnout in an Italian Cohort: A Pilot, Before-After Controlled Study, **Frontiers in Psychology**, 10: 2933.
- Chowdhury, S. R.; Kabir, H.; Akter, N.; Iktidar, M. A.; Roy, A. K.; Chowdhury, M. R. & Hossain, A. (2023). Impact of Workplace Bullying and Burnout on Job Satisfaction Among Bangladeshi Nurses: A Cross-Sectional Study, **Heliyon**, 9(2): e13162
- Chung, Y. W. (2018). Workplace Ostracism and Workplace Behaviors: A Moderated Mediation Model of Perceived Stress and Psychological Empowerment, **Anxiety, Stress, & Coping**, 31(3): 304-317.
- Dash, D.; Farooq, R. & Upadhyay, S. (2022). Linking Workplace Ostracism and Knowledge Hoarding via Organizational Climate: A Review and Research Agenda, **International Journal of Innovation Science**, 23(4): 78-93.
- Dessalegn, S.; Alemu, Z. K. & Tensay, A. T. (2021). Understanding the Leadership Style-Employee Commitment Nexus in Banking Industry: The **Mediation** Role of Trust in Supervisor Using Structural Equation Modelling, **Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry**, 12(6): 6973-6995.

- Elewa, A. H. & El Banan, S. H. (2019). Organizational Culture, Organizational Trust and Workplace Bullying Among Staff Nurses at Public and Private Hospitals. **International Journal of Nursing Didactics**, 9(04): 10–20.
- Elhanafy, E. Y. & Ebrahim, R. M. (2022). The Influence of Workplace Ostracism and Organizational Cynicism on Organizational Silence among Nursing Staff, **Tanta Scientific Nursing Journal**, 25(2): 221-245.
- Farasat, M.; Afzal, U.; Jabeen, S.; Farhan, M. & Sattar, A. (2021). Impact of Workplace Ostracism on Turnover Intention: An Empirical Study from Pakistan, **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 8(11): 265-276.
- Ferris, D. L.; Lian, H.; Brown, D. J. & Morrison, R. (2015). Ostracism, Self-Esteem, and Job Performance: When Do We Self-Verify and When Do We Self- Enhance?, **Academy of Management Journal**, 58(1): 279-297.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, **Journal of Marketing Research**, 18(1): 39–50.
- Galanis, P.; Moisoglou, I.; Katsiroumpa, A. & Sourtzi, P. (2024). Impact of Workplace Bullying on Job Burnout and Turnover Intention Among Nursing Staff in Greece: Evidence After the COVID-19 Pandemic, **AIMS Public Health**, 11(2): 614–627.
- Galanis, P.; Vraka, I.; Fragkou, D.; Bilali, A. & Kaitelidou, D. (2021). Nurses' Burnout and Associated Risk Factors During the COVID- 19 Pandemic: A Systematic Review and Meta- Analysis, **Journal of Advanced Nursing**, 77(8): 3286–3302.
- Gkorezis, P.; Panagiotou, M. & Theodorou, M. (2016). Workplace Ostracism and Employee Silence in Nursing: The Mediating Role of Organizational Identification, **Journal of Advanced Nursing**, 72(10): 2381–2388.
- Hair, J. F.; Black, W. C.; Babin, B. J.; Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2010). **Multivariate Data Analysis**, 7<sup>th</sup> ed., Pearson Prentice Hall.
- Howard, M. C.; Cogswell, J. E. & Smith, M. B. (2020). The Antecedents and Outcomes of Workplace Ostracism: A Meta-Analysis, **Journal of Applied Psychology**, 105(6): 577.
- Ikram, T.; Khalid, A. & Hassan, S. (2021). The Mediating Effect of Job Satisfaction between Workplace Ostracism and Employee Turnover Intention, **Governance and Management Review**, 3(2): 86-101.

- Imran, M. K.; Fatima, T.; Sarwar, A. & Iqbal, S. M. (2021). Will I Speak up or Remain Silent? Workplace Ostracism and Employee Performance Based on Self-Control Perspective, **The Journal of Social Psychology**, 1-19
- Islam, S. U.; Irfan, B.; Jamshed, H.; Anjum, I. & Nawaz, M. (2021). Workplace Ostracism and Knowledge Sharing in Projectized Organizations of Pakistan, **International Journal of Business and Economic Affairs**, 6(2): 70-81.
- Jiang, H.; Jiang, X.; Sun, P. & Li, X. (2021). Coping with Workplace Ostracism: The Roles of Emotional Exhaustion and Resilience in Deviant Behavior, **Management Decision**, 59(2): 358–371.
- Kasap, M. (2020). Hizmet İşletmelerinde Dışlanma ve Orgütsel Güven İlişkisi: Guney Marmara Ornegi, **Turkish Studies-Economy**, 15(2): 1055–1066.
- Keskin, S. & Kiliç, M. (2024). Investigation of the Relationship between Nurses' Perception of Toxic Leadership and their Organizational Trust Levels and Turnover Intentions, **Journal of Advanced Nursing**, 80(5): 1859–1867.
- Kura, K. M.; Shamsudin, F. M. & Chauhan, A. (2016). Organization Trust as a Mediator between Perceived Organizational Support and Constructive Deviance, **International Journal of Business and Society**, 17(1): 1 – 18.
- Lambert, E. G.; Hogan, N. L.; Barton-Bellessa, S. M. & Jiang, S. (2012). Examining the Relationship between Supervisor and Management Trust and Job Burnout Among Correctional Staff, **Criminal Justice and Behavior**, 39(7): 938–957.
- Li, M.; Xu, X. & Kwan, H. K. (2021). Consequences of Workplace Ostracism: A Meta-Analytic Review, **Frontiers in Psychology**, 12: 641302.
- Lubbadah, T. (2021). The Phenomenon of Job Burnout and its Relation to Employees Performance: Empirical Evidence from the Jordanian Banking Sector with International Perspective, **PhD Thesis**, University of Pécs.
- Lyu, Y. & Zhu, H. (2019). The Predictive Effects of Workplace Ostracism on Employee Attitudes: A Job Embeddedness Perspective, **Journal of Business Ethics**, 158(4):1083-1095.
- Manimegalai, S. & Baral, R. (2018). Examining the Mediating Role of Organizational Trust in the Relationship between CSR Practices and Job Outcomes, **Social Responsibility Journal**,14(10): 1-15.
- Manninen, S. M.; Koponen, S., Sinervo, T. & Laulainen, S. (2024). Workplace Ostracism in Healthcare: Association with Job Satisfaction, Stress, and Perceived Health, **Journal of Advanced Nursing**, 80(5): 1813–1825.

- Mete, E. S. & Sökmen, A. (2016). The Influence of Workplace Bullying on Employee's Job Performance, Job Satisfaction and Turnover Intention in a Newly Established Private Hospital, **International Review of Management and Business Research**, 5(1): 65- 89.
- Mijakoski, D.; Cheptea, D.; Marca, S. C.; Shoman, Y.; Caglayan, C.; Bugge, M. D.; Gnesi, M.; Godderis, L.; Kiran, S. & McElvenny, D. M. (2022). Determinants of Burnout Among Teachers: A Systematic Review of Longitudinal Studies, **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 19(9): 57-76.
- Namazi, M.; Namazi, N. (2016). Conceptual Analysis of Moderator and Mediator Variables in Business Research, **Procedia Economics and Finance**, 36(1):540-554.
- Olvera, J.; Llorens, S.; Acosta, H. & Salanova, M. (2017). Transformational Leadership and Horizontal Trust as Antecedents of Team Performance in the Healthcare Context, **Anales de Psicología**, 33(2): 365-375.
- Omar, A. A. & Gabra, S. F. (2021). Workplace Bullying and Its Effect on Organizational Trust and Turnover Intention Among Nursing Staff, **Assiut Scientific Nursing Journal**, 9(24): 46-55.
- Opeke, R. O. & Akinola, A. A. (2019). Influence of Organizational Citizenship Behavior on Job Burnout Among Librarians in University Libraries in Nigeria.
- Ozgür, G. & Tektaş, P. (2018). An Examination of the Correlation between Nurses' Organizational Trust and Burnout Levels, **Applied Nursing Research**, 43: 93-97.
- Paliszkiwicz, J.; Koohang, A.; Gołuchowski, J. & Horn Nord, J. (2014). Management Trust, Organizational Trust, and Organizational Performance: Advancing and Measuring a Theoretical Model, **Management and Production Engineering Review**, 5(1): 32-41.
- Paşamehmetoğlu, A.; Guzzo, R. F. & Guchait, P. (2022). Workplace Ostracism: Impact on Social Capital, Organizational Trust, and Service Recovery Performance, **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 50: 119-126.
- Qian, J.; Yang, F.; Wang, B.; Huang, C. & Song, B. (2019). When Workplace Ostracism Leads to Burnout: The Roles of Job Self-Determination and Future Time Orientation, **The International Journal of Human Resource Management**, 30(17): 2465-2481.
- Robinson, S. L. & Schabram, K. (2019). Workplace Ostracism: What's it Good for? Current Directions in Ostracism, **Social Exclusion and Rejection Research**, 155-170.

- Romano, L.; Angelini, G.; Consiglio, P. & Fiorilli, C. (2022). An Italian Adaptation of the Burnout Assessment Tool-Core Symptoms (BAT-C) for Students, **Education Sciences**, 12(2): 124-135.
- Rypicz, Ł.; Witzak, I.; Gawłowski, P.; Salehi, H. P. & Kołcz, A. (2023). Assessment of Selected Psychosocial Risk Factors: Stress, Job Burnout, and Bullying in the Case of Medical Staff as Part of Workplace Ergonomics During the COVID-19 Pandemic—A Prospective Pilot Study, **Frontiers in Public Health**, 11: 1169604.
- Said, H. & Tanova, C. (2021). Workplace Bullying in the Hospitality Industry: A Hindrance to the Employee Mindfulness State and a Source of Emotional Exhaustion, **International Journal of Hospitality Management**, 96: 102961.
- Sarwar, A.; Bilal, A. R.; Imran, M. K. & Fatima, T. (2021). Manifestations of Workplace Ostracism: An Insight into Academics' Psychological Well-Being, **South Asian Journal of Business Studies**, 9(4):123-151.
- Sepahvand, R. & Momeni, M. (2021). Workplace Ostracism and Knowledge Hiding: The Mediating Role of Job Tension (Case Study of Nurses of Public Hospitals Employee's in Lorestan), **Iranian Journal of Ergonomics**, 8(4): 115-128.
- Shafique, I.; Qammar, A.; Kalyar, M. N.; Ahmad, B. & Mushtaq, A. (2020). Workplace Ostracism and Deviant Behavior Among Nurses: A Parallel Mediation Model, **Journal of Asia Business Studies**, 15(1): 50–71.
- Sharma, N. & Dhar, R. L. (2022). From Curse to Cure of Workplace Ostracism: A Systematic Review and Future Research Agenda, **Human Resource Management Review**, 32(3): 100836.
- Singh, L. B. & Srivastava, S. (2021). Linking Workplace Ostracism to Turnover Intention: A Moderated Mediation Approach, **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 46: 244-256.
- Tosun, N. & Yalman, F. (2022). The Mediating Role of The Anxiety Level in The Effect of Trusting CO-Workers on Helping Behaviors to CO- Workers During Covid-19 Pandemic, **Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 6(1): 85–97.
- Trussell, G. (2015). Organizational Trust as a Moderator of the Relationship between Burnout and Intentions to Quit, **M.Sc. Thesis, Minnesota State University, Mankato**,
- Waldeck, D.; Pancani, L.; Morris, E. M.; Adie, J., Holliman, A. & Tyndall, I. (2023). Perceived Ostracism and Paranoia: A Test of Potential Moderating Effects of Psychological Flexibility and Inflexibility. **Current Psychology**, 42(33): 29138–29148.

- Wesselmann, E. D.; Williams, K. D.; Ren, D. & Hales, A. H. (2021). Ostracism and Solitude, *The Handbook of Solitude: Psychological perspectives on Social Isolation, Social Withdrawal, and Being Alone*, 209-223.
- Wilczek-Rużyczka, E. & Wszyńska- Michalec, J. (2023). Level of Occupational Burnout, Perceived Stress and Life Satisfaction Amongst University Teachers, *Acta Neuropsychologica*, 21: 1–20.
- Wilczek-Rużyczka, E., & Zaczyk, I. (2022). Determining the Effect of Stress and Job Burnout on the Life Satisfaction of Nursing Staff, *Acta Neuropsychologica*, 20(2): 139-158.
- Yang, F. H. & Tan, S. L. (2023). Effects of Workplace Ostracism on Burnout Among Nursing Staff During the COVID-19 Pandemic, Mediated by Emotional Labor, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5): 4208.
- Yang, M. & Fry, L. (2018). The Role of Spiritual Leadership in Reducing Healthcare Worker Burnout, *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 15(4): 305–324.
- Zanaabazar, A.; Jigjiddorj, S. & Jambal, T. (2023). Impact of Workplace Bullying on Job Burnout, *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 11(3): 1071–1090.
- Zhang, S.; Wang, J.; Xie, F.; Yin, D.; Shi, Y.; Zhang, M.; Yin, H.; Li, F.; Yang, L. & Cao, D. (2020). A Cross-sectional Study of Job Burnout, Psychological Attachment, and the Career Calling of Chinese Doctors, *BMC Health Services Research*, 20: 1–11.

## ملحق الدراسة

### قائمة استقصاء الدراسة الميدانية

السيد(ة) الفاضل (ة) / .....

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحثان بإعداد دراسة بعنوان: دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي - دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي، برجاء التكرم باستيفاء أسئلة الاستقصاء المرسل لسيادتكم ونأمل حسن تعاونكم الذي يمثل أساس نجاح هذه الدراسة، شاكرين مقدماً حسن تعاونكم ونؤكد لكم أن المعلومات التي تقدمونها تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شاكرين سلفاً لحسن تعاونكم واهتمامكم،،،،،

الباحثان

د. محمد حسن احمد مهدي

د. حسام الدين موسي أبوضيف

القسم الأول: متغيرات الدراسة

تصف العبارات التالية متغيرات الدراسة المختلفة: النبذ في مكان العمل، والثقة التنظيمية، والاحترق الوظيفي. والمطلوب منكم تحديد مدى موافقتكم على محتواها. ودرجة الموافقة وعدم الموافقة موزعة على الأرقام من ١: ٥ كما هو مبين أدناه.

| غير موافق تمامًا                             | غير موافق | محايد | موافق | موافق تمامًا | العبارات   |
|--|-----------|-------|-------|--------------|--|
| <b>النبذ في مكان العمل (المتغير المستقل)</b> |           |       |       |              |  |
| <b>أ - الاعتداء الجسدي</b>                   |           |       |       |              |  |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ١- تعرضت لتلميحات جنسية غير مرغوب فيها في مكان العمل، مما يشكل انتهاكاً لخصوصيتي.          |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٢- تعرضت لتهديدات العنف والاعتداءات الشخصية في مكان العمل، مما يؤثر على سلامتي النفسية.    |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٣- تعرضت للإهانة بتصريحات هجومية تتعلق بشخصي في مكان العمل، مما يؤدي إلى تدهور بيئة العمل. |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٤- تعرضت لسلوك تخويفي وتدخل في الأمور الشخصية في مكان العمل، مما يؤثر على سلامتي النفسية.  |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٥- تعرضت لادعاءات كاذبة ضدي في مكان العمل، مما يسبب لي ضغوطاً نفسية غير عادية.             |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٦- تعرضت للمضايقة الزائدة في العمل، مما يؤثر على راحتي نفسياً ومهنيًا.                     |
| <b>ب - النبذ المتعلق بالمنظمة</b>            |           |       |       |              |  |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٧- يتجاهلني مشرفي في مكان العمل، مما ينعكس سلباً على نفسياتي.                              |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٨- لا يرد مشرفي على التحية، مما يخلق بيئة عمل غير مريحة.                                   |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ٩- يحرص مشرفي على تجنبني، مما يؤثر على فرصتي في التقدم المهني.                             |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ١٠- يحرص مشرفي على عدم النظر إلي في مكان العمل، مما يؤثر على شعوري بالانتماء والقيمة.      |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ١١- يهتم مشرفي بالتحدث معي في العمل، مما يسهم في بناء علاقة تعاونية.                       |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ١٢- يعاملني مشرفي كأني غير موجود، مما يؤثر على رغبتني في المشاركة الفعالة في العمل.        |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ١٣- يرفض مشرفي التحدث معي، مما يعيق تواصلني مع الإدارة.                                    |
| ١  | ٢         | ٣     | ٤     | ٥            | ١٤- يتجاهلني مشرفي في مكان العمل، مما ينعكس سلباً على إرشاداتي وتطويري المهني.             |

| ج- النبذ المتعلق بالأفراد        |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ١٥- يتجاهلني زميلي في العمل، مما يخلق جوًا غير مريح وغير تعاوني.                                      |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ١٦- يتم تجاهل اقتراحاتي للعمل، مما يضر بمشاركتي في تطويره.  |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ١٧- يتم تجاهلي وعزلي اجتماعيًا في العمل، مما يؤثر سلبيًا على سلامتي النفسية.                          |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ١٨- تعرضت لضغط العمل لا يمكن السيطرة عليه في مكان العمل، مما يؤثر على أدائي وصحتي العقلية.            |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ١٩- يحرص زميلي على التحدث معي في العمل، مما يسهم في بناء فريق عمل مترابط.                             |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٠- يحرص زميلي على أن أجلس بمفردي في حجرة تناول الغداء في العمل، مما يؤثر على علاقتي بالفريق.         |
| الثقة التنظيمية (المتغير الوسيط) |   |   |   |   |   |
| أ - الثقة في الإدارة العليا      |   |   |   |   |   |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢١- أضع ثقتي في أن الإدارة العليا تسعى لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب وفقًا لقدراته وإمكانياته. |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٢- أثق في حرص الإدارة العليا على تقديم الدعم الكافي والمناسب لهيئة التمريض.                          |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٣- أؤمن بجهود الإدارة العليا في جعل بيئة العمل صحية وداعمة لتحسين جودة الحياة الوظيفية.              |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٤- أثق في تقدير الإدارة العليا لجهود وإسهامات هيئة التمريض وحفاظها عليها ماديا ومعنويا.              |
| ب - الثقة في المشرفين            |   |   |   |   |   |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٥- أثق في امتلاك المشرفين للإمكانيات المناسبة التي تمكنهم من إدارة المستشفى بفعالية.                 |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٦- أؤمن بقدرة المشرفين على توفير فرص مناسبة لمشاركة هيئة التمريض في صنع القرار.                      |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٧- أثق في إمكانية الاعتماد على مشرفي العمل للحصول على الدعم والمساندة وتذليل صعوبات العمل.           |
| ج- الثقة في زملاء العمل          |   |   |   |   |   |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٨- أثق في تشجيع زملائي لي على أداء مهامهم بفعالية.   |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٢٩- أؤمن بتقديم زملائي العون والمساعدة لي بشكل دائم.  |
| ١                                | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٠- أثق في حرص زملائي على نقل المعرفة والخبرة لي دائمًا.  |
| الاحترق الوظيفي (المتغير التابع) |   |   |   |   |   |

| أ - الإنهاك العاطفي        |   |   |   |   |   |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣١- أشعر بأنني أستنزف عاطفيًا نتيجة للمهام التي أقوم بها داخل المستشفى، مما يؤثر على نفسياتي. |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٢- أشعر بالتعب والإرهاق الشديدين، وفقدان كامل طاقتي أثناء العمل.                             |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٣- أشعر بأن المهام المطلوبة مني في العمل تفوق قدراتي وإمكاناتي.                              |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٤- أشعر بالإحباط الشديد بسبب طبيعة عملي.   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٥- عملي في المستشفى يستنزف طاقتي وحيويتي، مما يجعل من الصعب التركيز على المهام بشكل فعال.    |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٦- أشعر برغبة قوية في الانسحاب من العمل.   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٧- أشعر بالتعب والإرهاق بمجرد التفكير في الذهاب إلى المستشفى.                                |
| ب - سوء التعامل مع الآخرين |   |   |   |   |   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٨- أصبحت أتعامل مع عملي كمجرد واجب روتيني لا معنى له.  |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٣٩- أصبحت أكثر قسوة في التعامل مع الجميع بسبب طبيعة عملي.                                     |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٠- أتعامل مع مشاكل مرضاي ببرود ولا مبالاة.   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤١- أعاني من عدم التوازن بين حياتي الشخصية والمهنية.  |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٢- فقدت الرغبة في تحسين وتطوير مهاراتي الشخصية والمهنية.                                     |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٣- أشعر بتأثيرات نفسية سلبية مثل الاكتئاب والقلق بسبب العمل.                                 |
| ج- الشعور بتدني الإنجاز    |   |   |   |   |   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٤- أشعر بالإحباط والعجز عن تحسين وضعي المهني.  |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٥- أشعر بالانتعاش والحيوية في عملي بوجود زملائي.   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٦- أشعر بالافتقار إلى الحماسة في تحقيق الأهداف المطلوبة.                                     |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٧- لا أشعر بتجدد النشاط والحيوية بعد إنجاز المهام اليومية.                                   |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٨- أشعر بالتورط في الأخطاء والفشل بشكل زائد بسبب قلة إنجازاتي.                               |
| ١                          | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٤٩- أشعر بانخفاض مستوى أدائي الوظيفي بسبب عدم تحقيق إنجازاتي.                                 |

القسم الثاني: البيانات الشخصية:

الرجاء من سيادتكم وضع علامة (√) في المكان المناسب:

- ١- الاسم (اختياري): .....
- ٢- النوع: ذكر ( ) أنثى ( )
- ٣- السن: اقل من ٣٠ سنة ( ) من ٣٥ الي > ٤٥ سنة ( )  
من ٤٥ سنة فأكثر ( )
- ٤- المؤهل الدراسي: مؤهل متوسط ( ) مؤهل عالي ( )
- ٥- الخبرة: اقل من ٥ سنوات ( ) من ٥ الي > ١٠ سنوات ( )  
من ١٠ سنوات فأكثر ( )

نشكركم لحسن تعاونكم الصادق معنا ،،،