



مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (25) – العدد الرابع – أكتوبر 2024



أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات

العامة بمحافظة سوهاج: الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك

The Impact of Customer Incivility on Psychological Burnout Among Nursing Staff in Public Hospitals in Sohag Governorate: The Moderating Role of Perceived Organizational Support

إعداد

د/ إبراهيم محمد عبد الحميد محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة – جامعة سوهاج

ibrahim_business@yahoo.com

2024-07-29	تاريخ الإرسال
2024-08-14	تاريخ القبول
رابط المجلة: https://jsst.journals.ekb.eg/	

ملخص:

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج، اختبار دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بينهما. وتحديد مدي وجود اختلافات معنوية بين مستويات إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض وفقاً لمتغير الوظيفة (فني أو إحصائي تمريض).

ولتحقيق هذه الأهداف، اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (350) مفردة وتجاوز معدل الاستجابة 90%، وبلغت القوائم الصالحة للتحليل (302) قائمة، ومن خلال استخدام أسلوب تحليل الانحدار الهرمي **Multiple Regression Hierarchical** واستخدام **Process V.3.5** تم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي لعدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض، وأن الدعم التنظيمي المدرك يعدل العلاقة بينهما، كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات دالة إحصائياً بين مستويات إدراك العاملين بالتمريض لعدم تحضر العميل وفقاً لمتغير الوظيفة، في حين أنه لا توجد اختلافات دالة إحصائياً بين مستويات إدراك العاملين بالتمريض للاحتراق النفسي وفقاً لمتغير الوظيفة، ووفقاً لهذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات وآفاق البحث المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: عدم تحضر العميل، الاحتراق النفسي، الدعم التنظيمي المدرك، المستشفيات العامة، محافظة سوهاج.



Abstract:

The current study aimed to investigate the impact of customer incivility on psychological burnout among nursing staff in public hospitals in Sohag Governorate. It also examines the moderating role of perceived organizational support in this relationship and determine whether there are significant differences in the perception of customer incivility and psychological burnout among nursing staff based on their job (nursing technician or specialist). To achieve these objectives, the study employed a stratified random sample of 350 participants, with a response rate exceeding 90%. (302) questionnaires were valid for analysis. Using Hierarchical Multiple Regression analysis and Process V.3.5, the study found that customer incivility has a positive impact on psychological burnout among nursing staff. Additionally, perceived organizational support was found to moderate the relationship between customer incivility and psychological burnout. The study also revealed statistically significant differences in the perception of customer incivility among nursing staff based on their job. Based on these results, the study presents a set of recommendations and suggestions for future research.

Keywords: Customer Incivility, Psychological Burnout, Perceived Organizational Support, Sohag Governorate.

تمهيد:

تقوم المنظمات الخدمية في كثير من الأحيان أثناء تدريب موظفي الخطوط الأمامية بالتأكيد على مقولة أن "العميل دائماً على حق"، أو "العميل هو الملك" ويجب على العاملين دائماً تقديم الخدمة بابتسامة" (Rafaeli et al.,2012). كما ركزت الأدبيات التسويقية على كيفية زيادة رضا العملاء من خلال العمل على افتراض أن العملاء يتصرفون بعقلانية ويطلب من موظفي صناعة الخدمات في الخطوط الأمامية اتباع سياسات ولوائح تنظيمية محددة فيما يتعلق بكيفية التعبير عن مشاعرهم في المواقف التي تنطوي على عملاء يُنظر إليهم على أنهم يتصرفون بطريقة غير متحضرة (Sliter et al.,2010).

ومن ناحية أخرى تؤكد الدراسات السابقة على أن السلوكيات غير المتحضرة من جانب العملاء تؤدي إلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفي وارتفاع معدلات الاحتراق النفسي لدي العاملين وخصوصاً العاملين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع هؤلاء العملاء. وأن هذه السلوكيات غير المتحضرة من جانب العملاء تسهم في زيادة معدل دوران العمل، وأن المنظمات تضطر سنوياً للإنفاق على اختيار وتعيين وتدريب عاملين جدد بدلاً من العاملين الذين تركوا أعمالهم (Zaki,2020; Dogantekin et al.,2023). وبالنظر إلى هذا الوضع؛ تزايد اهتمام الباحثين بالممارسات السلوكية غير المتحضرة التي تصدر من العملاء تجاه العاملين أثناء اللقاء الخدمي.

ويشكل عدم تحضر العميل مجالاً مهماً في الأدبيات التسويقية الحديثة حيث تؤكد الدراسات أن عدم تحضر العملاء يعد ظاهرة منتشرة في المنظمات الخدمية وتؤدي إلي خلق بيئة غير جيدة للعمل وتؤثر بالسلب على الصحة النفسية للعاملين (Haidar,2020; Gawad et al.,2022). وعلى الرغم من أن هذه الدراسات مهمة وتوفر معلومات جوهرية حول عدم تحضر العملاء وتأثيرها السلبي على موظفي الخطوط الأمامية أثناء لقاءات الخدمة ، فإن الاهتمام بهذا الموضوع في البيئة العربية بصفة عامة والبيئة المصرية بصفة خاصة لا يزال ضئيلاً، وهو ما حدا بالباحث إلى محاولة دراسة أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج، ومدى تأثير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين عدم تحضر العملاء والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة.



أولاً مشكلة الدراسة:

يشير عدم تحضر العميل إلى المعاملة الشخصية منخفضة الجودة التي يتلقاها الموظف من العميل أثناء لقاء الخدمة مثل: التحدث بطريقة غير لائقة مع مقدم الخدمة أو التقليل من شأنه أو التشكيك فيما يقدمه من معلومات... الخ ، ويعد عدم تحضر العملاء من الظواهر السلبية المنتشرة بشكل كبير في قطاع الخدمات علي المستوى الدولي، فقد أظهر استقصاء لموظفي الخدمة في أستراليا أن 87% تعرضوا لمعاملة غير مهذبة من عملائهم، كما أشارت دراسة أجرتها مؤسسة جالوب عام 2017 عن الموظفين والمشرفين وزملاء العمل والعملاء في الولايات المتحدة، أن إساءة معاملة العاملين في مكان العمل من جانب العملاء وزملاء العمل هي السبب الرئيسي للقلق والتوتر والاكتئاب والتغيب عن العمل وكل هذه المشكلات تؤدي في نهاية المطاف إلى انخفاض أداء العاملين (Hassan, et al, 2022: 656).

ورغبة من الباحث في التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة، قام الباحث بدراسة استطلاعية خلال شهر ديسمبر 2023، حيث تم عقد مقابلات شخصية فردية غير مهيكلة مع (30) مفردة من العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج وذلك باستخدام دليل مقابلة يتضمن بعض النقاط المراد إثارتها معهم. ومن النتائج المبدئية للدراسة الاستطلاعية:

- تكرار حدوث السلوكيات غير المتحضرة من جانب العملاء (المرضي) بشكل شبه يومي وأحياناً أكثر من مرة في اليوم الواحد.
- أشار معظم المستقصي منهم أنهم يبذلون جهوداً مضيئة لمواجهة هذه الظاهرة المتكررة والتي تتسبب في ضعف التركيز أثناء تأدية الخدمة للعملاء.
- شعور بعض العاملين بالإجهاد المستمر نتيجة التعرض لهذه المواقف بصورة متكررة، وانخفاض الرغبة والحماس في العمل، السعي إلى الحصول على إجازات.

وعلى ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: "هل هناك اختلافات جوهرية بين مستويات إدراك عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدي العاملين وفقاً لمتغير الوظيفة؟ وما أثر عدم تحضر العميل علي الاحترق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج؟ وما دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في هذه العلاقة؟"

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك اختلافات جوهرية بين مستويات إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين وفقاً لمتغير الوظيفة (فني / اخصائي تمريض)؟
- ما أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج؟
- ما دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج؟

ثانياً أهداف الدراسة:

يمكن بلورة أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- قياس مستوي كل من: عدم تحضر العميل، الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
- 2- تحديد مدي وجود اختلافات جوهرية بين مستويات إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين وفقاً لمتغير الوظيفة (فني / اخصائي تمريض)؟
- 3- التعرف على أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
- 4- اختبار دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
- 5- تقديم مجموعة من التوصيات للقائمين على إدارة المستشفيات محل الدراسة والتي يمكن أن تسهم في مواجهة ظاهرة عدم تحضر العملاء والتقليل من آثارها السلبية على الرفاهية النفسية للعاملين بالتمريض وجودة بيئة العمل في المستشفيات العامة.

ثالثاً أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الاعتبارات العلمية والعملية المتضمنة بها وذلك على النحو التالي:

- 1- الأهمية العلمية: يمكن الاستدلال على الأهمية العلمية للدراسة من خلال الاعتبارات التالية:



أ-تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها، حيث تتناول العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدي العاملين وهذا الموضوع لم ينل الاهتمام البحثي الكافي في البيئة العربية والبيئة المصرية على حد سواء على الرغم من أهميته على المستويين النظري والتطبيقي، وتعد الدراسة الحالية محاولة في هذا الاتجاه سعياً لأن تكون مكملة للجهود البحثية السابقة من جانب أو مدعمة لنتائجها من جانب آخر.

ب-ندرة الدراسات التي تناولت أثر عدم تحضر العميل وعلاقته بالاحترق النفسي لدي العاملين في قطاع المنظمات الصحية في البيئة المصرية، ومن ثم تمثل هذه الدراسة إضافة للمعرفة في هذا المجال، كما أنها تفتح مجالاً جديداً أمام الباحثين في مجالي التسويق وإدارة الموارد البشرية.

2-الأهمية العملية: يستدل على الأهمية العملية للدراسة من خلال الاعتبارات التالية:

أ-تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي يقوم به موظفي الخطوط الأمامية في المنظمات الخدمية ومن بينهم العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة، وعلى هذا فإن زيادة الوعي بأثر عدم تحضر العميل علي الاحترق النفسي لدي العاملين من شأنه أن يترتب عليه العديد من المردودات الإيجابية على مستوى العاملين والمنظمات على حد سواء.

ب-من المتوقع أن تقدم الدراسة للقائمين على إدارة المستشفيات العامة محل الدراسة مجموعة من النتائج العلمية والواقعية عن مستوى عدم تحضر العميل وعلاقته بالاحترق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة محل الدراسة ودور الدعم التنظيمي المدرك في هذه العلاقة، وهو ما يمكنها من صياغة الاستراتيجيات ووضع الخطط التي تزيد من قدرتها على الاحتفاظ بالعاملين لديها وصيانتهم.

رابعاً أدبيات وفروض الدراسة:

يتضمن هذا الجزء التعريف لأدبيات الدراسة متمثلة في: عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدي العاملين، والعلاقة بين عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدي العاملين، ودور الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بينهما وذلك بهدف الاستفادة من الدراسات السابقة في اشتقاق وبناء فروض الدراسة الحالية وذلك على النحو التالي:

1-عدم تحضر العميل (CI): Customer Incivility

ظهر مفهوم عدم التحضر في مكان العمل في الكتابات المتعلقة بالسلوك التنظيمي علي أيدي (Anderson&Person,1999; Cortina et al., 2001) وذلك في نهاية القرن العشرين وأوائل القرن الحالي وذلك للإشارة إلي السلوكيات غير المهذبة التي تحدث في مكان العمل سواء من جانب المديرين والمشرفين المباشرين أو من جانب زملاء العمل (مثل الاستهانة، الإقصاء، التجاهل أو الاستخفاف...الخ) ثم تطور اهتمام الباحثين ليشمل عدم تحضر العميل أثناء لقاءات الخدمة والذي يعد من المشاكل اليومية التي تواجه مقدمي الخدمات في مجالات مختلفة مثل المؤسسات التعليمية والمنظمات الصحية والبنوك وشركات التأمين والفنادق ووكالات السفر...الخ، خصوصًا وأن تراكم الحوادث المرتبطة بهذه السلوكيات يؤدي إلي نتائج سلبية (Han et al.2016:98).

ويشير مفهوم عدم التحضر في مكان العمل إلي "سلوك منحرف منخفض الشدة يحمل نية غير واضحة لإيقاع الضرر بالغير وانتهاك القواعد السلوكية الحاكمة للاحترام المتبادل في مكان العمل". ويتصف سلوك عدم التحضر في مكان العمل بمجموعة من السمات أهمها: (يراجع في ذلك: Guidroz et al.,2010؛ إبراهيم، حسانين،2014؛ Mao؛ Schilpzand et al.,2016؛ et al.,2017؛ نجم، الدريني،2020)

- أنه سلوك منخفض الحدة حيث يقتصر على أفعال بسيطة كالتجاهل أو التقليل من شأن الغير، ولا يصل هذا السلوك إلي حد العدوان أو العنف.
- تعددية المصادر فلا يقتصر سلوك عدم التحضر في مكان العمل على زملاء العمل والمشرفين المباشرين فحسب، بل يتعدى ذلك ليشمل أطراف أخرى تتعامل مع المنظمة ومنهم العملاء.
- غموض نية القائم بهذا السلوك وعدم وجود تصريح علني لإيقاع الضرر بالشخص المستهدف، وهو في الغالب سلوك ينتج عن جهل أو سهو.
- عدم الاحترام لكونه يمثل انتهاكًا لمعايير احترام العلاقات الشخصية في مكان العمل.
- بالإضافة إلى ما سبق، يتصف سلوك عدم التحضر في مكان العمل بكونه سلوكًا خفيًا ينتشر بشكل متزايد في منظمات الخدمات ويشكل أحد المصادر المهمة لضغوط العمل.
- ويُعد عدم تحضر العميل أحد الأضلاع الأساسية المكونة لعدم التحضر في بيئة العمل،



وهناك أكثر من تعريف لمفهوم عدم تحضر العميل منها:

- عدم تحضر العميل هو " المعاملة الشخصية منخفضة الجودة التي يتلقاها الموظف من العميل أثناء تفاعلات الخدمة" (Koopmann et al.,2015) .
- كما عرفه (Sliter et al.,2012) أنه " أي سلوك يصدر من جانب العميل يشكل انتهاكاً لمعايير الاحترام المتبادل في مكان العمل " .
- وانطلاقاً مما سبق، يمكن تعريف عدم تحضر العميل بأنه " سلوك منحرف منخفض الشدة يحمل نية غير واضحة لإيقاع الضرر بمقدم الخدمة وانتهاك القواعد السلوكية الحاكمة للاحترام المتبادل في مكان العمل "
- وتتعدد السلوكيات غير المتحضرة التي يمكن أن تصدر من العملاء أثناء لقاءات الخدمة (Sliter & Jones, 2016; Cortina et al., 2017; Wilson & Holmvall, 2013) وفيما يلي السلوكيات غير المتحضرة الأكثر شيوعاً: الاعتداء اللفظي، تجاهل الموظف والتشكيك في قدراته، التحدث بصوت عال وعدم احترام الموظف (عدم الشكر أو عدم قول من فضلك)، تدمير العميل لاعتقاده بأن تأدية الخدمة تتم ببطء والقاء اللوم على الموظف نتيجة وجود مشكلة خارجية عن إرادة مقدم الخدمة، الشكوى من ارتفاع سعر السلعة أو الخدمة المقدمة، والتقليل من شأن مقدم الخدمة.

2-الاحتراق النفسي: Psychological Burnout (PB)

ظهر مفهوم الاحتراق النفسي في بداية عقد السبعينات من القرن الماضي بالولايات المتحدة الأمريكية، ويعتبر (Freudenberger1974) أول من قدم هذا المصطلح ليشير إلى " حالة من الإرهاق العقلي والجسدي الناتج عن الحياة الوظيفية للفرد"، كما يمكن تعريف الاحتراق النفسي بأنه " الشعور بإنهاك عاطفي مستمر مقرونًا بعلاقات شخصية سلبية تؤدي إلى انخفاض معدلات الأداء الشخصي للفرد" (محمد،2013: 220؛ عباس،2022: 68).

ويتكون الاحتراق النفسي من ثلاثة أبعاد أساسية هي: الاستنزاف العاطفي، السلبية في العلاقات، وقصور مستوى الإنجاز، وفيما يلي نبذة مختصرة عن كل بعد:

- الاستنزاف العاطفي:

يعد الاستنزاف العاطفي Exhaustion Emotional البعد الأكثر أهمية في الاحتراق النفسي وهو حالة مزمنة من الإنهاك العاطفي والجسدي تعترى الموظف نتيجة للمواقف

الضاغطة التي تحدث يوميًا في بيئة العمل اليومي، ويتجسد في شعور الموظف بالتعب قبل الذهاب إلي العمل وانخفاض دافعيته للعمل.

- السلبية في العلاقات:

تشير السلبية في العلاقات **Depersonalization** إلى التباعد في العلاقات الشخصية للموظف، وعدم التفاعل بإيجابية مع زملاء العمل والاستجابة السلبية عند التعامل مع الآخرين.

- قصور الإنجاز الشخصي:

يقصد بقصور الانجاز الشخصي **Diminished Personal accomplishment** تقييم الموظف لذاته سلبياً، وعدم القدرة على التأثير، والمستوي المنخفض للجدارة (حسانين، عبد الحميد، 2019: 12).

3- نموذج متطلبات - موارد الوظيفة: **Job Demands_ Resources Model**

تم تقديم نموذج متطلبات - موارد الوظيفة **Model Job Demands_ Resources** المعروف اختصارًا بـ **(JD-R)** بواسطة **Demerouti et al., 2001** ويتكون من بعدين رئيسيين هما: متطلبات الوظيفة، وموارد الوظيفة (بسيسو وآخرون، 2022: 279) وفيما يلي نبذه مختصرة عن كل بعد.

البعد الأول متطلبات الوظيفة:

تشير متطلبات الوظيفة إلى الخصائص الجسدية والتنظيمية والاجتماعية المرتبطة بالوظيفة، والتي تحتاج لمجهود بدني أو نفسي من الموظف ومن أمثلتها: المجهود البدني المطلوب لأداء العمل، ضغوط العمل.

البعد الثاني: موارد الوظيفة

يقصد بموارد الوظيفة مجموعة الخصائص الاجتماعية والنفسية المرتبطة بالوظيفة والتي من شأنها تقليل الأعباء الجسدية والنفسية للوظيفة ومن أمثلتها: المكافآت، فرص النمو والتطور، الدعم التنظيمي والمشاركة في اتخاذ القرارات، وأن هذه الموارد الوظيفية لها دورين: الدور الأول يتمثل في زيادة حوافز العاملين في مكان العمل، والدور الثاني يتمثل في تخفيف الآثار السلبية الناجمة عن متطلبات الوظيفة.



ووفقاً لنموذج متطلبات - موارد الوظيفة، فإن متطلبات الوظيفة تعمل على استنزاف الموارد الذهنية والجسدية للعاملين، ويترتب على هذا الأمر ظهور حالات من الإجهاد والمشاكل الصحية لديهم. بالإضافة إلى ما سبق، أن متطلبات الوظيفة تؤدي إلى حدوث الضغوط الوظيفية لكونها تستهلك طاقة العاملين التي يستخدمونها في التغلب على هذه التحديات. وتؤكد نتائج الدراسات السابقة على وجود تأثير مباشر لمتطلبات الوظيفة على الاحتراق النفسي وضغوط العمل، ونوايا ترك العمل (Dreison et.al,2018: Scanlan & Still, 2019;Zaki,2020). وعلى هذا فإن حدوث مواقف تنطوي على سلوكيات غير متحضرة من جانب العملاء تجعل العاملين يشعرون بالضيق والحزن والرفض والعداء ويستنزفون قدرًا من مواردهم الوظيفية مما يجعلهم في كثير من الأحيان متوترين عاطفيًا وهذا الأمر يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي والذي قد يترتب عليه ترك الموظفين لوظائفهم.

4- علاقة عدم تحضر العميل بالاحتراق النفسي لدي العاملين:

فيما يتعلق بالعلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين، تعد دراسة (Grandey et al.,2004) من الدراسات المبكرة التي تناولت العدوان اللفظي من جانب العميل وأثره على الاستنزاف العاطفي للعاملين بمراكز الاتصال في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت إلى أن العدوان اللفظي من جانب العملاء يحدث 10 مرات يوميًا في المتوسط، وأن العدوان اللفظي من جانب العميل يؤثر بشكل إيجابي على الاستنزاف العاطفي لدي العاملين.

وجاءت نتائج دراسة (Karatepe et al.,2009) لتؤكد على أن الاستنزاف العاطفي لدي موظفي الفنادق في المكاتب الأمامية في شمال قبرص من النواتج المهمة للعدوان اللفظي من جانب العملاء.

أما دراسة (Sliter et al.,2012) فقد توصلت إلى أن عدم التحضر من جانب زملاء العمل وعدم التحضر من جانب العميل يؤدي إلى انخفاض الأداء وزيادة التغيب عن العمل لدي العاملين.

وتناولت دراسة (Li, X., & Zhou, 2013) أثر العدوان اللفظي من قبل العملاء على نية ترك العمل لدي العاملين والدور الوسيط للاستنزاف العاطفي. علاوة على ذلك، التعرف على دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدوان اللفظي من قبل العملاء ونية ترك العمل لدي العاملين بمراكز الاتصال في الصين، ومن أهم نتائجها: أن العدوان اللفظي من قبل

العملاء يؤثر بدرجة كبيرة على نية ترك العمل لدي العاملين، وأن الاستنزاف العاطفي للعاملين يتوسط بشكل كامل العلاقة بين العدوان اللفظي للعملاء ونية ترك العمل لدي العاملين.

وأشارت نتائج دراسة (Wu, 2015) إلى أن السلوك السلبي للعملاء يؤدي إلى: زيادة ضغوط العمل والاستنزاف العاطفي وارتفاع معدلات الغياب ونية ترك العمل لدي العاملين.

وجاءت نتائج دراسة (Han et.al 2016) لتؤكد على وجود علاقة إيجابية بين عدم تحضر العملاء والاحتراق الوظيفي لدي موظفي الخطوط الأمامية للمطاعم، وأن هناك علاقة بين عدم تحضر العملاء ونية العاملين لترك العمل، وأن الاحتراق الوظيفي يتوسط وساطة كلية في العلاقة بين عدم تحضر العملاء ونية ترك العمل لدي موظفي الخطوط الأمامية للمطاعم في ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية.

وتوصلت دراسة (Afzal et.al 2016) إلى أن السلوك السلبي للعميل يؤدي إلى زيادة نية ترك العمل لدي العاملين بمراكز الاتصال في لاهور بباكستان.

وفي نفس السياق توصلت دراسة (Bamfo et al,2018) إلى أن سلوك العملاء المسيء له تأثير إيجابي على نوايا ترك العمل لدي موظفي الخطوط الأمامية في القطاع المصرفي في غانا.

كما أكدت دراسة (Kim et al.,2018) على أن السلوك السلبي للعملاء يرتبط بشكل مباشر بالاستنزاف العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية للمؤسسات المالية في كوريا الجنوبية.

وتوصلت دراسة (Alola et al.,2019) إلى أن عدم تحضر العملاء يزيد من الاستنزاف العاطفي ونية ترك العمل لدي العاملين بمراكز الاتصال في فنادق أربع وخمس نجوم في نيجيريا، وأن الاستنزاف العاطفي للعاملين يتوسط جزئياً العلاقة بين عدم تحضر العميل ونية ترك العمل لدي العاملين.

كما كشفت دراسة (Haidar,2020) عن تعرض العاملين بأحد المطاعم اللبنانية في شمال غرب لندن لسلوكيات غير متحضرة من جانب العملاء الدائمين للمطعم، وأنهم معرضون للخطر في بيئة عملهم، وأن إدارة المطعم من الأسباب الكامنة وراء هذه السلوكيات كونها تضع العاملين في مواقف أضعف من مواقع العملاء.

وتناولت دراسة (Boukis et al, 2020) الآثار المترتبة على شكلين من أشكال عدم تحضر العملاء (العدوان اللفظي أو مطالب العميل المفرطة) على الاستجابات النفسية مثل



ضغوط الدور والسلوكية مثل الانتقام ونوايا الانسحاب لدى موظفي الخطوط الأمامية في الفنادق الإماراتية. وتوصلت إلى أن عدم تحضر العميل يؤدي إلى زيادة ضغوط الدور وكذلك نية الانتقام ونية الانسحاب لدى العاملين.

وعلى النقيض مما سبق، أشارت دراسة (Chung, et al.,2021) إلى عدم وجود تأثير لعدم تحضر العميل على نية ترك العمل لدى موظفي الخطوط الأمامية في الفنادق الكورية الجنوبية، وأن دعم المشرف يقلل من تأثير ضغوط العمل على نوايا ترك العمل لدى الموظفين.

وانصب اهتمام دراسة (Shin et al.,2021) على تقييم آثار عدم تحضر العميل والإشراف المسيء على أداء العاملين خلال فترات ما قبل وما بعد فيروس كورونا، ومن خلال دراسة طولية تم جمع البيانات من موظفي خدمة الخطوط الأمامية في كوريا الجنوبية على مرحلتين كانت المرحلة الأولى في يوليو 2019 في حين كانت الثانية بعد انتهاء أزمة كورونا في كوريا، وكشفت أن التأثير غير المباشر لعدم تحضر العميل على الأداء الوظيفي من خلال الاستنزاف العاطفي كان أكثر وضوحًا بعد ظهور الوباء. علاوة على ذلك، كان لعدم تحضر العميل تأثير غير مباشر أكبر على الأداء الوظيفي من خلال الاستنزاف العاطفي مقارنة بالإشراف المسيء خلال فترة انتشار الوباء.

وأشارت دراسة (Szczygiel & Bazinska,2021) إلى أن عدم تحضر العميل يؤثر على الاستنزاف العاطفي لموظفي مبيعات التجزئة في بولندا، وأن الموظفين الذين تعرضوا للعديد من سلوكيات العملاء غير المتحضرة ولكنهم يتمتعون بقدر مرتفع من الذكاء العاطفي عانوا من أعراض الاستنزاف العاطفي بدرجة أقل من نظرائهم ذوي المستويات الأقل من الذكاء العاطفي.

وتوصلت دراسة (Dalgıç,2022) إلى وجود علاقة إيجابية بين عدم تحضر العملاء وأحد الأبعاد المكونة للاحتراق النفسي وهو (تدني الشخصية) لدى العاملين بالفنادق التركية.

وقامت دراسة (Shahzad et.al,2023) ببناء وتقييم نموذج بحثي يحلل الارتباطات بين: عدم تحضر العملاء، الاستنزاف العاطفي، نوايا ترك العمل، والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق الباكستانية، ومن بين النتائج التي توصلت إليها: أن عدم تحضر العملاء يزيد من الاستنزاف العاطفي، وأن الاستنزاف العاطفي يتوسط بشكل جزئي العلاقة بين عدم تحضر العملاء ونوايا في ترك العمل لدى العاملين.

وفي نفس السياق، جاءت نتائج دراسة (Pu et.al,2024) لتؤكد على أن الاستنزاف العاطفي لدى العاملين يتوسط العلاقة بين عدم تحضر العملاء ونية ترك العمل لدى العاملين في صناعة الضيافة الصينية.

وتأسيسًا على ما سبق، يمكن صياغة الفرضين الأول والثاني للدراسة كالتالي:

الفرض الأول:

" توجد اختلافات دالة إحصائيًا لمستوي إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج وفقًا لمتغير الوظيفة "

ولاختبار هذا الفرض تم تقسيمه إلى الفرضين الفرعيين التاليين:

الفرض الفرعي الأول:

" توجد اختلافات دالة إحصائيًا لمستوي إدراك عدم تحضر العميل في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج وفقًا لمتغير الوظيفة "

الفرض الفرعي الثاني:

" توجد اختلافات دالة إحصائيًا لمستوي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج وفقًا لمتغير الوظيفة "

الفرض الثاني:

" يوجد تأثير إيجابي دال إحصائيًا لعدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج "

5-الدعم التنظيمي المدرك: (Perceived Organizational Support (POS)

يتناول الباحث في هذه الجزئية مفهوم الدعم التنظيمي المدرك وأهميته، كما يتناول الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين وذلك على النحو التالي:

أ- مفهوم الدعم التنظيمي المدرك وأهميته:

يشير مفهوم الدعم التنظيمي المدرك إلي المعتقدات التي يكونها الموظف عن مدي اهتمام المنظمة به وتقديرها لمساهماته في نجاحها (Singh&Malhotra,2015;Worku,2015) ويعتبر Eisenberger, et al., (1986) أول من قدم هذا المفهوم استنادًا إلي نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory والمنفعة المتبادلة، ويعتمد الدعم التنظيمي بدرجة كبيرة علي الاعتقادات التي يشكلها العاملون حول المعاملات التي يحصلون عليها من المنظمة التي يعملون بها (الداش، 2018 : 341) ، وعلي هذا كلما زادت درجة ادراك العاملين لاهتمام المنظمة بهم وتقديرها لمساهماتهم كلما زاد استعدادهم لبذل مجهودات أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها التنظيمية. وتؤكد الدراسات السابقة على العديد من الفوائد التي تعكس أهمية إدراك الدعم التنظيمي يمكن إجمالها فيما يلي: زيادة الجهود المبذولة من قبل العاملين لتحقيق أهداف المنظمة، الإسهام في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين، تنمية دوافع الأفراد لزيادة



كفاءة الأداء، تحقيق أعلى معدل عائد متوقع للقسم والإدارة والمنظمة ككل، زيادة الالتزام التنظيمي لدي العاملين، دعم اتجاهات العاملين نحو الإبداع، المساعدة في تهيئة بيئة عمل تقلل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي للعاملين. (محمد، 2015: 38؛ مهدي، 2023: 10) بالإضافة إلي ما سبق، أكدت نتائج دراسات: Xu&Yang,2021;Virgolino et al,2017؛ عباس، 2022) علي أن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من النواتج السلبية مثل: نية ترك العمل والاحترق الوظيفي.

ب-الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدي العاملين:

اهتمت دراسات عديدة بضغوط العمل وكيفية تخفيف مستوياتها لدى العاملين ومن بين هذه الدراسات: (عطية 2022;2021;Pap et al.,2012; Sakurai, & Jex, 2012)، وقد أشارت إلي أن الدعم العاطفي والمكافآت التنظيمية وظروف العمل والدعم المقدم من المشرفين يمكن أن يخفف من العواقب المتعلقة بضغوط العمل ويزيد من الرضا الوظيفي للعاملين.

ومن بين الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدي العاملين تناولت دراسة (El Demerdash&Said,2018) العدوان اللفظي من جانب العملاء والاحترق الوظيفي لدي العاملين بالمكاتب الأمامية في الفنادق ووكالات السفر ب.ج.م. ع، ومن بين النتائج التي توصلت إليها: أن هناك تأثيراً إيجابياً للعدوان اللفظي من جانب العملاء على الاحترق النفسي لدي العاملين، وأن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من التأثير السلبي لعدوان العملاء لفظياً على الاحترق النفسي لدي العاملين. كما أشارت دراسة (Baker&kim,2020) إلي أن عدم تحضر العميل يؤثر سلباً على الرفاهية النفسية للعاملين وجودة الحياة في مكان العمل، وأن الدعم الإجرائي والعاطفي للمدير يؤثر إيجابياً على كل من الرفاهية النفسية للموظفين وجودة الحياة في العمل.

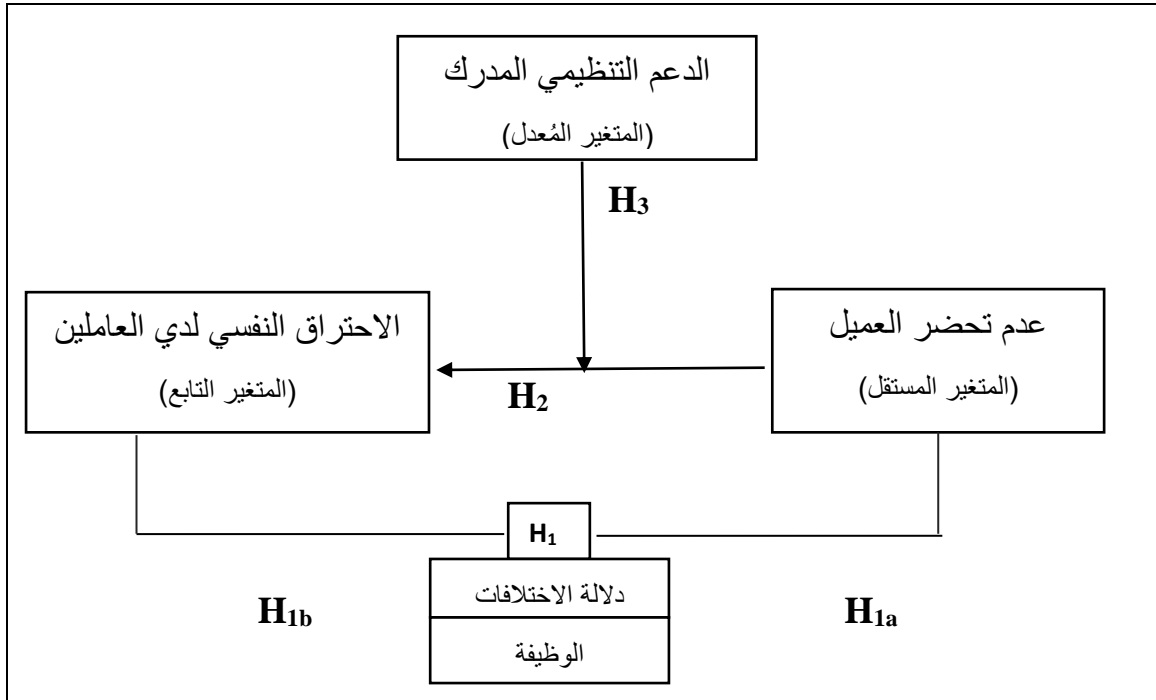
كما توصلت أيضاً دراسة (Xu&Yang,2021) إلي أن الدعم التنظيمي المدرك له دور معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية وبعدين من أبعاد الاحترق الوظيفي وهما: الاستنزاف العاطفي وقصور الانجاز.

وكذلك جاءت نتائج دراسة (Chen&Eyoum,2021) لتؤكد علي دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين عدم الأمن نتيجة انتشار وباء كورونا والاستنزاف العاطفي لدي العاملين بالخطوط الأمامية في المطاعم الأمريكية.

ومن خلال العرض السابق، تتوقع الدراسة الحالية أن إدراك العاملين بالدعم المقدم من المنظمة يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في تخفيف التوتر في مكان العمل الناجم عن السلوكيات غير المتحضرة من جانب العملاء، وعلى هذا، يمكن صياغة الفرض الثالث للدراسة كالتالي:

الفرض الثالث:

" يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة الموجبة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة حيث تكون العلاقة أقل لدي العاملين الذين يشعرون بمستوي عال من الدعم التنظيمي مقارنة بالعاملين الذين يشعرون بمستوي أقل من الدعم التنظيمي " ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح للدراسة



شكل رقم (1) النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحث في ضوء العلاقات بين متغيرات الدراسة.

خامسًا أسلوب الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي وذلك على النحو التالي:

1-مجتمع البحث والعينة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة

سوهاج والبالغ عددهم (2281) مفردة موزعين كما بالجدول التالي:



جدول رقم (1) أعداد العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج في 2024م

م	المستشفى	حجم مجتمع البحث	%	حجم العينة
1	سوهاج العام	656	28.75	96
2	أخميم المركزي	202	8.85	30
3	ساقنته المركزي	145	6.35	21
4	المنشأة المركزي	135	5.92	20
5	العسيرات المركزي	66	2.89	10
6	دار السلام المركزي	110	4.82	16
7	ظما المركزي	394	17.3	58
8	طهطا العام	406	17.8	60
9	جهينة المركزي	130	5.7	19
10	المراغة المركزي	190	8.3	28
11	البلينا المركزي	115	5.04	17
12	جرجا العام	111	4.86	16
	الإجمالي	2281	%100	335

المصدر: سجلات إدارة التمريض بمديرية الصحة بسوهاج

وبالكشف في جدول تحديد حجم العينة لمجتمع بحث معلوم وبمستوى ثقة 0.95 ومستوى معنوية 5% (ريان، 2006: 423) تبين أن حجم العينة (335) مفردة قام الباحث بزيادتها إلي 350 مفردة لمواجهة احتمالات الرفض من جانب المستقضي منهم ، ولضمان تمثيل مجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية حيث تم توزيع مفردات العينة على المستشفيات باستخدام طريقة التوزيع المتناسب، وتم الاعتماد على سجلات العاملين بالتمريض في المستشفيات محل الدراسة في اختيار المفردات الخاضعة للبحث داخل كل مستشفى بطريقة عشوائية باستخدام طريقة القصاصات الورقية.

2-البيانات المطلوبة للدراسة:

أ-البيانات الثانوية: هي البيانات اللازمة للتعريف بمتغيرات الدراسة وتحديد المشكلة البحثية وصياغة الفروض، وكذلك لتدعيم نتائج الدراسة الميدانية، وقد تم توفيرها من خلال اطلاع الباحث علي المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث.

ب-البيانات الأولية: هي البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية والمتمثلة في إدراكات المستقصي منهم لمتغيرات الدراسة وهي على الترتيب: عدم تحضر العميل، الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج، والدعم التنظيمي المدرك، وتم الحصول عليها من خلال قائمة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض.

3-أسلوب جمع البيانات الميدانية:

تم جمع البيانات الأولية بالاستعانة بمجموعة من الدارسين في برنامج الماجستير المهني في إدارة الأعمال خلال شهري مارس وأبريل 2024، وذلك بعد تعريفهم بطبيعة وأهداف الدراسة، وتم استيفاء (317) قائمة استقصاء بمعدل استجابة 90.57%، وأثناء مراجعة القوائم المستردة قام الباحث باستبعاد (15) قائمة لعدم اكتمالها، وتم إخضاع (302) قائمة للتحليل الإحصائي.

4-التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

يتناول الباحث في هذه الجزئية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة الحالية وكيفية قياسها وذلك كما بالجدول التالي:

جدول رقم (2) متغيرات الدراسة والمقاييس المستخدمة

متغيرات الدراسة	التعريف الاجرائي	المقياس المستخدم	مصادر المقياس
عدم تحضر العميل	أي سلوك يصدر من جانب العميل يشكل انتهاكاً لمعايير الاحترام المتبادل في مكان العمل	يتكون المقياس من (8) عبارات مصممة على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق تماماً = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق تماماً = 1).	Wilson & Holmvall, 2013 Sliter et al.,2012 Liu et al.,2019
الاحتراق النفسي لدي العاملين	حالة نفسية تنتاب الموظف تتمثل في الشعور بإنهاك عاطفي، وعدم التفاعل الإيجابي مع زملاء العمل، والشعور بانخفاض الكفاءة الذاتية للفرد	يتكون المقياس الحالي من (17) عبارة مصممة على مقياس ليكرت خماسي الدرجات كما في المتغير المستقل.	Maslach & Leiter, 2008 Cheng & Yi, 2018 محمد، 2013؛ عباس، 2022
الدعم التنظيمي المدرك	معتقدات العاملين عن مدي اهتمام المنظمة بمصالحهم وتقدير مساهماتهم	يتكون المقياس من (7) عبارات مصممة على مقياس ليكرت خماسي الدرجات كما في المتغير المستقل.	Eisenberger et al. 2001 Cheng & Yi, 2018 Wu et al.2018



5- اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة:

أ- اختبار صدق المقاييس:

يشير الصدق إلى مدى صلاحية المقياس المستخدم لقياس الخاصية محل البحث، واختبار صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية اعتمد الباحث علي طريقتي الصدق الظاهري، وصدق المحتوي وذلك كالتالي:

- الصدق الظاهري:

قام الباحث بمراجعة بنود كل مقياس بغرض التأكد من قدرتها على قياس ما يفترض قياسه، ليس هذا فحسب بل تم عرض قائمة الاستقصاء على عدد من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بالكلية بهدف اختبار مدى دقة وسلامة المصطلحات المستخدمة وملاءمتها للمستقصي منهم.

- صدق المحتوي:

قام الباحث بعرض القائمة على عدد محدود مماثل لمفردات عينة البحث، وتم إجراء بعض التعديلات الطفيفة على القائمة.

بالإضافة إلى ما سبق، قام الباحث بحساب معاملات الصدق للمقاييس المستخدمة في الدراسة باستخدام طريقة الصدق الذاتي **Intrinsic Validity** وهو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

ب- اختبار ثبات المقاييس:

يتصف المقياس بالثبات عندما يعطى نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه على مجموعة معينة من الأفراد أو تكون الاختلافات بينها طفيفة (ريان، 2006:151)، واختبار ثبات المقاييس تم توزيع قائمة الاستقصاء لعدد 40 مفردة من العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بسوهاج، وباستخدام اختبار ألفا لكرونباخ **Cronbach's Alpha** كانت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (3) معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة

المقياس المستخدم	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق (الجزر التربيعي لمعامل الثبات)
عدم تحضر العميل	8	0.819	0.905
الاحتراق النفسي	17	0.786	0.886
الدعم التنظيمي المدرك	7	0.790	0.889

المصدر: نتائج اختبار معاملات الثبات عدد المفردات 40 مفردة

وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو 60% (Sekaran & Bougie, 2016)، كما تشير بيانات الجدول إلى ارتفاع معاملات الصدق للمقاييس المستخدمة وهو ما يعني توافر درجة ملائمة من الاتساق الداخلي Internal consistency بين العبارات المكونة لكل مقياس، وأن قائمة الاستقصاء صالحة لقياس المتغيرات محل الدراسة.

6-أساليب تحليل البيانات:

اعتمد الباحث على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, Version 26) في تبويب وجدولة وتحليل البيانات، ولاختبار فروض الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس الاحصاء الوصفية Descriptive Statistical Measures متمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة لعرض النتائج المبدئية للدراسة.

- معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha Coefficient لاختبار ثبات مقاييس الدراسة.

- اختبار كروسكال _ واليس Kruskal -Wallis Test لتحليل التباين المبني على الرتب وهو أحد الاختبارات الالعملية التي يتم استخدامها في حالات معينة ومنها: البيانات الوصفية في صورة الرتب (مصطفى وخطاب، 2010: 328) وهو ما ينطبق على الدراسة الحالية وذلك لاختبار جوهرية الاختلافات بين مستويات إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض وفقاً لمتغير الوظيفة.



- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لاختبار أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.

- أسلوب تحليل الانحدار الهرمي Hierarchical Multiple Regression لاختبار أثر إدخال الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.

سادسًا نتائج الدراسة الميدانية:

يتناول الباحث في هذه الجزئية نتائج الدراسة الميدانية بداية بتوصيف عينة الدراسة والنتائج المبدئية وأخيرًا اختبار فروض الدراسة.

1- توصيف عينة الدراسة والنتائج المبدئية:

تكونت عينة الدراسة من (302) مفردة من العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج، وكانت خصائص مفرداتها كما بالجدول التالي:

جدول رقم (4) توصيف خصائص عينة الدراسة

المتغيرات الديموجرافية	العدد	النسبة %
النوع	ذكر	35.1
	أنثى	64.9
	الإجمالي	100%
الوظيفة	فني تمريض	68.9
	أخصائي تمريض	31.1
	الإجمالي	100%
العمر	أقل من 35 سنة	62.3
	35-50	22.8
	50 سنة فأكثر	14.9
	الإجمالي	100%

المصدر: إجابة السؤال الرابع من قائمة الاستقصاء (ن = 302 مفردة)

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- بلغت نسبة الإناث (64.9%) في حين بلغت نسبة الذكور (35.1%) وهذه النتيجة تعكس تمثيل العينة لمجتمع الدراسة حيث لاحظ الباحث أثناء الحصول على أعداد العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بسوهاج ارتفاع نسبة الإناث بشكل ملحوظ (على سبيل المثال: مستشفى سوهاج عدد الإناث 594 مقابل 62 من الذكور، مستشفى أخميم المركزي عدد الإناث 140 مقابل 62 من الذكور).
 - أما بخصوص متغير الوظيفة، فإن أكثر من ثلثي أفراد العينة (68.9%) يشغلون وظيفة فني تمريض، ويعد هذا منطقيًا نظرًا للإقبال الكبير على الالتحاق بالمدارس والمعاهد الفنية للتمريض في محافظة سوهاج في الفترة الأخيرة، في حين أن نسبة من يشغلون وظيفة إخصائي تمريض وهم الحاصلون على مؤهل جامعي يمثلون حوالي (31%) من مفردات العينة.
 - وبالنسبة لمتغير العمر فإن الفئة العمرية الأكبر عددًا هي الفئة التي تقل أعمارها عن 35 سنة وبلغت (62.3%)، ويمكن إرجاع ذلك للحدثة النسبية في إنشاء المدارس والمعاهد الفنية للتمريض بمحافظة سوهاج.
- ويوضح الجدول التالي النتائج المبدئية للدراسة حيث يتضمن معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (5) معاملات الارتباط والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

المتغير	عدم تحضر العميل CI	الاحتراق النفسي لدي العاملين PB	الدعم التنظيمي المدرك OS
عدم تحضر العميل CI	1		
الاحتراق النفسي لدي العاملين PB	0.411**	1	
الدعم التنظيمي المدرك OS	0.276**	-0.422**	1
المتوسط الحسابي	3.94	3.41	3.05
الانحراف المعياري	0.73	0.42	0.78

مصدر الجدول: نتائج التحليل الإحصائي ** دالة إحصائية عند 0.01



ومن خلال الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط جوهريّة موجبة بين عدم تحضر العميل (المتغير المستقل) والاحترق النفسي لدى العاملين (المتغير التابع) بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
 - وجود علاقة ارتباط جوهريّة سالبة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
 - بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير عدم تحضر العميل (3.94) بانحراف معياري (0.73) وهي قيمة تزيد عن قيمة منتصف المقياس وهي (3) وهذا يعني ارتفاع مستوى إدراك مفردات العينة لسلوكيات عدم تحضر العميل (المريض)، كما يشير أيضًا إلى انتشار سلوكيات عدم التحضر من جانب المرضى بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
 - بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الاحترق النفسي لدى العاملين بالتمريض (3.41) بانحراف معياري (0.42) وهي قيمة تزيد عن قيمة منتصف المقياس وهي (3) وهذا يعني أن مستوى إدراك مفردات العينة للاحترق النفسي لديهم فوق المتوسط.
 - أما قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الدعم التنظيمي المدرك فكانت (3.05) بانحراف معياري (0.78) وهي قيمة تجاوزت قيمة منتصف المقياس بنسبة ضئيلة وهي (3)، وهذا يعني أن مستوى إدراك مفردات العينة للدعم الذي تقدمه المستشفيات محل الدراسة كان متوسطًا.
- ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوكيات عدم تحضر العميل الأكثر انتشارًا والتي تصدر في حق العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج
- جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوكيات عدم تحضر العميل (المريض)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سلوكيات عدم تحضر العميل (المريض)
(7)	0.844	3.781	يظهر المريض أنه غاضب مني
(2)	0.980	4.092	تصدر من المريض تعليقات مهينة تجاهي
(8)	1.023	3.724	يظهر المريض الغضب وعدم الصبر أثناء تقديم الخدمة له
(3)	0.860	3.983	لا يثق المريض بالمعلومات التي أقدمها له ويطلب التحدث إلى السلطة الأعلى
(1)	0.900	4.178	ينظر المريض لي على أنني أقل منه شأنًا
(5)	0.941	3.917	يشكك المريض في كفاءتي
(4)	0.972	3.927	يدلي المريض بتعليقات مهينة على شخصي
(6)	0.910	3.890	يطلب المريض طلبات غير معقولة

المصدر: إجابة السؤال الأول من قائمة الاستقصاء (ن = 302 مفردة)

وتشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أن أكثر ممارسات عدم تحضر العميل (المريض) جاءت كالتالي: ينظر المريض لي على أنني أقل منه شأنًا، تصدر من المريض تعليقات مهينة تجاهي، لا يثق المريض بالمعلومات التي أقدمها له ويطلب التحدث إلى السلطة الأعلى بمتوسطات 3.983، 4.092، 4.178 على الترتيب وبانحرافات معيارية تقل عن الواحد صحيح، وهو ما يعني وجود توافق كبير بين مفردات العينة حول شيوع هذه الممارسات.
 - تمثلت أقل ممارسات عدم تحضر العميل (المريض) في إظهار المريض الغضب وعدم الصبر أثناء تقديم الخدمة له بمتوسط 3.724 بانحراف معياري 1.023.
- 2- اختبار فروض الدراسة:

يتناول الباحث في هذا الجزء اختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

أ- اختبار الفرض الأول:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار وجود اختلافات جوهرية بين مستويات إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج وفقًا لمتغير الوظيفة، ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار Kruskal -Wallis Test، ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم (7) نتائج اختبار جوهرية الاختلافات في مستوى إدراك العاملين بالتمريض لعدم

تحضر العميل وفقًا لمتغير الوظيفة

الوظيفة	العدد	متوسط الرتب	درجات الحرية
فني تمريض	208	169.77	1
أخصائي تمريض	94	111.08	
الإجمالي	302	----	
Chi- Square 29.973			Asymp. Sig 0.000

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

وتشير نتائج الجدول السابق إلى ما يلي:

- وجود اختلافات في مستوى إدراك العاملين بالتمريض المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج لعدم تحضر العميل وفقًا لمتغير الوظيفة
- أن هذه الاختلافات جوهرية حيث بلغت قيمة مربع كاي 29.973 وهي قيمة دالة معنويًا عند مستوى 0.001



جدول رقم (8) نتائج اختبار جوهرية الاختلافات في مستوى إدراك العاملين بالتمريض للاحتراق النفسي وفقاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	العدد	متوسط الرتب	درجات الحرية
فني تمريض	208	147.03	1
أخصائي تمريض	94	161.40	
الإجمالي	302	----	
Chi-Square 1.770			Asymp. Sig 0.183

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

وتشير نتائج الجدول السابق إلى ما يلي:

- وجود اختلافات في مستوى إدراك العاملين بالتمريض للاحتراق النفسي وفقاً لمتغير الوظيفة
- أن هذه الاختلافات غير جوهرية حيث بلغت قيمة مربع كاي 1.770 وهي قيمة غير ذات دلالة إحصائية ومن ثم فإن هذه الاختلافات ترجع إلى عامل الصدفة.
- وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الأول للدراسة والقائل بأنه " توجد اختلافات دالة إحصائية لمستوى إدراك عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج وفقاً لمتغير الوظيفة " فرض مقبول جزئياً

ب-اختبار الفرض الثاني:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدى العاملين واختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط. ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم (9) أثر عدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدى العاملين

المتغير	Beta	R	R ²	Adj. R ²	المعامل الثابت	قيمة T.	Sig. t	قيمة F	Sig. f
عدم تحضر العميل	0,411	0,411	0,169	0,167	2,475	7,820	0,000	61,147	0,000

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. n = 302 ** p<0.01

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن هناك ارتباط إيجابي معنوي بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين.
- يُشير معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ إلى أن عدم تحضر العميل يفسر حوالي 16,7% من التباين في الاحتراق النفسي لدى العاملين.
- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig. f) إلى جوهرية النموذج ككل عند مستوى دلالة (0,001).

ومن خلال ما سبق، يمكن القول أن الفرض الثاني للدراسة والذي ينص علي " توجد علاقة تأثير موجبة دالة إحصائياً بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج" فرض مقبول

ج- اختبار الفرض الثالث:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار أثر إدخال الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل على العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بسوهاج، واختبار هذا الفرض، تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الهرمي **Multiple Regression Hierarchical** واستخدام **Process V.3.5** لتأكيد النتائج حيث يكون تأثير التفاعل معنوياً في حالة تفسير نسبة معنوية إضافية نتيجة إدخال متغير الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بسوهاج، ويوضح الجدول التالي نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (10) نتائج اختبار الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بسوهاج

Model 3	Model 2	Model 1	بيان	
متغير التفاعل CI × OS	الدعم التنظيمي المدرك OS	عدم تحضر العميل CI	R	الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض
0,710	0,693	0,411	R ²	
0,504	0,480	0,169	R ² ▲	
0,024	0,311	---	F▲	
14,45	178,96	61,15	sig F▲	
0,000	0,000	0,000		

P < 0.001

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد علي مخرجات برنامج Spss

ومن خلال الجدول السابق يتبين للباحث ما يلي:



- وجود علاقة ارتباط إيجابية دالة إحصائياً بين عدم تحضر العميل والاحترق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بسوهاج، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,411)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0,169)، ويعني هذا أن عدم تحضر العميل يفسر بمفرده حوالي 17% من التباين في الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل البحث.
 - عند إدخال الدعم التنظيمي المدرك (المتغير المعدل) إلى النموذج، زادت قيمة معامل الارتباط (0,693) وبلغت قيمة معامل التحديد (0,480)، وعلى هذا فإن متغيري عدم تحضر العميل والدعم التنظيمي المدرك يفسران معاً حوالي 48% من التباين في الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل البحث.
 - عند إدخال متغير التفاعل (عدم تحضر العميل × الدعم التنظيمي المدرك)، تشير نتائج النموذج الثالث إلى حدوث زيادة قليلة في قيمة معامل الارتباط حيث بلغت (0,710) كما زادت قيمة معامل التحديد إلى (0,504)، أي أن هناك زيادة قدرها (2,4%) في التباين المفسر في الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل البحث، وأن هذه الزيادة دالة إحصائياً ($P < 0.001$)، كما تشير معلمات هذه النماذج (Sig.F) إلى معنوية التغيرات الطارئة على معادلة الانحدار عند مستوى دلالة ($P < 0.001$).
- ومن خلال ما سبق، يمكن القول أن الفرض الثالث للدراسة والذي ينص علي "يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة الموجبة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة حيث تكون العلاقة أقل لدي العاملين الذين يشعرون بمستوى عال من الدعم التنظيمي مقارنة بالعاملين الذين يشعرون بمستوى أقل من الدعم التنظيمي" فرض مقبول.

سابعاً مناقشة وتفسير النتائج:

- 1- كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى إدراك العاملين بالتمريض لدى المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج للممارسات السلوكية المتعلقة بعدم تحضر العملاء (المرضى)، وكذلك وجود مستوى فوق المتوسط من إدراك العاملين بالتمريض بالاحتراق النفسي، وهذه النتائج تبرز ضرورة بذل القائمين على إدارة المستشفيات محل الدراسة مزيد من الجهد للحد من المردودات السلبية لممارسات عدم التحضر من جانب العملاء.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن إدراك العاملين بالتمريض للدعم الذي تقدمه إدارة المستشفيات محل الدراسة كان متوسطاً وهو ما يتطلب زيادة التركيز على الجوانب التي تعزز من شعور العاملين بالتمريض بالدعم التنظيمي لما لذلك من آثار إيجابية على تخفيف الضغوط الوظيفية وزيادة ارتباط العاملين بمنظمتهم.

3- كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود اختلافات جوهرية في مستوى إدراك العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج لعدم تحضر العميل وفقاً لمتغير الوظيفة (فني تمريض / اخصائي تمريض) ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين بالوظائف الفنية للتمريض هم من يتعاملون مع المرضى بشكل متكرر ويعتبرون من موظفي الخطوط الأمامية في المستشفيات، ومن ثم تزداد فرص احتكاكهم بالمرضى، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من: Han et al,2019; Kim et al,2018; Alola et al,2019 والتي أشارت إلي موظفي الخطوط الأمامية في المنظمات (مطاعم ، مؤسسات مالية، مراكز الاتصال بالفنادق) هم الأكثر تأثراً بممارسات عدم التحضر من جانب العملاء.

4- أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير إيجابي لعدم تحضر العميل علي الاحتراق النفسي لدي العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة ومن بينها: Pu et al,2019; Alola et al,2019; Kim et al,2018; Wu,2015) والتي أشارت إلي أن عدم تحضر العميل يؤدي إلي الاستنزاف العاطفي لدي العاملين وهو البعد الرئيس للاحتراق النفسي، وتتفق أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة (Dalgic,2022) والتي أشارت إلي إيجابية العلاقة بين عدم تحضر العميل وأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو البعد الخاص بتدني الشخصية.

5- بالإضافة إلي ما سبق، كشفت نتائج الدراسة الحالية عن وجود تأثير للدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدي العاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة: (Xu&Yang,2021) والتي أكدت على أن الدعم التنظيمي المدرك له دور معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية وبعدين من أبعاد الاحتراق الوظيفي وهما: الاستنزاف العاطفي وقصور الإنجاز الشخصي، كما تتفق مع نتائج دراسات: (Miner et al., 2012; Sakurai & Jex, 2012; Demerouti et al.,2014; El Demerdash&Said,2018) والتي توصلت إلي أن الدعم العاطفي والمكافآت التنظيمية وظروف العمل والدعم المقدم من الأفراد أو المنظمة يمكن أن يخفف من العواقب المتعلقة بضغط العمل ومن بينها الاحتراق الوظيفي.



ثامناً دلالات الدراسة ومضامينها:

أسفرت مناقشة نتائج الدراسة عن وجود بعض الدلالات من الناحيتين النظرية والتطبيقية،

يمكن إبرازها فيما يلي:

1- من الناحية النظرية:

أ- أكدت نتائج الدراسة الحالية على وجود اختلافات في مستويات إدراك العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة لعدم تحضر العميل ترجع لمتغير الوظيفة وأن العاملين في وظيفة فني تمريض والذين يمكن اعتبارهم من موظفي الخطوط الأمامية بالمنظمات الصحية لديهم مستوى إدراك مرتفع بعدم تحضر المريض والذي يؤثر على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لديهم مقارنة بالعاملين في وظيفة أخصائي تمريض، وهذه النتيجة تعد إضافة بسيطة للقاعدة البحثية المتاحة في هذا المجال، بما قد يسهم في توسيع دائرة البحث في هذا المجال.

ب- أكدت نتائج الدراسة على إيجابية العلاقة بين ممارسات عدم التحضر من جانب العملاء على الاحتراق النفسي لدي العاملين، وتعد هذه الدلالة بمثابة إضافة تسهم في إثراء الأدبيات المتاحة، وتفتح آفاقاً جديدة للبحث في مجال عدم التحضر من جانب متلقي الخدمة والنتائج المترتبة على أداء مقدمي الخدمة لواجباتهم الوظيفية.

2- من الناحية التطبيقية:

دللت نتائج الدراسة على وجود تأثير لمتغير عدم تحضر العميل على الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج (نتائج اختبار الفرض الثاني)، وكذلك دور الدعم التنظيمي في التخفيف من المردودات السلبية لعدم تحضر العملاء على جودة الحياة الوظيفية والرفاهية النفسية للعاملين (نتائج اختبار الفرض الثالث) ، وبالتالي فإن جهود القائمين على إدارة المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج ينبغي أن تأخذ في الحسبان ضرورة تحسين إدراكات العاملين بالتمريض حول اهتمام المنظمة بأهدافهم وقيمهم الشخصية ورفاهيتهم، وتقديرها مجهوداتهم، وتسامحها في الأخطاء غير المؤثرة الصادرة عنهم .

تاسعاً محددات الدراسة الحالية:

1- اقتصرَت الدراسة على العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج ولم تشمل الأطباء أو العاملين بالجهاز الإداري بهذه المستشفيات، ومن منظور الصدق الخارجي External validity فلا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على غيرهم من العاملين بالتمريض في المستشفيات الخاصة.

2- اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء كأداة لقياس متغيراتها، وعلى الرغم من الانتقادات الموجهة لهذا الأسلوب-والتي تمثل محدوداً في ذاتها -، وهو ما يجب أن يؤخذ في الاعتبار عند قراءة وتفسير نتائج هذا البحث.

3- اعتمدت الدراسة الحالية على نتائج تحليل الانحدار (البسيط والهيراركي) والذي يعتمد على بيانات تم جمعها خلال فترة زمنية واحدة *At the same point in time*، مما يجعلها تنتمي لنوع الدراسات المقطعية *Cross-Sectional Studies*، وذلك بالرغم من أن علاقات السببية ينبغي رصدها عبر فترة زمنية طويلة نسبياً، ومن ثم فإن منهج الدراسات الطولية أو الممتدة زمنياً *Longitudinal Studies* قد يكون ملائماً بشكل أفضل لدراسة العلاقة بين هذه المتغيرات.

عاشراً توصيات الدراسة:

على ضوء نتائج الدراسة ودلالاتها النظرية والتطبيقية، يوصي الباحث بما يلي:

1- توصيات لمواجهة ظاهرة عدم تحضر العميل (المريض):

يتضمن الجدول التالي بعض التوصيات التي يمكن من خلالها رفع قدرة العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحاظفة سوهاج على مواجهة ظاهرة عدم تحضر العميل

جدول رقم (11) توصيات لمواجهة ظاهرة عدم تحضر العميل (المريض)

التوقيت	آليات التنفيذ	الجهة المسؤولة	التوصية
مستمرة	يتم ذلك من خلال توزيع قوة المعلومات والمعرفة وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار مما يعزز العلاقة بينهم وبين إدارة المستشفى، ويمنحهم القوة للتغلب على هذه النوعية من السلوكيات غير المتحضرة من جانب المرضى	الإدارة العليا للمستشفيات العامة	زيادة درجة تمكين العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة
بعد إتمام إجراءات التعيين	يتم ذلك من خلال التركيز على تبادل تجارب العاملين بالتمريض وخصوصاً التي تنطوي على سلوكيات غير متحضرة من جانب العملاء	إدارة الموارد البشرية بالمستشفيات العامة	تدريب العاملين الجدد بوظائف التمريض على كيفية التعامل مع سلوكيات عدم تحضر العميل
مستمرة	المتابعة المستمرة من جانب مشرفي التمريض	رئيس قسم التمريض بالمستشفى	التأكيد على العاملين بالتمريض على تقديم الخدمة بطريقة متجانسة قدر الإمكان للتقليل من فرص حدوث سلوكيات غير متحضرة من جانب العميل



التوقيت	آليات التنفيذ	الجهة المسؤولة	التوصية
مستمرة	يتم ذلك من خلال الاستماع إليهم ومناقشة تجاربهم مع العملاء غير المتحضرين وكيفية التعامل معها دون خوف من إدارة المستشفى	رئيس قسم التمريض	تقديم الدعم المعنوي للعاملين بالتمريض الذين يواجهون مواقف تتسم بعدم التحضر من جانب العميل
عند إتمام إجراءات الدخول للمريض	تنفيذ حملات لتثقيف المرضى والتأكيد على احترام إدارة المستشفى لحقوق العاملين بشكل كامل واهتمامها برفاهيتهم وذلك من خلال لوحات إعلانية توضع في غرف الحجز أو الاستقبال أو إرشادات عامة توضع على تذاكر الاستقبال أو نشر مقاطع فيديو على مواقع التواصل الاجتماعي: ميتا (فيس بوك سابقًا) أو واتساب باعتبارهما الأكثر انتشارًا في مصر	إدارة شؤون المرضى	
دورية	يتم ذلك من خلال - تنفيذ برامج تدريبية لإدارة التوتر مثل الاسترخاء واليقظة مما يعزز قدرة العاملين على تنظيم انفعالاتهم. - تدريب العاملين بالتمريض على التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء (المرضى) ومراعاة الاختلافات الثقافية والميل إلي التسامح مع من يتسم سلوكهم بعدم اللباقة.	إدارة الموارد البشرية	تعزيز قدرات التكيف لدي العاملين بالتمريض بالمستشفيات العامة
عند حدوث الموقف	منح العاملين بالتمريض الذين يتعرضون لسلوكيات غير متحضرة لفترة راحة قصيرة	المشرف المباشر	

2 - توصيات بدراسات مستقبلية:

أثارت نتائج الدراسة ودلالاتها عددًا من النقاط التي يمكن أن تكون مجالًا للدراسة مستقبلًا وهي:

- أ- قد يكون من المفيد إجراء دراسة أخرى تنصب على إعادة اختبار فروض الدراسة الحالية على الأطباء بالمستشفيات العامة بمحافظة سوهاج.
- ب- اقتصرَت الدراسة الحالية على عدم تحضر العميل وأثره على الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها، وعلى هذا يمكن إجراء دراسات مماثلة في منظمات خدمية أخرى مثل: البنوك، هيئة سكك حديد مصر، قطاع الخدمات البريدية وشركات الاتصالات... الخ.
- ج- محاولة دراسة مقدمات عدم تحضر العميل، فمن خلال معرفة العوامل المسببة لسلوكيات عدم تحضر العميل ومحاولة التغلب عليها يمكن أن يقلل من معدلات حدوثها.
- د- يمكن إجراء دراسة عن دور التسامح التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين عدم تحضر العميل والاحتراق النفسي لدى العاملين.



قائمة المراجع

1-المراجع العربية:

- إبراهيم، عبد الناصر محمد؛ حسنين، أسامة أحمد. (2014). " تحليل العلاقة بين الإشراف
المسيء وعدم التحضر في مكان العمل واختبار الدور المعدل لتقدير الذات المؤسس في
المنظمة في هذه العلاقة"، *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة سوهاج،
المجلد الثامن والعشرون العدد الأول، ص ص 51-96.
- الدلاش، صفاء عبد الحميد عبد العزيز أحمد. (2018). " دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين
الكفاءة الذاتية للعاملين"، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، كلية التجارة
بالإسماعيلية، المجلد التاسع، العدد الثاني، ص ص 335-355
- الشنطي، محمود عبد الرحمن. (2015). " دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين
الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي"، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات
الإدارية والاقتصادية*، المجلد الأول، العدد الثالث، ص ص 113-148.
- بسيسو، شفا سالم؛ شكر، ليلى حسام الدين؛ العجري، دينا فاروق. (2022). " نموذج متطلبات –
موارد الوظيفة: استعراض وتقييم للأدبيات"، *مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية
والاجتماعية*، المجلد التاسع عشر، العدد الأول، ص ص 266-298.
- حسانين، أسامة أحمد؛ عبد الحميد، ممدوح عبد الحفيظ. (2019). " تحليل العلاقة بين الإشراف
المسيء وصمت العاملين واختبار الدور الوسيط للاستنزاف العاطفي في هذه العلاقة-
دراسة ميدانية"، *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة بني سويف، العدد
الأول، ص ص 1-56.
- ريان، عادل ريان محمد. (2006). *بحوث التسويق: المبادئ-القياس-الطرق*. أسيوط، مطبعة
الصفاء والمرودة.
- عباس، عبير عباس عبد الحميد. (2022). " الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين
التدوير الوظيفي والاحترق الوظيفي بالفنادق الخمس نجوم في مصر"، *المجلة العلمية
للدراسات التجارية والبيئية*، كلية التجارة بالإسماعيلية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول،
ص ص 61-121
- عطية، غادة عادل. (2022). " دراسة ميدانية لأثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي
العاطفي: الدور الوسيط لغموض الدور في ظل توافر الدعم المدرك للمشرف وتوافق
المشرف مع الآخرين في شركات النسيج والملابس الجاهزة المصرية"، *المجلة العربية
للإدارة*، المجلد الثاني والأربعون، العدد الأول، ص ص 3-23.
- محمد، عبد الناصر طه إبراهيم. (2015). " دور سلوكيات الأداء السياقية كمتغير وسيط في
العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات الأداء الرسمية: دراسة اختبارية على
الممرضات بمستشفيات جامعة أسيوط"، *المجلة العلمية*، كلية التجارة، جامعة أسيوط،
العدد الثامن والخمسون – ص ص 29-84.

- _____ . (2013). دور إدراك الضغوط الوظيفية كمتغير وسيط في علاقة الكفاءة الذاتية وتقدير الذات بالاحتراق النفسي-دراسة تحليلية"، *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة سوهاج، المجلد السابع والعشرون، الجزء الثاني العدد الثاني، ص ص 209-274.
- مصطفى، مصطفى جلال؛ خطاب، محمد محمود. (2010). *الإحصاء التحليلي: مدخل حديث*، القاهرة، دار الشمس للطباعة.
- مهدي، محمد حسن أحمد. (2023). " دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين القيادة الأبوية والارتباط الوظيفي: دراسة ميدانية"، *مجلة البحوث الإدارية*، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، المجلد الحادي والأربعون، العدد الرابع، ص ص 1-46
- نجم، عبد الحكيم أحمد ربيع؛ الدريني، ساره السيد. (2020). " الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في ظل جائحة كورونا بالتطبيق علي هيئة التمريض بالمستشفيات العامة والمركزية في محافظة الدقهلية بمصر"، *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، المجلد السادس، العدد العاشر، ص ص 856-891

ثانيا-المراجع الأجنبية:

- Afzal, M; Shabbir, M; Faisal, M. (2016)."Relationship between Negative Customer behavior and Turnover Intentions: Exploring Interventions of Emotional Exhaustion on Job Satisfaction in call centers agents", *International Business Management*, 10, (14), pp. 2649-2659
- Alola,U; Olugbade,O; Avci,T; Ozturen, A.(2019)." Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion", *Tourism Management Perspectives*,29 pp 9-17
- Baker, M. A., & Kim, K. (2020)."Dealing with customer incivility: The effects of managerial support on employee psychological well-being and quality-of-life", *International Journal of Hospitality Management*, 87, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102503>
- Bamfo, B.; Dogbe, C.; Mingle H. (2018)." Abusive customer behavior and frontline employee turnover intentions in the banking industry: The mediating role of employee satisfaction, *Cogent Business & Management*, 5, <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1522753>
- Boukis, A; Christos, K; Daunt, K; Papastathopoulos, A. (2020)." Effects of customer incivility on frontline employees and the moderating role of supervisor leadership style" *Tourism Management*, 77, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.103997>
- Chen, Han & Eyoun, Khalid. (2021). "Do Mindfulness and Perceived Organizational Support Work? Fear of Covid-19 on Restaurant Frontline Employees' Job Insecurity and Emotional Exhaustion", *International Journal of Hospitality Management*, 94. [Doi - 10.1016/j.ijhm.102850](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.102850)



- Cheng, B; Dong, Y; Zhou, X; Guo, G; Peng, y. (2018).”Does customer incivility undermine employees’ service performance?” *International Journal of Hospitality Management*, 89, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102544>.
- Chung, H; Quan, W; Koo, B; Montes, A; Muñoz, A. (2021).” A Threat of Customer Incivility and Job Stress to Hotel Employee Retention: Do Supervisor and Co-Worker Supports Reduce Turnover Rates?”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*,18, <https://doi.org/10.3390/ijerph18126616>
- Cortina, M; Kabat, D; Magley, J; Nelson, K. (2017). “Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), pp299–313. <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>
- Dalgıç, Ali.(2022).” The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization: The mediation effect of forgiveness”, *International Journal of Social Sciences and Education Research*, Volume: 8(3), pp. 307-317. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijsser>
- Doğantekin, Ali ;Bogan,Erhan; Dedeoglu,B.Bora.(2023).” The effect of customer incivility on employees’ work effort and intention to quit: Mediating role of job satisfaction”, *Tourism Management Perspectives*, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101071>
- Dreison, K. C; White, D. A; Bauer, S. M; Salyers, M. P; McGuire, A. B. (2018). “Integrating self-determination and job demands-resources theory in predicting mental health provider burnout”, *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, Vol.45, pp 121 - 130. <https://doi.org/10.1007/s10488-016-0772-z>
- Grandey, A; Dickter, D.; Sin, H.2004).” The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees”, *Journal of Organizational Behavior*, 25, pp. 1–22
- Guidroz, A; Geimer, J; Clark, O.(2010).” The Nursing Incivility Scale: Development and Validation of an Occupation-Specific Measure”, *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), pp 176-200.
- Gawad,Shimaa Abbas; Saad,Neam Fathy; Hassan Heba Ali.(2022),” Work Place Incivility and its Effect on Quality of Work Life among Staff Nurses”, *Egyptian Journal of Health Care*, Vol. 13. No.3, pp 809-821
- El Demerdash, Jailan M.; Said, Heba M. (2018).” The Effect of Customer Verbal Aggression on Burnout in Frontline Employees in Hotels and Travel Agencies: The Moderating Role of Perceived Supervisor Support, *Journal of Tourism and Hospitality Management*, Vol. 6, No. 6, pp 291-303

- Haidar, Nolla. (2020).” Customer Incivility from Frequent Customers in the Context of Service Relationships: Critically Exploring Service Employees ‘Coping Tactics”, *Ph.D.*, School of Management Royal Holloway, University of London.
- Han, S.J.; Bonn, M.A; Choc, M.(2016).” 106The Relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention”, *International Journal of Hospitality Management*, 52,pp 97–106. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>
- Hassan,N; Islam,T; Abdul Aziz,R; Halif,M; Ahmad,S; Majid,A.(2022).”Customer Incivility towards Frontline Employees’ Deviant Behaviour: The Moderating Role of Emotional Labour”, *International Journal of Mechanical Engineering*, Vol.7 No.2, pp 655-665.2022
- Karatepe, O.M., Yorganci, I. Haktanir, M. (2009), "Outcomes of customer verbal aggression among hotel employees", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 21 No. 6, pp. 713-733. <https://doi.org/10.1108/09596110910975972>
- Kim, J., Kim, H.-R., Lacey, R. and Suh, J. (2018), "How CSR impact meaning of work and dysfunctional customer behavior", *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 28 No. 4, pp. 507-523. <https://doi.org/10.1108/JSTP-01-2018-0018>.
- Koopmann, J., Wang, M., Liu, Y. and Song, Y. (2015), "Customer Mistreatment: A Review of Conceptualizations and a Multilevel Theoretical Model", *Mistreatment in Organizations, Occupational Stress and Well Being*, Vol. 13),pp. 33-79.<https://doi.org/10.1108/S1479-355520150000013002>
- Li, X., & Zhou, E. (2013). "Influence of customer verbal aggression on employee turnover intention", *Management Decision*, 51(4), 890–912.
- Liu, Jing; Washburn, Isaac; Qu, Hailin.(2019).”A conceptual and methodological investigation of a multilevel model of customer incivility”,*International Journal of Hospitality Management*,79,168–178
- Mao ,C; Chang, C; Johnson, R; Sun, J.(2017).” Incivility and Employee Performance, Citizenship, and Counterproductive Behaviors: Implications of the Social Context”, *Journal of Occupational Health Psychology* 24(2), pp. 213-227.
- Pap Z, Vîrgã D and Notelaers G (2021). "Perceptions of Customer Incivility, Job Satisfaction, Supervisor Support, and Participative Climate: A Multi-Level Approach", *Frontiers in Psychology*, October, Volume 12, [doi: 10.3389/fpsyg.2021.713953](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.713953).
- Pu, B.; Sang, w; Ji, S.; Hu,J ;Phau, I.(2024).” The effect of customer incivility on employees’ turnover intention in hospitality industry: A chain mediating effect of emotional exhaustion and job satisfaction”,



- International Journal of Hospitality Management*, 118.<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103665>
- Rafaeli, A., Erez, A., Ravid, S., Derfler-Rozin, R., Treister, D. E., & Scheyer, R. (2012). "When customers exhibit verbal aggression, employees pay cognitive costs", *Journal of Applied Psychology*, 97(5), 931–950. <https://doi.org/10.1037/a0028559>
- Sakurai, K., & Jex, S. M. (2012). "Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support", *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(2), pp. 150–161. <https://doi.org/10.1037/a0027350>
- Scanlan JN, Still M. (2019). "Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service", *BMC Health Services Research*. Jan 23; 19(1):62. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). "Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research", *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, New York: John Wiley & Sons.
- Shin, Y; Hur,W.;Hwang, H.(2022)."Impacts of customer incivility and abusive supervision on employee performance: a comparative study of the pre and post- Covid -19 periods", *Service Business*, 16, pp. 309–330
- Shahzad,F; Ali,H; Hussain,I; Sun,L; Wang,C; Ahmad,F.(2023)." The Impact of Customer Incivility and Its Consequences on Hotel Employees: Mediating Role of Employees' Emotional Exhaustion", *Sustainability*, 15.<https://doi.org/10.3390/su152115211>
- Singh, B; Malhotra, M. (2015)." The Mediating Role of Trust in the relationship between Perceived Organizational Support and Silence", *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5, Issue 9, pp 1-9.
- Sliter, M., & Jones, M. (2016). "A qualitative and quantitative examination of the antecedents of customer incivility", *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), pp 208- 219. <https://doi.org/10.1037/a0039897>
- _____; Slitter, K; Jex, S. (2012)." The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance", *Journal of Organizational Behavior*, 33, pp 121–139.
- _____, Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes, *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 468–481. <https://doi.org/10.1037/a0020723>

- Szczygiel, D & Bazinska, R. (2021). "Emotional Intelligence Mitigates the Effects of Customer Incivility on Surface Acting and Exhaustion in Service Occupations: A Moderated Mediation Model", *Frontiers in Psychology*, Volume11.
[https://doi: 10.3389/fpsyg.2020.506085](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.506085)
- Virgolino, A.; Coelho, A. & Ribeiro, N. (2017). "The Impact of Perceived Organizational Justice, Psychological Contract, and the Burnout on Employee Performance: The Moderating Role of Organizational Support, in the Portuguese Context" *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol., 7, issue 1, pp 241-263.
- Wilson, N.L., Holmvall, C.M.(2013). "The development and validation of the Incivility from Customers Scale", *Journal of Occupational Health Psychology*, 18 (3), 310–326. [https://doi.org/ 10.1037/a0032753](https://doi.org/10.1037/a0032753).
- Worku, S.A. (2015). "An Investigation of the Relationship among Perceived Organizational Support, Perceived Supervisor Support, Job Satisfaction and Turnover Intention", *Journal of Marketing and Consumer Research*, 13, pp1-8.
- Wu, Jing. (2015). "Internal Audit and Review of the Negative Customer Behavior", *Journal of Service Science and Management*, 2015, 8, pp. 578-587. <http://www.scirp.org/journal/jssm>
- Xu, Z., & Yang, F. (2021). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: a mediating or moderating role? *Current Psychology*, 40(1), 402-413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>
- Zaki, Heba Salah. (2020). "The Effect of Customer Uncivil Behavior on Counterproductive Work Behavior and Quit Intention of Airlines' Frontline Employees: Emotional Intelligence as a Moderator", *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City*, Vol. 4, Issue 2, December, 2020, pp 1-20.



ملحق الدراسة

(قائمة الاستقصاء)

السيد الفاضل (السيدة الفاضلة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يقوم الدكتور/ إبراهيم محمد عبد الحميد – أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة- جامعة سوهاج، بإعداد دراسة عن " أثر عدم تحضر العميل (المريض) على الاحتراق النفسي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات العامة بمحافظة سوهاج: الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل "، ويأمل في التعرف على آراء حضراتكم من خلال استيفاء هذه القائمة، مع التأكيد على أن هذه البيانات تحظى بسرية تامة، وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

السؤال الأول:

فيما يلي بعض العبارات المتعلقة بعدم تحضر المريض برجاء تحديد درجة موافقتك على كل منها بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة.

م	العبارة	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
1	يظهر المريض أنه غاضب مني					
2	تصدر من المريض تعليقات مهينة تجاهي					
3	يظهر المريض عدم الصبر أثناء تقديم الخدمة له					
4	لا يثق المريض بالمعلومات التي أقدمها له ويطلب التحدث إلى السلطة الأعلى					
5	ينظر المريض لي على أنني أقل منه شأنًا					
6	يشكك المريض في كفاءتي					
7	يدلي المريض بتعليقات مهينة على شخصي					
8	يطلب المريض طلبات غير معقولة					

السؤال الثاني: فيما يلي بعض العبارات المتعلقة بدعم إدارة المستشفى للعاملين بالتمريض بها
برجاء تحديد درجة موافقتك على كل منها بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة.

م	العبارة	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
1	تهتم إدارة المستشفى بما أقدمه من آراء.					
2	تهتم إدارة المستشفى حقيقة برفاهيتي الشخصية.					
3	تقدر إدارة المستشفى أهدافي الخاصة وقيمي الشخصية.					
4	تقدم إدارة المستشفى المساعدة عندما أواجه مشكلة ما في العمل					
5	تهتم إدارة المستشفى بما أحققه من إنجازات في العمل.					
6	تقدر المستشفى الجهود الإضافية التي أبذلها لأداء العمل بكفاءة.					
7	تتسامح الإدارة معى عند وقوع أخطاء غير مؤثرة في العمل.					

السؤال الثالث: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف مشاعرك نحو الوظيفة، برجاء وضع علامة (√) في الخانة المناسبة بما يعكس وجهة نظرك.

م	العبارة	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
1	أشعر بضيق نفسي في مكان العمل					
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة في نهاية يوم عملي					
3	أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي وأعرف أنني ذاهب إلى العمل					
4	يتطلب العمل مع المرضى جهداً كبيراً مني يومياً					
5	أشعر أنني أمارس عملي بإجهاد كبير					
6	يسبب لي العمل مع المرضى بشكل مباشر ضغوطاً كبيرة					
7	أشعر بإحباط عند ممارسة عملي					
8	أشعر أنني أتعامل مع المرضى بأسلوب مجرد من العواطف					
9	أشعر أنني أصبحت أكثر قسوة علي المرضى					



م	العبارة	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
10	لا أهتم بما قد يحدث لبعض المرضى					
11	أشعر أن بعض المرضى يوجهون لي اللوم بسبب بعض المشكلات التي تحدث لهم					
12	لا أهتم بما قد يحدث لزملاء العمل					
13	أتعامل بشكل فعال مع مشاكل المرضى					
14	أستطيع أن أنجز مهام كثيرة ذات قيمة في العمل					
15	لدي شعور كبير بالنشاط والحيوية					
16	أتعامل بهدوء شديد مع المشكلات المرتبطة بالعمل					
17	أشعر أن لدي تأثير إيجابي علي المرضى					

السؤال الرابع بيانات شخصية:

1- النوع: ذكر () أنثى ()

2- العمر:

() أقل من 35 سنة

() من 35 سنة إلى أقل من 50 سنة

() 50 سنة فأكثر

3- الوظيفة: فني تمريض () اخصائي تمريض ()

شكرا لحسن تعاونكم
الباحث