



دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل بالقطاع الصحي بدمياط في ظل أزمة كورونا

بحث مُستل من رسالة ماجستير في إدارة الأعمال

د. لمياء السعيد السعيد السلنتي

أ. محمود أسامة إبراهيم فهيم

أستاذ إدارة الأعمال

معيد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة، جامعة دمياط

كلية التجارة، جامعة دمياط

lamya1970@yahoo.com

mahmoudfaheem620@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الخامس - العدد الأول – الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٤

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

فاهيم، محمود أسامة إبراهيم؛ السلنتي، لمياء السعيد السعيد (٢٠٢٤). دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل بالقطاع الصحي بدمياط في ظل أزمة كورونا، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٥(١)، ٣٧٣-٤١٨.

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

دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات

المعوقة للعمل بالقطاع الصحي بدمياط في ظل أزمة كورونا

أ. محمود أسامة إبراهيم فهميم؛ د. لمياء السعيد السلنتي

المخلص

يهدف البحث إلي التعرف علي تأثير التنافر العاطفي علي ظهور السلوكيات المعوقة للعمل في ظل أزمة كورونا للعاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط واختبار دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في تلك العلاقة. اعتمد الباحث علي عينة عشوائية طبقية قوامها (٣٦٦) مفردة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار مجموعة من الفروض بالاعتماد علي مجموعة من الاختبارات الإحصائية، وذلك باستخدام برنامج (SPSS V.20) وبرنامج (SMART PLS 4) القائم علي أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لإجراء التحليل الإحصائي لاختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة.

وأُسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير إيجابي معنوي للتنافر العاطفي علي أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل، ووجود تأثير سلبي معنوي للدعم التنظيمي المدرك علي أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل، إضافة إلي توصل الدراسة للدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل بالنسبة للعاملين بمستشفيات وزارة الصحة بمحافظة دمياط. وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج أُقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تمكن إدارة المستشفيات بمحافظة دمياط من التقليل من التأثير السلبي للتنافر العاطفي علي ظهور السلوكيات المعوقة للعمل وزيادة إدراك العاملين للدعم التنظيمي المدرك، فالدعم التنظيمي القائم علي الاهتمام برفاهية العاملين ومراعاة أهدافهم، من شأنه أن يخفض التأثير السلبي للشعور بالتنافر العاطفي وبخاصة خلال انتشار فيروس كورونا.

الكلمات المفتاحية: التنافر العاطفي – الدعم التنظيمي المدرك- السلوكيات المعوقة للعمل- فيروس كورونا .

مقدمة:

تواجه المنظمات تحديات كبيرة من أجل تقديم خدمات عالية المستوي لعملائها، لذلك ازدادت أهمية العنصر البشري حيث يمثل العنصر الأكثر أهمية في تعزيز قدرة المنظمة علي تحقيق أهدافها التنظيمية. ويتأثر أداء العاملون بالعديد من المتغيرات الفردية والتنظيمية، ونتيجة لذلك يجب علي المنظمة تحديد المتغيرات المؤثرة علي سلوكيات العاملين، وتعتبر السلوكيات المعوقة للعمل أحد السلوكيات السلبية المؤثرة علي معدلات أداء المنظمة (Tolga, 2020).

وفي ظل الظروف التي يعيشها العالم والناجمة عن انتشار فيروس كورونا، قد كرسّت المنظمات جهوداً كبيرة للتكيف مع الظروف البيئية المحيطة، وتحديد الإستراتيجيات المناسبة لمواجهة الفيروس مع الحفاظ علي رضا العاملين وإنجاز المهام الوظيفية وأخيراً التقليل من ظهور السلوكيات المعوقة للعمل (Nemteanu & Dabija, 2021).

وتُعرف السلوكيات المعوقة للعمل علي أنها عبارة عن سلوكيات تصدر إما بشكل متعمد، أو غير متعمد من جانب الفرد بما يؤدي إلي التأثير السلبي علي أداء الفرد نفسه، أو الآخرين، أو المنظمة، أو أصحاب المصالح (Chen et al., 2020). تُشكل السلوكيات المعوقة للعمل تهديداً كبيراً بالمنظمات وتمثل تلك السلوكيات مصدر قلق بسبب الخسائر المالية التي تتحملها المنظمات من جراء تلك السلوكيات؛ مما يشير إلى أهمية استكشاف السوابق المحتملة لحدوثها لفهم كيفية تطورها داخل المنظمات (De et al., 2021b). (Clercq).

يمثل التنافر العاطفي أحد أهم المتغيرات المسببة لحدوث السلوكيات المعوقة للعمل، حيث تؤدي التجربة المستمرة للتنافر العاطفي لإشتراك العاملون في عدد من السلوكيات المتمثلة في: القيام بالعمل بشكل غير صحيح، نشر الشائعات، السرقة، التخريب، التأخير عن مواعيد العمل، تضييع أوقات العمل في أمور شخصية، وانخفاض الجهود المبذولة بالعمل (Cretu & Burcas, 2014).

لذا، أصبح التنافر العاطفي أحد أهم المتغيرات التي تساعد علي فهم سلوك العاملين بالمنظمة خاصة مع انتشار التنافسية الشديدة في بيئة الأعمال، ويجب علي المنظمة أن تحافظ علي رضا العاملين بها وخاصة مع من يتعامل منهم مع العملاء (Balamurugan & Divyabharathi, 2021).

ويمكن تعريف التنافر العاطفي بأنه التناقض بين المشاعر الداخلية للفرد، والمشاعر المعروضة التي يمكن أن يعبر بها لكي يلتزم بقواعد العرض التنظيمية، حيث تعرف قواعد العرض التنظيمية بأنها القواعد الرسمية وغير الرسمية التي تنظم طريقة التعبير عن مشاعرهم عند التعامل مع الآخرين في مكان العمل (Jeon et al., 2022). وللتنافر العاطفي آثار سلبية علي جودة حياة الفرد، ورضاه عن حياته الشخصية (Alrawadieh et al., 2020)، والرضا الوظيفي وزيادة معدلات الدوران (Zito et al., 2018)، أيضاً علي انخفاض الالتزام التنظيمي (Jermsttiparsert & Urairak, 2019).

ويمثل متغير الدعم التنظيمي المدرك أحد أهم المتغيرات التي تؤدي دوراً مهماً في تحديد اتجاهات وسلوكيات العمل ذات النفع والفائدة على المنظمات (مهدي، ٢٠١٨). ويعرف الدعم التنظيمي المدرك علي أنه تصور العاملين حول الدرجة التي يتم بها تقدير مساهماتهم في المنظمات (Alcover et al., 2018). حيث أن شعور المرؤوسين بالعدالة التنظيمية، و مساندة القادة لهم، واستقلالية وظيفتهم؛ حيث يؤدي توافر تلك العوامل إلي انخراط العاملين بسلوكيات إيجابية ومنها: الإنجاز، الالتزام، و الابتكار في العمل لتحقيق المنظمة أهدافها (Côté & Stinglhamber, 2020). ومن ثم، يعد الدعم التنظيمي المدرك من العوامل التي تشجع العاملين علي مواجهة الضغوط الوظيفية كاللتنافر العاطفي (Karatepe, 2011).

يعد العاملون بالقطاع الصحي من لهم الدور الرئيسي في مواجهة الجائحة، وذلك لتعاملهم مع الحالات المصابة، واحتمال أن ينقلوا العدوي لأسرهم وأقاربهم بنسبة أكبر من غيرهم، بالإضافة لتعرضهم لعدد من الضغوط ومنها: الخوف من نقل العدوي لأسرهم، واستحداث إجراءات وظيفية جديدة غير معروفة بالنسبة إليهم (Gallagher, 2020; Baba, 2021)، وزيادة معدلات الإكتئاب، القلق، والتأثير السلبي علي الصحة النفسية (Xiao et al., 2020)، المخاوف من تداعيات هذا المرض، وآثاره علي صحتهم والشعور بالعزلة الاجتماعية (Malik et al., 2020).

ونتيجة لزيادة الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملين بالمجال الصحي تتكون لديهم مشاعر سلبية داخلية ناتجة عن الضغوط الوظيفية (Malik et al., 2020). وعلي الرغم من ذلك، لا بد من أن يظهر العاملون المشاعر الإيجابية عند التعامل مع المرضى وهي عكس تلك المشاعر المتكونة بداخلهم وذلك

للتوافق مع واجباتهم الوظيفية وهنا يظهر التنافر العاطفي. ومن ثم، تتفاقم مشكلة التنافر العاطفي في الظهور في شكل سلوكيات معوقة للعمل مع زيادة معاناة العاملين من المشاعر السلبية والضغط التي يتعرضون لها عند إداره عواطفهم مما يؤثر ذلك سلباً علي سلوكياتهم داخل المنظمة.

فعلي سبيل المثال، ازدادت عدد الاستقالات للعاملين بالمجال الصحي مع بداية انتشار الفيروس في ٢٠١٩ بنسبه زيادة تقدر بحوالي ٣٥٪ (المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ٢٠٢٠). فالنسبة السابقة تعبر عن استغناء عدد من العاملين عن عملهم مع انتشار الفيروس خوفاً من الإصابة بالعدوي أو التعرض للإجهاد بالعمل ويعد ذلك مثلاً لانتشار السلوكيات المعوقة للعمل من قبل العاملين بالمجال الصحي. وبناء علي ما سبق، تأتي هذه الدراسة لبحث العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل في ظل الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في هذه العلاقة بالتطبيق علي القطاع الصحي بمحافظة دمياط.

أولاً: أدبيات الدراسة:

١- التنافر العاطفي Emotional Dissonance :

يظهر التنافر العاطفي عندما يشعر الموظف بالتناقض بين المشاعر الداخلية له، والمشاعر المعروضة مما يسبب الإجهاد والتوتر (Nair & Sivakumar, 2020). ويمكن تعريف التنافر العاطفي أيضاً بأنه شكلاً من أشكال الصراع حيث تتعارض العاطفة التي يعبر عنها الموظف مع العاطفة الحقيقية الداخلية له (Diefendorff et al., 2005).

ومن ثم، يحدث التنافر العاطفي بسبب وجود تناقض أو فجوة بين ما يشعر به الفرد حقاً وما يظهر منه أثناء تقديم الخدمة (Chu & Murrmann, 2006). علي سبيل المثال عند تعرض الموظف لضغوط العمل الشديدة أو لفظ مسئ من أحد العملاء، يؤدي ذلك لتكون مشاعر سلبية لديه ولكنه يقوم بإخفائها وإظهار مشاعر إيجابية عند التعامل مع العملاء، لأنه مطالب بقواعد عرض معينة من منظمته التي يعمل بها.

وأشار Hochschild(1983) إلي أن التنافر العاطفي هو أحد مكونات العمل العاطفي، وتعتمد آثار التنافر العاطفي علي استيعاب قواعد العرض العاطفي؛ حيث ينقسم الموظفون إلي نوعين، النوع الأول يعرض فيه الموظف عواطف وهمية ويعتقدون أن هذا التصرف لا ينبغي أن يكون جزءاً من الوظيفة، بينما يعرض النوع الثاني عواطف وهمية ويعتقدون أن مثل هذه التعبيرات جزءاً من الوظيفة.

٢- الدعم التنظيمي المدرك Perceived Organizational Support :

ترغب المنظمات في تعزيز الدعم التنظيمي المدرك لدي العاملين لتعظيم القيمة التي ينتقونها من استثماراتهم في الموارد البشرية (Zagenczyk et al., 2020). ويُعرف الدعم التنظيمي المدرك على أنه اتجاه يتشكل لدي العاملين بناء علي ممارسة المنظمة لأنشطة تتعلق برفاهية العاملين ورعايتهم. (Eisenberger et al., 1986)ومن ثم، عندما يشعر العاملون بالإهتمام والتقدير من قبل المنظمة ينعكس ذلك في تحسين مستوي أداء المنظمة (مهدي، ٢٠١٨).

٣- السلوكيات المعوقة للعمل Counterproductive Work Behavior (CWB) :

تُعرف السلوكيات المعوقة للعمل بأنها سلوك الموظف الضار بالمنظمة عن طريق التأثير بصورة مباشرة علي معدلات أدائها، أو ممتلكاتها، أو عن طريق إيذاء العاملين بطريقة من شأنها أن تقلل من

فعاليتها (Klotz & Buckley, 2013). وعرفها أيضاً (Chand & Chand (2014) على أنها أي نشاط متعمد، أو غير متعمد من جانب الفرد والذي يمكن أن يعوق أداء الذات أو الآخرين أو المنظمة.

وتتمثل أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل في بعدين وهما: السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة، والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد، ويمكن توضيح أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل كما يلي (Fox and Spector, 2001; Spector et al., 2006; Yang & Diefendorff, 2009):

• السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة (Organizational Counterproductive Work Behaviors)

تُعرف السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة (CWB-O) بأنها أفعال متعمدة لإلحاق الضرر بالمنظمة مثل: سرقة أشياء من ممتلكات العمل، كثرة الغياب، التخريب، تعطيل الآلات، تأخر الوصول للعمل، تعمد العمل ببطء، إنجاز أمور شخصية أثناء أوقات العمل الرسمية، وتضييع أوقات العمل بالتصفح علي مواقع الإنترنت.

• السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد (Individual Counterproductive Work Behaviors)

تُعرف السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد (CWB-I) بأنها أفعال متعمدة تجاه الأفراد داخل بيئة العمل، ويقصد منها إلحاق الضرر بهم مثل: العدوان علي الآخرين، الإعتداء اللفظي، المحسوبية، الثرثرة، ونشر الشائعات. علاوة علي ذلك، انتشار الخصومة، التعدي علي حرية الآخرين، والإستقواء عليهم.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

لكي يتمكن الباحث من صياغة المشكلة بشكل دقيق، قام بإجراء دراسة استطلاعية علي عينة مكونة من ٤٠ مفردة من العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط (دمياط التخصصي، الزرقا المركزي، الروضة المركزي، الهلال، جراحات اليوم الواحد رأس البر، دمياط العام، كفر سعد المركزي، فارسكور المركزي، كفر البطيخ المركزي، السرو المركزي، رأس البر المركزي، عزبة البرج المركزي، ميت أبو غالب، مستشفى الصدر، مستشفى الحميات)، وذلك خلال الفترة من ٢٠٢١/١/١ إلى ٢٠٢١/٣/١

وبناءً علي الدراسة الإستطلاعية توصل الباحث إلي مجموعة من الظواهر لدي العاملين الممثلة في:

١. أشار ٨٠٪ أنهم يهيوون (أو يدربون) أنفسهم للشعور بصدق بأي عاطفة مطلوبة تنظيمياً. ومن ثم، يشعرون بالضغط لأنهم لا يستطيعون إظهار مشاعرهم الحقيقية، والسبب وراء ذلك هو إخفاء مشاعرهم الحقيقية والتعبير بالمشاعر المطلوبة تنظيمياً.
٢. ٧٠٪ من المشاركين يحاولون تغيير حالتهم المزاجية لتكون جيدة عند التعامل مع المرضى.
٣. ٨٠٪ من المشاركين بالدراسة الإستطلاعية يتعمدون اظهار عاطفة إيجابية لم يشعروا بها من داخلهم ولكنها مناسبة عند التعامل مع المرضى.
٤. أشار ٦٠٪ من المشاركين أن المنظمة لا تهتم بأرائهم ورفاهيتهم وعن عدم عفو المستشفى عن خطأ من غير قصد من جهة العامل.
٥. اقتناع ٦٠٪ من المشاركين بأن المستشفى ليست علي استعداد لمساعدتهم إذا كانوا بحاجة إلى خدمة خاصة.

٦. أدي ٨٠٪ من المشاركين في اصرار بعض العاملين للعمل ببطء، وعدم احترامهم لمواعيد العمل الرسمية، وتضيع أوقات العمل في أنشطة غير ضرورية مثل: التأخر عن مواعيد العمل، أخذ استراحة إضافية أو أطول مما يسمح لهم، تضيع أوقات العمل في مناقشة أمور شخصية.

٧. ٧٠٪ من المشاركين أشاروا إلي انتشار بعض السلوكيات السلبية مثل: إتلاف ممتلكات المستشفى، استغلال أدوات العمل في إنجاز مصالح شخصية، بذل جهد أقل لإنجاز المهام.

٨. أدي ٦٠٪ من المشاركين إهمال العاملين لإنجاز مهام عملهم والتي تعتبر مهمة للآخرين.

٩. أشار ٨٠٪ إلي أن بعض العاملين يخلقون الضرر بالآخرين من خلال نشر الشائعات حولهم، أو حجب معلومات عن زملائهم، أو اهانتهم بالتصرف بطريقة غير لائقة في العمل.

ولمزيد من توضيح لمشكلة الدراسة قام الباحث بتدعيم دراسته الاستطلاعية بعدد من المؤشرات بسجلات الجهاز المركزي للمحاسبات وهي:

تتضح مشكلة الدراسة من خلال عدد من المؤشرات الممثلة أولاً في مؤشر الفساد الذي يوضح نتائج مظاهر الفساد الإداري فجاءت الرشاوي والهدايا والإكراميات في المرتبة الأولى، حيث أفاد ١٢,٤ % من المواطنين بوجود ظاهرة دفع الرشاوي، والإكراميات، وأشاروا إلي تعرضهم هم أو احد أفراد أسرهم للظاهرة من أجل الحصول على الخدمة عام ٢٠١٨، ومعاملة الأقارب والاعتماد على المعارف لتسهيل الإجراءات الحكومية في المرتبة الثانية حيث اكد ١٠,٧٪ من المواطنين وجود ظاهرة معاملة الأقارب والاعتماد على المعارف لتسهيل الإجراءات الحكومية. وبعد إساءة استغلال المال العام في المرتبة الثالثة، حيث أكد ٧,٦ % من المواطنين إلى وجود ظاهرة استغلال الموظفين بالجهات الحكومية للمال العام، والاستيلاء على المال العام، يعتبر أقل مظاهر الفساد إدراكا وانتشارا من قبل المواطنين عام ٢٠٢٠ (هيئة الرقابة الإدارية، ٢٠٢٢).

بالإضافة إلي كشف تقرير رقابي صادر لعام ٢٠٢٢ من الجهاز المركزي للمحاسبات عن عدد من المخالفات المالية والمكافآت غير المستحقة داخل مديرية الشؤون الصحية والسكان بمحافظة دمياط وأهمها صرف عدد من المكافآت وحوافز بدون وجه حق وبالمخالفة للتعليمات المنظمة لذلك. حيث أشار التقرير الرقابي للجهاز المركزي للمحاسبات إلى قيام المديرية تخصيص مبالغ مالية بلغت حوالي ٤٨٪ كحوافز للأطباء والعاملين بالمديرية. فضلاً عن مخالفة مالية أخرى والخاصة بعدم قيام المديرية بإتخاذ الإجراءات اللازمة حيال سداد مستحقات الإدارة العامة للمجالس الطبية المتخصصة البالغ قيمته حوالي ٣٩٧٨٢ جنيهاً. ولم يقتصر الأمر علي المخالفات المالية فقط بل امتد إلي التلاعب بدفاتر المخازن و تزوير في خطابات الضمان، تلاعب بأذونات الصرف، اختلاسات، وعجوزات وصلت قيمتها إلى نحو ٢١ مليون جنيه (الجهاز المركزي للمحاسبات، ٢٠٢٢).

وتتضح مشكلة الدراسة أيضاً في زيادة عدد الإستقالات للأطباء مع بداية انتشار الفيروس في ٢٠١٩ إلى ٣٥٠٧ بنسبة زيادة تقدر بحوالي ٣٥٪ (المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ٢٠٢٠)، وانتشار السلوكيات المعوقة للعمل فوفقاً لتقارير الرقابة الإدارية في بداية عام ٢٠٢٠ قد تم مواجهة الفساد الإداري و الإنحراف الوظيفي و المساهمة في عدم إهدار المال العام وإعادة ما يعادل ٥١,٦٥ مليون جنية (هيئة الرقابة الإدارية، ٢٠٢٠).

في ضوء الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة يمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي:
زيادة معدلات انتشار السلوكيات المعوقة للعمل داخل المستشفيات العامة بمحافظة دمياط نتيجة لظهور التنافر العاطفي لديهم في ظل أزمة كورونا، بالإضافة إلي انخفاض مستويات إدراك العاملين

للدعم التنظيمي في ظل الأزمة. ولذلك تمكن الباحث من صياغة المشكلة في مجموعة من التساؤلات كما يلي:

- ما هو أثر التنافر العاطفي علي السلوكيات المعوقة للعمل لدي العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط؟
- ما هو أثر الدعم التنظيمي المدرك علي السلوكيات المعوقة للعمل لدي العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط؟
- هل يمكن التخفيف من حدة العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل من خلال زيادة مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدي العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط؟
- هل توجد اختلافات في إدراك العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك و أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل أساسي لوضع تصور مبدئي لتأثير التنافر العاطفي علي السلوكيات المعوقة للعمل في ظل أزمة كورونا للعاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط. وفهم طبيعة الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي، والسلوكيات المعوقة للعمل.

ومن ثم، يسعى الباحث من خلال الأهداف السابقة إلي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. تحديد أثر التنافر العاطفي علي السلوكيات المعوقة للعمل لدي العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط.
٢. فحص أثر الدعم التنظيمي المدرك علي السلوكيات المعوقة للعمل لدي العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط.
٣. استكشاف دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل لدي العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط.
٤. تحديد مدي الاختلاف في إدراك العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك و أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
٥. التوصل إلي عدة توصيات يمكن من خلالها مساعدة إدارة المستشفيات بمحافظة دمياط من توفير بيئة عمل يزداد إدراك العاملين بها للدعم التنظيمي المدرك في ظل انتشار الأوبئة وبخاصة فيروس كورونا المستجد؛ مما يؤدي للتقليل من التأثير السلبي للتنافر العاطفي علي معدلات انتشار السلوكيات المعوقة للعمل.

رابعاً: أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من عدة اعتبارات علمية وتطبيقية فيما يلي:

١- الأهمية العلمية:

تتضح الأهمية العلمية لهذا البحث فيما يلي:

- تساهم الدراسة في إلقاء الضوء علي موضوع مهم وهو التنافر العاطفي، وما له من تأثير سلبي علي سلوكيات العاملين من حيث ظهور السلوكيات المعوقة للعمل، وكذلك يؤدي إلي انخفاض الرضا الوظيفي (Krishnabudi et al., 2020)، وزيادة معدلات الدوران (Zito et al., 2018). وأخيراً،

زيادة الإستنزاف العاطفي لدي الموظف خاصة في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا (Baba, 2021).

- تتبع أهمية الدراسة أيضاً من اختبارها للدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل، الأمر الذي يؤدي لرصد الأسباب المؤدية لزيادة السلوكيات المعوقة للعمل في ظل انتشار فيروس كورونا.
- تشخيص الأسباب المؤدية لظهور السلوكيات المعوقة للعمل في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد، والعمل علي الحد من تأثيرها علي جودة الخدمة المقدمة للمرضي. وبذلك، تساعد الدراسة الحالية في الفهم الأفضل للموظفين الأكثر احتمالاً للإنخراط في السلوك المعوق للعمل في ظل انتشار الأزمة.
- تعتبر الدراسة الحالية دراسة مكملة للدراسات السابقة فيما يتعلق بدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين التنافر العاطفي و السلوكيات المعوقة للعمل في ظل وجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل، لذلك يسعى الباحث لتقديم نموذج مقترح يتعلق بالتنافر العاطفي، ودراسة أهم نتائجه ممثلة في السلوكيات المعوقة للعمل، ودراسة المتغيرات المساعدة في التخفيف من التأثير السلبي للتنافر العاطفي علي زيادة معدلات انتشار تلك السلوكيات.
- ندرة الدراسات العربية التي تناولت التنافر العاطفي كأحد ضغوط الوظيفة الناشئة في ظل انتشار فيروس كورونا، ودراسة مدي تأثيرها السلبي علي العاملين. ومن ثم، تقدم الدراسة إضافة علمية لتقديمها نموذج لم يتم دراسته - في حدود علم الباحث- في ظل انتشار الأوبئة.

٢- الأهمية التطبيقية:

تتضح الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فيما يلي:

- التعرف علي أسباب ظهور السلوكيات المعوقة للعمل داخل المستشفيات العامة بمحافظة دمياط، وإتاحة طرق لعلاجها من خلال تقديم اقتراحات تحد من انتشار تلك السلوكيات.
- تساعد الدراسة في تحديد مدى انتشار التنافر العاطفي للعاملين في مستشفيات دمياط، واكتشاف آليات التخفيف من تأثيره السلبي على العاملين.
- مساعدة مديري المستشفيات في تحديد مجموعة من السياسات و البرامج التي يتم من خلالها تخفيف الآثار السلبية للتنافر العاطفي ؛ بما في ذلك الحد من السلوكيات المعوقة للعمل .
- مساعدة مديري المستشفيات في محافظة دمياط على معرفة مدى وعي وإدراك الموظفين بالدعم التنظيمي، وذلك لما له من تأثير في تقليل من حدة العلاقة بين التنافر العاطفي، وظهور السلوكيات المعوقة للعمل في ظل أزمة كورونا؛ بما يؤدي للإرتقاء بمستوي الخدمة المقدمة.
- تم تطبيق الدراسة علي عدد من العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط، ومن ثم فإن التطبيق علي هذه الشريحة يعد أمر بالغ الأهمية خاصة مع انتشار فيروس كورونا، والذي يعد من بين الضغوط المسببة لظهور التنافر العاطفي لدي العاملين. مع الأخذ بعين الاعتبار مدي التشابه بين مستشفيات دمياط وباقي المستشفيات بالمحافظات الأخرى.
- تقديم توصيات يمكن من خلالها الحد من انتشار السلوكيات المعوقة للعمل وأثارها السلبية الناتجة عن ظهور التنافر العاطفي في ظل أزمة كورونا سواء بمستشفيات محافظة دمياط أو مستشفيات المحافظات الأخرى.

خامساً: الدراسات السابقة وبناء فروض البحث:

تُعرض فيه عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة ، و يستعرض الباحث العلاقة بين كل متغير من متغيرات الدراسة كما يلي:

أولاً: العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل:

تشير معظم الدراسات التي تناولت السلوكيات المعوقة للعمل إلى أن تعرض العاملون للتنافر العاطفي يعد عامل قوي لظهور تلك السلوكيات (السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة، و السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الفرد) واتفقت بعض الدراسات علي وجود علاقة ارتباط طردية بينهما، ويمكن تناول ذلك كما يلي:

أشارت دراسة (Cretu and Burcas, 2014) إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل، وتوصلت الدراسة إلى أن الدعم الاجتماعي والفاعلية والكفاءة الذاتية لهم الدور في التخفيف من حدة العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل، ومن ثم فإن الشعور بمستوى عالٍ من التنافر العاطفي يؤدي إلى زيادة السلوكيات المعوقة للعمل، لذا يوجد عدد من السبل للتقليل من التأثير السلبي للتنافر العاطفي وذلك من خلال الجهود الفردية الممثلة في المراقبة الذاتية وزيادة القدرة علي التحكم الوظيفي، و عادة تقييم المشاعر الداخلية، أو من خلال الجهود التنظيمية الممثلة في توافر الدعم الاجتماعي في مكان العمل.

وفي ذات السياق، وجدت دراسة (Sora and Vera, 2020) بالتطبيق ٥٥٦ موظف من العاملين بالمجال الخدمي والاتصالات والصحة وتجارة التجزئة وبعض الصناعات الأخرى بأن التنافر العاطفي يزيد من الانحراف التنظيمي (كأحد ابعاد السلوكيات المعوقة للعمل)، فوفقاً لنظرية COR عند تعرض العاملون للتنافر العاطفي مع الإستنزاف المستمر لطاقتهم؛ يتجه العاملون لإصدار سلوكيات سلبية كالسلوكيات المعوقة للعمل.

وفحصت دراسة (Hunter and penney, 2014) العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل وذلك بالتطبيق ٤٣٨ موظف بالولايات المتحدة الأمريكية. وأظهرت النتائج أنه يوجد علاقة ارتباط إيجابية بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل. فعند شعور الموظف بمشاعر سلبية ناتجة عن الضغوط الوظيفية أثناء إجباره علي الحفاظ علي تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة فمن المرجح أن تؤدي المشاعر السلبية المرتبطة بالتنافر العاطفي إلي قيام الموظف بعدد من زيادة السلوكيات المعوقة للعمل سواء للعملاء أو المنظمة أو للعاملين. وبذلك توصلت الدراسة إلي وجود علاقة غير مباشرة بين الضغوط الوظيفية والسلوكيات المعوقة للعمل وذلك بوجود التنافر العاطفي كوسيط.

وبناء علي ما سبق، نجد أن نقص الموارد الوظيفية مع وجود متطلبات عاطفية يؤدي ذلك إلي تحفيز الموظف لإصدار عدد من السلوكيات السلبية كالسلوكيات المعوقة للعمل كإحباطه في عدم إهدار ما لديه من موارد أو للتخلص من الضغط النفسي (Penney et al., 2011)، وجد Penney و زملاؤه أن الموظفين قد يستفيدون من إصدار السلوكيات المعوقة للعمل للحفاظ على الموارد وتقليل الإرهاق أو للحصول على المعلومات أو للحصول علي موارد أخرى تساعدهم في الترقى الوظيفي.

كما سعت دراسة (Kessler et al., 2010) إلي فحص الدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين الضغوط المرتبطة بالوظيفة والسلوكيات المعوقة للعمل، وأيضاً فحص الدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل في عينة من العاملين بالمهن الخدمية، وجدت الدراسة أنه عندما يرهق الموظفون عند التعامل مع العملاء، يجب أن يظلوا هادئين حتى عندما يتصرف العميل بوقاحة، ومع مرور الوقت ينشأ لديهم التنافر العاطفي الذي يقود الموظفين للرد علي العملاء في شكل سلوكيات معوقة للعمل، أو للرد علي زملاء العمل الآخرين في شكل سلوكيات معوقة للعمل تجاه المنظمة.

ووفقاً لما توصلت إليه الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرض الأول كما يلي :

ف ١: يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً إيجابياً علي أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل .

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفرضان الفرعيان التاليان:

أ- يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً إيجابياً علي السلوكيات المعوقة تجاه المنظمة.

ب- يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً إيجابياً علي السلوكيات المعوقة تجاه الفرد.

ثانياً: العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل:

أشارت الدراسات التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل إلي أن غياب الدعم التنظيمي المدرك، له دور مؤثر في ظهور السلوكيات المعوقة للعمل. لذا، فإن توفير الدعم التنظيمي المدرك يعد أمراً بالغ الأهمية للمساهمة في التقليل من الأثر السلبي للسلوكيات المعوقة للعمل. ومن ثم، أظهرت الدراسات علاقة ارتباط عكسية بين كل من الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل، و يمكن الإشارة إلي تلك الدراسات كما يلي:

توصلت دراسة كلاً من (Abas et al . (2015) إلي أن إدراك العاملين للدعم التنظيمي يرتبط بشكل سلبي بالسلوكيات المعوقة للعمل وذلك بالتطبيق علي الضباط بماليزيا، فعند إدراك العاملين لممارسات الدعم التنظيمي المدرك يقلل ذلك من توجه العاملين للسلوكيات المعوقة للعمل، ومن ثم وجدت الدراسة علاقة ارتباط عكسية بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل (السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة، السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الفرد).

وبالمثل، أكدت دراسة (Vatankhah et al . (2017) بالتطبيق علي ٢٥٠ مضيقة طيران أن الموظفين ينظرون إلي المبادرات الإيجابية للمؤسسة علي أنها إشارات دعم من المنظمة مما يؤدي إلي رد فعل إيجابي تجاهه المنظمة يظهر في ممارسات العمل مرتفعة الأداء و التقليل من السلوكيات المعوقة للعمل مثل: التغيب، السرقة، والتخريب.

كما توصلت دراسة مهدي (٢٠١٨) للتأثير المباشر للدعم التنظيمي المدرك علي السلوكيات المعوقة للعمل وذلك بالتطبيق علي العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج، ووجدت الدراسة أنه يمكن التقليل من التأثير السلبي للسلوكيات المعوقة للعمل من خلال ما يلي: زيادة مبادرات المديرية، العمل علي الاهتمام برفاهية العاملين، تقدير جهودهم، و العمل علي تحقيق العدالة التنظيمية.

وقد أشارت دراسة (ToIga(2020 أن إدراك العاملين للدعم التنظيمي المدرك يرتبط سلباً بالسلوكيات المعوقة للعمل وذلك بالتطبيق علي ٤١٩ موظفاً حكومياً، فوفقاً لمعيار المعاملة بالمثل يلتزم العاملون بالوفاء بأدوارهم في علاقة التبادل الاجتماعي القائمة بينهم و بين المنظمة من خلال التعامل الإيجابي الذي يتلقونه منها بالطرق التي يرونها ذات قيمة بالنسبة لهم.

ووفقاً لما توصلت إليه الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرض الثاني كما يلي :-

ف ٢: يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً علي أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل .

و يشتق من هذا الفرض الرئيسي الفرضان الفرعيان التاليان:

أ- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً علي السلوكيات المعوقة تجاه المنظمة.

ب- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً علي السلوكيات المعوقة تجاه الفرد
ثالثاً: الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل:

توفر نظرية التبادل الاجتماعي الأساس لدراسة العلاقة بين التنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل، حيث أن إدراك العاملين للدعم التنظيمي المدرك يؤثر بشكل مباشر علي سلوكياتهم تجاه المنظمة، ويعتبر مبدأ المعاملة بالمثل أحد المبادئ الأساسية لنظرية التبادل الاجتماعي، والمعاملة بالمثل قد تكون إيجابية وبذلك فإن شعور العاملين بالدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلي المشاركة بسلوكيات إيجابية مثل: الالتزام العاطفي، والسلوكيات المبتكرة (Nazir et al., 2018)، الرضا الوظيفي، والمواطنة التنظيمية (Zagenczyk et al., 2020).

وعلي النقيض من ذلك، فإن العاملين الذين يشعرون بالتنافر العاطفي، سوف يتكون لديهم العديد من السلوكيات السلبية اتجاه المنظمة والرؤساء مثل: الاستنزاف العاطفي، نية ترك العمل (عويس، ٢٠١٦)، والسلوكيات المعوقة للعمل (Cretu & Burcas, 2014)، لذلك يعد عدم إدراك العاملين للدعم التنظيمي ومع معاناة العاملين من التنافر العاطفي الناتج عن زيادة الضغوط الوظيفية لديهم؛ يؤدي إلي ظهور السلوكيات المعوقة للعمل كرد فعل منهم للمعاملة السيئة عن طريق الإنتقام سواء من الرئيس أو زملاء العمل أو المنظمة.

وبناء علي ما سبق، حول العلاقات بين التنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك و السلوكيات المعوقة للعمل يمكن القول أن الدعم التنظيمي المدرك يعدل العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل، وبناء عليه يتم صياغته الفرض الثالث:-

ف٣: يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل.

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفرضان التاليان:

- أ- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة .
- ب- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة تجاه الفرد.

رابعاً: الدراسات المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية وعلاقتها بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل:

توجهت دراسة Pletzer (2021) لفحص تأثير العمر علي إصدار السلوكيات المعوقة للعمل والمواطنة التنظيمية، توصل الباحث إلي أن الموظفين الأكبر سناً بمتوسط عمر ٣٧ سنة هم الأقل إصداراً للسلوكيات المعوقة للعمل والأكثر التزاماً وإصداراً لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وجدت دراسة Ding & Liu (2019) بالتطبيق علي ٤١٠ من موظفي القطاع العام بمقاطعة شانغونغ بالصين، أن الموظفين الأكبر سناً يعانون من الإجهاد أقل من الموظفين الأصغر سناً، كما توصل الباحثان إلي أن التنافر العاطفي لم يقل مع التقدم بالعمر.

وبالتطبيق علي ١٦١٦٥ موظف وجدت دراسة (Kenworthy et al. 2014) إلي أن التنافر العاطفي يمكن اعتباره أحد الضغوط الوظيفية التي تؤدي إلي الإرهاق العاطفي، وتوصلت الدراسة إلي أنه بالنسبة لمتغير النوع، كانت الإناث أكثر معاناة من التنافر العاطفي مقارنة بالذكور.

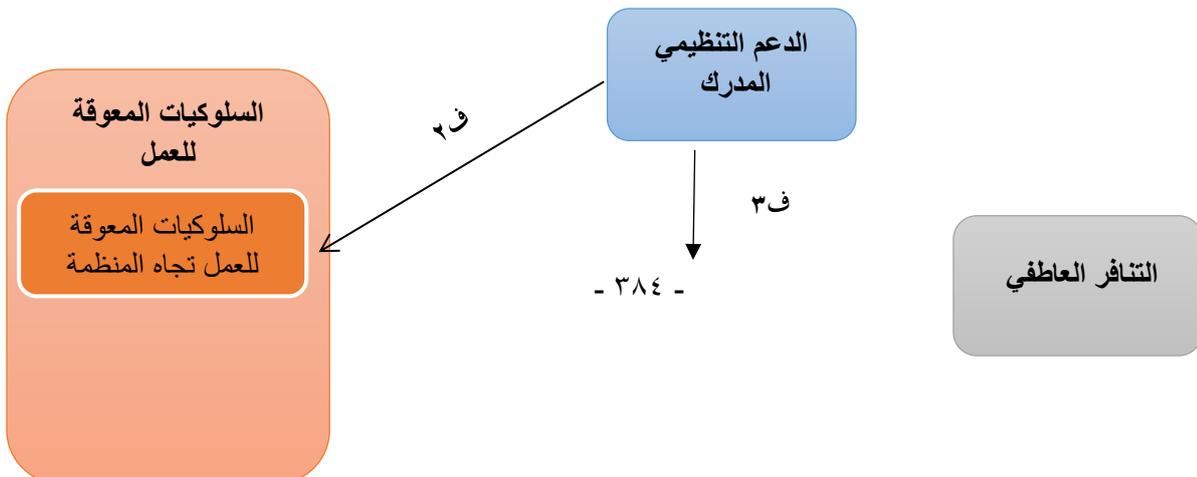
وفي دراسة (Dirican & Erdil 2016) التي أجريت علي الأكاديمين بالجامعات العامة بتركيا، والتي بحثت العلاقة بين الخصائص الديموغرافية لأعضاء هيئة التدريس من حيث العمر وسنوات الخبرة والدرجة الوظيفية، أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي لمتغير العمر علي إظهار كلاً من سلوكيات المواطنة والسلوكيات المعوقة للعمل، حيث أشارت النتائج إلي أن أعضاء هيئة التدريس الأكبر سناً يصدرون سلوكيات معوقة للعمل أقل مقارنة بأعضاء هيئة التدريس الأقل سناً. علاوة على ذلك، وبالنسبة لمتغير الدرجة الوظيفية وجد أن أعضاء هيئة التدريس الذين لديهم رتبة أكاديمية أعلى يشعرون بأنهم جزء من المنظمة ويصدرون سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن ناحية أخرى يصدرون سلوكيات معوقة للعمل أقل من غيرهم. وأخيراً، بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة أظهرت الدراسة أن العاملين الأكثر خبرة والممثلين في الأساتذة، الأساتذة المساعدين، والمدرسين هم الأقل إصداراً للسلوكيات المعوقة للعمل.

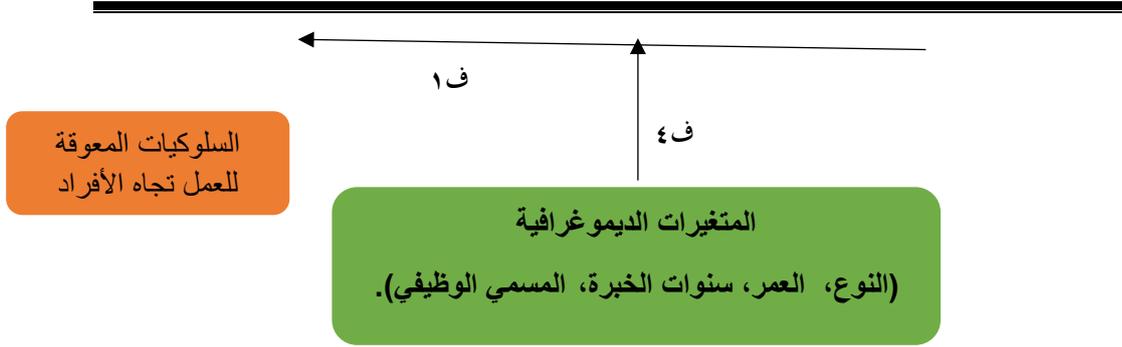
توصلت دراسة (Thompson et al. 2020) إلي ميل النساء إلي إصدار سلوكيات المواطنة التنظيمية حتي عندما يواجهن مستويات منخفضة من الدعم التنظيمي المدرك، في حين أن الرجال يقوموا بإصدار سلوكيات المواطنة التنظيمية فقط عندما يواجهون مستويات عالية من الدعم التنظيمي المدرك.

وفي دراسة (Uche et al. 2017) التي أجريت علي العاملين بالصناعة البحرية، أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي لمتغير العمر علي السلوكيات المعوقة للعمل، حيث كان تقدم العمر سبباً في تقليل من إصدار السلوكيات المعوقة للعمل. وأظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي لمتغير النوع علي السلوكيات المعوقة للعمل حيث كان الذكور أكثر ميلاً للإنخراط في السلوكيات المعوقة للعمل، وأيضاً أظهرت نتائج الدراسة بعدم تأثير الحالة الاجتماعية ومستوى التعليم بين العاملين علي ظهور السلوكيات المعوقة للعمل، وأخيراً يفترض وجود تأثير معنوي لمتغير الدخل علي السلوكيات المعوقة للعمل. مما سبق تبين للباحث وجود تأثير لبعض الخصائص الديموغرافية علي التنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل. ووفقاً لما توصلت إليه الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرض الرابع كما يلي :-

الفرض الرابع: توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

يوضح الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة، ويمكن صياغة نموذج الدراسة علي النحو التالي:





شكل رقم (١)

النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة.

سادساً: أسلوب البحث:

وهنا يتناول فيه الباحث كلاً من: منهج الدراسة، البيانات المطلوبة ومصادرها، متغيرات الدراسة وأساليب قياسها، مجتمع وعينة الدراسة، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

(١) منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لوصف متغيرات الدراسة المتمثلة في التنافر العاطفي، الدعم التنظيمي المدرك، والسلوكيات المعوقة للعمل وذلك من خلال تحليل العلاقات بين المتغيرات الثلاثة مجتمعة وبين الأبعاد المكونة للمتغيرات.

(٢) أنواع ومصادر البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من البيانات وهما:

أ- البيانات الثانوية:

وتمثلت في اطلاع الباحث على هذه البيانات من مصادر مختلفة مثل: المقالات، المواقع الإلكترونية، الكتب من الإنترنت، والأبحاث والتقارير التي تنشر موضوعات ذات صلة بكل من التنافر العاطفي، الدعم التنظيمي المدرك، والسلوكيات المعوقة للعمل، وكذلك الاطلاع على الإحصائيات المتعلقة بالعاملين بمستشفيات محافظة دمياط، بما يمكن الباحث من إعداد إطار نظري والتأكد من صحة الإطار المقترح لدراسة متغيرات الدراسة.

ب- البيانات الأولية :

وتمثل البيانات الأولية في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، والمقابلات الشخصية للكوادر الطبية العاملة بالمستشفيات المخصصة لتشخيص وعلاج فيروس كورونا بمحافظة دمياط، والتي تعكس مدي إدراك العاملين للتنافر العاطفي، ومدى ادراكهم للدعم التنظيمي، وكذلك البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة والمتعلقة بمدى انتشار السلوكيات المعوقة للعمل في المستشفيات بمحافظة دمياط، والتي تم توفيرها من خلال قائمة استقصاء معدة لهذا الغرض.

(٣) متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر التنافر العاطفي (المتغير المستقل) على ظهور السلوكيات المعوقة للعمل (المتغير التابع) واختبار الدعم التنظيمي المدرك (المتغير المعدل) في هذه العلاقة. ومن ثم، يمكن تقسيم متغيرات الدراسة إلى ثلاث متغيرات ويتم توضيح طرق قياسها كما يلي:

أ- المتغير المستقل: التنافر العاطفي Emotional Dissonance:

تم الاعتماد على مقياس (Chu and Murrmann 2006) والذي يتكون المقياس من ١٠ عبارات لقياس التنافر العاطفي. وتم الاعتماد على مقياس Chu and Murrmann وذلك لكون المقياس تم تطويره لقياس التنافر العاطفي في مجال الخدمات كالمجال الطبي. وأيضاً لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. بالإضافة إلى اعتماد معظم الدراسات السابقة عليه علي سبيل المثال في الدراسات الأجنبية التالية (Alrawadieh et al., 2020; Karatepe & Aleshinloye, 2009; Karatepe & Choubtarash, 2014)، وتم الاستعانة به في الدراسات العربية علي سبيل المثال دراسة (عويس، ٢٠١٦؛ النادي، ٢٠١٨).

أ) المتغير المعدل: الدعم التنظيمي المدرك Perceived Organizational Support:

اعتمد الباحث علي مقياس Eisenberger et al. (2001) لقياس الدعم التنظيمي المدرك ويتكون من ٦ عبارات، حيث وجد Worley أن مقياس Eisenberger يتمتع بثبات عالي يساوي ٩٣٪ ويكون من أفضل الإصدارات للاعتماد عليه لكونه مختصر. وقد تم الاعتماد على ذلك المقياس في العديد من الدراسات السابقة (Bibi et al., 2019; Shateri & Hayat, 2020; Pullen et al., 2023). وقد أجري عليه العديد من اختبارات الصدق والثبات.

ب) المتغير التابع : السلوكيات المعوقة للعمل Counterproductive Work Behavior:

اعتمد الباحث علي مقياس Yang & Diefendorff (2009) لقياس السلوكيات المعوقة للعمل والمكون من ٢٠ عبارة. وتم الاعتماد على مقياس Yang & Diefendorff (2009) لأنه تم تطوير المقياس لقياس سلوكيات المعوقة للعمل وفقاً لنظرية الأحداث العاطفية كآلية تفسيرية فوفقاً لهذه النظرية يثار ردود فعل سلبية لدي الأفراد نتيجة للضغوط في بيئة العمل مما يؤدي إلي نشأة السلوكيات المعوقة للعمل بهدف التخلص من تلك المشاعر السلبية. وتم تحديد بعدين لقياس السلوكيات المعوقة للعمل كما يتضح بالجدول رقم (٥) وهما:

- السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة: تم قياس البعد من خلال ٩ عبارات وذلك بعد حذف عبارتين لصعوبة فهمها من جانب المستقصي منهم.
- السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد: تم قياس البعد من خلال ٩ عبارات.

ب- مجتمع وعينة الدراسة:

١. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين من الأطباء والصيادلة والمرضى والإداريين بالمستشفيات التابعة لمحافظة دمياط، وقام الباحث بتطبيق الدراسة على ١٥ مستشفى مخصصة لتشخيص وعلاج الكورونا بمحافظة دمياط وفقاً لتقرير المركز الإعلامي لمجلس الوزراء المصري، ويوضح الجدول رقم (٢) عدد المستشفيات مع توضيح عدد العاملين بها وفقاً لبيانات الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار بمديرية الشؤون الصحية بدمياط لعام ٢٠٢٢/٨ م.

٢. عينة الدراسة:

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وانتشار مفرداته، فقد اعتمد الباحث علي أسلوب العينة العشوائية الطبقية بسبب توافر شروط استخدامها وهما: عدم وجود تجانس بين مفردات المجتمع، ووجود إطار لمجتمع البحث، حيث يحصل كل عضو في جميع المجموعات على فرصة متساوية ليتم اختياره. وتم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة Steven (2012) بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ (٥٦٣٠) مفردة، عند مستوى ثقة ٩٥٪ وجد الباحث وفقاً لمعلومية حجم المجتمع، أن حجم العينة يساوي ٣٦٠ مفردة، وذلك عند درجة ثقة ٩٥٪ وحدود خطأ ٥٪.

وتتمثل وحدة المعاينة التي اعتمد عليها الباحث في جمع البيانات في الطبيب والصيدلي والممرض والإداري داخل المستشفيات الحكومية المخصصة لعلاج والكشف عن فيروس كورونا، وذلك لاستطلاع آرائهم حول درجة توافر متغيرات الدراسة.

جدول رقم (٢)

بيان بإعداد مجتمع الدراسة وتوزيع مفردات العينة محل الدراسة

اسم المستشفيات	الأطباء	صيادلة	ممرضين	إداريين	الوزن النسبي	العينة				
						إجمالي العينة	الأطباء	صيادلة	ممرضين	إداريين
دمياط التخصصي	١٢٠	٦٢	٣٥	٤٧	٤,٧٪	١٧	٨	٤	٢	٣
الزرقا المركزي	١١٠	٨٨	٢٩٩	٤٤	٩,٦٪	٣٥	٧	٦	١٩	٣
الروضة المركزي	٦٧	٢٧	٢١٥	٢٢	٥,٩٪	٢١	٤	٢	١٤	١
الهلال	٣٨	١٢٤	٢٠٠	٣٦	٧,١٪	٢٦	٣	٨	١٣	٢
جراحات اليوم الواحد رأس البر	٦٥	١٢٠	٢١٠	٢٨	٧,٥٪	٢٧	٤	٨	١٣	٢
دمياط العام	٣٠٥	١١٤	٤٠٧	٤٤	١٥,٤٪	٥٥	١٩	٧	٢٦	٣
كفر سعد المركزي	٢٠٨	١٣٢	٤١٢	٢٣	١٣,٨٪	٥٠	١٣	٩	٢٧	١
فارسكور المركزي	٥٩	٥١	٢١٥	٤١	٦,٥٪	٢٣	٤	٣	١٤	٣
كفر البطيخ المركزي	٥٨	٤١	١٠٠	٢٥	٤٪	١٤	٤	٢	٦	٢

٢	١١	٣	٣	١٩	٥,٥%	٣٨	١٧٦	٤٥	٤٨	السرو المركزي
١	٢	٨	٥	١٦	٤,٤%	٢٦	٢٥	١٢٣	٧٤	رأس البر المركزي
١	٩	٣	٥	١٧	٤,٧%	٦	١٤٣	٤٥	٧٢	عزبة البرج المركزي
٢	٧	٢	٢	١٣	٣,٥%	٢٣	١٠٠	٤٠	٣٥	ميت أبو غالب
١	١١	٤	١	١٧	٤,٧%	١٦	١٧٢	٥٩	٢٠	مستشفى الصدر دمياط
٢	١	٤	٣	١٠	٢,٧%	٣٦	١٢	٥٤	٥٠	مستشفى حميات دمياط
٣٦٠					١٠٠%	٥٦٣٠				اجمالي عدد العاملين

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد علي تقارير الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار بمديرية الشؤون الصحية بدمياط لعام ٢٠٢٢/٨ م

سابعاً: اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

١- تقدير واختبار نموذج القياس Assessment Of Measurement Model

تتكون المرحلة الأولى تقدير واختبار نموذج القياس من بندين رئيسين وهما: (أ) قياس المصدقية التقاربية (Convergent Validity، ب) قياس الصدق التمييزي (تنافر الأسئلة) Discriminant Validity .

أ- قياس الصدق التقاربي Convergent Validity :

يعرف الصدق التقاربي بأنه المدي الذي يرتبط أو تتقارب الأسئلة من التعبير بصورة جيدة عن المتغير المراد قياسه، ومن ثم يعبر الصدق التقاربي عن الإتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في الدراسة Hair (et al., 2017) ، كما يوضح الجدول رقم (٣) لقياس الصدق التقاربي تم الاعتماد علي الصدق الفردي للعبارات، الثبات التركيبي Composite Reliability، ومتوسط نسبة التباين المفسر Average Variance Extracted (AVE).

جدول رقم (٣): اختبارات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

معامل التحميل	الفقرة
---------------	--------

التنافر العاطفي Cronbach Alpha=0.898, CR=0.925, AVE=0.526

0.790 أظن بأن حالتي المزاجية جيدة عند التعامل مع المرضي وأسره.
0.835 أحياناً أدعي مشاعر غير حقيقية عند التعامل مع المرضي وأسره.

0.784	اضطر أن أزيغ مشاعري حتى أستطيع أن أؤدي وظيفتي.
0.856	تنطبق المشاعر التي أظهرها للمرضى وأسره مع ما أشعر به حقاً
0.870	أتصرف بطريقة تختلف عن تلك التي أشعر بها.
0.865	في بعض الاحيان اضطر للتمثيل علي المرضى حتى أتعامل معهم بطريقة مرضيه لهم.
0.778	تتسم معاملاتني مع المرضى وأسره بدرجة كبيرة من العقلانية
0.761	لدي القدرة على إخفاء مشاعري الحقيقية عند التعامل مع المرضى وأسره.
0.821	أشعر بصدق المشاعر التي أحتاج أن أظهرها أثناء العمل للقيام بدوري علي أكمل وجه.
0.714	أظهر للمرضى وأسره نفس المشاعر التي أشعر بها بداخلي.
الدعم التنظيمي Cronbach Alpha=0.889, CR=0.934, AVE=0.628	
المدرک	
0.883	تهتم المستشفى برفاهيتي الشخصية
0.901	تقدر المستشفى أهدافي التي أسعى لتحقيقها والقيم التي أومن بها
0.876	تقدم المستشفى الدعم والمساندة عندما أواجه مشكلة ما في العمل.
0.912	تبدي المستشفى اهتماماً كبيراً بي.

تابع جدول رقم (٣): اختبارات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

معامل التحميل	الفقرة
0.733	تهتم المستشفى بما أقدمه من آراء.
0.743	تهتم المستشفى بما أحققه من إنجازات في العمل.
السلوكيات المعوقة Cronbach Alpha=0.918, CR=0.928, AVE=0.614	
للعمل تجاه المنظمة	
0.797	لا يلتزم بعض الزملاء بساعات العمل المطلوبة.
0.833	يستخدم بعض الزملاء أدوات المستشفى دون تصريح.
0.802	يستغل بعض الزملاء أدوات العمل في إنجاز مصالح شخصية.
0.864	يأخذ بعض الزملاء استراحة إضافية أطول من المسموح بها.
0.878	ينصرف بعض الزملاء قبل مواعيد العمل الرسمية دون إذن.
0.877	يتعمد بعض الزملاء العمل ببطء.
0.784	يبدل بعض الزملاء القليل من الجهد في العمل.
0.752	يقضي بعض الزملاء وقت طويل أثناء العمل في أمور لا تخص المستشفى.
0.864	يسيء بعض الزملاء بالقول لزملائهم في العمل .
السلوكيات المعوقة Cronbach Alpha=0.904, CR=0.927, AVE=0.509	
للعمل تجاه الأفراد	
0.753	يتصرف بعض الزملاء بطريقة غير لائقة في العمل.

0.771	أحياناً يتعامل الزملاء مع بعضهم بطريقة غير لائقة.
0.786	قد يحجب بعض الزملاء المعلومات عن زملائهم .
0.851	يلحق بعض الزملاء الضرر بالآخرين من خلال نشر الشائعات حولهم.
0.837	يقوم البعض بالتستر على الفساد، ما دام يعود عليهم بالنفع.
0.840	يلجأ بعض الزملاء للحصول على الرشوة لتحقيق أهدافهم.
0.785	يمنتع بعض الزملاء عن الرد هاتفياً على زملائهم .
0.815	يتجنب بعض الزملاء بالرد على زملائهم بالبريد الإلكتروني الخاص بالعمل.
0.747	يتجنب بعض الزملاء الرد على مذكرات العمل من زملائهم.
0.743	تهتم المستشفى بما أحققه من إنجازات في العمل.

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي يتم قياس الثبات والصدق التقاربي من خلال ثلاثة مؤشرات وهي:

١- الثبات الفردي للعبارة Indicator Reliability:

من خلال التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA) يتم قياس الثبات الفردي لكل عبارة في المقياس، ويجب ألا يقل عن ٠,٧ لكل عبارة من عبارات المقياس ويتم استبعاد العبارات ذات التحميل الأقل.

٢- الثبات التركيبي Composite Reliability:

يستخدم الثبات التركيبي لقياس العوامل غير الظاهرة أو الكامنة، ويجب ألا تقل قيمته عن ٠,٧ ليتم الحكم على المقياس علي أنه لديه ثبات تركيبي قوي (Byrne, 2010). ومن ثم، يستخدم الثبات التركيبي لقياس الاتساق الداخلي للمقياس مثله مثل معامل ألفا كرونباخ، ولكنه يتميز بكونه أكثر ملائمة لقياس الإتساق الداخلي. ويتضح من النتائج ارتفاع معدلات الثبات التركيبي، فدرجة الثبات التركيبي للنتافر العاطفي ٠,٩٢٥، ومتغير الدعم التنظيمي المدرك ٠,٩٣٤، وتُعد السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة ٠,٩٢٨، وتُعد السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد ٠,٩٢٧، مما يدل على ارتفاع معدلات الثبات التركيبي لأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل.

٣- متوسط نسبة التباين المفسر Average Variance Extracted(AVE):

يتم من خلال متوسط التباين التكميلي قياس مقدار التباين الذي يحدث في المتغير بسبب خطأ في القياس والتي يجب ألا يقل عن ٠,٥ لمتغيرات الدراسة. وقد بلغت قيمة AVE للنتافر العاطفي ٠,٥٢٦، وللدعم التنظيمي المدرك ٠,٦٢٨، وبلغت قيمة AVE لبعد السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد ٠,٥٠٩، بينما بعد السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة ٠,٦١، مما يشير إلى وجود صدق تقاربي لمقياس السلوكيات المعوقة للعمل.

ب- قياس الصدق التمييزي Discriminant Validity:

يهدف الصدق التمييزي إلي قياس مدى تباعد أو التنافر لأدوات القياس، أي مدى القدرة علي تمييز المتغير عن غيره من المتغيرات بعبارة أو أكثر. يستخدم الصدق التمييزي لقياس مدى قدرة العبارات عن التعبير علي قياس المتغير نفسه. ولقياس الصدق التمييزي تم الإعتماد علي ثلاثة معايير وهم:

١- التحميل التقاطعي Cross Loading:

يشير التحميل التقاطعي إلي مدي انتماء العبارات أو المؤشرات المستخدمة في قياس كل متغير دون غيره. وأشار Hair et al.(2017) أنه ينبغي أن يكون التحميل الخارجي للمؤشر علي المبني المتعلق به أكبر من أي تحميلاته المتقاطعة مع المتغيرات الأخرى.

وللتأكد من الصدق التمييزي يجب أن تكون قيمة التشعب الخارجي Outer Loading أكبر من قيمة التشعب المتداخل. يوضح الجدول رقم (٤) أن قيم التشعب الخارجي (هي القيم المميزة بحجم سميك) أعلى من قيم التشعب المتداخل. ومن ثم، يظهر الجدول رقم (٤) نتائج تحليل التحميل التقاطعي لمتغيرات الدراسة.

جدول رقم(٤): التحميل التقاطعي لمتغيرات الدراسة

العبارات	التنافر العاطفي	الدعم التنظيمي المدرك	السلوكيات المعوقة للمعوقين تجاه الأفراد	السلوكيات المعوقة للمعوقين تجاه المنظمة
تنافر ١	0.797	0.72	-0.507	0.792
تنافر ٢	0.882	0.725	-0.584	0.835
تنافر ٣	0.802	0.621	-0.411	0.785
تنافر ٤	0.864	0.724	-0.526	0.857
تنافر ٥	0.878	0.748	-0.542	0.871
تنافر ٦	0.877	0.715	-0.532	0.866
تنافر ٧	0.585	0.552	-0.284	0.58
تنافر ٨	0.752	0.629	-0.438	0.70
تنافر ٩	0.896	0.493	-0.475	0.616
تنافر ١٠	0.747	0.523	-0.435	0.517
دعم ١	-0.565	0.883	-0.552	-0.573
دعم ٢	-0.574	0.901	-0.6	-0.583
دعم ٣	-0.522	0.876	-0.559	-0.537
دعم ٤	-0.601	0.912	-0.617	-0.611
دعم ٥	-0.232	0.533	-0.183	-0.234
دعم ٦	-0.261	0.544	-0.25	-0.263
سلوك ١	0.797	-0.507	0.72	0.797
سلوك ٢	0.835	-0.584	0.725	0.832
سلوك ٣	0.785	-0.411	0.621	0.802
سلوك ٤	0.857	-0.526	0.724	0.864
سلوك ٥	0.871	-0.542	0.748	0.878

سلوك ٦	0.866	-0.532	0.877	0.715
سلوك ٧	0.58	-0.284	0.585	0.582
سلوك ٨	0.76	-0.438	0.752	0.629
سلوك ٩	0.616	-0.475	0.596	0.493
سلوك ١٠	0.517	-0.435	0.447	0.523
سلوك ١١	0.213	-0.094	0.169	0.269
سلوك ١٢	0.747	-0.563	0.739	0.784
سلوك ١٣	0.809	-0.491	0.808	0.856
سلوك ١٤	0.728	-0.5	0.725	0.845
سلوك ١٥	0.744	-0.485	0.743	0.854
سلوك ١٦	0.647	-0.635	0.638	0.784
سلوك ١٧	0.753	-0.498	0.755	0.821
سلوك ١٨	0.568	-0.389	0.563	0.764

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول (٤) جودة المقاييس المستخدمة في قياس جميع متغيرات الدراسة وذلك حيث يتضح أن أكبر قيم للمعاملات تقع أمام المتغير المراد قياسه بتلك المؤشرات، وبالتالي لا يوجد تداخل بين عبارات المتغيرات المستخدمة في الدراسة.

٢. معيار التداخل بين المتغيرات Fornell-Larcker Criterion:

يمثل معيار التداخل بين المتغيرات الخطوة الثانية للتأكد من الصدق التمييزي، وهو مقياس يستخدم لقياس درجة التداخل بين المتغيرات ويستخرج بحساب الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج AVE لكل متغير (Hair et al., 2017). ويجب أن تكون قيمة معامل Fornell-Larcker أعلى من القيم المرتبطة به في الصفوف والأعمدة، وكما هو موضح في الجدول (٥) نتائج الاختبار لمتغيرات الدراسة كما يلي:

جدول رقم (٥): مصفوفة التداخل بين المتغيرات

بيان	التنافر العاطفي	الدعم التنظيمي المدرك	السلوك المعوق للعمل نحو الفرد	السلوك المعوق للعمل تجاه المنظمة
التنافر العاطفي	0.966			
الدعم التنظيمي المدرك	-0.63	0.907		
السلوك المعوق للعمل نحو الفرد	0.851	-0.63	0.852	
السلوك المعوق للعمل تجاه المنظمة	0.808	-0.615	0.827	0.837

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٥) أن جميع معاملات التداخل بين متغيرات الدراسة جيدة، وبالتالي حققت مقاييس الدراسة متطلبات الثبات الداخلي للمتغيرات مما يعني إمكانية الاعتماد على المقاييس المستخدمة في قياس جميع متغيرات الدراسة.

ثامناً: نتائج البحث:

يعرض هذا الجزء اختبار الفروض ونتائج البحث، بالإضافة إلى مناقشة كل فرض على حدة بشئ من التفصيل، وذلك كما يلي:
١. نتائج اختبار الفرض الأول:

" يوجد تأثير معنوي للتنافر العاطفي على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل "

اتجه الباحث لصياغة هذا الفرض لاختبار تأثير التنافر العاطفي على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل، وبالتالي تم تقسيم هذا الفرض إلى فرضيين فرعيين:

- أ- يوجد تأثير معنوي للتنافر العاطفي على السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.
 - ب- يوجد تأثير معنوي للتنافر العاطفي على السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد.
- كما يمكن توضيح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار من خلال الجدول رقم (٦) كما يلي:

جدول رقم (٦): نتائج اختبار معنوية التأثير المباشر للتنافر العاطفي على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل

المسار	Beta	الانحراف المعياري	T.value	P.Value	القرار	معامل التحديد R ²
التنافر العاطفي -> السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة	٠,٨٦٦	٠,١٢	٧,٢٢٥	**٠,٠٠٠	قبول	٠,٩٩٢
التنافر العاطفي -> السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد	٠,٩٩٦	٠,١٠	٩,٩٦	**٠,٠٠٠	قبول	٠,٧٤٩

** معنوية عند أقل من ٠,٠١ * معنوية عند أقل من ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

- يتضح من الجدول رقم (٦) نتائج التحليل الإحصائي بأنه يوجد تأثير إيجابي معنوي للتنافر العاطفي على جميع أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل، حيث بلغ قيمة المسار المباشر بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة ٠,٨٦٦، وقيمته المسار المباشر بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد ٠,٩٩٦ وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٠٠.
- وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل التحديد R² قد بلغ ٠,٩٩٤ لبعده السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة أي أن التنافر العاطفي يفسر ٩٩,٤٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بالسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة، في حين يفسر التنافر العاطفي ٧٤,٣٪ من التغير في السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد.
- مما سبق نستنتج قبول الفرض الأول حيث يوجد تأثير إيجابي معنوي للتنافر العاطفي على جميع أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وذلك عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠١.

٢. نتائج اختبار الفرض الثاني:

"يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل"

وسينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً على السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.
 - يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً على السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد.
- وللوصول لنتائج أكثر دقة نجد ذلك في الجدول رقم (٧) الذي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار بين المتغيرين كما يلي:

جدول رقم (٧): نتائج اختبار معنوية التأثير المباشر للدعم التنظيمي المدرك على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل

المسار	Beta	الانحراف المعياري	T.value	P.Value	القرار	معامل التحديد R ²
الدعم التنظيمي المدرك -> السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة	-٠,٦٤١	٠,١٣	٤,٩٦	**٠,٠٠٠	قبول	٠,٣٨٩
الدعم التنظيمي المدرك -> السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد	-٠,٦٢٣	٠,٣٧	١,٩٦	**٠,٠٠٠	قبول	٠,٤١١

** معنوية عند أقل من ٠,٠١ * معنوية عند أقل من ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

- يتضح من الجدول رقم (٧) نتائج التحليل الإحصائي بأنه يوجد تأثير إيجابي معنوي للدعم التنظيمي المدرك على جميع أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل، حيث بلغ قيمة المسار المباشر بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة -٠,٦٤١، وقيمته المسار المباشر بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد -٠,٦٢٣ وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٠٠.
- وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل التحديد R² قد بلغ ٠,٣٨٩ لبعده السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة مما يدل على أن الدعم التنظيمي المدرك يفسر ٣٨,٩٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بالسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة، في حين يفسر الدعم التنظيمي المدرك ٤٤٪ من التغير في السلوكيات المعوقة للعمل نحو الفرد.
- مما سبق نستنتج قبول الفرض الثاني حيث يوجد تأثير سلبي معنوي للدعم التنظيمي المدرك على جميع أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٠١.

بناء على ما سبق، تم قبول الفرض الثاني بصورة كلية حيث يوجد تأثير سلبي معنوي للدعم التنظيمي المدرك على السلوكيات المعوقة للعمل.

٣. نتائج اختبار الفرض الثالث:

" يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل" وسيقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- أ- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.
- ب- يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد.
- وللوصول لنتائج أكثر دقة نجد ذلك في الجدول رقم (٨) الذي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار بين المتغيرين كما يلي:

جدول رقم (٨): أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة

المسار	Beta	الانحراف المعياري	T.value	P.Value
الدعم التنظيمي المدرك X التنافر العاطفي -> السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.	-0.680	0.031	2.232	*0.026

** معنوية عند أقل من 0.01 * معنوية عند أقل من 0.05

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

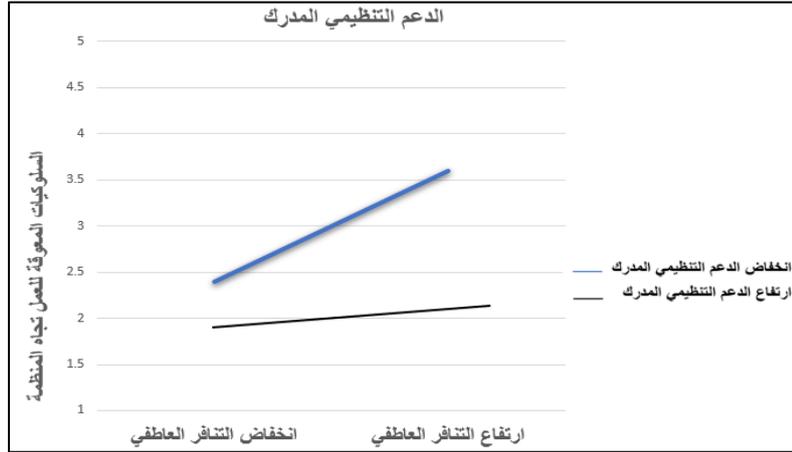
يتضح من خلال جدول (٨) التأثير التفاعلي للتنافر العاطفي مع الدعم التنظيمي المدرك على السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة حيث سجل معامل انحدار معنوي بمقدار ($\beta = -0.680$, Sig=0.026) وهو ما يشير إلى قدرة الدعم التنظيمي المدرك على تعديل العلاقة السلبية بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة. أما فيما يتعلق باتجاه التعديل فيمكن توضيحه من خلال البيانات الواردة في الشكل رقم (٢).

شكل (٢): التأثير المعدل للدعم التنظيمي المدرك علي العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة

- المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي.
- كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0,771$ مما يدل على أن الدعم التنظيمي المدرك يفسر ٧٧٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بالسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.
 - وبالتالي قبول الفرض الفرعي الأول حيث يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.

الفرض الفرعي الثاني:

"يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه



الأفراد".

وللوصول لنتائج أكثر دقة نجد ذلك في الجدول رقم (٩) الذي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار المسار بين المتغيرين كما يلي:

جدول رقم (٩): أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد.

المسار	Beta	الانحراف المعياري	T.value	P.Value
--------	------	-------------------	---------	---------

الدعم التنظيمي المدرك X التنافر العاطفي -

< السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد. ٠,٠٤ ٠,٠٠٧ ٥,٥٦٤ **٠,٠٠٠

**معنوية عند أقل من ٠,٠١ * معنوية عند أقل من ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي.

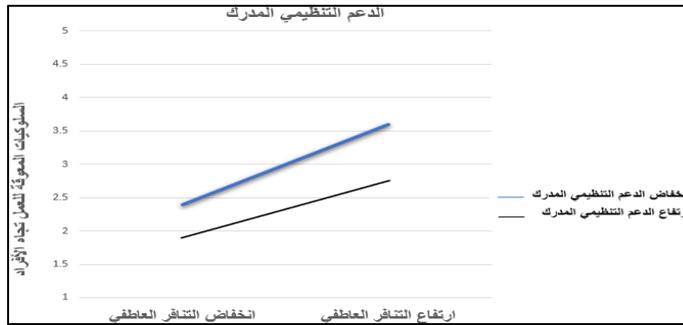
يتضح من خلال جدول (٩) التأثير التفاعلي للتنافر العاطفي مع الدعم التنظيمي المدرك علي السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد حيث سجل معامل انحدار معنوي بمقدار ($\beta=0.04$, $Sig=0.000$) وهو ما يشير إلي قدرة الدعم التنظيمي المدرك علي التخفيف من حدة العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد. أما فيما يتعلق باتجاه التعديل فيمكن توضيحه من خلال البيانات الواردة في الشكل رقم (٣).

شكل (٣) التأثير المعدل للدعم التنظيمي المدرك علي العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي.

- كما بلغ معامل التحديد $R^2= ٠,٩٨٧$ مما يدل على أن الدعم التنظيمي المدرك يفسر ٩٨.٧٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بالسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد.

قبول الفرض الثاني حيث الدعم المدرك معدل في العلاقة بين التنافر والسلوكيات المعوقة تجاه



- وبالتالي الفرعي يؤثر التظيمي كمتغير العلاقة العاطفي المعوقة الأفراد.

ونستنتج مما سبق قبول الفرض الثالث، والذي ينص علي أنه " يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل" حيث اتضح من النتائج أن هناك تأثيراً للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من حدة العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل.

٤. نتائج اختبار الفرض الرابع:

الفرض الرابع: توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

وتم اختبار الفرض الرابع كما يلي:

أ- توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للنوع.

ولاختبار هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب مان ويتني حيث يستخدم لمعرفة الاختلافات بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو مبين في الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)

الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً للنوع.

المتغير	النوع	عدد المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة Z	P Value	القرار
التنافر العاطفي	ذكر	١١٢	٣,٥٢٧	٠,٨٥٥	٠,١٦٧-	٠,٨٦٧	رفض الفرض الفرعي
	أنثى	٢٤٧	٣,٤٣٣	٠,٥٧٦			
الدعم التنظيمي المدرك	ذكر	١١٢	٢,٤٢	٠,٥٧٨	٠,٣٥١-	٠,٧٢٥	رفض الفرض الفرعي
	أنثى	٢٤٧	٢,١٩٨	٠,٣٨٩			

تابع جدول رقم (١٠): الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً للنوع.

المتغير	النوع	عدد المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة Z	P Value	القرار
السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة	ذكر	١١٢	٣,٤٢٩	٠,٧٨٥	٠,١٨٤-	٠,٨٥٤	رفض الفرض الفرعي
	أنثى	٢٤٧	٣,٣٠٨	٠,٥٢٩			

السلوكيات المعوقة للعمل نحو الفرد	ذكر	١١٢	٣,١٢٥	٠,٩١٥	-٠,١٠٢	٠,٩١٩	رفض الفرض الفرعي
	أنثى	٢٤٧	٣,٨٣	٠,٦١٦			

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي.

- يتضح من الجدول (١٠) أن قيمة (Sig) لمستوي إدراك العاملين فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للنوع أكبر من مستوي المعنوية $\alpha \geq 0.05$ ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد إختلافات ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا ثبوت عدم صحة الفرض الفرعي الأول " توجد فروق معنوية بين العاملين بمحافظة دمياط فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً للنوع".
- ب- توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للعمر.

ولاختبار هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب كروسال والاس حيث يستخدم لمعرفة الاختلافات بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو مبين في الجدول رقم (١١).

جدول رقم (١١)

الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً للعمر.

المتغير	العمر	عدد المفردات	المتوسط الحسابي	قيمة كا ^٢	P Value	القرار
التنافر العاطفي	أقل من ٣٠ سنة	١٢٤	٣,٧٠٢	١,٠٩١	*٠,٠٤٥	قبول الفرض الفرعي
	من ٣٠ سنة إلي أقل من ٤٠ سنة	٧٧	٣,٢٦٧			
	من ٤٠ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة	١٣٢	٢,٧٩٠			

تابع جدول رقم (١١): الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً للعمر.

المتغير	العمر	عدد المفردات	المتوسط الحسابي	قيمة كا ^٢	P Value	القرار
التنافر العاطفي	٥٠ سنة فأكثر	٢٧	٣,٦١١			قبول الفرض
	أقل من ٣٠ سنة	١٢٤	٢,٠٣٧	٠,٦٢٤	٠,٨٩١	رفض

الفرض الفرعي	٢,٠٠١	٧٧	من ٣٠ سنة إلي أقل من ٤٠ سنة	الدعم التنظيمي المدرك
	٢,٠١٨	١٣٢	من ٤٠ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة	
	٢,٠٨٨	٢٧	٥٠ سنة فأكثر	
رفض الفرض الفرعي	٠,٨٠٥	١٢٤	أقل من ٣٠ سنة	السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة
	٣,٠٦٢	٧٧	من ٣٠ سنة إلي أقل من ٤٠ سنة	
	٣,٠٧٢	١٣٢	من ٤٠ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة	
	٢,٩١٩	٢٧	٥٠ سنة فأكثر	
رفض الفرض الفرعي	٠,٩٦٦	١٢٤	أقل من ٣٠ سنة	السلوكيات المعوقة للعمل نحو الفرد
	٣,٧٣٦	٧٧	من ٣٠ سنة إلي أقل من ٤٠ سنة	
	٣,٨١٣	١٣٢	من ٤٠ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة	
	٣,٨٠٧	٢٧	٥٠ سنة فأكثر	

**معنوية عند أقل من ٠,٠١ * معنوية عند أقل من ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي.

- يتضح من الجدول (١١) أن قيمة (Sig) لمستوي إدراك العاملين بمتغير التنافر العاطفي وفقاً لمتغير العمر أقل من ٠,٠٥ ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا يعني أن إدراك العاملين بمتغير التنافر العاطفي يختلف باختلاف أعمارهم. وبناء علي ما سبق يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الثاني: "توجد فروق معنوية بين العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً للعمر".
- وللتأكد من صحة النتائج ولمعرفة لصالح من تلك الفروق تم استخدام اختبار شيفية (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (١٢) يبين ذلك.

الجدول (١٢): نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للتنافر العاطفي وفقاً للعمر

المتغير	العمر	٥٠ سنة فأكثر	من ٤٠ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة	من ٣٠ سنة إلي أقل من ٤٠ سنة	أقل من ٣٠ سنة
التنافر العاطفي	أقل من ٣٠ سنة	٠,٩٠٨*	-٠,٨٨٤*	-٠,٨٣٣*	_____
	من ٣٠ سنة إلي أقل من ٤٠ سنة	١,٧٤	-٠,٠٥٢	_____	٠,٨٣٣
	من ٤٠ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة	١,٧٩	_____	٠,٠٥٢	٠,٨٨٥

٠,٩٠٩-	١,٧٤-	١,٧٩-	_____	٥٠ سنة فأكثر
--------	-------	-------	-------	--------------

**معنوية عند أقل من ٠.٠١ * معنوية عند أقل من ٠.٠٥

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول (١٢) وجود تباين في إدراك أفراد عينة الدراسة للتنافر العاطفي حسب المرحلة العمرية عند مستوي معنوية أقل من ٠,٠٥ والسبب في تلك الفروق المعنوية هي المرحلة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، ويبرر الباحث ذلك إلي أن المراحل العمرية المبكرة تكون الخبرات الوظيفية والمهنية منخفضة فيكون الشخص أكثر عرضة للتوتر والقلق عند مواجهة ظروف العمل الضاغطة.

ت- توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً لسنوات الخبرة.

ولاختبار هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب كروسال والاس حيث يستخدم لمعرفة الاختلافات بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو مبين في الجدول رقم (١٣)

جدول رقم (١٣): الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة.

المتغير	سنوات الخبرة	عدد المفردات	المتوسط الحسابي	قيمة كا ^٢	P Value	القرار
التنافر العاطفي	أقل من سنة	٢٥	٣,٥٧٢	٠,٨٢١	**0.000	قبول الفرض
	من ١ إلى أقل من ٥ سنوات	٧٣	٣,٦١٣			
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	٣,٨١٣			
	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٦٤	٣,٨٣٦			
	من ١٥ سنة فأكثر	١٥٥	٣,٧٠٣			

يتبع،،،،

تابع جدول رقم (١٣): الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة.

المتغير	سنوات الخبرة	عدد المفردات	المتوسط الحسابي	قيمة كا ^٢	P Value	القرار
الدعم التنظيمي المدرك	أقل من سنة	٢٥	١,٩٩٢	٠,٣٦٣	**0.000	قبول الفرض الفرعي
	من ١ إلى أقل من ٥ سنوات	٧٣	٢,٠٦٩			
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٣	٢,٠٨٣			
	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٦٤	٢,٠٨٤			

١,٣١١	٠,٨٩٤	١,١٠٨-	_____	١,٣٣-	من ١٠ سنوات إلي أقل من ١٥ سنة	الدعم
٢,٦٤٣	٢,٢٢٦	٠,٢٢٤	١,٣٣٢	_____	من ١٥ سنة فأكثر	
	٠,٧٧٨-	٠,٩١٧-	٠,٩٢٣-	٠,١٩٩	أقل من سنة	
*٠,٧٧٨	_____	*٠,١٣٨-	*٠,١٤٥-	*٠,٩٧٧	من ١ إلي أقل من ٥ سنوات	التنظيمي
٠,٩١٧	٠,١٣٨	_____	٠,٠٠٦-	١,١١٦	من ٥ سنوات إلي أقل من ١٠ سنوات	المدرک
٠,٩٢٣	٠,١٤٥	٠,٠٠٦	_____	١,١٢٢	من ١٠ سنوات إلي أقل من ١٥ سنة	
٠,١٩٩-	٠,٩٧٧-	١,١١٦-	١,١٢٢-	_____	من ١٥ سنة فأكثر	
	٠,٠٩٥-	٢,٠٢٣-	٠,٩٨٤-	٠,٠٩٥٨-	أقل من سنة	السلوكيات
*٠,٠٩٥	_____	*١,٩٢٧-	*٠,٨٨٨-	*٢,٠٢٠-	من ١ إلي أقل من ٥ سنوات	المعوقه
					للمعمل تجاه	
٢,٠٢٣	١,٩٢٧	_____	١,٠٣٨	٠,٠٩٣-	من ٥ سنوات إلي أقل من ١٠ سنوات	المنظمة
٠,٩٨٤	٠,٨٨٨	١,٠٣٨-	_____	١,١٣٢-	من ١٠ سنوات إلي أقل من ١٥ سنة	
_____	١,٠٥٠	٠,٢٧٦	٢,١٤٤	٠,٩١١-	أقل من سنة	السلوكيات
					المعوقه	
*١,٠٥٠-	_____	*٠,٧٤٤-	*١,٠٩٣	*١,٩٦١-	من ١ إلي أقل من ٥ سنوات	للمعمل تجاه
٠,٢٧٦-	٠,٧٧٤	_____	١,٨٦٨	١,١٨٧-	من ٥ سنوات إلي أقل من ١٠ سنوات	الأفراد
٢,١٤٤-	١,٠٩٣-	١,٨٦٨-	_____	٣,٠٥٥-	من ١٠ سنوات إلي أقل من ١٥ سنة	
٠,٩١١	١,٩٦١	١,١٨٧	٣,٠٥٥	_____	من ١٥ سنة فأكثر	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي.

ث- توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي و الدعم التنظيمي المدرک وأبعاد السلوكيات المعوقه للمعمل وفقاً للمسمي الوظيفي. ولاختبار هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب كروسال والاس حيث يستخدم لمعرفة الاختلافات بين مجموعتين، وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذا الفرض كما هو مبين في الجدول رقم (١٥).

جدول (١٥): الاختلافات في آراء العاملين بالمستشفيات العامة لمتغيرات الدراسة وفقاً للمسمي الوظيفي.

القرار	P Value	قيمة كا ^٢	المتوسط الحسابي	عدد المفردات	العمر	المتغير
قبول الفرض		١,٨٩٨	٣,٧٧١	٧٥	طبيب	التنافر
الفرعي	*٠,٠١٦		٣,٨٠٦	١٩٠	ممرض	العاطفي
			٣,٦١٩	٤١	صيدلي	
			٣,٦٦٧	٥٤	إداري	
رفض الفرض		١,٦٢١	١,٩٨٧	٧٥	طبيب	الدعم
الفرعي	٠,٧٣٩		٢,٠٠٦	١٩٠	ممرض	التنظيمي
			٢,١٢٩	٤١	صيدلي	المدرک
			- ٤٠٣ -			

إداري	٥٤	٢,٠٧٩		
سلوكيات	٧٥	٣,٠٧٨	٢,٠٥٦	قبول الفرض الفرعي
المعوقة	١٩٠	٣,٠٦٥		
للعمل تجاه المنظمة	٤١	٢,٩٠٧		
إداري	٥٤	٢,٩٥٨		
سلوكيات	٧٥	٣,٨٣٠	٠,٧٥٨	رفض الفرض الفرعي
المعوقة	١٩٠	٣,٧٩٩		
للعمل تجاه الأفراد	٤١	٣,٨٢١		
إداري	٥٤	٣,٦٨٨		

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (١٥) أن قيمة (Sig) لمستوي إلمام العاملين فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة وفقاً للمسمي الوظيفي أقل من مستوي المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وبناء على ما سبق يتضح ثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع: "توجد فروق معنوية بين العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً للمسمي الوظيفي". كما يتضح في الجدول (١٥) أن الفئة المسؤولة عن اختلاف إدراك العاملين للتنافر العاطفي وفقاً لاختبار شيفية (Scheffe) هي فئة الممرضين.

تاسعاً: مناقشة نتائج البحث و التوصيات:

أ- مناقشة نتائج البحث:

تمثلت أهم النتائج التي توصل إليها البحث فيما يلي:

١. فيما يتعلق بالفرض الأول والذي ينص على " يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً إيجابياً على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل"، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي معنوي للتنافر العاطفي على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل. وهو الأمر الذي يؤكد صحة الفرض الأول، وتتفق نتائج اختبار هذا الفرض مع العديد من الدراسات مثل (Cretu & Burcas, 2014; Hunter & Penney, 2014; Penney et al., 2011; Sora & Vera, 2020) وقد يرجع ذلك إلى نظرية الحفاظ على الموارد Conservation of resources theory والتي تقترض أن الموارد الوظيفية هي أشياء ذات قيمة للفرد ومن ثم يكافحون للحصول عليها والاحتفاظ بها. فإن التنافر العاطفي يؤدي إلى استنفاد طاقة الأفراد، ووفقاً للنظرية تحدث الضغوط الوظيفية (التنافر العاطفي) فعندما تُهدد الموارد سواء من خلال زيادة المتطلبات الوظيفية، أو بفقد تلك الموارد أو جزء منها لأي سبب من الأسباب. ولمواجهة هذا التهديد يتجه الفرد لإصدار عدد من السلوكيات ومنها خفض أدائه التنظيمي، ممارسة السلوكيات المعوقة للعمل، وارتفاع معدلات نية ترك العمل. واتفقت تلك النتائج مع دراسة Cretu & Burcas, 2014 والتي وجدت علاقة ارتباط إيجابية بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل اتجاه المنظمة والفرد.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Zafeer & Mushtaq, 2022) والتي توصلت إلى أن فضاظة العاملين تؤدي بشكل مباشر إلى التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل. كما يؤثر وجود التنافر العاطفي لدى العاملين على ظهور السلوكيات المعوقة للعمل ولكن مع وجود رأس المال النفسي كمتغير معدل في العلاقة بدأ الارتباط بين المتغيرات في الانخفاض.

٢- **فيما يتعلق بالفرض الثاني: والذي ينص على " يؤثر الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً سلبياً على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل "**، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير سلبي معنوي للدعم التنظيمي المدرك على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل. وقد يرجع ذلك إلى نظرية وهي نظرية التبادل

الاجتماعي Social Exchange Theory

وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي فإن الموظفين الذين يتلقون معاملة غير مواتية من المرجح أن يشعروا بالضيق والغضب والرغبة في الانتقام. وبناء على قاعدة المعاملة بالمثل قد ينخرط الأفراد غير الراضين في سلوكيات عمل سلبية مثل الوصول متأخراً عن العمل أو أخذ فترات راحة أطول من اللازم. علاوة على ذلك، قد ينخرط الأفراد في سلوكيات معوقة اتجاه زملائهم. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Palmer et al., 2017; Abas et al., 2015) حيث توصلت هذه الدراسات إلى وجود تأثير سلبي معنوي للدعم التنظيمي المدرك على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل.

اتفقت نتائج الدراسة أيضاً مع (Vatankhah et al., 2017) فبالنظر إلى ٢٥٠ مضيعة طيران وجد أنه يمكن تفسير العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوكيات المعوقة للعمل يُليي الدعم التنظيمي المدرك احتياجات الموظفين العاطفية والاجتماعية مثل: احتياجات التقدير، القبول، والانتماء التي تؤدي إلى التعلق بالمنظمة وتكوين الهوية الاجتماعية، حيث إن تحقيق احتياجات الموظفين العاطفية والاجتماعية يساعد أيضاً في تخفيف التوتر في مكان العمل وتعزيز رفاهية كل موظف على حدة، وتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين والسعي لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة ويدعم الاتجاه نحو التقليل من السلوكيات السلبية لدى العاملين كالانسحاب والسلوكيات المعوقة للعمل (Kurtessis et al., 2017). واتفق ذلك مع نتائج دراسة (Dirican and Erdil, 2016).

٣- **فيما يتعلق بالفرض الثالث: والذي ينص على " يؤثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل "**، توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً ذات دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل حيث أن قيمة الدلالة أقل من ٠,٠٥، وعليه فإنه تم قبول الفرض الخامس.

وقد توصلت الدراسة من نتائج التحليل الإحصائي إلى أنه يوجد تأثير معنوي للتنافر العاطفي على أبعاد السلوكيات المعوقة للعمل (السلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد - السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة)، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي المعنوي للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من حدة العلاقة بين التنافر العاطفي وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل. وكان للدعم التنظيمي المدرك ($\beta = 0.680$) الدور الأكبر في إلغاء اتجاه العلاقة (التأثير الموجب) بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة.

بينما في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل تجاه الأفراد تمكن الدعم التنظيمي المدرك ($\beta = 0.04$) من التخفيف من حدة العلاقة بينهما. والسبب وراء ذلك أنه في ظل انتشار الأزمة استخدمت إدارة المستشفيات أدواتها لزيادة إدراك العاملين للدعم التنظيمي والتي تمكنت من خلالها من التقليل من حدة انتشار السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة ولكنها لم تمتد لعلاقات العاملين فيما بينهم أو مع المرضى وذويهم.

وتدعم دراسة Palmer et al.(2017) تلك النتيجة، حيث أثبتت الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك (يضعف) العلاقة الإيجابية بين المشاكل النفسية والنجسية علي ظهور السلوكيات المعوقة للعمل. ووفقاً لدراسة Vatankhah et al.(2016) نجد أن الدعم التنظيمي المدرك هو الأداة للتخفيف من حدة ظهور السلوكيات المعوقة للعمل بالتطبيق علي قطاع الطيران. وتشير دراسة Kim & Jo (2022) أنه يمكن أن يؤدي انعدام الأمن الوظيفي إلى مواقف تؤدي في النهاية إلى سلوكيات معوقة للعمل، نتمكن من خلال الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من حدة العلاقة بين عدم الأمان الوظيفي وظهور السلوكيات المعوقة للعمل.

٤. فيما يتعلق بالفرض الرابع: والذي ينص علي "توجد فروق معنوية بين متوسط آراء العاملين بمستشفيات محافظة دمياط فيما يتعلق بالتنافر العاطفي والدعم التنظيمي المدرك وأبعاد السلوكيات المعوقة للعمل وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)". توصلت الدراسة إلي عدم وجود إختلافات ذات دلالة معنوية في متوسط آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط لمتغيرات الدراسة وفقاً للنوع. وذلك علي عكس ما جاء في دراسة Kenworthy et al.(2014) أنه بالتطبيق علي ١٦١٦٥ موظف وجدت الدراسة أن الإناث أكثر معاناة من التنافر العاطفي مقارنة بالذكور مما يؤدي إلي سلسلة من الضغوط الوظيفية التي تؤول بالنهاية إلي نشأة الإرهاق العاطفي. وهو ما جاء مخالفاً لدراسة Uche et al. (2017) والتي أظهرت وجود تأثير معنوي لمتغير النوع علي السلوكيات المعوقة للعمل حيث كان الذكور أكثر ميلاً للإنخراط في السلوكيات المعوقة للعمل مقارنة بالإناث.

وقد توصلت الدراسة أيضاً إلي عدم وجود إختلافات معنوية بين إدراك العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً للعمر، باستثناء متغير التنافر العاطفي. ويعني هذا إختلاف متوسط آراء العاملين بمتغير التنافر العاطفي يختلف بإختلاف أعمارهم عند مستوي معنوية أقل من ٠,٠٥، والسبب في تلك الفروق المعنوية هم الموظفين الأصغر سناً. وتلك النتيجة اتفقت مع دراسة Ding & Liu (2019) والتي أظهرت بأن مستويات إدراك العاملين الأصغر سناً بالتنافر العاطفي أكبر مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، وأشارت الدراسة لمديري القطاعات العامة بأهمية أن يكونوا على دراية بالاختلافات بين الموظفين الأكبر سناً، واعتماد ممارسات مناسبة لمساعدة الموظفين على التعامل مع ضغوط عملهم.

أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة، توصلت الدراسة إلي وجود إختلافات معنوية في مستويات آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة. وهو ما أتفق مع Dirican & Erdil (2016) التي أجريت علي الأكاديمين بالجامعات العامة بتركيا، بالنسبة لمتغير الخبرة الوظيفية مع تقدم العمر والخبرة، وجد أن الموظفين الأكبر سناً يميلون إلي أن يكون لديهم إصدار أقل للسلوكيات المعوقة للعمل. وذلك جاء مخالفاً لدراسة Lowe et al.(2020) التي أظهرت عدم وجود إختلاف في إدراك الممرضين للدعم التنظيمي المدرك وفقاً لسنوات الخبرة. أما فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي توصلت الدراسة إلي وجود إختلافات معنوية في متوسط آراء العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة دمياط فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي، والسبب في تلك الفروق المعنوية هم فئة الممرضين. وهو ما أتفق مع دراسة عويس (2016) التي فضلت تطبيق الدراسة علي فئة الممرضين لأنهم أكثر الفئات تعاملاً مع المرضي بمستشفى جامعة المنصورة. واتفقت أيضاً مع دراسة Afar et al.(2017) التي توصلت إلي ان الممرضين بالمستشفيات العامة أكثر تعرضاً للتنافر العاطفي بما يؤدي بدوره إلي التأثير السلبي علي الرفاهية الشخصية وزيادة معدلات الاحترق الوظيفي.

ب- توصيات الدراسة وآلية التنفيذ:

بناءً على نتائج الدراسة التطبيقية التي أجرتها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للقائمين على إدارة المستشفيات التابعة لمحافظة دمياط المتمثلة فيما يلي:

١. الإجراءات الإدارية المطبقة للتقليل من التأثير السلبي للتنافر العاطفي والتعامل معه بما يؤدي للإبقاء على العاملين والحفاظ على رفايتهم الشخصية وذلك لضمان استمرارية الأعمال، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجراءات التالية:

- قيام الإدارة العليا بالإشتراك مع إدارة الموارد البشرية والمدير المباشر بالإهتمام بتكوين شبكات اجتماعية بين العاملين ومشرفيهم، وتشجيعهم على المناقشة والتحدث معهم والاستماع إليهم حول المشكلات التي يواجهونها عند التعامل مع المرضى.
- توجه مديرو الأقسام وإدارة الموارد البشرية باستعادة التوازن لدى العاملين، ويتم ذلك من خلال تنظيم المزيد من الندوات وورش العمل التي تهدف إلى تطوير مهاراتهم في التعامل والتعامل مع الأحداث الاجتماعية والعاطفية المجهدة وكيفية التعامل مع المشاعر غير السارة وتشجيعهم على مواجهة التحديات وإقامة علاقات وثيقة وأمنة مع الآخرين من أجل للحفاظ على الموارد العاطفية للفرد بما ينعكس في كفاءة الخدمة الصحية التي تقدمها تلك المستشفيات.
- حث العاملين بالمستشفيات قيد الدراسة على تجنب كل ما من شأنه أن ينفّر الزملاء أو المشرفين عليهم، والحرص على إقامة علاقات تقوم على الاحترام والثقة وتبادل المعلومات ، مما يولد الشعور بالتضامن الاجتماعي والأخلاقي مما يساعدهم على التكيف والانسجام العاطفي ، ويزيد من رغبتهم في البقاء للعمل في هذه المستشفيات.
- التأكد من أن الموظفين يحصلون على وقت كاف للراحة وأنه يتم الحفاظ على ساعات العمل الإضافية في الحدود الدنيا من خلال توفير فواصل زمنية متعددة أقصر للموظفين مع توفير أماكن مجهزة لإعادة التأهيل النفسي للعاملين للحد من التعب وانخفاض التركيز بما يحسن مستوى تفاعلهم مع المرضى ويزيد من قدرتهم على تحمل الأعباء الوظيفية ومنها ما تقضيه وظيفتهم من عدم اظهار عواطفهم الحقيقية.

٢. ضرورة تقديم الدعم المادي والمعنوي للكوادر الطبية وتحسين بيئة العمل لتنمية إدراكهم للدعم التنظيمي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجراءات التالية:

- الإشراف الداعم المقدم من قبل الإدارة العليا أكثر للقيام بتطوير الموظفين وإرشادهم وتشجيعهم على الاستقلال الذاتي. لا تسهم هذه الممارسات في رضا الموظفين والحد من الإجهاد فحسب ولكن تساعد على الحفاظ على الكفاءة وتقديم الخدمات التي تتسم بالجودة.
- توجه مدير ضمان الجودة وإدارة الموارد البشرية بتقديم حزمة من الإعانات غير النقدية ممثلة في نظم التأمين والرعاية الصحية، والمزيد من المرونة فيما يتعلق بترتيبات وقت العمل، التعلم وفرص التطوير المهني، وإطالة مدة الإجازة مدفوعة الأجر.
- تشجيع المشرفين على تقديم التغذية المرتدة إلي الموظفين فينبغي أن يعبروا عن تقديرهم للأداء، ويمنحوا الثقة للعاملين الذين يتخذون المبادرات وينفذون الأفكار الجيدة. ينبغي أن يكونوا على استعداد لتحديد احتياجات التحسين وإمكانية التطوير، بما في ذلك توجيه النصح البناء بشأن الإجراءات التي يتعين اتخاذها.
- ضرورة المراجعة باستمرار لنظام الحوافز والأجور وإعادة تصميم الوظائف لضمان مدى ملاءمتها لظروف العمل .

- ضرورة تقدير الجهود الإضافية التي يبذلها الكوادر الطبية ودورهم الرئيسي في مواجهة تحدي انتشار فيروس كورونا والتأكيد على أهمية الدور الذي يقومون به من خلال تقديم المكافآت مما يشعرهم بتميزهم داخل بيئة العمل.
 - تتبنى إدارة المستشفى قيد الدراسة سياسات تعزز وعي الموظفين بالدعم التنظيمي من خلال تفعيل عقد الندوات والدورات التدريبية والجهود العلمية وفرق العمل لتشجيعهم على مساعدة زملائهم في العمل وتجنب إثارة الخلافات في العمل واستغلال وقتهم في العمل والحرص على تطوير مهامهم وتحسينها وبالتالي تحسين وتطوير الأداء البشري.
 - تقدير الإدارة العليا لجهود وأداء العاملين بالمستشفيات ، ومراعاة المستشفى لمصالح الفرد ومشاعره واحتياجاته. بالإضافة إلي ذلك مساعدة المستشفى للكوادر الطبية في علاج مشكلاتهم، وحرص المستشفى على العمل بأراء العاملين واقتراحاتهم. مما يؤدي بالنهاية إلي زيادة الانتماء التنظيمي بالإضافة إلي إشباع الحاجات العاطفية والاجتماعية للعاملين.
 - تنمية الدعم الغير الرسمي الذي يتلقاه العاملون من خلال دعم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية، بجانب تغيير النوبات(الورديات) وفواصل للراحة للتقليل من معدلات الإجهاد لدي العاملين، بجانب إيجاد وقت راحة أسبوعي ليتقابل فيه العاملين بالمستشفى لتبادل خبراتهم وتقوية أواصر العلاقات بينهم.
 - الأخذ بعين الاعتبار تعزيز استقلالية العاملين وذلك من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهام وظائفهم بما يمكنهم من التأثير في بيئة العمل والتحكم في جدولة أعمالهم من حيث زمن وتوقيت كل نشاط مما يؤدي إلي دعم مدركات العاملين للدعم التنظيمي.
 - ينبغي على المسؤولين بالمستشفيات محل الدراسة ضرورة العمل على بذل مزيد من الاهتمام بتوفير بيئة تنظيمية تسمح بعلاقات جيدة بين العاملين بالمستشفيات ورؤسائهم وتوفير لهم الشعور بالرعاية والاهتمام من قبل المستشفى ، وتسمح بتطبيق نظام عادل للمكافآت والتدريب. مع توجه الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية بمستشفيات محافظة دمياط بالإهتمام بإعداد البرامج التدريبية لتوجيه وتحسين المهارات سواء داخل مكان العمل أو في مؤسسات التثقيف الصحي أو التدريب الميداني؛ بما يؤدي لتعزيز إدراك العاملين بالدعم التنظيمي المدرك بما ينعكس علي الأداء التنظيمي في هذه المستشفيات.
 - ضرورة عمل إدارة المستشفيات على توفير الراحة الملائمة ، وكذلك التحفيز المناسب لدى الكادر الطبي في المستشفيات لمحاولة التخفيف من ضغوط العمل الملقاة على عاتق الكادر الطبي في مستشفيات محافظة دمياط.
٣. **الاجراءات المتخذة من قبل إدارة المستشفى للعمل بعدالة ومساواة للتقليل من السلوكيات المعوقة للعمل بين جميع العاملين عن طريق:**
- استمرار الإدارة العليا بالقيام بتشجيع المجهودات التي يقدمها العاملين و تشجيعهم علي تقديم مقترحاتهم فيما يخص الاجراءات وسيرها وتعديلها إن تطلب الأمر، مما يجعل المرؤوسين أكثر قبولاً للقرارات الادارية وأكثر حماساً لتنفيذها وبالتالي التقليل من الضغوط الوظيفية المسببة للظهور التنافر العاطفي.
 - ضرورة اهتمام إدارة المستشفيات الحكومية بتحسين وتنمية سلوكيات الأطباء في التعامل مع الممرضات والفنيين داخل مكان العمل حتى يمكن الحد من التأثير السلبي لتلك السلوكيات وبما يضمن العمل بروح الفريق .
 - نشر القيم التي لا تشجع على السلوكيات المعوقة للعمل ليس هذا فحسب بل يجب معاقبة المديرين أو زملاء العمل الممارسين لتلك السلوكيات، لما له من آثار سلبية على العاملين بالقطاع الطبي بالمستشفيات.

- تفعيل نظام الكتروني تتمكن من خلاله ادارة المستشفى من التأكد أنه لا يتم اهدار وقت العمل أو الانصراف مبكراً قبل انتهاء مواعيد العمل الرسمية.
- وضع كاميرات لمراقبة العاملين والحد من انتشار تلك السلوكيات داخل المستشفيات.
- يجب علي إدارة المستشفيات الحكومية استخدام مقاييس معتمدة للتعرف علي مستوي السلوكيات السلبية في مكان العمل ، ووضع قواعد مكتوبة لكيفية التعامل معها في حالة ظهور مؤشرات علي وجودها أو ارتفاع مستوياتها .
- ٤. الاهتمام بتنمية العلاقات بين العاملين وذلك لخلق مناخ مناسب يتمتع بالاستقرار النفسي والاجتماعي داخل المستشفيات من خلال:
 - قيام الإدارة العليا بوضع نظام للحوافز لمكافأة العاملين الأكفاء من الناحية الأخلاقية بحيث يتم مكافأة المستحقين بما يكفل تحقيق العدالة التنظيمية.
 - الاهتمام من قبل مدير إدارة ضمان الجودة بعقد دورات تثقيفية للعاملين بالمستشفيات حول آداب التعامل مع الزملاء والمرضى من أجل تعزيز المودة والتعاون بينهم، الأمر الذي ينعكس على تجنب سوء الفهم ، وتعزيز ردود فعل عاطفية إيجابية بينهم تزيد من ارتباطهم الوجداني وأمانهم الوظيفي بالمستشفى وهذا من شأنه تحسين الخدمة الصحية.
 - وضع سياسات بشأن وضع القواعد واللوائح بشأن الإجراءات التأديبية وإجراءات الشكاوي بحيث يستفيد الملتزمون من سلوكهم الايجابي و في الوقت نفسه يتم معاقبة المخطئ عقاباً رادعاً يجعله يمتنع عن اصدار السلوكيات المعوقة للعمل مرة أخرى.
 - قيام الإدارة العليا بتدعيم الثقة بينها وبين العاملين مما يؤدي إلي تدعيم الادارة القائمة علي الثقة بدلاً من أسلوب الادارة بالترهيب وذلك من خلال تنمية مهارات الرقابة الذاتية لدي العاملين و تنمية علاقات الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
 - تهيئة مناخ تنظيمي داعم لمشاركة العاملين وتعزيز الالتزام التنظيمي والسلوكيات الايجابية التي تحد من انتشار السلوكيات المعوقة للعمل من خلال مراعاة المعايير الاخلاقية ومبادئ الشفافية والعدالة في التعامل مع العاملين، البعد عن المحسوبية والمحابة وعدم العدالة سواء في المعاملات بين العاملين أو نظم تقييم الأداء.
 - تختص إدارة الموارد البشرية بتهيئة مناخ تنظيمي يقوم بدعم العاملين في الخطوط الأمامية لمشاركتهم في المناقشات واتخاذ القرارات بما يضمن تعزيز الأمان الوظيفي والسلوكيات الايجابية التي تحد من انتشار السلوكيات المعوقة للعمل من خلال مراعاة المعايير الاخلاقية ومبادئ الشفافية والإنصاف في التعامل مع العاملين بالمستشفيات، البعد عن المحسوبية والمحابة وعدم العدالة سواء في المعاملات بين العاملين أو نظم تقييم الأداء.

عاشراً: محددات الدراسة وفرص الأبحاث المستقبلية:

أجريت الدراسة في ضوء مجموعة من المحددات التي امكن في ضوءها تحديد التوجهات المستقبلية، وذلك علي النحو التالي:

١. ركزت الدراسة علي أحدي نتائج التنافر العاطفي ممثلة في السلوكيات المعوقة للعمل ومن ثم يقترح دراسة بعض النتائج الأخرى للتنافر العاطفي مثل الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، ورفاهية العاملين، الغياب، والانشغال بالعمل.
٢. اعتمد الباحث في الدراسة الحالية علي الأبعاد التالية (السلوكيات المعوقة للعمل نحو الفرد، السلوكيات المعوقة للعمل تجاه المنظمة) لقياس السلوكيات المعوقة للعمل، فيمكن إعادة اختبار الدراسة بالإعتماد علي أبعاد أخرى مثل(الفساد، إساءة معاملة المرؤوسين، زيادة الأعباء علي المرؤوسين، عدم مراعاة أخلاقيات المهنة).

٣. ركزت الدراسة التطبيقية علي العاملين من الأطباء و الصيادلة و المرضين و الإداريين بالمستشفيات الحكومية المخصصة لتشخيص و علاج الكورونا بمحافظة دمياط و من ثم يقترح دراسة النموذج المقترح في مستشفيات حكومية بمحافظات أخرى.
٤. تقترح الدراسة تطبيق النموذج علي قطاعات أخرى غير القطاع الصحي مثل القطاع الأمني أو القطاع المصرفي أو القطاع الصناعي وغيرها.
٥. تناولت الدراسة الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي والسلوكيات المعوقة للعمل. و من ثم يقترح إجراء دراسات تأخذ في اعتبارها متغيرات معدلة أخرى علي سبيل المثال الذكاء العاطفي، والدعم الأسري للعاملين، والدعم التنظيمي، والفعالية الذاتية للفرد، والتمكين الوظيفي.
٦. تطرقت الدراسة إلي التركيز علي التنافر العاطفي كأحد المسببات لظهور السلوكيات المعوقة للعمل. و من ثم يقترح الباحث التوجه إلي دراسة بعض المسببات الأخرى للسلوكيات المعوقة للعمل مثل العدالة التوزيعية و العدالة الإجرائية و العدالة التفاعلية و ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي.
٧. يمكن للدراسات المستقبلية تطوير دراسة طويلة لاستقصاء دور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التنافر العاطفي و السلوكيات المعوقة للعمل وذلك في فترات زمنية مختلفة.

قائمة المراجع

أ. المراجع العربية:

- المركز المصري للدراسات الإقتصادية (٢٠٢٠). رأي في أزمة قطاع الصحة. العدد (١٠). تم الإسترجاع من-
http://www.eces.org.eg/cms/NewsUploads/Pdf/2020_4_13_7_31_13.pdf الصحة%٢٠
- الجهاز المركزي للمحاسبات(٢٠٢٢). تقارير الرقابة المالية علي محافظات شرق الدلتا. تم الاسترجاع من
https://asa.gov.eg/page.aspx?id=5_19
- مهدي، محمد حسن أحمد (٢٠١٨). أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات العمل السلبية بالتطبيق على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج. مجلة البحوث التجارية المعاصرة : كلية التجارة، جامعة سوهاج، ٣٢(٤)، ٢٤٥-٢٨٧.

عويس، ممدوح زكي أحمد (٢٠١٦). نموذج لمسببات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية في مستشفيات إحدى الجامعات المصرية. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*: مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ٢٣(٢)، ٢٢٩-٢٧٥.

النادي، نوال محمد (٢٠١٨). التأثير المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل و التنافر العاطفي: بالتطبيق علي هيئة التمريض بالمستشفيات و المراكز الطبية بجامعة المنصورة. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، ٤٢(٤)، ٤٧٢-٥١٣.

هيئة الرقابة الإدارية (٢٠٢٠). أبرز مجهودات هيئة الرقابة الإدارية خلال شهر يناير ٢٠٢٠. تم الإسترجاع

<https://www.aca.gov.eg/arabic/News/ACANews/Pages/1792019.aspx>

هيئة الرقابة الإدارية (٢٠٢٢). مؤشرمع ومكافحة الفساد الإداري في مصر. تم الاسترجاع من <https://www.aca.gov.eg>

ب. المراجع الأجنبية:

Abas, C., Omar, F., Halim, F. W., & Hafidz, S. W. M. (2015). The mediating role of organizational-based self-esteem in perceived organizational support and counterproductive work behavior relationship. *International Journal of Business and Management*, 10(9), 99.

Alcover, C. M., Chambel, M. J., Fernández, J. J., & Rodríguez, F. (2018). Perceived organizational support-burnout-satisfaction relationship in workers with disabilities: The moderation of family support. *Scandinavian journal of psychology*, 59(4), 451-461.

Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z., & Istanbulu Dincer, F. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 50-64.

Baba, M. M.(2021). Emotional Dissonance and Exhaustion among Library Professionals during COVID-19.

Balamurugan, G., & Divyabharathi, S.(2021). Emotional Dissonance and Job Satisfaction-A Review of Empirical studies.

Bibi, A., Khalid, M. A., & Hussain, A. (2019). Perceived organizational support and organizational commitment among special education teachers in Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 33(5), 848-859.

-
- Chand, P., & Chand, P. (2014). Job stressors as predictor of counterproductive work behavior in Indian banking sector. *International Journal of Application or Innovation in Engineering and Management*, 3(12), 43-55.
- Chen, H., Richard, O. C., Boncoeur, O. D., & Ford Jr, D. L. (2020). Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior. *Journal of Business Research*, 114, 30-41.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Côté, K., Lauzier, M., & Stinglhamber, F. (2020). The relationship between presenteeism and job satisfaction: a mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support. *European Management Journal*
- Cretu, R. Z., & Burcas, S. (2014). Self Efficacy: A moderator of the relation between emotional dissonance and counterproductive work behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 892-896
- De Clercq, D., Kundi, Y. M., Sardar, S., & Shahid, S. (2021b). Perceived organizational injustice and counterproductive work behaviours: mediated by organizational identification, moderated by discretionary human resource practices. *Personnel Review*.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Ding, N., & Liu, B. (2019). Chinese public sector employees' age, emotional dissonance, work meaningfulness, and perceived stress. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(1), 1-13
- Dirican, A. H., & Erdil, O. (2016). An exploration of academic staff's organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in relation to demographic characteristics. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 351-360.

-
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 86*(1), 42.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology, 71*(3), 500.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior, 59*(3), 291-309
- Gallagher, R. M. (2020). Our Health is the Public's Health: Pain Management Leadership in the COVID-19 Pandemic. *Pain Medicine*
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Sage publications.
- Hochschild, A. R. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling* Berkeley, CA: University of California Press.
- Hunter, E. M., & Penney, L. M. (2014). The waiter spit in my soup! Antecedents of customer-directed counterproductive work behavior. *Human Performance, 27*(3), 262-281.
- Jeon, M. K., Yoon, H., & Yang, Y. (2022). Emotional Dissonance, Job Stress, and Intrinsic Motivation of Married Women Working in Call Centers: The Roles of Work Overload and Work-Family Conflict. *Administrative Sciences, 12*(1), 27.
- Jermstittiparsert, K., & Urairak, B. (2019). Exploring the nexus between emotional dissonance, leadership, organizational commitment, job satisfaction and intention to leave among medical professionals in Thailand. *Utopía y Praxis Latinoamericana, 24*(6), 378-386.
- Karatepe, O. M. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout? A study in the city of Ankara, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 23*(1), 44-65.
- Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management, 28*(3), 349-358.

-
- Karatepe, O. M., & Choubtarash, H. (2014). The effects of perceived crowding, emotional dissonance, and emotional exhaustion on critical job outcomes: A study of ground staff in the airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 40, 182-191.
- Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., & Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*, 44(2), 94-105.
- Kim, S. M., & Jo, S. J. (2022). An Examination of the Effects of Job Insecurity on Counterproductive Work Behavior Through Organizational Cynicism: Moderating Roles of Perceived Organizational Support and Quality of Leader-Member Exchange. *Psychological Reports*, 00332941221129135.
- Klotz, A. C., & Buckley, M. R. (2013). A historical perspective of counterproductive work behavior targeting the organization. *Journal of management history*.
- Krishnabudi, N. G., Utami, W., & Sudarsih, S. (2020). The influence of emotional dissonance, emotional intelligence and organizational commitment on job satisfaction of employees of Bank BUMN in Indonesia. *Jurnal Istigro*, 6(1), 1-10.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884
- Lowe, M. A., Prapanjaroensin, A., Bakitas, M. A., Hites, L., Loan, L. A., Raju, D., & Patrician, P. A. (2020). An exploratory study of the influence of perceived organizational support, coworker social support, the nursing practice environment, and nurse demographics on burnout in palliative care nurses. *Journal of Hospice & Palliative Nursing*, 22(6), 465-472.
- Malik, A., Sinha, S., & Goel, S. (2020). The “Screen” ing of You and Me: Effects of COVID-19 on Counterproductive Work Behaviors. *IEEE Engineering Management Review*, 48(3), 37-43.
- Nair, R. S., & Sivakumar, V. (2020). Does Inclusive Leadership Reduce Emotional Dissonance Among Teachers?—Investigating the Mediating

-
- Role of Psychological Empowerment Climate and Organizational Justice. *Global Journal of Management And Business Research*.
- Nazir, S., Qun, W., Hui, L., & Shafi, A. (2018). Influence of social exchange relationships on affective commitment and innovative behavior: Role of perceived organizational support. *Sustainability, 10*(12), 4418.
- Nemteanu, M. S., & Dabija, D. C. (2021). The Influence of Internal Marketing and Job Satisfaction on Task Performance and Counterproductive Work Behavior in an Emerging Marketing during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(7), 3670.
- Palmer, J. C., Komarraju, M., Carter, M. Z., & Karau, S. J. (2017). Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderate the relationship between the Dark Triad traits and counterproductive work behavior?. *Personality and Individual Differences, 110*, 31-37.
- Penney, L. M., Hunter, E. M., & Perry, S. J. (2011). Personality and counterproductive work behaviour: Using conservation of resources theory to narrow the profile of deviant employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 84*(1), 58-77.
- Pletzer, J. L. (2021). Why older employees engage in less counterproductive work behavior and in more organizational citizenship behavior: Examining the role of the HEXACO personality traits. *Personality and Individual Differences, 173*, 110550.
- Pullen, E., Fischer, M. W., Morse, G., Garabrant, J., Salyers, M. P., & Rollins, A. L. (2023). Racial disparities in the workplace: The impact of isolation on perceived organizational support and job satisfaction. *Psychiatric Rehabilitation Journal, 46*(1), 45.
- Shateri, K., & Hayat, A. A. (2020). Investigating the Mediating Role of Organizational Trust in the Relationship between Perceived Organizational Support and
- Sora, B., & Vera, M. (2020). Emotional dissonance in the Spanish services sector: The role of support in the workplace. *The Spanish Journal of Psychology, 23*.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all

-
- counterproductive behaviors created equal?. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 446-460.
- Thompson, P. S., Bergeron, D. M., & Bolino, M. C. (2020). No obligation? How gender influences the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 105(11), 1338.
- Tolga, B. A. L. (2020). The Role of Organizational Cynicism as a Mediator in the Relationship Between Perceived Organizational Support and Counter Productive Work Behavior for Public Employees. *SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*, 10(1), 145-164.
- Uche, I. I., George, O., & Abiola, W. (2017). Counterproductive work behaviors: a socio-demographic characteristic-based study among employees in the Nigerian maritime sector. *Acta Universitatis Sapientiae, Economics and Business*, 5(1), 117-138.
- Vatankhah, S., Javid, E., & Raoofi, A. (2017). Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter-productive work behavior: Evidence from airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 59, 107-115.
- Xiao, H., Zhang, Y., Kong, D., Li, S., & Yang, N. (2020). The effects of social support on sleep quality of medical staff treating patients with coronavirus disease 2019 (COVID-19) in January and February 2020 in China. *Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research*, 26, e923549-1.
- Yang, J., & Diefendorff, J. M. (2009). The relations of daily counterproductive workplace behavior with emotions, situational antecedents, and personality moderators: A diary study in Hong Kong. *Personnel Psychology*, 62(2), 259-295.
- Zagenczyk, T. J., Purvis, R. L., Cruz, K. S., Thoroughgood, C. N., & Sawyer, K. B. (2020). Context and social exchange: perceived ethical climate strengthens the relationships between perceived organizational support and organizational identification and commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-20.
- Zito, M., Emanuel, F., Molino, M., Cortese, C. G., Ghislieri, C., & Colombo, L. (2018). Turnover intentions in a call center: The role of emotional

dissonance, job resources, and job satisfaction. *PloS one*, 13(2), e0192126

The Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between Emotional Dissonance and counterproductive Work Behaviors in Damietta Health Sector during Corona Crisis

Mahmoud Osama Fahim and Dr. Lamiaa Al-Saeed Al-Selenty

Abstract:

This study aims to identify the effect of emotional dissonance on the emergence of counterproductive work behaviors that hinder work in light of the Corona crisis for workers in the health sector in Damietta Governorate, and to test the role of perceived organizational support as a modifier in that relationship. The researcher relied on a stratified random sample of (366) individuals. To achieve the objectives of the study, a set of hypotheses were tested based on a set of statistical tests, using the (SPSS V.20) program and SMART PLS 4 program based on the partial least squares structural equations modeling method (PLS-

SEM) based on the Smart PLS program to perform statistical analysis. To test the direct and indirect effects between the variables of the study.

The results of the statistical analysis resulted in a set of results, the most important of which is the presence of a significant positive effect of emotional dissonance on the dimensions of counterproductive work behaviors, and the presence of a significant negative effect of perceived organizational support on the counterproductive work behaviors, in addition to the study finding the modified role of perceived organizational support in the relationship between emotional dissonance and dimensions of counterproductive work behaviors for workers in Ministry of Health hospitals in Damietta Governorate.

reduce the negative impact

Accordingly, a set of recommendations were presented to those in charge of managing hospitals affiliated to Damietta Governorate, which could contribute to counterproductive work behaviors and increasing workers' awareness of perceived organizational support. To reduce the negative impact of feeling emotionally dissonant, especially during the spread of the Corona virus.

Keywords: emotional dissonance, Perceived organizational support, counterproductive work behaviors, COVID-19.