



مجلة البحوث المالية والتجارية
المجلد (21) - العدد الرابع - أكتوبر 2020



الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي
والأداء الوظيفي

"دراسة تطبيقية علي العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية"

**The mediating role of organizational cynicism in the
relationship between organizational pride and job
performance**

**"An applied study on nursing personnel in teaching
hospitals"**

د/ بهاء الدين مسعد سعد

مدرس إدارة الاعمال

الاكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الاعلام

ملخص البحث :

أستهدف البحث اختبار العلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية ، واختبار العلاقة بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة ، اختبار العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة ، التعرف علي الدور الوسيط للتهكم التنظيمي بأبعاده الثلاثة في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة، وتم تجميع البيانات والمعلومات الميدانية باستخدام أسلوب الاستقصاء من خلال عينة بلغت 256 مفردة من العاملين في المستشفيات محل البحث، وتوصل الباحث من خلال هذا البحث إلي مجموعة من النتائج منها وجود علاقة خطية سالبة بين أبعاد التهكم التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة والفخر التنظيمي في تلك المستشفيات. (مأخوذة بصورة إجمالية)، وأن هذه العلاقة عكسية ، حيث كلما زاد مستوى التهكم التنظيمي لدي العاملين بالمستشفيات التعليمية انخفض مستوى الفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض بتلك المستشفيات ، وجود علاقة خطية سالبة بين التهكم التنظيمي بالمستشفيات محل الدراسة وبين مستوى الاداء الوظيفي في تلك المستشفيات. (مأخوذة بصورة إجمالية)، وأن هذه العلاقة عكسية ، حيث كلما زاد شعور العاملين بالتهكم التنظيمي بالمستشفيات محل الدراسة انخفض مستوى الاداء الوظيفي عند العاملين بالتمريض بتلك المستشفيات، أن هناك علاقة معنوية بين مستوى الفخر التنظيمي ومستوي الاداء الوظيفي لدي العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل الدراسة. (مأخوذة بصورة إجمالية)، وأن هذه العلاقة طردية ، ووجود درجة توافق بين أبعاد الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي وأن غالبية معاملات الانحدار عالية المعنوية مما يؤكد على أن التهكم التنظيمي بأبعاده الثلاثة لها تأثيراً وسيطاً على العلاقة بين أبعاد الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض بالمستشفيات محل الدراسة، وكذلك تم التوصل الي وجود علاقة معنوية ايجابية غير مباشرة للفخر التنظيمي وبعديه علي مستوى الاداء الوظيفي عند توسط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة. وتوصل الباحث إلي مجموعة من التوصيات منها توصيات لزيادة مستوى كل من الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي ، و توصيات لخفض مستوى التهكم التنظيمي.

الكلمات المفتاحية : التهكم التنظيمي- الفخر التنظيمي- الاداء الوظيفي - المستشفيات التعليمية.



Abstract:

The research aimed to test the relationship between organizational cynicism and organizational pride for nursing personnel in educational hospitals, to test the relationship between organizational cynicism and the job performance of nursing workers in the hospitals under study, to test the relationship between organizational pride and the job performance of nursing workers in the hospitals under study, to identify the mediating role of organizational cynicism with its dimensions in the relationship between organizational pride and job performance of nursing workers in the hospitals under study, and field data and information were collected using the survey method through a sample of 256 individual workers in the hospitals in question. Through this research, the researcher reached a set of results, including the existence of a negative linear relationship. Between the dimensions of organizational cynicism in hospitals under study and organizational pride in those hospitals. (Taken in general), and that this relationship is reversed, as the higher the level of organizational pride among the employees of the teaching hospitals under study, the lower the level of organizational cynicism of the nursing staff in those hospitals, and there is a negative linear relationship between the organizational cynicism in the hospitals under study and the level of job performance in those hospitals. (Taken as a whole), and that this relationship is inverse, as the more employees feel about organizational cynicism in the hospitals under study, the lower the level of job performance of the nursing workers in those hospitals, and that there is a moral relationship between the level of organizational pride and the level of job performance of nursing workers in the hospitals under study. (Taken in general), and that this relationship is positive, and there is a degree of agreement between the dimensions of organizational pride and job performance, and that the majority of regression coefficients are highly moral, which confirms that organizational cynicism in its three dimensions has a mediating effect on the relationship between the dimensions of organizational pride and the job performance of hospital nurses. The study also found that there is an indirect positive moral relationship to organizational pride and its dimension on the level of job performance when mediating organizational cynicism for nursing workers in the hospitals under study. The researcher reached a set of recommendations, including recommendations to increase the level of both organizational pride and job performance, and recommendations to reduce the level of organizational cynicism.

Key words: organizational cynicism - organizational pride - job performance - teaching hospitals.

أولاً: المقدمة

ظل رأس المال يمثل عنق الزجاجة لسنوات عديدة إلا أن هذا الرأي لم يعد صحيحاً، فتعيين قوة العمل والاحتفاظ بها في حالة جيدة هو الذي يمثل عنق الزجاجة (Gary desseler.2012) ، لذلك فبعد إدراك المنظمات ان السبيل الرئيسي نحو تحقيق أهدافها يكون من خلال العنصر البشري والذي أصبح موضوع اهتمام الكثير من البحوث الإدارية والسلوكية ، والتي اختبرت الكثير من الخصائص التنظيمية المختلفة كرضى العاملين عن وظائفهم ، إدراكهم للعدالة التنظيمية، شعورهم بالأمان في العمل ، بغرض معرفة ما يحيط بالعاملين في مكان العمل وكيف تؤثر خصائص منظماتهم على أداء أعمالهم . ولكن لم يعد دراسة السلوك التنظيمي مقتصرًا على المفاهيم التقليدية بل امتدت لتشمل دراسة أعماق النفس البشرية واستكشاف عالمها الواسع على الصعيد النفسي والشعوري (العنزي و إبراهيم ، ٢٠١٣) ومنها دراسة مواقف العاملين الذين يشعرون بفقد الثقة تجاه منظماتهم وما يرافقه من الشعور بالخيانة والخوف ، الغضب ، وباختصار فإن العاملين قد يستأوون من هذه المواقف وتسبب لديهم ما يعرف بالتهكم التنظيمي (Delken2004).

ويتمحور التهكم التنظيمي (Organizational Cynicism) حول مواقف العاملين السلبية تجاه المنظمة، ويرى(Dean et al.,1998) ان التهكم التنظيمي هو موقف سلبي يتخذه المرؤوسين تجاه المنظمة عندما يعتقدون ان المنظمة لم توفي بتحقيق العدالة والإخلاص ، الصدق في العمل مما يؤثر على ردود أفعالهم العاطفية تجاه المنظمة وكذلك حتى على سلوكهم من خلال إحراج المنظمة و تكوين وجهات نظر متشائمة لديهم (Clarke,1999).

ومن أهم الركائز التي تساهم في تطوير رأس المال البشري هي خلق بيئة عمل إيجابية بما يدعم لدي العاملين الشعور بالفخر فيما يؤدونه ويكلفون به ، حيث أن الفخر التنظيمي يعد بمثابة الحافز الرئيسي للسلوك الايجابي للعاملين ومن ثم التميز التنافسي (Katzenbach,2003)، كما يؤثر إيجابيا علي قرار بقاء العامل بالمنظمة وسلبيا عل نواياه لترك العمل (Appleberg,2005). ويلعب الفخر التنظيمي دورا هاما في نجاح واستمرار المنظمة(Gouthier&Rhein,2011) ويمكن ارجاع النجاح المستمر الذي تحققه المنظمات الي شعور العاملين بمستوي عالي من الفخر التنظيمي ، حيث يساعد الفخر التنظيمي علي توفير بيئة عمل إيجابية ومشجعة (Kraemer&Gouthier,2014) فعندما يشعر العامل بالفخر تجاه ما يقوم به من عمل فإن ذلك يعطيه الدافع لمواصلة العمل(Speraggon& Bodolica,2011).



ويمثل الأداء الوظيفي "المتغير التابع النهائي" وقياسه يلعب دوراً حاسماً في إدارة العاملين بالمنظمات ،حيث يتأثر بجميع الممارسات الادارية ، وما يشعر به العاملين تجاه المنظمة ، الامر الذي يحتم أن يكون الأداء الوظيفي دائماً لب السؤال الخاص بالفعالية الفردية والتنظيمية (Choi et al.,2018).

ويعد القطاع الصحي من القطاعات المهمة نظراً للدور الحيوي الذي يمارسه في الوقت الحاضر مما يتطلب اجراء المزيد من الابحاث للارتقاء بمستوي الخدمة التي يقدمها لشريحة واسعة من المجتمع.

ويمثل العاملين بالتمريض بالمستشفيات أحد خطوط الدفاع مع الاطباء بما يقدمونه من جهد في رعاية المرضى، إذ يتولين مسؤولية تعزيز صحة الأفراد والوقاية من الأمراض والعلاج، وقد ظهرت أهمية هذا الدور جلياً في الفترة الأخيرة. فمع إعلان فيروس كورونا (كوفيد-19) بأنه وباء عالمي، أصبح إدراك أهمية الدور الذي يؤديه العاملون في قطاع الرعاية الصحية بصفتهم خط الدفاع الأول، أكبر من أي وقت مضى، حيث تبذل أطقم التمريض في كل دول العالم أقصى ما يمكنهم تقديمه، فعملوا على مدار الساعة واللحظة، وافتروشوا الأرض في طرقات المستشفيات لأخذ قسط من الراحة في بعض الأحيان.

وتعد وظيفة التمريض من الوظائف التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط ، تجعل العاملين بها غير راضين عن مهنتهم، أو منظماتهم و تدني مستوي شعورهم بالفخر التنظيمي مما يترتب عليه في بعض الاحيان آثاراً سلبية وتهكمية تنعكس على أدائهم الوظيفي، فقد أشار (Bobbio et al.,2012) الي وجود علاقة سلبية بين التهكم التنظيمي من جانب العاملين ،وقدرة المنظمة علي تحسين أدائها لذلك فقد رأي الباحث تطبيق هذا البحث علي عينة من العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية المصرية. بهدف تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي وعلاقتها بكل من الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي، وكذلك التعرف علي الدور الذي يمكن أن يؤديه التهكم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي.

ثانيا: الإطار النظري

1. التهكم التنظيمي:

أ- مفهوم التهكم التنظيمي

التهكم التنظيمي هو شعور بعدم الرضا تجاه المنظمة، ويعتقد العاملون أن إدارة المنظمة تفتقر إلى الأمانة والعدالة والشفافية (Özler & Atalay, 2011).

كما عرف Andersson & Bateman التهكم بأنه موقف يضم عناصر عاطفية من المشاعر السلبية وخيبة الأمل فضلا عن الاقتناع بالشك (Bashira & Nasirb, 2013) ويرى (العطوي، 2016) أن هذا الموقف السلبي يتكون من ثلاثة عناصر هي الاعتقاد بافتقار المنظمة للنزاهة والعدالة والموضوعية، بجانب سلوكياتهم التهامية وانتقاد المنظمة، المشاعر السلبية تجاه المنظمة .

ويعرف James التهكم التنظيمي بأنه مواقف ذات علاقة بالشركة تتصف بالمعتقدات والمشاعر السلبية والسلوكيات المرتبطة و هي تمثل استجابة لممارسة اجتماعية او شخصية والتي يمكن أن تتغير بفعل التأثيرات البيئية (Bekta et al ., 2013)

كما عرفه (كاظم، 2016) بأنه عبارة عن رد الفعل الذي يظهره العامل نتيجة الإحباط واللامبالاة وخيبة الأمل ، وبالتالي يكون لديه اتجاهات إيجابية أقل تجاه المنظمة، حيث أن فشل المنظمات في الوفاء باحتياجات العاملين وتلبية توقعاتهم يطلق عليه خيبة الأمل والإحباط والذي يسبب التهكم التنظيمي.

وتري (رهيو، 2014) أن التهكم التنظيمي يشير إلي الأفكار والاتجاهات السلبية التي يتبناها العاملون تجاه منظماتهم، ويشتمل علي ثلاث جوانب أساسية هي انعدام الثقة بالنفس والصدق داخل المنظمة، والسلبية تجاه العمل والسلوك التنظيمي، والميل للفردية مقابل الجماعية.

أما (نجم وآخرون، 2016) فيري أن التهكم التنظيمي هو "اتجاه سلبي يكونه العامل تجاه المنظمة التي يعمل بها، ويتكون من ثلاث أبعاد (معرفية وعاطفية وسلوكية)، وذلك من خلال وجود اعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلي الاستقامة و النزاهة وكذلك وجود عواطف ومشاعر سلبية تجاه المنظمة، يتبع ذلك نزعات سلوكية سلبية تجاه المنظمة."



ب- أنواع التهكم التنظيمي

حدد (خضير وأحمد، 2017; James, 2005; Özler & Atalay, 2011) خمس أنواع للتهكم التنظيمي هم:

التهكم الشخصي : "Personal cynicism"

ويتعلق بالنظرة السلبية لسلوكيات الفرد غير القابلة للتغيير، وينطوي علي ضعف العلاقات بين الأفراد والتقليل من واحتقار العلاقات الشخصية.

التهكم الاجتماعي : "Societal cynicism"

ويتعلق هذا النوع من التهكم بالمشاعر السلبية للفرد تجاه المجتمع ككل ، و خيبة الأمل والإحباط تجاه المجتمع والمنظمات.

التهكم نحو التغيير التنظيمي : "Cynicism towards change"

ويتعلق بعدم ثقة الموظف تجاه أي تغيير تنظيمي (Wanous et al., 2000) ويحدث عندما لا تتحقق النتائج المستهدفة من التغيير ، كما يتزايد مع الاستمرار في تطبيق التغيير بنفس الأسلوب الخاطئ.

التهكم المهني : "Work cynicism"

ويتعلق بعدم الاهتمام واللامبالاة من جانب المنظمة تجاه عمل الموظف والاستعداد لتقييم أداء الموظف في العمل بعبارات سلبية (Reijseger et al., 2017; Taris et al., 2017)، الصراع بين المنظمة والقيم الشخصية.

تهكم العامل : "Employee cynicism"

ويتعلق هذا النوع من التهكم بالنتائج السلوكية والمواقف السلبية للموظفين تجاه الإدارة، والمنظمة ، وزملاء العمل نتيجة ضغط العمل (Kocoglu, 2014)، وانعدام الأمان الوظيفي، مما ينعكس بالضرورة علي الانتاجية والعملية التنظيمية (Aslan & Eren, 2014) .

ج- أبعاد التهكم التنظيمي

حدد كل من (Deanet al., 1998; Shahzad & Mahmood, 2012; Konaki et al., 2013; polat, 2013; Cemaloglu et al., 2014; Ozer et al., 2014; Aktas & Soyuk, 2015) ثلاثة أبعاد للتهكم التنظيمي هم كالتالي:

- بعد الاعتقاد أو الإدراك (Belief)

وهو الاعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلي الصدق والنزاهة والعدالة، وعدم التعامل وفقاً لمبادئ سليمة، والخداع، وأن المنظمة تهتم بمصالحها الذاتية علي حساب مصلحة العاملين (Dhar, 2009)، والتضليل وانعدام الأخلاق. وعدم الشفافية في اتخاذ القرار، وشعور العاملين بأن هناك دوافع خفية وراء القرارات، مما ينعكس علي شعور العاملين بالاحتقار، وعدم الإيمان بصدق الأفعال وعدم الثقة في أقوال الإدارة.

- البعد العاطفي (Affective)

وهو ردة الفعل العاطفية الناتجة عن اعتقاد المتكلمين من العاملين تجاه المنظمة، مثل الاحتقار والغضب تجاه المنظمة، بجانب شعوره بالضيق والإجهاد والاشمئزاز عندما يفكر في المنظمة (Polatcan&titrek,2013) والكراهية والإحباط وعدم الراحة، وقد يصل الأمر الي الشعور بالعار عند التفكير في منظمته والسبب الرئيسي في ظهور ردود الفعل العاطفية السلبية هو انعدام العدالة التنظيمية والأمانة، وعدم التعامل باحترام وغياب الكرامة من قبل المنظمة

- البعد السلوكي (Behavioral)

ويتمثل في الاتجاهات والتصرفات السلبية والمهينة تجاه المنظمة، سواء كان ذلك السلوك علناً أو سراً بجانب الانتقاد الذي يوجه للمنظمة نتيجة عدم الدقة، وخيانة الأمانة، والذم، وعدم الاهتمام بالعمل، والنقد الحاد، والتكهن بأحداث متشائمة، والتعبير الساخر. وهذه التصرفات والافعال هي نتيجة طبيعة للمعتقدات والعواطف السلبية المتكلمة تجاه المنظمة (Kutani&Cetin,2012 ; Polatcan&titrek,2013)

2. الفخر التنظيمي:

أ- مفهوم الفخر التنظيمي

يري (Kevin,2010) أن العامل الذي يحرص علي تطوير منظمته هو ذلك الذي يفخر ويتباهى بالعمل فيها، كما يترتب علي شعور الافراد بالفخر التنظيمي العديد من الآثار الإيجابية لكل من الفرد والمنظمة.

كما ييري كلا من (Ekman, 2003; Matthias& Miriam,2011) أن مفهوم الفخر التنظيمي معقداً لدرجة أنه لا يمكن اعتباره مفهوم موحد بل هو سلسلة من المفاهيم المترابطة والمتداخلة . ووفقاً () (Decrop & Derbaix, 2009; Grandey et al., 2002; Tracy & Robins, 2007). "الفخر التنظيمي " يمكن تعريفه بأنه " شعور وجداني يرتبط ايجابيا بالأداء وهو ينشأ كنتيجة لمجموعة من المواقف والاحداث، مثل الانجازات والنجاحات المتميزة .



وعلى الجانب الاخر يعرف العديد من الباحثين الفخر التنظيمي كاتجاه ، ومن المؤيدين لهذا الاتجاه

(Ajzen,2001 ; Jones , 2010) حيث يعرف الفخر التنظيمي على أنه المدى الذي من خلاله يختبر العاملین شعور السعادة ، واحترام الذات، والذي ينشأ من عضويتهم في المنظمة .

ويرى (Park ,2018) الفخر التنظيمي بأنه الشعور الذي ينتج عن العضوية التنظيمية ، وأن موقع المنظمة في السوق وسمعتها وأسلوب القيادة و انجازات المنظمة كلها مصادر للفخر التنظيمي. وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن ، " للباحث تعريف الفخر التنظيمي علي أنه " مجموعة من المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يحملها الفرد لمنظمتة التي يعمل بها ، والناجمة من انجازات المنظمة الداخلية مثل القدرة علي خلق بيئة عمل جيدة أو أسلوب القيادة المتميز وكذلك إنجازاتها الخارجية مثل بناء سمعة جيدة والمركز التنافسي مما يجعله يتباهى بانتمائه لها، و التباهي بإنجازاتها ونجاحاتها أمام الاخرين."

ب- خصائص الفخر التنظيمي

في ضوء المفاهيم السابقة التي تم عرضها للفخر التنظيمي، يمكن استنتاج أهم الخصائص الرئيسية المميزة له علي النحو التالي:-

- يعبر الفخر التنظيمي عن مجموعة من الاتجاهات الايجابية والمشاعر الوجدانية المرتبطة بالأداء والتي يحملها الفرد نحو منظمتة، فتدفعه الي التباهي أمام الاخرين بإنجازاتها الفائقة
- الفخر والتباهي بالنجاحات المتميزة أمام الآخرين ينشأ كنتيجة لمجموعة من الأحداث والمواقف الفردية أو التنظيمية.
- يمثل الفخر التنظيمي الحافز الرئيسي لسلوكيات العمل الايجابية والمكمن الرئيسي للتميز التنافسي (Katzenbach,2003).
- يشير مفهوم الفخر التنظيمي الي إدراك العاملين لمكانتهم واحساسهم بأنهم أحد ركائز المنظمة لتحقيق النجاح والتميز التنظيمي.
- الفخر التنظيمي مفهوم معقد ولا يمكن اعتباره مفهوما موحدا بل هو سلسلة من المفاهيم المترابطة والمتداخلة، (Ekman,2003).
- يرتبط الفخر التنظيمي إيجابيا بالمدة الزمنية لعمل الفرد بالمنظمة، فكلما زادت مدة عمل الفرد بالمنظمة، زاد مستوي شعوره بالفخر التنظيمي.

ج- أنماط الفخر التنظيمي

حدد كل من Kraemer & Matthias (2011) و Machuca et al. (2014) و Gouthier (2016) نمطين للفخر التنظيمي ،هما: الفخر التنظيمي العاطفي والفخر التنظيمي الاتجاهي، يتم تناولهما بشي من التفصيل فيما يلي :-

- الفخر التنظيمي الوجداني Emotional Organizational pride:

يعرف (Basch&Fisher,2000) الفخر التنظيمي العاطفي بأنه "مجموعة من المشاعر النفسية القوية والتميزة قصيرة الاجل في العادة والتي تتكون لدي الفرد كنتيجة لأحداث ومواقف ومثيرات معينة وغالبا ما تكون قصيرة الاجل في العادة.

ويمكن للأفراد أن يفتخروا بالإنجازات المتميزة السابقة للمنظمة ، إلا أن المثير الرئيسي المسئول عن شعور الأفراد بالفخر التنظيمي العاطفي يظل هو المقارنة الإدراكية التي يعقدها الأفراد بين الإنجازات المتوقعة والفعلية للمهام التي تضطلع المنظمات بأدائها (Eccles & Wigfield,2002)، فإذا أدرك الافراد هذه النجاحات علي أنها مميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات ،فإنهم يشعرون بالفخر التنظيمي العاطفي.

وقد أوضحت نتائج العديد من الدراسات التي أجريت في بيئة العمل لفحص وتحليل نواتج المشاعر العاطفية بالفخر التنظيمي المرتبطة بالأداء التنظيمي ،أن الشعور بالفخر التنظيمي الوجداني يؤثر علي العديد من اتجاهات العمل، كالرضا الوظيفي (Bagozzi et al ,1999 ;Grandey et al.,2002;Verbeke et al.,2004;Weiss&Cropazano,1996).

كما يترتب عليه مجموعة من السلوكيات الخارجية الهامة، كالاندماج في العمل والشعور بالأمان الوظيفي والولاء التنظيمي(Elfenbein, 2007).

- الفخر التنظيمي الاتجاهي Attitudinal Organizational pride

تري كافة الدراسات والممارسات التنظيمية أن الفخر التنظيمي لا يتكون فقط من مجموعة من المشاعر العاطفية للفرد ، وإنما هو متغير يستند في الأصل الي عضوية الفرد في المنظمة (Arnett et al., 2002; Matthias & Miriam, 2011)، ويشير الفخر التنظيمي الاتجاهي إلى الميول النفسية التي تنتج من التقييم لشخص أو موضوع معين مع وجود درجة عالية من الاستحسان تجاه المنظمة.

وللشعور بالفخر التنظيمي الاتجاهي ،فإن تقييم انجازات المنظمة وحده غير كاف، فهناك أيضا الانجازات والنجاحات الذاتية للأفراد ، وعلية فأن المفهوم الاتجاهي للفخر أصبح ضروريا (Matthias & Miriam,2011).



وتعتبر الاتجاهات عن ميول نفسية تنشأ كنتيجة لتقييم الفرد للموقف بدرجة ما من التفضيل (Eagly & Chaiken, 1998)، وطبقاً لنظرية الاتجاهات، فإن المنظمة تمثل مجموعة من الموضوعات الاتجاهية المحتملة، وعليه فإن في حالة الفخر التنظيمي الاتجاهي، فإنه يتوافر لدي الفرد درجة عالية من التفضيل نحو منظمته التي يعمل بها (Matthias & Miriam, 2011).

وعلى النقيض أيضاً من الفخر التنظيمي العاطفي، نجد الفخر التنظيمي الاتجاهي يعبر عن شعور مشترك بين الأفراد يتولد عن حاجة العاملين الي الانتماء للمنظمة (Webley, 1997). (Lea &

3. الإداء الوظيفي:

أ- مفهوم الإداء الوظيفي

لم يتفق الباحثين علي مفهوم محدد للإداء الوظيفي (Rahman & Karan, 2018) وقد يرجع ذلك إلى أن الإداء ليس مفهوم ذو طبيعة محددة. حيث قدم العديد من الباحثين تعريفات كثيرة للإداء الوظيفي نعرض لبعضها فيما يلي: عرف كلاً من (Naseem & Sikandar, 2012) الإداء الوظيفي بأنه إنجاز مهمة معينة وفقاً لمعايير الدقة المحددة مسبقاً المتمثلة في دقة واكتمال وتكلفة وسرعة الإداء.

كما عرفه (Daniel & Purwanti, 2015) بأنه الإداء الفعلي وهو نتائج العمل التي حققها الموظف والتي تشتمل على النوعية والكمية في أداء المهام التي تم تعيينها وفقاً للمعايير المحددة مسبقاً.

بينما عرفه (Al-Omari & Okasheh, 2017) بأنه نتيجة عمل شخص أو مجموعة في منظمة ما في وقت محدد مما يعكس مدى وصول الشخص أو المجموعة إلى معايير الأنظمة الجيدة في مهمة تحقيق أهداف المنظمة، وتؤثر العديد من العوامل على الإداء الوظيفي للموظف منها، المعدات وبيئة العمل المادية والعمل المجدي وإجراءات التشغيل القياسية والمكافأة للأنظمة الجيدة أو السيئة وتوقع الإداء والتعليقات على الإداء بالإضافة إلى المعرفة والمهارات والمواقف.

كما تناوله (Ilham, 2018) على أنه ناتج العمل من حيث الكمية والجودة المحققة بواسطة الموظف في أداء واجباته وفقاً للمسئوليات المنوطة به، ويمثل الإداء سجل نجاح ينتج من تأدية وظيفة أو نشاط محدد خلال فترة محددة.

ويري (Howladar et al., 2018) بان الأداء هو نتاج جهد فردى فيما يتعلق بالهدف المحدد مسبقا.

أما (Viswesvara & Ones , 2000) فقد عرفا الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات ذات الصلة بأهداف المنظمة أو الوحدة التنظيمية التي يعمل بها الفرد .

كما عرفه (Fogaça , et al 2018) بأنه منظور متعدد الأبعاد ينبغي أن يتم تعريفه من خلال السلوك وليس النتائج ويشمل فقط تلك السلوكيات ذات الصلة بأهداف المنظمة ، ويشير الأداء إلى المهارات والكفاءات المهنية والخبرات المطبقة في سياق الواجب أو المهمة أو إلى الطريقة التي يتصرف بها الفرد من حيث الفعالية والكفاءة ، وتعزيز تحقيق النتائج التنظيمية والرسالة التنظيمية .

وأیضا عرفه (Prajogo , 2019) بأنه مقياس لمدى أداء الموظف لعمله ، كما أوضح أنه يوجد جانبان للأداء وهما سلوكيات الدور وسلوكيات الدور الإضافي.

ويؤثر الأداء الوظيفي للمنظمة على اتخاذ العديد من القرارات الهامة لكل من المنظمة والأفراد ، كاختيار وتعيين الموظفين ،تصميم برامج التدريب لتحسين الأداء الوظيفي تحديد أنظمة الدفع والمكافآت، النقل والترقية (Viswesvaran & Ones, 2002) .

وبمراجعة هذه التعريفات السابقة نجد أنها انقسمت إلى اتجاهين رئيسيين، ركز الاتجاه الأول في جانب النتائج، ويشير إلى المنتج أو الخدمة التي تم إنتاجها ، بينما عرف أصحاب الاتجاه الثاني الأداء الوظيفي من جانب السلوكيات، والذي يشير إلى السلوكيات التي يندمج فيها الافراد لتحقيق أهداف ووظائفهم.

ب- أبعاد الأداء الوظيفي.

أختلف الباحثون في تحديد نوعية وعدد أبعاد الأداء الوظيفي، فعلى الرغم من وجود مجموعة متنوعة من النظريات والأدلة التجريبية التي تشير إلى أن الأداء الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد إلا أن العديد من الدراسات تقوم بالتعامل مع الأداء الوظيفي على أنه مفهوم أحادي البعد ، وبمراجعة الدراسات السابقة الخاصة بالعلاقة بين أبعاد الدراسة الحالية وذلك من أجل تحديد أبعاد الأداء الوظيفي التي سيتم استخدامها في الدراسة ، قام الباحث باختيار سلوكيات الدور وسلوكيات الدور الإضافي كأبعاد للأداء الوظيفي في الدراسة الحالية، وذلك كما تم في دراسة (Verbeke, Belschak & Bagozzi, 2004) والتي تناولت العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي. علي اعتبار أن ذلك يتماشى مع طبيعة مهنة التمريض.



وفيما يلي نوضح بعدى الأداء الوظيفي بشيء من التفصيل كما ورد في الأدبيات الخاصة بالأداء الوظيفي:

سلوكيات الدور:

تشير سلوكيات الدور إلى المهارة والسلوك الظاهر الذي يؤثر على الإنتاج المباشر للسلع أو الخدمة، أو أي نوع من الأنشطة التي توفر دعماً غير مباشر للعمليات الأساسية للمنظمة. (Pradhan and Jena , 2017) .

في حين عرف (Taris & Scaufeli, 2015) سلوكيات الدور بأنها المهارة (الكفاءة) التي يؤدي بها العاملين المهام المركزية في وظيفتهم .

أما (Lepelaar & Beurden , 2016) فقد عرف سلوكيات الدور بأنها الواجبات والمسؤوليات التي ينفذها المرء كجزء لا يتجزأ من مهامه الوظيفية.

وطبقاً لدراسة (Prajogo,2019) فأن سلوكيات الدور تركز على مدى جودة عمل الموظف في عمله.

سلوكيات الدور الإضافي:

سلوكيات الدور الإضافي هي سلوكيات فريدة تقديرية ، غير معترف بها بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي ، وتشجع بشكل عام الأداء الفعال والكفاء لسير المنظمة".

أما (Pradhan & Jena , 2017) فقد عرفا سلوكيات الدور الإضافي بأنها السلوك الذي يتم تنفيذه بواسطة عضو في منظمة ، موجه نحو فرد أو مجموعة أو منظمة يتفاعل معها العضو أثناء القيام بدوره التنظيمي ، وأخيراً ، يتم تنفيذ هذا السلوك بقصد التشجيع على تحسين مستوى الفرد أو المجموعة أو المنظمة التي يتم توجيهها نحوها.

كما عرفت دراسة (Hassan & Noor ,2008) سلوكيات الدور الإضافي بأنها تلك السلوكيات المفيدة من الناحية التنظيمية والتي لا يمكن فرضها بالقوة على أساس التزامات الدور الرسمي ولا يتم الحصول عليها بضمانات تعاقدية أو إعادة توصيفها.

في حين تزي دراسة (Qureshi et al., 2015) أن سلوكيات الدور الإضافي تمثل السلوكيات التي تعزز مصالح المنظمة، لكن هذه السلوكيات ليست الجزء الرسمي من متطلبات الوظيفة الموثقة لأي موظف.

وتتعدد فوائد سلوكيات الدور الإضافي التي يمكن أن تعود على المنظمة، كتحسين إنتاجية العامل، الكفاءة الفائقة في استخدام الموارد وتخصيصها وزيادة الجاذبية التنظيمية للعاملين الجدد ذوي الجودة العالية، تخفيض نفقات الصيانة(Chughtai, 2008) .

ثالثاً: الدراسات السابقة:

يعرض الباحث فيما يلي لعدد من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث والتي في ضوءها سوف يتم صياغة فروض البحث وذلك علي النحو التالي :

1- العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي.

بمراجعة الدراسات السابقة التي تناولت طبيعة العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي تبين أنه لا توجد سوي دراستان تناولتا العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي وهما :
دراسة (Verbeke et al., 2004) والتي استهدفت التعرف علي العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي ، وكذلك التعرف علي أثار الفخر التنظيمي في أداء العاملين في البيع الشخصي وعلي التنظيم الذاتي والتعامل مع الزملاء والعملاء وذلك من خلال دراستين ، حيث تم إجراء الدراسة الاولي علي عينة مكونة من 141 مندوب مبيعات هولندي تواجدوا في ندوة حول أساليب البيع ، وذلك بغرض اختبار أثار تجربة الفخر، في حين أخذت الدراسة الثانية وجهة نظر الجانب العاطفي في الفخر وتقارن بين الفخر المتعطرس والفخر الايجابي ، وطبقت علي عينة مكونة من 250 من مندوبي المبيعات الذين عملوا في أثنين من وكالات السيارات في هولندا ، وتوصلت الدراسة الي أن الفخر التنظيمي يزيد من الدوافع المرتبطة بأداء مندوبي المبيعات ،حيث يشجع علي استخدام استراتيجيات البيع التكيفية، وبذل مزيد من الجهد، والفعالية الذاتية، كما يؤثر الفخر التنظيمي بشكل إيجابي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية .

دراسة (أبو ريشة، 2019) والتي استهدفت توسيط الاجهاد العاطفي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي، وكذلك قياس الأثر المباشر للفخر التنظيمي علي كل من الإجهاد العاطفي والأداء الوظيفي ،بالإضافة الي قياس الأثر المباشر للإجهاد العاطفي علي الاداء الوظيفي، حيث طبقت الدراسة علي عينة قوامها 356 مفردة من العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا، وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ارتباط معنوية بين الفخر التنظيمي ببعديه (العاطفي والاتجاهي) والاجهاد العاطفي والأداء الوظيفي ببعديه (سلوكيات الدور، سلوكيات الدور الاضافي)، كما توصلت الدراسة الي وجود تأثير معنوي سلبي مباشر للفخر التنظيمي علي مستوي الاجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر للفخر التنظيمي علي مستوي الاداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل



الدراسة، وأيضا وجود تأثير معنوي سلبي مباشر للإجهاد العاطفي علي مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ببعديه للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة، كما توصلت الدراسة الي وجود تأثير معنوي ايجابي غير مباشر للفخر التنظيمي وبعديه علي مستوى الأداء الوظيفي عند توسط الإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة .

2- دراسات تناولت طبيعة العلاقة بين التهكم التنظيمي والأداء الوظيفي

استهدفت دراسة (Saeed et al.,2019) التعرف علي الآثار الرئيسية للتهكم التنظيمي على ضغوط العمل وأداء الموظف. وكذلك التعرف علي الدور الوسيط للاغتراب الوظيفي في العلاقة بين التهكم التنظيمي وناتج العمل وأجريت الدراسة علي عينة من 350 موظف من العاملين في قطاع التصنيع والخدمات في باكستان ، وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ارتباط ايجابية بين التهكم التنظيمي وضغوط العمل، وكذلك وجود علاقة ارتباط سالبة بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة الي أن الاغتراب الوظيفي يتوسط العلاقة بين التهكم التنظيمي والأداء الوظيفي.

في حين استهدفت دراسة (Arslan, 2018) التعرف علي تأثير الأبعاد الثلاثة للتهكم التنظيمي (المعرفية والوجدانية والسلوكية) على أداء الموظف، كما بحثت الدراسة أيضاً في التأثير الوسيط للانخراط الوظيفي على العلاقة بين التهكم التنظيمي وأداء الموظف، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان تم تطبيقه علي عينة مكونه من 200موظف من مختلف المنظمات الصحية في باكستان، وتوصلت الدراسة الي أن جميع الأنواع الثلاثة للتهكم التنظيمي(المعرفي و العاطفي والسلوكي) لها علاقة سلبية كبيرة بأداء الموظف، بينما يعمل الانخراط الوظيفي على تنسيق هذه العلاقة، كما أشارت النتائج إلى أن غالبية المستجيبين غير راضين عن مؤسساتهم، لديهم شعور بأن منظماتهم لا تفي بوعودهم في الواقع ، تخونهم بطرق مختلفة، هذا الخرق للعقد هو سبب التهكم التنظيمي بين الموظفين ويؤثر سلباً على أدائهم في العمل.

كذلك استهدفت دراسة (Khalid,2020) دراسة العلاقة بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي من خلال توسط الكفاءة الذاتية المهنية للموظف في القطاعين الصناعي والخدمي في باكستان وأشارت النتائج إلى أن الكفاءة الذاتية المهنية في كلا القطاعين كان لها تأثير كبير على العلاقات بين التهكم التنظيمي (المعرفي / العاطفي / السلوكي) والاداء الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن الكفاءة الذاتية المهنية في قطاع التصنيع لها دور وسيط في العلاقة بين التهكم المعرفي والاداء الوظيفي في حين أن الكفاءة الذاتية المهنية في قطاع الخدمات لها دور وسيط في العلاقة بين كل من التهكم المعرفي والسلوكي والاداء الوظيفي .

3- دراسات تناولت طبيعة العلاقة بين الفخر التنظيمي والتهكم التنظيمي

من خلال المراجعة الشاملة للأدبيات، يمكن القول أنه لا توجد إلا دراسة واحدة تناولت العلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي للموظفين وهي دراسة (Durrah et al., 2019) التي استهدفت استكشاف العلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي. من خلال تحديد وقياس التهكم التنظيمي بين العاملين في المنظمات الصناعية ، وتحديد وقياس درجة الفخر التنظيمي بين العاملين في المنظمات الصناعية ودراسة تأثير التهكم التنظيمي على الفخر التنظيمي للعاملين في المنظمات الصناعية. وذلك من خلا استبيان تم تطبيقه علي عينة قدرها 350موظف من موظفي تسع منظمات صناعية في عمان.

وتوصلت الدراسة الي أن بعدي التهكم التنظيمي (العاطفي و السلوكي) لهما تأثير سلبي كبير على الفخر العاطفي ، في حين أن التهكم المعرفي لا يؤثر بشكل كبير على الفخر العاطفي كما توصلت الي أن البعد الوحيد للتهكم التنظيمي (التهكم العاطفي) له تأثير كبير على الفخر الاتجاهي ،في حين أن بقية الأبعاد الأخرى(التهكم المعرفي ، التهكم السلوكي)ليس لها تأثير كبير على الفخر الاتجاهي.

التعليق علي الدراسات السابقة:

في ضوء الدراسات السابقة يمكن استنتاج ما يلي:

- 1- ندرة الدراسات التي تناولت طبيعة العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي ،حيث أنه - في حدود علم الباحث لا يوجد سوي دراستان فقط تناولتا العلاقة بينهما.
- 2- ندرة الدراسات التي تناولت طبيعة العلاقة بين الفخر التنظيمي والتهكم التنظيمي ، حيث أنه - في حدود علم الباحث لا توجد سوي دراسة واحدة تناولت العلاقة بينهما، كما أنها خارج البيئة المصرية.
- 3- في حدود علم الباحث لا توجد أي دراسة تناولت دور الوساطة للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي.

4- وفي ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية الي سد هذه الفجوة البحثية من خلال دراسة العلاقة بين التهكم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي.

رابعا:الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية بهدف الإلمام بموضوع الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية وكذلك التحديد الدقيق لمشكلة وتساؤلات البحث وصياغتها في مجموعة من التساؤلات ، وتمت هذه الدراسة على مرحلتين كما يلي :



1- الدراسة الاستطلاعية المكتبية:

بهدف جمع البيانات الثانوية عن متغيرات الدراسة (الفخر التنظيمي ، التهكم التنظيمي، الأداء الوظيفي) بمراجعة كل ما كتب عن هذه المتغيرات في الدراسات والكتب والدوريات والمقالات العلمية وقد توصل الباحث إلى ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرات الثلاثة وعلي حد علم الباحث لا توجد دراسة تناولت الدور الوسيط للتهكم التنظيمي على العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي.

2- الدراسة الاستطلاعية الميدانية:

وذلك من خلال إجراء مجموعة من المقابلات الفردية المتعمقة مع عينة ميسرة قدرها (4) من رؤساء التمريض بالمستشفيات التعليمية ، و (6) من مشرفي التمريض ، (40) من الممرضين والممرضات العاملين بتلك المستشفيات وأجريت هذه المقابلات في الفترة من 3/25 الي 2020/3/30 حيث تم توجيه مجموعة من الأسئلة ذات علاقة بالعناصر الرئيسية لموضوع الدراسة مثل ما يلي:

- ما مستوى شعور العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية بالفخر التنظيمي ؟
- ما مستوى شعور العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية بالتهكم التنظيمي؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية ؟

وقد تبين للباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية مجموعة من النتائج الأولية كما يلي :

- عدم وضوح العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء التنظيمي.
- عدم إدراك العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية لمفاهيم وأبعاد كلا من التهكم التنظيمي ،الفخر التنظيمي ،والاداء التنظيمي.
- عدم وضوح الدور الذي يمكن أن يؤديه التهكم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي .

وبناء علي النتائج الأولية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية يري الباحث أن هناك حاجة ماسة لدراسة الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية.

خامسا: مشكلة البحث:

بناء علي النتائج الأولية التي تم التوصل إليها من الدراسة الاستطلاعية والتي أشارت إلي عدم الإدراك الكافي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة لمفاهيم وأبعاد كل من التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي والاداء الوظيفي وكذلك وجود قصور في فهم دور التهكم التنظيمي

كمتغير وسيط في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي وما يترتب عليه من نتائج هامة للعاملين بالتمريض والمستشفى ككل ، وعدم وجود أي دراسات -في حدود علم الباحث- تناولت الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي، لذلك تسعى الدراسة الحالية من خلال التقصي والتحليل إلى استكشاف الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية. ويمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

- 1- ما نوع وقوة العلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية الدراسة؟
- 2- ما نوع وقوة العلاقة بين التهكم التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية ؟
- 3- ما نوع وقوة العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية؟
- 4- ما هو دور التهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للمستشفيات التعليمية محل الدراسة؟

سادسا: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد نوع وقوة العلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة؟
- 2- تحديد نوع وقوة العلاقة بين التهكم التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة؟
- 3- تحديد نوع وقوة العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة؟
- 4- التعرف علي الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة؟
- 5- تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تعمل علي تخفيض الشعور بالتهكم التنظيمي وزيادة كل من الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة.



سابعاً: أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية البحث على المستويين النظري والعملي فيما يلي :

أ- الأهمية النظرية:

- تتناول الدراسة الفخر التنظيمي، والتهكم التنظيمي وهما من المواضيع والمفاهيم الحديثة و الهامة والتي لها أثر كبير على السلوك التنظيمي بصفة عامة ،كما حظيت باهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة وتعتبر الدراسة إضافة علمية للمكتبات العربية خاصة مع ندرة الدراسات، التي تناولت الاداء الوظيفي ،الفخر التنظيمي والتهكم التنظيمي، العلاقة بينهما. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة .

- المساهمة في تحديد الدور الوسيط الذي يمكن أن يلعبه شعور الفرد بالتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي، وفي ذلك إضافة للجهود البحثية المتعلقة بمسببات انخفاض الاداء الوظيفي.

ب - الأهمية العملية :

- تتناول الدراسة التهكم التنظيمي والذي له آثار سلبية كبيرة على المنظمات بالإضافة إلى تكبد المنظمات مبالغ طائلة نتيجة لآثاره السلبية على العاملين فضلا عن تخفيض مستويات الاداء كما أن إهمال إدارة المنظمات في التعامل مع ظاهرة التهكم التنظيمي سوف يؤدي إلى تفاقم تلك الظاهرة مما يؤدي إلى تدهور أداء تلك المنظمات.

- الكشف عن مستوى الفخر التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات التعليمية المصرية وتأثيره بأبعاده المختلفة على الاداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات التعليمية ، بما قد يسهم في تبنى قادة تلك المستشفيات لمفهوم الفخر التنظيمي كحافز ومورد نفسي، للتأثير على السلوك التنظيمي للعاملين وتقليل شعورهم بالتهكم التنظيمي ، الأمر الذي يمكن أن يترتب عليه تحسين مستوي الاداء الوظيفي بتلك المستشفيات.

- تتبع أهمية هذه الدراسة من مجال تطبيقها والذي يتمثل في المستشفيات التعليمية والتي تلعب دورا حيويا في المجتمع سواء فيما يتعلق بتقديم خدمات الرعاية الصحية والطبية لأبناء المجتمع ، أو ما يتعلق بتدريب وتعليم الكادر الطبي والتمريض.

ثامناً: صياغة فروض البحث :

الفرض الأول:

يري (Durrh et al .,2019) ان التهكم التنظيمي لا يوجد في فراغ في المواقف، ولكنه يوجد علي مقياس متدرج من الفخر والشك والتهكم والتشاؤم، وهذه المشاعر السلبية تؤدي الي عدم الاحساس بالفخر او حتي انكاره، لذلك فأن التهكم التنظيمي يملأ فجوة تركت حيث كان ينبغي أن يملأها الفخر

لان التوقعات لم تتوافق مع الواقع، وعليه فإن العامل الذي لا يشعر بالفخر التنظيمي ينشأ لديه فجوة عاطفية تخلف فرصة لتعزيز موقف سلبي عندما يبتعد الموظف عن التفكير الايجابي تجاه المنظمة، سواء كان ذلك السلوك علناً أو سراً . وهذه التصرفات والافعال هي نتيجة طبيعة للمعتقدات والعواطف السلبية المتهكمة تجاه المنظمة (Polatcan&titrek,2013, Kutanis&Cetin,2012) ، كذلك توصلت دراسة (Durrah et al. ,2019) الي أن بعدي التهكم التنظيمي (التهكم العاطفي والتهكم السلوكي) لهما تأثير سلبي كبير على الفخر العاطفي ، في حين أن التهكم المعرفي لا يؤثر بشكل كبير على الفخر العاطفي كما توصلت الي أن البعد الوحيد للتهكم التنظيمي (التهكم العاطفي) له تأثير كبير على الفخر الاتجاهي ،في حين أن بقية الأبعاد الأخرى(التهكم المعرفي ، التهكم السلوكي)ليس لها تأثير كبير على الفخر الاتجاهي.

وفي ضوء ما سبق، فقد أمكن للباحث صياغة الفرض الاول للبحث علي النحو التالي :

ف1: توجد علاقة معنوية بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة.

الفرض الثاني

تشير العديد من الدراسات الي أن ارتفاع مستوى التهكم التنظيمي يحمل في طياته نتائج سلبية قد تؤدي الي انخفاض أداء المنظمة وقد يستمر الحال الي الفشل (Dean et al,1998 Andersoon 1997) حيث يعد التهكم التنظيمي مشكلة متنامية في مكان العمل لأنه يثير العديد من المواقف والسلوكيات السلبية التي تضعف قدرة المنظمة علي تحقيق أهدافها، وهو ما تأكد من خلال دراسة (saeed et al.,2019) التي توصلت الي وجود علاقة ارتباط سالبة بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي، وايضا دراسة (Arslan, 2018) التي توصلت الي أن جميع الأنواع الثلاثة للتهكم التنظيمي(المعرفي و العاطفي والسلوكي) لها علاقة سلبية كبيرة بأداء الموظف، كما أشار(Bobbio et al .,2012)الي وجود علاقة سلبية بين التهكم التنظيمي من جانب العاملين وقدرة المنظمة علي تحسين أدائها.

وفي ضوء ما سبق، فقد أمكن للباحث صياغة الفرض الثاني للبحث علي النحو التالي :

ف 2: توجد علاقته معنوية بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة.

الفرض الثالث



يري (Okoye et al., 2018) ان الاداء الوظيفي هو عبارته عن تلك السلوكيات والإجراءات التي تدعم البيئة الاجتماعية والتي تعمل على تدعيم سلوكيات الدور وتؤدي الي انتاجية مرتفعة، مما يعني أن مستوى أداء العاملين يتحدد بمدى ملائمة او عدم ملائمة ظروف العمل، كما ييري (Choi et al., 2018)، ان الاداء الوظيفي يمثل " المتغير التابع النهائي " ،حيث يتأثر بجميع الممارسات الادارية وما يشعر به العاملين، كما أضاف (Appleberg, 2005) أن الفخر التنظيمي يشكل الحافز الرئيسي لسلوكيات العمل الايجابية، حيث أنه يمثل المكنم الرئيسي للتميز التنافسي، كما أن الفخر التنظيمي يزيد من الدوافع المرتبطة بالأداء، ويشجع علي بذل مزيد من الجهد، والفعالية الذاتية (2004 Verbeke et al.)، كما يؤثر الفخر التنظيمي بشكل إيجابي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية، يعد الفخر التنظيمي عامل هام لنجاح المنظمات، وتعزى العديد من المنظمات نجاحها المستمر إلى المستويات العالية من الفخر التنظيمي حيث يعد حافز ذو آثار هامة على السلوك التنظيمي. فقد أظهرت دراسات (Gouthier & Rhein, 2011; Beil, 2016; Masterson, 2016; Brosi et al., 2018; Boezeman & Ellemers, 2010) ان الفخر التنظيمي يؤثر إيجابياً على الالتزام التنظيمي، كذلك اشارت دراسات كل من (Machuca, 2016; Helm, 2013; Ellemers, 2011) et al. الي أن الفخر التنظيمي يؤثر إيجابياً على الرضا الوظيفي، كما أنه يزيد من مقاومة الاجهاد العاطفي و يؤثر سلبياً علي نوايا ترك العمل (Helm, 2013; Yang & Wittenberg, 2016)، كذلك توصلت (أبو ريشة، 2019) الي وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر للفخر التنظيمي علي مستوى الاداء الوظيفي للعاملين .

وبناء على ذلك فإنه إذا ما شعر العاملين بالفخر تجاه المنظمة التي يعملون بها فإن ذلك سيؤثر بالتأكيد علي مستوى أدائهم

وفي ضوء ما سبق، فقد أمكن للباحث صياغة الفرض الثالث للبحث علي النحو التالي :

ف3: توجد علاقة معنوية بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة .

الفرض الرابع

وفقاً لما اشارت اليه دراسة (Durrah et al., 2019) من أن مشاعر التهكم التنظيمي تؤثر سلبياً ومعنوياً علي الشعور بالفخر التنظيمي ، وما اشارت اليه دراسة (Appleberg, 2005) ان الفخر التنظيمي يشكل الحافز الرئيسي لسلوكيات العمل الايجابية ، كما انه يمثل المكنم الرئيسي للتميز التنافسي ، فهو يزيد من الدوافع المرتبطة بالأداء ويشجع العاملين علي بذل مزيد من الجهد (Vbrbeke et al., 2004)، علاوة علي ذلك فإن له تأثير معنوي ايجابي مباشر علي الاداء الوظيفي

للعاملين (أبو ريشة، 2019)، وعليه يمكن القول أن شعور العاملين بالتهكم التنظيمي يقلل من العلاقة الايجابية بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي.

وفي ضوء ما سبق، فقد أمكن للباحث صياغة الفرض الثالث للبحث علي النحو التالي :

ف4: توجد علاقة معنوية غير مباشرة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي عند توسيط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة.

تاسعا:منهج البحث :

اعتمد الباحث في منهجية الدراسة علي المنهج الوصفي،بههدف توضيح بعض المفاهيم والتعرف علي ماتوصلت اليه الدراسات السابقة وتحديد المشكلة واستخلاص فروض البحث ، الي جانب المنهج التحليلي لتوضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيطه واستنتاج العلاقات السببية بينهما.

عاشرا: حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يلي :

1- حدود مكانية :

تم إجراء هذه الدراسة على المستشفيات التعليمية التابعة للهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية، والبالغ عددها خمسة عشر مستشفى موزعة علي محافظات الجمهورية، وذلك نظراً لدورها الهام في توفير الرعاية الصحية للمواطنين وإتاحة فرصة التدريب والتعليم الطبي للأطباء والفنيين وخاصة في ظل الاوضاع الراهنة وما يعيشه العالم والمجتمع من تحدي لفيروس كورونا.

2- حدود زمنية:

تتمثل الحدود الزمنية للبحث في الفترة التي قام فيها الباحث بتجميع البيانات اللازمة للدراسة من مصادرها المختلفة، وهي أشهر مارس وابريل ومايو 2020.

حادي عشر: مجتمع وعينة البحث:

1- مجتمع البحث:

يتكون مجمع البحث من جميع العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية والبالغ عددهم (4828)

2- عينة البحث:

تم الاعتماد علي أسلوب العينة وذلك لصعوبة تطبيق أسلوب الحصر الشامل نظرا لكبر مجتمع البحث هذا وقد تم تحديد حجم العينة من خلا المعادلة التالية: (إدريس،2016)



$$\frac{2 \times n \times f(1-f)}{\Delta^2 n + 2f(1-f)} = e$$

حيث :

ع = حجم العينة

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة 95 % ، وهي = 1,96

ف = نسبة النجاح في التوزيع ، وحيث أن التوزيع طبيعي فإن نسبة النجاح = نسبة الفشل = 50%

Δ = نسبة الخطأ المسموح به والمنتشر على طرفي التوزيع بمقدار متساوي وهي = 5 %

ن = حجم المجتمع .

ووفقا للمعادلة يكون حجم العينة كالتالي:

$$356 \text{ مفردة} = \frac{(0,50 - 1)0,50 \times 4828 \times 2(1,96)}{(0,50 - 1)0,50 \times 2(1,96) + 4828 \times 2(0,05)}$$

ويوضح الجدول رقم (1) توزيع العينة علي المستشفيات محل الدراسة .

جدول رقم (1)

توزيع العينة وفقا لأعداد العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة

م	اسم المستشفى	عدد العاملين بالتمريض	%	حجم العينة
1	مستشفى شيبين الكوم التعليمي	778	16.11	57
2	مستشفى أحمد ماهر التعليمي	444	9.2	33
3	مستشفى سوهاج التعليمي	428	8.86	32
4	مستشفى دمنهور التعليمي	413	8.55	30
5	مستشفى الجلاء التعليمي	401	8.31	30
6	مستشفى بنها التعليمي	400	8.29	29
7	مستشفى الاحرار التعليمي بالزقازيق	295	6.11	22
8	مستشفى المطرية التعليمي	291	6.03	21
9	مستشفى أورام الاسماعلية التعليمي	245	5.07	18
10	مستشفى كيد المحلة	230	4.76	17
11	مستشفى قفط بقنا	150	3.11	11
12	مستشفى حميات أمبابة	160	3.32	12
13	مستشفى حميات	202	4.18	15
14	مستشفى الساحل التعليمي	197	4.08	15
15	مستشفى أسوان التعليمي	194	4.02	14
	الاجمالي	4828	100	356

المصدر : الإحصاء السنوي لبيانات مركز معلومات الهيئة العامة للمستشفيات التعليمية ، 2016 ، ومقابلات الدراسة الاستطلاعية.

وتتمثل وحدة المعاينة في جميع العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية السابقة الذكر (ممرضين، مشرفي التمريض، رؤساء التمريض)، سواء كان ذكر أو أنثى، ويوضح الجدول التالي رقم (2) توزيع مفردات العينة وفقا لفئاتهم الوظيفية والنوع.

جدول رقم (2)

توزيع مفردات العينة وفقا لفئاتهم الوظيفية والنوع في المستشفيات التعليمية محل الدراسة

الاجمالي	رئيس التمريض	مشرف دور	مسئول الشفت (الوريدية)	ممرض	الفئة العدد
205	10	15	30	150	ذكر
151	5	10	20	116	انثى

المصدر : من اعداد الباحث

ثاني عشر: متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة:

1- متغيرات البحث:

تنقسم متغيرات البحث الي ثلاثة مجموعات :

أ- **التهكم التنظيمي:** وقد أستخدم هذا المصطلح في البحث للإشارة الي الافكار والاتجاهات السلبية التي يتبناها العاملين بالتمريض تجاه المستشفى والناجمة من شعورهم بالإحباط وخيبة الامل نتيجة لفشل المستشفى في الوفاء باحتياجاتهم وتلبية توقعاتهم، ويشتمل علي ثلاثة ابعاد هم:

-**التهكم المعرفي:** ويشير هذا المصطلح في البحث الي اعتقاد العاملين بالتمريض بأن المستشفى تفتقد الي النزاهة والصدق والامانة، والاهتمام بمصالحها الشخصية علي حساب مصالح العاملين.

- **التهكم العاطفي:** ويشير الي ردود فعل العاملين بالتمريض تجاه المستشفى مثل الاحتقار والغضب، والشعور بالضيق والاجهاد والاشمئزاز عندما يفكر في المستشفى.

- **التهكم السلوكي :** ويشير في البحث الي الاتجاهات والتصرفات السلبية والمهينة تجاه المستشفى، كنتيجة للمعتقدات والعواطف السلبية، سواء كان ذلك السلوك علناً أو سراً.

ب- **الفخر التنظيمي:** وعرف في البحث باعتباره مجموعة من المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يحملها الفرد نحو منظمته، وتدفعه الي التباهي والتفاخر أمام الآخرين بأنه عضو فيها، ويشتمل علي بعدين هما:

- **الفخر الوجداني:** ويشير في البحث الي مجموعة المشاعر النفسية قصيرة الاجل والتمتيزة التي تتكون لدي الفرد كنتيجة لمروره بمواقف وأحداث معينة.



- الفخر الاتجاهي: ويعبر في البحث عن شعور مشترك يتولد عن حاجة العاملين الي الانتماء الي المنظمة.

ج- الاداء الوظيفي : وقد تم استخدام مصطلح الاداء الوظيفي في البحث للتعبير عن المخرجات التي تسعي المنظمة الي تحقيقها من خلال العاملين ، حيث تعتبر نتائج الأداء مؤشر هام علي مستوي الرضا تجاه المنظمة ، ويشتمل علي بعدين هما :

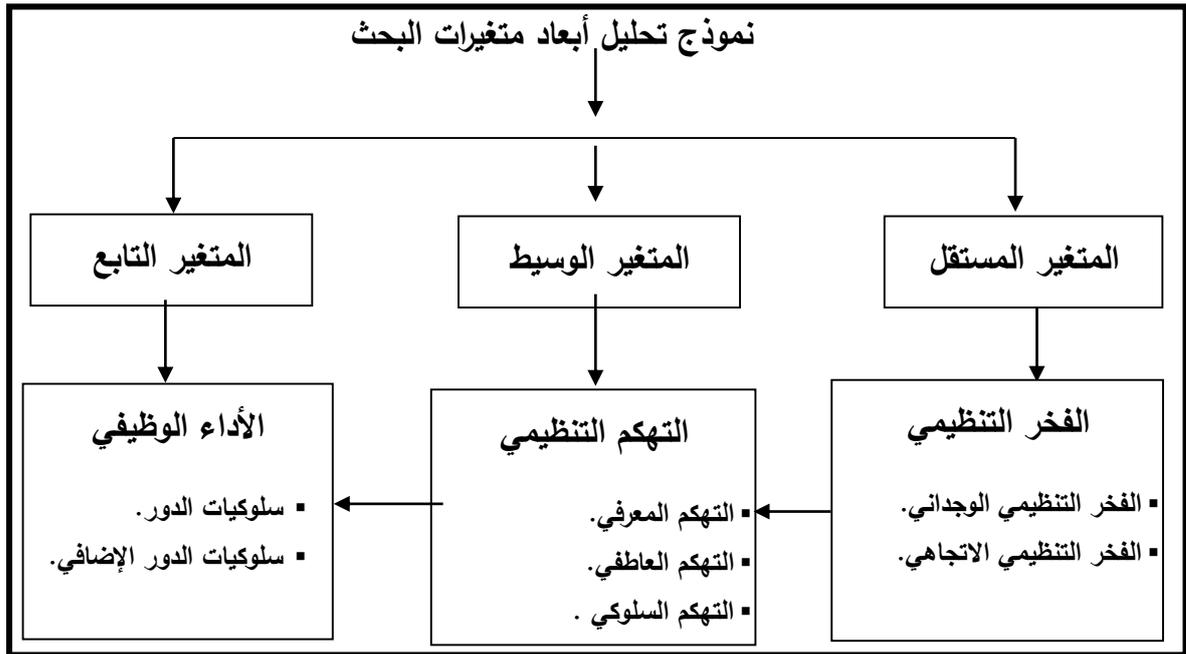
- سلوكيات الدور: ويشير في البحث الي الواجبات والمسؤوليات التي ينفذها العامل كجزء من مهام وظيفته ، والتي تم تحديدها في الوصف الوظيفي.

- سلوكيات الدور الاضافي: وتشير الي السلوكيات المفيدة للمنظمة، وتتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة في الوصف الوظيفي، ولا تتطلب أي عقوبة إذا لم يتم تنفيذها.

ويوضح شكل رقم (1) النموذج المقترح لتحليل متغيرات البحث (التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي والأداء الوظيفي)

شكل رقم (1)

العلاقة بين أبعاد متغيرات الدراسة



المصدر: أعداد الباحث اعتمادا على الدراسات السابقة

2- المقاييس المستخدمة في البحث:

أ- قياس أبعاد التهكم التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة. بعد اجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها لقياس ابعاد التهكم التنظيمي الدراسات السابقة - علي حد علم الباحث- تم قياس التهكم التنظيمي والذي يمثل المتغير الوسيط للبحث من خلال

المقياس الذي اعده (Brandes,1998) وقام بتطويره (Dean et al.,1998) واستخدمه كل من (العطوى، 2012؛ كاظم، 2016)، مع اجراء بعض التعديل والحذف والاضافة بما يتناسب مع طبيعة المستقصي منهم في هذا البحث، ويضم هذا المقياس : ثلاثة أبعاد لقياس التهكم التنظيمي هم (التهكم الاعتقادي، التهكم العاطفي، التهكم السلوكي) ويضم هذا المقياس 13 عبارة : 4 لقياس بعد الاعتقاد ، 4 لقياس البعد السلوكي ، 5 لقياس البعد العاطفي ، وللتعرف على مستوى شعور العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة تم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس نقاط والذي يشتمل علي 5 نقاط متدرجة من (1 : 5) حيث يشير الرقم (1)إلي غير موافق علي الإطلاق، بينما يشير الرقم(5)إلي موافق تماما، مع وجود درجة مُحايدة في المنتصف.

ب- قياس أبعاد الفخر التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة.

بعد اجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها لقياس ابعاد الفخر التنظيمي في الدراسات السابقة -علي حد علم الباحث-

تم قياس الفخر التنظيمي والذي يمثل المتغير المستقل للبحث من خلال المقياس الوارد في (Gouthier&Rhein, 2011)، والذي تم استخدام في العديد من الدراسات السابقة (Gouthier&Rhein, 2011; Kraemer &Gouthier, 2014; Machuca, Mirabent & Alegre, 2014)، مع اجراء بعض التعديل والحذف والاضافة بما يتناسب مع طبيعة المستقصي منهم في هذا البحث، ويضم هذا المقياس: بعدين لقياس الفخر التنظيمي ،هما (الفخر التنظيمي العاطفي، والفخر الاتجاهي) ويضم هذا المقياس 7 عبارات : 4 لقياس الفخر التنظيمي العاطفي ، 3 لقياس الفخر التنظيمي الاتجاهي وللتعرف على مستوى شعور العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة بالفخر التنظيمي تم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس نقاط ،والذي يشتمل علي 5 نقاط متدرجة من (1 : 5) حيث يشير الرقم (1) إلي غير موافق علي الإطلاق، بينما يشير الرقم (5) إلي موافق جدا ، مع وجود درجة مُحايدة في المنتصف.

ج - قياس أبعاد الاداء الوظيفي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة.

بعد اجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها لقياس ابعاد الاداء الوظيفي في الدراسات السابقة -علي حد علم الباحث- تم قياس الأداء الوظيفي والذي يمثل المتغير التابع للبحث من خلال المقياس الوارد في (Williams & Anderson, 1991)، وتم استخدامه في العديد من الدراسات السابقة (Huang & You, 2011; Dehghani & Dehghani, 2013 ;Prajogo, 2019)، مع اجراء بعض التعديل والحذف والاضافة بما يتناسب مع طبيعة المستقصي منهم في



هذا البحث، ويضم هذا المقياس بعدين لقياس الأداء الوظيفي، هما (سلوكيات الدور ، سلوكيات الدور الإضافي) ويضم هذا المقياس 17 عبارة : 5 عبارات لقياس البعد الاول : سلوكيات الدور ، 12 عبارة لقياس البعد الثاني : سلوكيات الدور الإضافي وللتعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة تم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس نقاط ،والذي يشتمل علي 5 نقاط متدرجة من (1 : 5) حيث يشير الرقم (1) إلي غير موافق علي الإطلاق ، بينما يشير الرقم (5) إلي موافق جدا ، مع وجود درجة محايدة في المنتصف.

ثالث عشر :أساليب تحليل البيانات :

بغرض عملية تحليل البيانات فقد تم استخدام عدد من أساليب التحليل الإحصائي هي كالتالي:

- اختبار ألفا كرو نباخ : لقياس الثبات والصدق في المقاييس متعددة المحتوي.

- أسلوبا تحليل الانحدار والارتباط المتعدد:

وهما من أساليب التحليل التي تتعامل مع المتغيرات المتعددة، وذلك بغرض الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وقد أستخدمها الباحث بهدف الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الفخر التنظيمي (كمتغيرات مستقلة)، والتهكم التنظيمي (كمتغير تابع) ، وكذلك الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الفخر التنظيمي (كمتغيرات مستقلة)، والأداء الوظيفي (كمتغير تابع)، وأيضا الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين التهكم التنظيمي (كمتغير مستقل)، والأداء الوظيفي (كمتغير تابع).

- أسلوب تحليل المسار **Path Analysis**:

ويعتمد هذا الأسلوب علي تحليلي الانحدار والارتباط المتعدد بهدف التوصل الي تفسيرات مقبولة لعلاقات الارتباط المشاهدة وذلك من خلال إنشاء نماذج للعلاقات السببية بين المتغيرات. وتم استخدام أسلوب تحليل المسار نظرا لوجود متغير وسيط وهو (التهكم التنظيمي) ويهدف تحديد نوع وقوة العلاقة غير المباشرة بين أبعاد الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي من خلال التهكم التنظيمي كمتغير وسيط .

- كما أستخدم الباحث مجموعة من الاختبارات المعلمية لاختبار فروض الدراسة مثل اختبار T.Test ، واختبار F.Test الملازمين لأسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد، وكذلك اختبار **Wilks' Lambda** وذلك من اجل التحقق من مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية لنوع وقوة العلاقة بين المتغيرات موضع الدراسة ولاختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة.

الرابع عشر :تقييم مستوى الثبات والمصدقية في مقاييس البحث:

للتحقق من مستوى الثبات والمصدقية لمحتوى قائمة الاستقصاء، تم تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنودها، وذلك على النحو التالي:

1- تقييم مستوى الثبات/ الاعتمادية للمقاييس المستخدمة في البحث.

استخدم الباحث معامل الفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، لقياس ثبات المحتوى لمتغيرات البحث، باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار، وقد تم تطبيقه على عينه قدرها 40 مفردة. حيث يتم استبعاد أي متغير يحصل علي معامل ارتباط إجمالي Item–Total Correlation أقل من 0,30 بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس (إدريس، 2016)، ويوضح الجدول رقم(3) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم(3)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقاييس متغيرات البحث

باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	متغيرات الدراسة
4	069	الفخر التنظيمي العاطفي
3	0,52	الفخر التنظيمي الاتجاهي
7	0,79	معامل الثبات الكلي للفخر التنظيمي
4	0,78	التهكم المعرفي
5	0.86	التهكم العاطفي
4	0.67	التهكم السلوكي
13	0.73	معامل الثبات الكلي للتهكم التنظيمي
5	0,82	سلوكيات الدور
12	0,59	سلوكيات الدور الإضافي
17	0,65	معامل الثبات الكلي للأداء الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (3) ما يلي :



- فيما يخص مقياس الفخر التنظيمي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0,79 ، كما قد تبين عدم وجود أي عبارة لها معامل ارتباط أقل من 0,30 ، لذا تقرر عدم استبعاد أي من عبارات المقياس. كما تبين أن معامل ألفا لأبعاد المقياس (الفخر التنظيمي العاطفي- الفخر التنظيمي الاتجاهي) يتراوح ما بين 0.52 إلى 0,79، مما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية.

- فيما يخص مقياس التهكم التنظيمي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0.73 ، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس. كما قد تبين عدم وجود أي عبارة لها معامل ارتباط أقل من 0,30 ، لذا تقرر عدم استبعاد أي من عبارات المقياس. كما تبين أن معامل ألفا لأبعاد المقياس (التهكم المعرفي - التهكم العاطفي- التهكم السلوكي) يتراوح ما بين 0,76 إلى 0,86 ، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية.

- أما مقياس الأداء الوظيفي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0,65. للمقياس ككل ، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس ، كما قد تبين أن معامل ألفا لأبعاد المقياس (سلوكيات الدور - سلوكيات الدور الإضافي) يتراوح ما بين 0,59 إلى 0,82، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية.

وفي ضوء الاختبار السابق يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم مستوي الثبات/ الاعتمادية تشير الي أن المقاييس الخاضعة للاختبار يمكن الاعتماد عليها في قياس أبعاد الفخر التنظيمي (الفخر التنظيمي العاطفي ، الفخر التنظيمي الاتجاهي) وأبعاد التهكم التنظيمي (التهكم المعرفي ،التهكم العاطفي ،التهكم السلوكي) ، وأبعاد الأداء الوظيفي (سلوكيات الدور ، سلوكيات الدور الإضافي).

خامس عشر: نتائج الدراسة الميدانية:

1- الفرض الاول (توجد علاقة معنوية بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة):

لاختبار صحة الفرض الاول قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد ، ويوضح الجدول رقم (4) نتائج تحليل الارتباط المتعدد والانحدار للعلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة.

جدول رقم (4)

نتائج تحليل الارتباط المتعدد والانحدار للعلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار β	ابعاد التهكم التنظيمي الاكثر تأثير في الفخر التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة
			أولا: بعد الاعتقاد
0.38	0.62 -	*0.231	1. أعتقد بأن المستشفى تقول شيء وتفعل شيء آخر.
0.22	0.47 -	**0.721	2. لا أعتقد أن هناك قاسم مشترك (تشابه أو اتفاق) بين سياسات وأهداف المستشفى من جانب وممارساتها من جانب آخر.
0.46	0.68 -	0.012	3. أري قليل من التشابه بين ما تقول المستشفى بأنها سوف تفعله وبين ما تفعله فعلاً.
0.45	0.67 -	**0.433	4. أعتقد بأن المستشفى تفتقد المصداقية
			ثانيا: البعد السلوكي
0.26	0.51 -	**0.319	5. ويقصد به النقد الحاد والتكهن بإحداث متشائمة والتعبير الساخر من الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها
0.24	0.49 -	**0.421	6. أشكو وأتذمر لأصدقائي خارج المستشفى عن الأشياء السيئة التي تحدث في المستشفى
0.27	0.52 -	*0.226	7. أبادل دائماً نظرات الاستياء والضجر مع زملائي في المستشفى
0.18	0.43 -	0.089	8. دائماً ما أنتقد ممارسات وسياسات المستشفى مع الآخرين.
0.29	0.54 -	0.0335	9. دائماً ما أسخر من الشعارات والمبادرات التي تدعيها المستشفى
			ثالثا: البعد العاطفي
0.45	0.67 -	**0.422	10. أشعر بالتوتر عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.41	0.64 -	**0.348	11. أشعر بعدم الرضا عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.18	0.43 -	**0.932	12. أشعر بالتشاؤم عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.67	0.82 -	**0.621	13. أشعر بالقلق عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.62	0.79 -	**0.520	14. أشعر بالضجر عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
			معامل الارتباط في النموذج R
			معامل التحديد في النموذج R ²
			قيمة F المحسوبة
			قيمة F الجدولية
			مستوي المعنوية
			0.76
			0.577
			135.4
			19.495
			0.05

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي .



يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- توجد علاقة خطية سالبة معنوية بين أبعاد التهكم التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة وبين أبعاد الفخر التنظيمي في تلك المستشفيات مأخوذة بصورة أجمالية ، وأن هذه العلاقة عكسية وذات دلالة عند مستوى معنوية 0.05 وفقا لاختبار F، حيث كلما زاد مستوى التهكم التنظيمي بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة انخفض شعور العاملين بتلك المستشفيات بالفخر التنظيمي ، والعكس صحيح فكلما سعت إدارة المستشفى الي تقليل مستوى شعور العاملين بالتمريض بالتهكم التنظيمي كلما زاد مستوى شعور هؤلاء العاملين بالفخر التنظيمي تجاه المستشفى التي يعملون بها، كما بلغ معامل الارتباط الاجمالي بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي - 0.76 مما يدل علي قوة العلاقة بين المتغيرين ، كما بلغ معامل التحديد 0.577 مما يعني أن ابعاد المتغير المستقل (التهكم التنظيمي)مجتمعة تساهم في تفسير ما يقرب من 58% من التباين في بيانات المتغير التابع (الفخر التنظيمي)

- اختلاف الاهمية النسبية لأبعاد التهكم التنظيمي في التأثير علي مستوى الفخر التنظيمي عند العاملين بالتمريض بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة حيث تبين من التحليل وجود 12 متغير فقط (من بين 14 متغيرا تمثل ابعاد التهكم التنظيمي) لها علاقة عكسية ذات دلالة معنوية بينها وبين مستوى الفخر التنظيمي عند العاملين بالمستشفيات محل الدراسة ، ويوجد متغيران من متغيرات ابعاد التهكم التنظيمي ليست ذات دلالة معنوية من حيث علاقتها بالفخر التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة .

وفي ضوء ما تقدم يتم قبول الفرض الاصلي القائل بأنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة ورفض الفرض البديل بصورة اجمالية عند مستوى معنوية 0.05 ، حيث توجد علاقة بين التهكم التنظيمي كمتغير مستقل والفخر التنظيمي كمتغير تابع.

2- الفرض الثاني (توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة):

لاختبار صحة الفرض الثاني قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد ، ويوضح الجدول التالي رقم (5) نتائج تحليل الارتباط المتعدد والانحدار للعلاقة بين التهكم التنظيمي والأداء التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة.

جدول رقم (5)

نتائج تحليل الارتباط المتعدد والانحدار للعلاقة بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار β	ابعاد التهكم التنظيمي الاكثر تأثير في الأداء التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة
			أولا: بعد الاعتقاد
0.69	0.83 -	*0.312	1. أعتقد بأن المستشفى تقول شيء وتفعل شيء آخر.
0.53	0.73 -	*0.217	2. لا أعتقد أن هناك قاسم مشترك (تشابه أو اتفاق) بين سياسات وأهداف المستشفى من جانب وممارساتها من جانب آخر.
0.18	0.42 -	**0.344	3. أرى قليل من التشابه بين ما تقول المستشفى بأنها سوف تفعله وبين ما تفعله فعلاً.
0.45	0.76 -	*0.217	4. أعتقد بأن المستشفى تفتقد المصادقية
			ثانيا: البعد السلوكي
0.86	0.93 -	0.021	5. ويقصد به النقد الحاد والتكهن بإحداث متشابمة والتعبير الساخر من الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها
0.18	0.42 -	0.139	6. أشكو وأتذمر لأصدقائي خارج المستشفى عن الأشياء السيئة التي تحدث في المستشفى
0.40	0.63 -	0.012	7. أتبادل دائماً نظرات الاستياء والضجر مع زملائي في المستشفى
0.61	0.78 -	**0.348	8. دائماً ما أنتقد ممارسات وسياسات المستشفى مع الآخرين.
0.04	0.21 -	0.023	9. دائماً ما أسخر من الشعارات والمبادرات التي تدعيها المستشفى
			ثالثا: البعد العاطفي
0.81	0.91 -	*0.263	10. أشعر بالتوتر عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.69	0.83 -	0.09	11. أشعر بعدم الرضا عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.56	0.75 -	0.152	12. أشعر بالتشاؤم عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.40	0.63 -	*0.225	13. أشعر بالقلق عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
0.26	0.51 -	*0.217	14. أشعر بالضجر عندما أفكر في المستشفى التي أعمل بها.
			معامل الارتباط في النموذج R 0.79- معامل التحديد في النموذج R ² 0.624 قيمة F المحسوبة 110.43 قيمة F الجدولية 19.495 مستوي المعنوية 0.05

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي .

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

- توجد علاقة خطية سالبة معنوية بين أبعاد التهكم التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة وبين أبعاد والأداء الوظيفي في تلك المستشفيات مأخوذة بصورة أجمالية، وأن هذه العلاقة عكسية وذات دلالة عند مستوي معنوية 0.05 وفقا لاختبار F، حيث كلما زاد الشعور بالتهكم التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة انخفض الأداء الوظيفي بتلك المستشفيات ، والعكس صحيح فكلما سعت إدارة المستشفى الي تقليل مستوي شعور العاملين



بالتمريض بالتهكم التنظيمي كلما تحسن الأداء الوظيفي، كما بلغ معامل الارتباط الاجمالي بين التهكم التنظيمي والأداء الوظيفي -0.79 مما يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.624 مما يدل على أن ابعاد التهكم التنظيمي مجتمعة تساهم في تفسير حوالي 62% من التباين في بيانات المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

- اختلاف الاهمية النسبية لأبعاد التهكم التنظيمي في التأثير على مستوي الأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة حيث تبين من التحليل وجود 11 متغير فقط (من بين 14 متغيراً تمثل ابعاد التهكم التنظيمي) لها علاقة عكسية ذات دلالة معنوية بينها وبين مستوي الاداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، ويوجد 3 متغيرات من متغيرات ابعاد التهكم التنظيمي ليست ذات دلالة معنوية من حيث علاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة .

وفي ضوء ما تقدم يتم قبول الفرض الاصيلي القائل بأنه توجد علاقة معنوية بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة ورفض الفرض البديل بصورة اجمالية عند مستوي معنوية 0.05، حيث توجد علاقة بين التهكم التنظيمي كمتغير مستقل والفخر التنظيمي كمتغير تابع.

3- الفرض الثالث (توجد علاقة معنوية بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة.):

لاختبار صحة الفرض الثالث قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد، الجدول رقم (6) يوضح نتائج تحليل الارتباط المتعدد والانحدار للعلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الارتباط المتعدد والانحدار للعلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار β	ابعاد الفخر التنظيمي الاكثر تأثير في الأداء الوظيفي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة
أولاً : الفخر العاطفي			
0.624	0.79	*0.412	1. يسعدني أن أكون عضوا في هذه المستشفى.
0.672	0.82	*0.351	2. أشعر بالفرح لكوني جزءا لا يتجزأ من هذه المستشفى.
0.38	0.62	0.087	3. أفخر بما تحققه المستشفى من انجازات .
0.28	0.53	*0.281	4. أشعر بأن المستشفى تقدم شيئا مفيد للمجتمع.
ثانياً : الفخر الاتجاهي			
0.705	0.84	0.192	5. أشعر بالفخر تجاه عملي بالمستشفى
0.756	0.87	*0.251	6. افخر بإسهاماتي في نجاح المستشفى.
0.5329	0.73	*0.314	7. أشعر بالفخر حينما أخبر الآخرين عن انتمائي لهذه المستشفى.
			معامل الارتباط في النموذج R
			معامل التحديد في النموذج R ²
			قيمة F
			المحسوبة
			قيمة F الجدولية
			مستوي
			المعنوية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي .

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

- توجد علاقة خطية موجبة معنوية بين أبعاد الفخر التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة وبين أبعاد الأداء الوظيفي في تلك المستشفيات مأخوذة بصورة أجمالية، وأن هذه العلاقة طردية وذات دلالة عند مستوي معنوية 0.05 وفقا لاختبار F، حيث كلما زاد مستوي الفخر التنظيمي بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة يرتفع الأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض بتلك المستشفيات ، والعكس صحيح ، كما بلغ معامل الارتباط الاجمالي بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي 0.082 مما يدل علي قوة



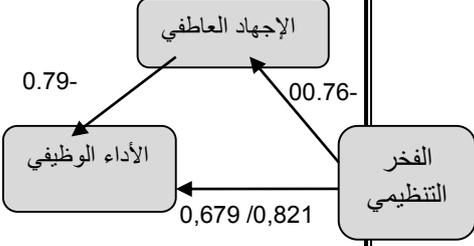
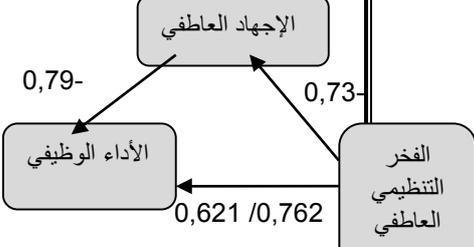
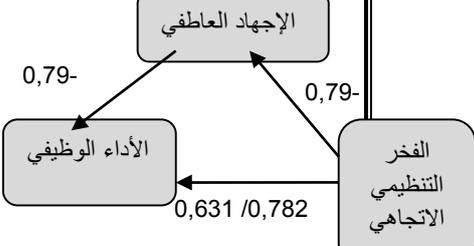
العلاقة بين المتغيرين ، كما بلغ معامل التحديد 0.672 مما يشير الي ان ابعاد الفخر التنظيمي مجتمعة تساهم في تفسير 67% من التباين في بيانات المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وفي ضوء ما تقدم يتم قبول الفرض الاصلي القائل بأن توجد علاقة معنوية بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة ورفض الفرض البديل بصورة اجمالية عند مستوي معنوية 0.05، حيث توجد علاقة بين الفخر التنظيمي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

4- الفرض الرابع (توجد علاقة غير مباشرة ذات دلالة معنوية بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي عند توسيط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة):

لاختبار صحة الفرض الرابع تم استخدام أسلوب تحليل المسار Path Analysis، وذلك لدراسة التأثير الوسيط للتهكم التنظيمي علي العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة ، الجدول رقم (7) يوضح نتائج تحليل المسار للعلاقة غير المباشرة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي عند توسيط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة .

جدول رقم (7)

نتائج تحليل المسار للتأثيرات غير المباشرة للفخر التنظيمي وبعديه على الأداء الوظيفي للعاملين عند توسط التهكم التنظيمي

النموذج	معنوية النموذج GFI	قيمة معامل المسار β		المتغيرات		
		غير المباشر	المباشر	التابع	الوسيط	المستقل
		**0.697	**0.821	الأداء الوظيفي	التهكم التنظيمي	الفخر التنظيمي
		**0.621	**0.762	الأداء الوظيفي	التهكم التنظيمي العاطفي	الفخر التنظيمي العاطفي
		**0.631	**0.782	الأداء الوظيفي	التهكم التنظيمي الاتجاهي	الفخر التنظيمي الاتجاهي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي غير مباشر للفخر التنظيمي على الأداء الوظيفي من خلال التهكم التنظيمي حيث يقل التأثير المعنوي الإيجابي للفخر التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين عند توسط التهكم التنظيمي ، حيث بلغ قيمة الانخفاض 0.142 (0.679 - 0.821) وقد بلغت قيمة معامل المسار



غير المباشر (التأثير غير المباشر) 0.697 عند مستوى معنوية 0,05 ، في حين بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة 0,893 وهي نسبة مقبولة على معنوية النموذج.

- وجود تأثير معنوي غير مباشر للفخر التنظيمي العاطفي على الأداء الوظيفي من خلال التهكم ، حيث يقل التأثير المعنوي الإيجابي للفخر التنظيمي العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين عند توسط التهكم التنظيمي ، حيث بلغ قيمة الانخفاض 0,141 وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) 0.621 عند مستوى معنوية 0.05 ، في حين بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة 0768 وهي نسبة مقبولة على معنوية النموذج.

- وجود تأثير معنوي غير مباشر للفخر التنظيمي الاتجاعي على الأداء الوظيفي من خلال التهكم التنظيمي ، حيث يقل التأثير المعنوي الإيجابي للفخر التنظيمي الاتجاعي على الأداء الوظيفي للعاملين عند توسط التهكم التنظيمي ، حيث بلغ قيمة الانخفاض 0,151 وقد بلغت قيمة معامل المسار غير المباشر (التأثير غير المباشر) 0,631 عند مستوى معنوية 0,05 ، في حين بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة 0,954 وهي نسبة مقبولة على معنوية النموذج.

وبناء على النتائج السابقة، يتضح وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر للفخر التنظيمي وبعديه على مستوى الأداء الوظيفي عند توسط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الرابع للدراسة والذي ينص على " يوجد علاقة معنوية غير مباشرة للفخر التنظيمي على الأداء الوظيفي عند توسط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة" ، وبالتالي نرفض الفرض البديل بعدم وجود علاقة معنوية غير مباشرة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي عند توسط الإجهاد العاطفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية محل الدراسة.

سادس عشر: النتائج والتوصيات

توصل الباحث من خلال البحث الي عدد من النتائج والتوصيات تتمثل في:

1- النتائج

- أشارت نتائج الدراسة الي وجود علاقة خطية سالبة معنوية بين أبعاد التهكم التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة وبين أبعاد الفخر التنظيمي في تلك المستشفيات مأخوذة بصورة أجمالية ، وأن هذه العلاقة عكسية وذات دلالة عند مستوي معنوية 0.05 وفقا لاختبار F، الأمر الذي يعني أنه كلما ارتفع مستوي شعور العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية بالتهكم التنظيمي انخفض شعورهم بالفخر التنظيمي ، والعكس صحيح فكلما انخفض شعور العاملين بالتمريض في

المستشفيات التعليمية بالتهكم التنظيمي يرتفع شعورهم بالفخر التنظيمي ، وتتفق هذه النتيجة ضمنا مع ما توصلت اليه دراسة (Durrah et al.,2019)

من أن مشاعر التهكم التنظيمي تؤثر سلبا ومعنويا علي الفخر التنظيمي. الامر الذي يفرض علي المستشفيات التعليمية محل الدراسة السعي الي تقليل مستوي شعور العاملين بالتمريض بالتهكم التنظيمي من خلال توفير بيئة عمل مادية مناسبة ، وتحقيق العدالة في توزيع المهام والاستماع باهتمام لوجهات نظر العاملين.

- اشارت نتائج الدراسة الي وجود علاقة خطية سالبة معنوية بين أبعاد التهكم التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة وبين أبعاد الأداء الوظيفي في تلك المستشفيات مأخوذة بصورة أجمالية، وأن هذه العلاقة عكسية وذات دلالة عند مستوي معنوية 0.05 وفقا لاختبار F، حيث كلما زاد مستوي التهكم التنظيمي لدي العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل الدراسة انخفض الأداء الوظيفي بتلك المستشفيات ، والعكس صحيح فكلما انخفض مستوي التهكم التنظيمي لدي العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل الدراسة ارتفع مستوي الأداء الوظيفي بتلك المستشفيات، ويرجع ذلك الي أن التهكم التنظيمي يخلق العديد من المواقف والسلوكيات السلبية التي تضعف من القدرة علي تحقيق الاهداف، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل اليه كلا من (Saeed et al.,2019;Arslan,2018;Bobbio et al.,2012) من أن مشاعر التهكم التنظيمي تؤثر سلبا ومعنويا علي مستوي الاداء الوظيفي. الامر الذي يفرض علي إدارة المستشفيات العمل علي تقليل مستوي شعور العاملين بالتمريض بالتهكم التنظيمي ، الاهتمام ببيئة العمل الداخلية ،وتوفير برامج التدريب الملائمة للعاملين ، وتوفير الامان الوظيفي لهم.

- أشارت نتائج الدراسة الي وجود علاقة خطية موجبة معنوية بين أبعاد الفخر التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة وبين أبعاد الأداء الوظيفي في تلك المستشفيات مأخوذة بصورة أجمالية، وأن هذه العلاقة طردية وذات دلالة عند مستوي معنوية 0.05 وفقا لاختبار F، حيث كلما زاد مستوي الفخر التنظيمي بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة يرتفع الأداء الوظيفي للعاملين بالتمريض بتلك المستشفيات ، والعكس صحيح ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الي ان الفخر التنظيمي يعد الحافز الرئيسي لسلوكيات العمل الايجابية ،حيث يزيد من الدوافع المرتبطة بالأداء ويشجع العاملين علي بذل مزيد من الجهد وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة كل من (أبو ريشة 2019،Vbrbeke et al.,2004). الامر الذي يقتضي من إدارة المستشفيات محل الدراسة ضرورة الاهتمام بتنمية مشاعر الفخر التنظيمي إذا ما أرادت تحسن مستوي الاداء الوظيفي وذلك من خلال



إبراز دورهم في نجاح المستشفى وعدم إسناد النجاح للقيادة العليا، الاهتمام بحالتهم النفسية وتشجيعهم، ومساعدتهم علي تحقيق أهدافهم.

- أوضحت نتائج الدراسة أن متغير التهكم التنظيمي يتوسط العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي وأن العلاقة غير المباشرة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي أضعف من العلاقة المباشرة بينهما كنتيجة لادخار هذا المتغير الوسيط، ويرجع الباحث هذه النتيجة الي أن شعور العاملين بالتمريض بالمستشفيات التعليمية بالتهكم التنظيمي بالضرورة سوف يقلل من مستوي شعورهم بالفخر التنظيمي وعدم المبالاة بإنجازات المصنع ونجاحاته، الامر الذي يؤثر بالضرورة علي الاداء الوظيفي للعاملين باعتباره المحصلة النهائية لجميع الممارسات الادارية وما يشعر به العاملين .

2- التوصيات:

في ضوء ما توصل إليه البحث، استخلص الباحث مجموعة من التوصيات يتم عرضها وتوضيح كيفية تنفيذه من خلال الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) توصيات البحث وكيفية تنفيذها

التوصية	الانشطة اللازمة لتحقيقها	مسئولية التنفيذ	المدى الزمني
أولاً: توصيات لزيادة الفخر التنظيمي 1- تنمية شعور العاملين بالتمريض باحترام الذات	<ul style="list-style-type: none"> - إبراز دورهم في نجاح المستشفى وعدم إسناد النجاح للقيادة العليا فقط. - توفير بيئة عمل تساعد العاملين بالتمريض على تأدية مهامهم المختلفة - وتوفير الأدوات التي تساعدهم على تأدية وظائفهم. - التشجيع المستمر للعاملين بالتمريض مما يعزز القيمة الذاتية لديهم 	الإدارة العليا ورؤساء ومشرفي التمريض	مستمر
2- مساعدة العاملين بالتمريض على تحقيق الأهداف	<ul style="list-style-type: none"> - تقديم مكافآت ملموسة وربطها بالأداء الفردي للعاملين ، - توفير التقدير الكافي للعماله الكفاء من خلال تسليط الضوء على العماله المتميزة والتي تحقق أو تتجاوز معايير الأداء المطلوبة . - تطوير ورفع كفاءة العملين بالتمريض من خلال ربط برامج التدريب مع الاحتياجات الخاصة بكل ممرض. 	الإدارة العليا ورؤساء ومشرفي التمريض	

		<ul style="list-style-type: none"> - توزيع العاملين بالتمريض في الاقسام المختلفة للمستشفى طبقا لمهارتهم ورغباتهم وقدرتهم علي تقديم أعلى مستوى أداء. 	
مستمر	رؤساء ومشرفي التمريض	<ul style="list-style-type: none"> - مراعاة العدالة في توزيع المهام الوظيفية بين العاملين. - تقديم الرؤساء والمشرفين للدعم الفني اللازم للعاملين. - استماع الرؤساء باهتمام لوجهات النظر المختلفة للعاملين. - التأكيد علي وضوح الوظيفة ومتطلباتها لدى العاملين. - توفير الدعم العاطفي للعاملين. - توفير برامج التدريب الملائمة للعاملين بهدف زيادة مستوى مهاراتهم وقدرتهم . - إظهار التقدير الكافي سواء المادي أو المعنوي لجهود العاملين. - تقليل شعور العاملين بالتهكم من خلال توفير بيئة عمل مادية مناسبة. 	<p>ثانيا: توصيات لتقليل مستوى التهكم التنظيمي</p> <p>1- تقليل شعور العاملين بالتمريض بالتهكم التنظيمي.</p>
مستمر	رؤساء ومشرفي الإدارة العليا	<ul style="list-style-type: none"> - إظهار التقدير لما يقدمه العامل للعمل. - توفير الأمان الوظيفي للعاملين. - توفير التدريب الملائم لكل عامل. - توضيح طبيعة الدور الخاص بكل عامل. - تنمية احساس العاملين بالفخر التنظيمي من خلال تقديم الحوافز المناسبة ، اتاحة فرص الترقى 	<p>ثالثا: توصيات لتحسين مستوى الاداء الوظيفي</p> <p>1- الاهتمام ببيئة العمل الداخلية والعمل علي تحسينها باستمرار.</p>

سادس عشر :دلالات البحث :

أسفرت مناقشة نتائج البحث عن وجود بعض الدلالات علي مستوى النظرية والتطبيق ،كما يلي :

علي مستوى النظرية : أكدت نتائج البحث علي وجود علاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي ،كما أكدت علي وجود علاقة بين التهكم التنظيمي والاداء الوظيفي ، وكذلك وجود علاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي ، كما أكدت أيضا علي وجود دور وسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاداء الوظيفي ، حيث لم يتم اختبارهم من قبل في دراسة واحدة ،ومن ثم ،فان البحث الحالي يضيف الي الأدبيات القليلة نسبيا والمتاحة في هذا المجال ،بما يسهم في توسيع قاعدة البحث في هذا الجانب من دراسات السلوك التنظيمي.



علي مستوي التطبيق: أن نتائج البحث الحالي بما أكده من وجود علاقة بين كل من التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي علي الاداء الوظيفي (كمتغير تابع) تعطي دلالة علي ان سبل تحسين الاداء الوظيفي للعاملين تتحقق من خلال تدعيم شعورهم بالفخر التنظيمي وتخفيض مستوي التهكم التنظيمي.

هذا ، ولتدعيم الشعور بالفخر التنظيمي ينبغي علي إدارة المستشفيات محل الدراسة العمل علي إتاحة الفرصة للعاملين بالتمريض للتعبير عن مشاعرهم وتشجيعهم علي التعبير الدائم عنها ، وذلك للتعرف باستمرار علي مدي شعورهم بالفخر التنظيمي من عدمه ، ويمكن تحقيق ذلك بتوفير سجل يتضمن نجاحات المستشفى وإنجازاتها الفارقة ، وذلك لان الفخر التنظيمي " ينشأ كنتيجة لمجموعة من المواقف والاحداث، مثل الانجازات والنجاحات المتميزة " (Decrop and Derbaix, 2009; Grandey et al., 2002; Tracy & Robins, 2007). " وأيضا موقع المنظمة في السوق وسمعتها وأسلوب القيادة كلها مصادر للفخر التنظيمي (Park, 2018).

ولتخفيض الشعور بالتهكم التنظيمي يجب علي إدارة المستشفيات التعليمية محل الدراسة الالتزام بالشفافية والعمل علي التوفيق بين مصالح المستشفى ومصالح العاملين ،حيث أن الفشل في الوفاء باحتياجات العاملين وتلبية توقعاتهم يطلق عليه خيبة الامل والاحباط والذي يسبب التهم التنظيمي (كاظم ،2016) ، وكذلك العمل علي توفير بيئة عمل مناسبة من خلال مراعاة العدالة في توزيع المهام الوظيفية بين العاملين بالتمريض ،واستماع الرؤساء والمشرفين باهتمام لوجهات النظر المختلفة للعاملين ،وتقديم الدعم الفني اللازم لهم ، حيث المعتقدات والمشاعر السلبية والسلوكيات المرتبطة بالتهكم التنظيمي هي استجابة لممارسة اجتماعية او شخصية والتي يمكن ان تتغير بفعل التأثيرات البيئية (Bekta et al ., 2013).

سابع عشر: البحوث المستقبلية

أثارت نتائج هذا البحث عدد من النقاط التي تستحق البحث والدراسة والتحليل من جانب الباحثين في المستقبل ومن أهم هذه النقاط ما يلي:

- دراسة العلاقة بين الجينات التنظيمية والتهكم التنظيمي.
- دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية والتهكم التنظيمي
- دراسة أثر الجينات التنظيمية علي الفخر التنظيمي
- دراسة أثر البراعة التنظيمية علي الفخر التنظيمي
- دراسة أثر الجينات التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الفخر التنظيمي ولأداء الوظيفي.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

- 1- أبو ريشه، داليا حسن عبد المالك، توسيط الاجهاد العاطفي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية علي مصلحة الضرائب بوسط الدلتا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ ، 2019.
- 2- الرميدي، بسام سمير ، أثر تطبيق نمطي القيادة الموزعة والقيادة الملهمة علي التهكم التنظيمي، دراسة تطبيقية علي شركات السياحة في مصر، مجلة اقتصاديات المال والاعمال ، المركز الجامعي -معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد التاسع.
- 3- العطوي، عامر حسين (2012) ، (تفسير ظاهرة التهكم في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحتراق الداخلي) دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت المثني ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ،المجلد 14، العدد 2.
- 4- حسن، داليا ، (2019)، توسيط الإجهاد العاطفي في العلاقة بين الفخر التنظيمي ولأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية علي مصلحة الضرائب بوسط الدلتا، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ.
- 5- خضير آرادن وأحمد شهناز ، (2017)،الدعم التنظيمي المدرك والتوافق المهني وأثرهما في خفض ظاهرة التهكم التنظيمي - بحث ميداني لآراء عينة من العاملين في ديوان وزارة الشباب، مجلة الدنانير ، 10،287- 325.
- 6- رهيو، سحر ، (2014)، دور العدالة التنظيمية في تقليل ظاهرة التهكم التنظيمي - دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي كلية التربية - جامعة القادسية ، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية،.183-224.
- 7- كاظم، أميرة، (2016) تأثير ضغط العمل في التهكم التنظيمي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من الملاك التمريضي في مستشفى الصدر التعليمي في محافظة النجف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 215-246، (50)1.



8- مرسى، مرفت محمد السعيد، (2015) أثر الفخر التنظيمي الاتجاهي كمتغير وسيط في العلاقة ما بين الفخر التنظيمي الوجداني والنية للبقاء في العمل، دراسة حالة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد الرابع عشر.

9- موسى، عمار فتحي، (2015) دور القيادة الاصيلية كمتغير وسيط في العلاقة بين الاخلال بالعقد النفسي والتهمك التنظيمي، دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، العدد الثالث.

2- المراجع الاجنبية:

1- Aktaş ,M., Söyük, S., (2015), "Determination of Organizational Cynicism Levels of Health Care Workers" , World Academy of Science, Engineering and Technology Economics and Management Engineering Vol:2, No:2.

2- Al-Omari & Okasheh, (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. International Journal of Applied Engineering Research ISSN 0973-4562 ,12 (24), 15544-15550.

3- Arnett, D.B., Laverie , D.A. and Mclane, C. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. Cornell Hospitality Quarterly, 43 (2), 87-96.

4- Arslan,M.,(2018). Organizational cynicism and employee performance Moderating role of employee engagement, Journal of Global Responsibility Vol. 9 No. 4, pp. 415-431.

5- Aslan, S.,; Eren, S., (2014). The effect of cynicism and the organizational cynicism on alienation. In Proceedings of the Clute Institute International Academic Conference, Munich, Germany, 8–12 June, pp. 617–625.

6- Basch , J. and Fisher, C. (2000). Affective events-emotions matrix: a classification of work events and associated emotions. in Ashkanasy , N.M., Ha'rtel, C.E.J. and Zerbe , W.J. (Eds), Emotions in the Workplace, Westport, London, 36-48.

7- Beil, J. (2016) .Measuring Pride in the Workplace The Creation and Validation of a Workplace Pride Measure, A Thesis in the field of Industrial/Organizational Psychology Advisory , Southern Illinois University Edwardsville, Published by ProQuest .

8- Bobbio, A., Dierendonck, D. V., & Manganeli, A. M. (2012). Servant leadership in Italy and its relation to organizational variables. Leadership, 8(3), 229-243.

- 9- Boezeman , E. J., & Ellemers, N. (2014). Volunteer leadership: The role of pride and respect in organizational identification and leadership satisfaction. *Leadership*, 10 (2), 160–173.
- 10-Bose, I. (2018). Employee Empowerment and Employee Performance: An Empirical Study on Selected Banks in UAE. *Journal of applied management*, 7(2).
- 11- Brandes, P. M. (1998). Organizational cynicism: Its nature, antecedents ,and consequences, (Unpublished Doctoral Dissertation, Division of Research and Advanced Studies of the University of Cincinnati).
- 12- Brosi, P., Spörrle, M., & Welpe, I. M. (2018). Do we work hard or are we just great? The effects of organizational pride due to effort and ability on proactive behavior. *Business Research*, 11, 357–373.
- 13- Cemaloğlu, N., Kalkan, F., Dağlı, E., Çilek , A., (2014), "Examining the Relation between Humor Acts of School Principals and Teachers' Exposure Level to Mobbing and Organizational Cynicism Based on the Perceptions of Teachers" *International Journal Of Teaching and Education* Vol. II (No. 1).
- 14- Choi, B., Kim, J., Lee, D., Paik, B., Lee, J., Lee, H., & Lee, H., Y. (2018). Factors Associated with Emotional Exhaustion in South Korean Nurses: A Cross-Sectional Study. *Psychiatry Investing*, 15 (7), 670-676.
- 15- Chughtai, A., A., (2008). Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behaviour .Institute of Behavioral and Applied Management.
- 16- Daniel, J. R. (2016). Organizational Pride ' s Dimensions and Context Specificity in influencing Customer Behaviors: A Study in Higher Education Service Sector. Indonesian Marketing Academy (IMARC).
- 17- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism . *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- 18- Durrah, O., Chaudhary, M., & Gharib , M., (2019). Organizational Cynicism and Its Impact on Organizational Pride in Industrial Organizations, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, pp1-16.
- 19- Eagly, A.H. and Chaiken, S. (1998). Attitude structure and function”, in Gilbert, D.T., Fiske, S. T. and Lindzey, G. (Eds), *The Handbook of Social Psychology*, 4th ed., McGraw-Hill, New York, NY,. 269-322.
- 20- Eccles, J.S. and Wigfield , A. (2002). Motivational beliefs, values and goals. *Annual Review of Psychology*, 53 (10), 109-



- 21- Ekman, P. (2003). *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*, Owl Books, New York, NY. f.
- 22- Elfenbein, H.A. (2007). Emotion in organizations: a review and theoretical integration. *Academy of Management Annals*, 1, 315-86.
- 23- Ellemers, N., Kingma, L., van de Burgt, J., & Barreto, M. (2011). Corporate social responsibility as a source of organizational morality, employee commitment and satisfaction. *Journal of Organizational Moral Psychology*, 1(2), 97-124 .
- 24- Gouthier, M. H. J. & Rhein, M. (2011). Organizational pride and its positive effects on employee behavior. *Journal of Service Management*, Vol. 22 Iss 5 pp. 633 - 649.
- 25- Gouthier, M. H., & Rhein, M. (2011). Organizational Pride And Its Positive Effects On Employee Behavior. *Journal Of Service Management*, 22(5), 633-649.
- 26- Grandey , A.A., Tam, A.P. and Brauburger , A.L. (2002). Affective states and traits in the workplace: diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, 26 (1), 31-55.
- 27- Hassan & Noor. (2008). Organizational justice and extra-role behavior : Examining the relationship in the Malaysian cultural context. *IIUM Journal of Economics and Management*, 16 (2), 187-208.
- 28- Helm, S. (2013). A Matter of Reputation and Pride: Associations between Perceived External Reputation, Pride in Membership, Job Satisfaction and Turnover Intentions. *British Journal of Management*, 24, 542–556, DOI: 10.1111/j.1467-8551.2012.00827
- 29- Howladar, M., Rahman, S., & Uddin, A. (2018). Deviant Workplace Behavior and Job Performance: The Moderating Effect of Transformational Leadership. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 11(1), 147-183, DOI: 10.22059/ijms. 2018.226143.672514
- 30- Ilham, R. (2018). The Impact of Organizational Culture and Leadership Style on Job Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Advanced Management Science* 6 (1).
- 31- James, M.S. (2005). *Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of the Potential Positive and Negative Effects on School Systems*. Ph.D. Thesis, Florida State University, Tallahassee, FL, USA,.

- 32-Katzenbach, J.R. (2003).Pride: a strategic asset. *Strategy & Leadership*, 31 (5), 34-8.
- 33- Khalid, K. (2020). Organizational Cynicism and Employee Performance: The Moderating Effect of Occupational Self-Efficacy in Pakistan. *International Transaction Journal of Engineering, Management and Applied Sciences and Technologies*. 11(2). 1-17.
- 34- Koçoglu, M. . (2014) Cynicism as a mediator of relations between job stress and work alienation: A study from a developing Country-Turkey. *Global Bus. Manag. Res*, 6, 24–32.
- 35- Konakli,T., Özyılmaz,G., and Çörtük,S.,(2013)" Impact of school managers 'altruist behaviors upon organizational cynicism: The case of Kocaeli, Turkey" academic journals *Educational Research and Reviews* Vol. 8(24), pp. 2317-2324
- 36- Kraemer, T., & HJ Gouthier, M. (2014). How Organizational Pride And Emotional Exhaustion Explain Turnover Intentions In Call Centers: A Multi-Group Analysis With Gender And Organizational Tenure. *Journal Of Service Management*, 25(1), 125-148.
- 37- Lepelaar, K., (2016). Colleague support as predictor of in-role and extra-role performance: The mediating effect of work engagement. Bachelor thesis, Faculty of Social and Behavioral Science, Tilburg University.
- 38- Machuca, M., Mirabent, J., & Alegre, I. (2016). Work-life balance and its relationship with organizational pride and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 31 (2), 586 – 602.
- 39- Matthias H.J. Gouthier, Miriam Rhein,(2011).Organizational pride and its positive effects on employee behavior. *Journal of Service Management*, 22 (5),633 – 649.
- 40- Naseem,I., Sikandar, A., Hameed, N. & Khan, R. (2017). Factors Affecting Employees' Performance: Evidence From Pakistan. *Science Series Data Report*, 4, (6).<http://ssrn.com/abstract=2152328>
- 41- Okoye, I., B., Mbagwu, F., C., Moneke, P., M., & Abanum, R.(2018). Indices of working condition as determinant of job performance of librarians in academic libraries in South-East Nigeria. *International Journal of Library and Information*, 10(5), 45-53. DOI: 10.5897/IJLIS2018.0830
- 42- Özer,Ö.,Songur,C.,Kar,A.,Top,M.,andErigüç,G.,(2014),Organizational Stress, Organizational Cynicism, Organizational Revenge, Intention To



Quit: A study On Research Assistants" The Macro theme Review A multidisciplinary journal of global macro trends3(8).

43- Özler, D. E., & Atalay, C. G. (2011). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and Management Review*, 1(4), 26-38.

44- Polat, S. (2013). The impact of teachers organizational trust perceptions on organizational cynicism perception. *Educational Research and Reviews*, 8(16), 1483-1488.

45- Polatcan ,M., Titrek,O .(2013). " The Relationship Between Leadership Behaviors Of School Principals And Their Organizational Cynicism Attitudes", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 141 , 1291 – 1303.

46- Pradhan R., K., & Jena,L., K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research* 5(1), 69–85, DOI: 10.1177/2278533716671630

47- Prajogo, W. (2019). The relationship among emotional exhaustion , job satisfaction , performance , and intention to leave. *Advances in Management & Applied Economics*, 9(1), 21-29.

48- Qureshi, S., Ashfaq, J., Hassan, M., & Imdadullah, M., (2015). Impact of extroversion and narcissism on in role and extra role performance: Moderating role of impression management motives. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9 (1), 96-119.

49- Rahman,M., & Karan, R. (2011). Relationship between Organizational Commitment and Job Performance and the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *The Chittagong University Journal of Business Administration*, 26, 325-350.

50- Reijseger,G.;Peeters,M.C.;Taris,T.W.;Schaufeli,W.B.(2017)From motivation to activation: Why engaged workers are better performers. *J. Bus. Psychol.*, 32, 117–130.

51- Saeed,I.;Fatima,T.;Junaid,M.(2018). Impact of Organization Cynicism on Work Outcomes: Mediating Role of Work Alienation. *NICE Research Journal.*,104-120.

52- Taris, T., & Scaufeli, W., (2015). Well-being and Performance at Work: A conceptual and theoretical overview.

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/434.pdf>

- 53- Taris, T.W.; Ybema, J.F.; Van Beek, I. (2017) Burnout and engagement: Identical twins or just close relatives? *Burn. Res.*, 5, 3–11.
- 54- Verbeke, W., Belschak, F. and Bagozzi, R.P. (2004).The adaptive consequences of pride in personal selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32 (4), 386-402.
- 55- Viswesvara, C., & Ones, D., (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *Internationals Journal of Selection and Assessment*, 8 (4).
- 56- Wanous, J.P.; Reichers, A.E.; Austin, J.T. (2000) Cynicism about organizational change: Measurement, antecedents, and correlates. *Group Organ. Manag.*, 25, 132–153.
- 57- Weiss, H.M. and Cropanzano, R. (1996).Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.



ملحق البحث قائمة الاستقصاء

الأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الاعلام
شعبة إدارة الاعمال

الأخ الكريم / الأخت الكريمة.....

تحية طيبة وبعد ،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: " توسيط التهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي و الأداء الوظيفي بالتطبيق علي العاملين في المستشفيات التعليمية."، وقد تم اختيار سيادتكم ضمن عينة البحث راجين منكم التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة الموجودة في استمارة الاستقصاء بدقة ودون تحيز.

علما بأن مساهمتكم الكريمة في الإجابة على هذه الأسئلة ستساعد الباحث في التوصل إلى النتائج العلمية المرجوة ونوجه انتباهكم إلى أن المعلومات التي ستدلون بها لن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،
و تقبلوا فائق الاحترام والتقدير ،،

الباحث

بهاء الدين مسعد



أولاً: المعلومات التعريفية

الجزء الأول :- المعلومات التعريفية

من فضلكم قم بوضع علامة أمام الاختيار المناسب:

1. النوع:

() ذكر.

() أنثى.

2. الحالة الزوجية:

() متزوج .

() غير متزوج.

3. العمر؟

() أقل من عامين 30.

() 30-39 عام.

() 40-49 عام.

() 50-59 عام.

() 60 فأكثر.

4. منذ متى وأنت تعمل في هذه المستشفى؟

() أقل من عامين.

() 2-5 عام.

() 6-10 عام.

() أكثر من 10 أعوام.

الجزء الثاني: الفخر التنظيمي

ويقصد بالفخر التنظيمي "مجموعة من المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يحملها الفرد نحو منظمته التي يعمل بها" ويتكون من بعدين (الفخر العاطفي- الفخر الاتجاهي)

فيما يلي مجموعة من العبارات ، الرجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يتوافق مع وجهة نظرك.

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
أولا : الفخر العاطفي					
1- يسعدني أن أكون عضوا في هذه المستشفى.					
2- أشعر بالفرح لكوني جزءا لا يتجزأ من هذه المستشفى.					
3- أفخر بما تحققه المستشفى من انجازات.					
4- أشعر بأن المستشفى تقدم شيئا مفيد للمجتمع.					
ثانيا : الفخر الاتجاهي					
1- أشعر بالفخر تجاه عملي بالمستشفى					
2- افخر بإسهاماتي في نجاح المستشفى.					
3- أشعر بالفخر حينما أخبر الآخرين عن انتمائي لهذه المستشفى.					



الجزء الثالث: التهكم التنظيمي

ويقصد بالتهكم التنظيمي "البناء السلبي والمواقف المتهكمة من قبل الفرد نحو منظمته التي يعمل بها"

ويتكون من ثلاثة أبعاد (بعد الاعتقاد - البعد السلوكي- البعد العاطفي)

فيما يلي مجموعة من العبارات ، الرجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يتوافق مع وجهة نظرك.

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
	أولاً: بعد الاعتقاد					
	ويقصد به اعتقاد الفرد بأن منظمته تقول شيء وتفعل شيء آخر					
1	أعتقد بأن المستشفى تقول شيء وتفعل شيء آخر.					
2	لا أعتقد أن هناك قاسم مشترك (تشابه أو اتفاق) بين سياسات وأهداف المستشفى من جانب وممارساتها من جانب آخر.					
3	أري قليل من التشابه بين ما تقول المستشفى بأنها سوف تفعله وبين ما تفعله فعلاً.					
4	أعتقد بأن المستشفى تفتقد المصادقية.					
	ثانياً: البعد السلوكي					
	ويقصد به النقد الحاد والتكهن بإحداث متشائمة والتعبير الساخر من الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها					
1	أشكو وأتذمر لأصدقائي خارج المستشفى عن الأشياء السيئة التي تحدث في المستشفى					
2	أتبادل دائماً نظرات الاستياء والضجر مع زملائي في المستشفى					
3	دائماً ما أنتقد ممارسات وسياسات المستشفى مع الآخرين.					
4	دائماً ما أسخر من الشعارات والمبادرات التي تدعيها المستشفى					
4	أشارك في الأنشطة التي تؤثر بشكل مباشر على تقييم أدائي.					
	ثالثاً: البعد العاطفي					
	ويقصد به ردود الفعل العاطفية الناتجة عن اعتقاد الفرد بعدم مصادقية منظمته التي يعمل بها					
1	أشعر بالتوتر عندما أفكر فب المستشفى التي أعمل بها.					
2	أشعر بعدم الرضا عندما أفكر فب المستشفى التي أعمل بها.					
3	أشعر بالتشاؤم عندما أفكر فب المستشفى التي أعمل بها.					
4	أشعر بالقلق عندما أفكر فب المستشفى التي أعمل بها.					
5	أشعر بالضجر عندما أفكر فب المستشفى التي أعمل بها.					

الجزء الرابع : الاداء الوظيفي

وعرف الاداء الوظيفي " بأنه مقياس لمدى أداء الموظف لعمله ، ويوجد جانبان للأداء وهما (سلوكيات الدور - وسلوكيات الدور الإضافي "

فيما يلي مجموعة من العبارات ، الرجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يتوافق مع وجهة نظرك

م	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	أولا : سلوكيات الدور ويقصد به كل سلوك رسمي للموظف فيما يتعلق بمتطلبات دوره أو وظيفته ومذكور في الوصف الوظيفي					
1	أشارك في الأنشطة التي تؤثر بشكل مباشر على تقييم أدائي.					
2	أنجز المتطلبات الرسمية لأداء وظيفتي بإتقان.					
3	أنجز جميع المسؤوليات المحددة في الوصف الوظيفي الخاص بي .					
4	أنجز مهام عملي بإتقان كما هو متوقع مني.					
5	أقوم بجميع الواجبات المحددة لي على أكمل وجه.					
	ثانيا : سلوكيات الدور الإضافي: ويقصد به كل سلوك فردي ويكون تقديري غير رسمي وغير مذكور في الوصف الوظيفي					
1	أساعد زملائي الذين كانوا في إجازة في إتمام أعمالهم المتأخرة.					
2	أساعد زملائي عندما يزيد عليهم عبء العمل .					
3	أقوم بمساعدة رئيسي المباشر حتى ولو لم يطلب مني ذلك.					
4	أحرص علي توجيه العاملين الجدد ومساعدتهم علي الإلمام بالعمل.					
5	أهتم كثيرا بزملائي في العمل.					
6	لا أتردد كثيرا في إعطاء زملائي بالعمل ما يحتاجونه من خبرات و معلومات.					
7	أقوم بالاستماع لمشاكل زملائي.					
8	لا أتغيب عن العمل إلا في الضرورة القصوى.					
9	أحرص على الحصول على أذن قبل الغياب عن العمل.					
10	أقوم بأي مهام قد تساعد على تحسين سمعة المستشفى التي أعمل بها حتى ولو لم يطلب مني ذلك.					
11	غالبا ما أستعد للانصراف قبل مواعيد العمل الرسمية بوقت قصير.					
12	غالبا ما أقوم بزيارة زملائي في مكاتبهم للاطمئنان عليهم وأسعد بزيارتهم لي في مكنتي.					