

الاستحقاق النفسي متغيراً وسيطاً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب بالتطبيق على العاملين في المستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية

محمود محمد الصاوي
كلية المدينة الجامعية بعجمان
دولة الإمارات العربية المتحدة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الاستحقاق النفسي متغيراً وسيطاً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب، للعاملين في المستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وهو يتضمن دراسة المشكلة ووصفها بشكل دقيق، ويعبر عنها كيفياً، ويوضح خصائصها، كما يمثلها بشكل كمي ويبين درجة ارتباط علاقتها؛ ومن ثم لا يكتفي هذا المنهج بوصف المشكلة فقط وإنما يقدم استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره. أجريت الدراسة على عينة قوامها 400 مفردة من العاملين في المستشفيات الجامعية؛ بهدف تعرف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. بلغت نسبة استجابات المبحوثين الصحيحة %79؛ بواقع 319 استمارة. أفادت النتائج بأن كلاً من التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي يؤثر معنوياً على سلوكيات الانسحاب للعاملين في القطاع محل الدراسة. كما أفادت بأن الاستحقاق النفسي - متغيراً وسيطاً - يؤثر معنوياً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبني العاملين لسلوكيات الانسحاب في القطاع محل الدراسة. تعد هذه الدراسة من أولى الدراسات التي تناولت الدور الوسيط للاستحقاق النفسي في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب. اقتصرَت الدراسة على العاملين في المستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية.

المصطلحات العلمية: التماثل التنظيمي، الاستحقاق النفسي، سلوكيات الانسحاب.

تصنيف JEL: M12

المقدمة

يعدّ قطاع الصحة في مصر من أهم القطاعات التي تسهم وبشكل كبير في تحقيق رفاهية المجتمع، وقد أنشئت المستشفيات التعليمية بقرار جمهوري رقم 1002 لسنة 1975، وكان

الهدف من إنشائها التدريب والتعلم والبحث العلمي، وعلاج الأمراض التي يصعب علاجها في المستشفيات المركزية والعامة، وشأن المستشفيات الجامعية شأن أي مؤسسة خدمية تعمل لتحقيق مجموعة من الأهداف التي أنشئت من أجلها. ولكي تحقق أي منظمة أهدافها لابد من التركيز على العنصر البشري؛ كونه العنصر الأساسي في نجاح أي تنظيم إداري.

يعد التماثل التنظيمي من المصطلحات الجديدة نسبياً في السلوك التنظيمي، ويمكن النظر إليه على أنه شعور الأفراد بأنهم جزء لا يتجزأ من المنظمة، وعنصر مهم من عناصر تحقيق أهدافها؛ مما يدفعهم إلى امتثال قيمها وعكس أفكارها، ويحثهم على الدفاع بقوة عن سياستها وتوجهاتها المستقبلية، والشعور بالفخر بها والانتماء والولاء لها، ويطلق على هذه الحالة من الارتباط القوي بين العاملين والمنظمة بالتماثل التنظيمي (عمار، 2017). أشارت بعض الدراسات إلى أهمية التماثل التنظيمي وتأثيره الإيجابي فيما يتعلق بسلوكيات الموظفين؛ فهو يعكس إحساس الفرد بأن مصيره مرتبط بمصير المنظمة؛ وهو ما يستوجب عليه الحرص التام عند اتخاذ القرارات أن يراعي مصالح المنظمة، والعمل بتقاني عند القيام بمسؤولياته وواجباته الوظيفية، والالتزام التام بقيم المنظمة ومبادئها، وتوثيق الروابط بينه وبين العاملين فيها (Wu et al., 2016).

يعد انحراف بعض العاملين أو ممارساتهم لسلوكيات غير مقبولة داخل بيئة العمل من أهم العوامل التي تؤثر المنظمات المعاصرة؛ لما يترتب عليها من نتائج سلبية تؤثر على أدائها كلفة (Coccia, 1998). فسلوكيات الانسحاب تعكس علاقة الفرد السلبية بينه وبين منظمته أو حتى زملائه. ومن ثم، فالموظف الذي يتغيب عن العمل دون أي أسباب مقنعة أو يقدم أذكاراً، يشعر بالاستياء، وتصبح لديه نوايا لترك العمل أو يتدنّى مستوى التزامه نحو المنظمة؛ يعبر كل ما سبق - بشكل صريح وواضح أو ضمني - عن المشاعر السلبية التي يشعر بها الموظف تجاه وظيفته ومنظمته (Allen & Meyer, 1990).

ونجد أن هناك ظواهر سلوكية؛ كالاستحقاق النفسي؛ ومن ثم يعتقد الأفراد باستمرار أنهم يستحقون مكافآت ومعاملة تفضيلية؛ بغض النظر عن مستويات الأداء الفعلي. بحثت دراسة (Harvey & Martinko, 2009) تأثير الاستحقاق النفسي على نتائج مخرجات العمل، وأشارت النتائج إلى أن تصورات الاستحقاق ترتبط ارتباطاً سلبياً بنية ترك العمل.

وبناء عليه؛ يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى تقصي طبيعة العلاقة بين كل من متغيري التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب، وتعرّف الدور الوسيط للاستحقاق النفسي في العلاقة بين هذين المتغيرين.

مشكلة الدراسة وتساولاتها

في مطلع 2018 تبنت الدولة المصرية إستراتيجيتها الطويلة الأمد أو ما يطلق عليها رؤية 2030، تلك الرؤية التي تستهدف تحقيق التنمية المستدامة المرتكزة على الارتقاء بجودة

حياة المواطن وتحسين مستوى معيشته في مختلف نواحي الحياة، تلك الرؤية مهدت الطريق لقطاع رعاية صحية متطور يسعى إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال الاهتمام بصحة المصريين، وبوصفه واحداً من القطاعات الأساسية التي أخذت الدولة على عاتقها تطويرها والاستفادة من أفضل نماذج ممارسات الرعاية الصحية الناجحة حول العالم في سبيل تطبيقها.

أوضح تقرير للبنك الدولي (2020)، أن مصر أمام مجموعة من التحديات التي تواجه الأنظمة الصحية القائمة في مصر، تتمثل في انخفاض معدلات الإنفاق الحكومي على الصحة، التفاوت الكبير في توزيع العاملين بقطاع الرعاية الصحية (World Bank, 2020). كما يعاني القطاع الصحي كثيراً من المشكلات التي تقف عائقاً أمام تقديم خدمة مميزة، من أهمها تفشي السلوكيات السلبية بين منتسبي هذا القطاع (الكرداوي، 2015).

أجرى الباحث دراسة استطلاعية، استهدفت الحصول على بيانات أولية تخص التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي وسلوكيات الانسحاب في القطاع محل الدراسة؛ وذلك حتى يتمكن الباحث من تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، والتوصل إلى صياغة لفروضها، وقد اشتملت الدراسة الاستطلاعية على دراسة مكتبية، جمعت فيها البيانات الثانوية المتعلقة بكل متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى إجراء عدد من المقابلات المتعمقة مع عينة عشوائية تضمنت (60) من العاملين في القطاع محل الدراسة.

وهدف تلك الدراسة إلى تعرّف مستويات كل من التماثل التنظيمي والشعور بالاستحقاق النفسي وسلوكيات الانسحاب من خلال الإجابة عن مجموعة من الأسئلة توضح مدى توافر كل متغير من متغيري الدراسة.

طريقة الدراسة، إجراء مقابلات مع عينة ميسرة من 60 مفردة من العاملين في القطاع محل الدراسة، واتباع في المقابلات أسلوبان (الأسلوب الأول أسئلة افتتاحية استرشادية والأسلوب الثاني قائمة استقصاء فيها عدد من الأسئلة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة).

نتائج الدراسة الاستطلاعية

- 1 - التماثل التنظيمي: شعور العاملين بعدم توافق أهدافهم وأهداف القطاع محل الدراسة، بل قد يمتد الأمر في بعض الأحيان إلى انخفاض الشعور بالانتماء والولاء.
- 2 - الاستحقاق النفسي: شعور العاملين بأن جهات عملهم لا تقدرهم ولا تقدم لهم ما يستحقونه.
- 3 - سلوكيات الانسحاب: لا يلتزم العاملون بالأوقات الرسمية للعمل، ويظهر ذلك في التأخر عن الحضور للعمل، والانصراف مبكراً قبل انتهاء ساعات العمل الرسمية،

وبعض الممارسات التي تسوف الوقت مثل التنقل بين المكاتب، المحادثات الودية وتناول الطعام.

بناء على ما تقدم تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1 - ما واقع التماثل التنظيمي في القطاع محل الدراسة؟
- 2 - ما واقع الاستحقاق النفسي في القطاع محل الدراسة؟
- 3 - ما واقع تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب في القطاع محل الدراسة؟
- 4 - ما أثر التماثل التنظيمي على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب؟
- 5 - ما أثر التماثل التنظيمي على شعور العاملين بالاستحقاق النفسي؟
- 6 - ما طبيعة الدور الذي يقوم به الاستحقاق النفسي - بوصفه متغيراً وسيطاً - في العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب؟

أهداف الدراسة

- 1 - قياس أثر التماثل التنظيمي على مستوى تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب.
- 2 - قياس أثر التماثل التنظيمي على الشعور بالاستحقاق النفسي للعاملين في القطاع محل الدراسة.
- 3 - قياس أثر الشعور بالاستحقاق النفسي على تبني سلوكيات الانسحاب للعاملين في القطاع محل الدراسة.
- 4 - قياس الدور الوسيط للاستحقاق النفسي في العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبني العاملين لسلوكيات الانسحاب.
- 5 - تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في إثراء بيئة العمل في القطاع محل الدراسة.

أهمية الدراسة

- 1 - الأهمية العلمية: تعرّف طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة المتمثلة في قياس الدور الوسيط للاستحقاق النفسي في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب؛ الأمر الذي يسد الفجوة البحثية في البحوث العربية، على حد علم الباحث.
- 2 - الأهمية العملية: توجيه انتباه قطاع الرعاية الصحية بجمهورية مصر العربية لأهمية تحقيق التماثل التنظيمي والانتباه لظاهرة تبني العاملين في القطاع الصحي

لسلوكيات الانسحاب؛ الأمر الذي يضمن تحقيق القطاع لأهدافه والمشاركة في إستراتيجية التنمية المستدامة للدولة، كما أن قطاع الرعاية الصحية يؤدي دوراً حيوياً في تحقيق رؤية مصر 2030.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

فيما يلي عرض للإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة؛ ومن ثم التوصل إلى فروض الدراسة:

تأثير التماثل التنظيمي (Organizational Identification) على سلوكيات الانسحاب (Withdrawal Behaviors):

التماثل التنظيمي

يعدّ التماثل التنظيمي نوعاً خاصاً من التماثل الاجتماعي؛ من حيث تماثل الفرد للجماعة أو تماثل الجماعة للجماعة، وقد عرّف (Freud (1922 - واتفق معه (Lasswel - (1965) التماثل بأنه "ذلك الرابط العاطفي الذي يربط شخصاً بشخص آخر"، وحاول (Lasswel (1965) في تناوله لمفهوم التماثل إيجاد صلة بين الدوافع الشخصية الشعورية للفرد والتماثل مع الشخصيات العامة، واستخدم مصطلح التماثل بمعنى توحيد واتحاد الفرد مع مجموعة أو فرد آخر (صورياً، 2019).

تبنى (Patchen (1970) مفهوم التماثل وخرج بنظرية التماثل التنظيمي، التي احتوت على ثلاثة مفاهيم أساسية هي (التشابه، العضوية، الولاء)؛ مما ساعد Cheney في إعداد مقياس لقياس التماثل التنظيمي متضمناً الأبعاد (الشعور بالارتباط بالمنظمة، الولاء للمنظمة، التشابه). وبحسب كل من (Cheney and Tompkins (1983، فإن التماثل التنظيمي يحدث للفرد عند اتخاذ القرار، وحينئذ يدرك أن واحداً أو أكثر من أدواره التنظيمية تؤثر على تقييمه لبدائل القرار (Gautam et al., 2004). الولاء، ويعني مدى دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة حماسهم لتحقيق الأهداف التنظيمية، بينما يعني التشابه إدراك الأفراد لوجود بعض القيم والخصائص والأهداف المشتركة مع الأعضاء الآخرين، أما العضوية؛ فيقصد بها درجة شعور الفرد بالانتماء لمنظمتهم دون غيرها من المنظمات (محمد، 2020).

كما عرّف (Schneider et al. (1971) التماثل التنظيمي بأنه "تلك العملية التي تتكامل من خلالها وتتطابق أهداف الفرد مع الأهداف التنظيمية". ويعرف (Johnson et al. (1999) التماثل بأنه "توحيد رغبات المنظمة ورغبات الفرد، من خلال استخدام الإقناع"، ويتصف التماثل التنظيمي بعلامه محددة؛ حيث يرتبط بالجوانب الاجتماعية للمنظمة، كما أنه أساس لمنطق الأفراد عند اتخاذ القرارات المرتبطة بالعمل، وإدراك جماعات العمل لفكرة التخلي عن هويتهم الشخصية في مقابل تحقيق التماثل التنظيمي الجمعي، وترى (حمد، 2009)، التماثل بأنه

"رابط نفسي واجتماعي يربط الموظفين بالمنظمة، كما يشكل أساساً لاتجاهاتهم وسلوكياتهم؛ فكلما زاد تماثل الفرد مع منظمته زاد احتمال أن يتبنى منظورها ويتصرف بما يحقق مصلحتها".

ويجدر بنا أن نفرق بين مفهوم التماثل التنظيمي Organizational Identification، ومفهوم الهوية التنظيمية Organizational Identity؛ فالتماثل التنظيمي حالة من الاندماج بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها، ينتج عنها شعور الفرد بالاعتزاز والفخر بعضويته في المنظمة؛ الأمر الذي يدفعه لبذل أقصى جهوده للدفاع عن مصالحها وسمعتها وتحقيق غاياتها (إبراهيم والقنبري، 2017)، في حين تعني الهوية التنظيمية سمات المنظمة الجوهرية والصورة التي ترغب المنظمة في توصيلها إلى عملائها وأعضائها (Huang-Horowitz & Freberg, 2016).

ويعرف الباحث التماثل التنظيمي بأنه "تلك الحالة التي تنشأ نتيجة شعور العامل بالانتماء لمنظمته دون غيرها، ويرجع ذلك إلى وجود بعض القيم والخصائص والأهداف المشتركة التي تربط بين العامل والمنظمة، تجعله يدعم منظمته بحماسة لتحقيق أهدافها التنظيمية".

ويرى (Irshad & Bashir, 2020)، أنه بعد أكثر من عقدين من البحث حول الجانب الإيجابي للتماثل التنظيمي، بدأ الباحثون يدركون أن له أيضاً جانباً مظلماً يحتاج إلى دراسة فورية، ومن خلال التحقيق في آثاره غير المباشرة على الاستحقاق النفسي أظهرت النتائج أن التماثل التنظيمي يؤدي إلى سلبيات تظهر في شكل الاستحقاق النفسي، والسلوك غير الأخلاقي المؤيد للمنظمات، واختراق القواعد المؤيدة للمجتمع، وذلك من خلال العلاقة بين القائد والأعضاء، التي تعزز تلك السلبيات.

وترى (محمد، 2020)، أن للتماثل التنظيمي أهمية في تعزيز الالتزام التنظيمي والدافعية، بالإضافة إلى تعزيز صورة المنظمة ومكانتها في المجتمع بما يقوي مركزها التنافسي، كما يجد من الصراع بين أعضاء التنظيم الإداري، ويقوي التعاون والاحترام بينهم، كما أن للتماثل التنظيمي أهمية في حياة الفرد نفسه؛ حيث يعزز احترام الفرد لذاته ورفع طموحاته.

سلوكيات الانسحاب

تعتبر سلوكيات الانسحاب من الموضوعات التي حازت اهتمام الباحثين؛ كونها من المتغيرات التي تؤثر على أداء المنظمة كلها، وإحدى المشكلات الأساسية التي تستدعي توجيه الجهود التنظيمية للتعامل معها (Llies et al., 2012؛ عطية، 2019). وتشكل أيضاً تكلفة إضافية للعديد من المنظمات، وذلك يرجع تبني الموظفين لسلوكيات الانسحاب؛ وهو ما يترتب عليه خسران المنظمة ساعات إضافية للتغطية على الموظفين الغائبين؛ ومن ثم ازدياد عبء العمل (Lobene & Meade, 2013).

وعرفها (Hulin, 1991)، على أنها "مجموعة السلوكيات التي يخطر فيها الموظفون غير الراضين عن العمل للانسحاب من أوضاع العمل". وتشير سلوكيات الانسحاب إلى قيام

الموظفين بتقليل مشاركتهم الفعالة في أداء المهام والأعمال الخاصة بهم (Eisenberger & Rhoades, 2002). وعرفها Erdemli (2015) بأنها تلك السلوكيات المرتبطة بانسحاب الموظف من الواجبات والمسؤوليات المسندة إليه؛ نتيجة لتزايد الفجوة بينه وبين المنظمة، وعرف هنية (2019)، الانسحاب الوظيفي بأنه ظاهرة سلوكية شعورية سلبية تنبع من الموظف نفسه، تجعله يشعر بالانفصال عن المنظمة جسدياً ونفسياً، ويترتب عليها أيضاً تراجعاً في أداء الفرد يصاحبه رغبة في قضاء وقت قليل في العمل والتأخر في الحضور، والرغبة في الانصراف المبكر أو بالقيام بأنشطة غير متعلقة بالعمل، مثل قضاء الوقت بالتحدث على الهاتف، أو زيارة الزملاء في مكاتبهم، أو غيرها من الأنشطة غير الضرورية وغير المرتبطة بالعمل.

تشمل سلوكيات الانسحاب "التأخر، التغيب عن العمل، ونية ترك العمل" (e.g. Colquitt et al., 2006; Joseph et al., 2010; Shapira & Zohair, 2011; et al., 2015). فسلوكيات الانسحاب تعكس علاقة الفرد السلبية بينه وبين منظمته أو حتى زملائه. وعليه؛ فإن الموظف الذي يتغيب عن العمل دون أي أسباب مقنعة أو تقديم أعذار، يكون لديه شعور بالاستياء، وارتفاع في نوايا ترك العمل أو تدني مستوى التزامه نحو المنظمة، ويعبر بشكل صريح وواضح أو ضمني عن المشاعر السلبية التي يشعر بها تجاه وظيفته ومنظمته (Allen & Meyer, 1990).

يشار إلى أن التأخر هو "وصول الموظف متأخراً إلى مقر العمل أو أنه يترك العمل قبل انتهاء ساعات العمل الرسمية دون تقديم أي أعذار"، أما الغياب؛ فهو عدم الحضور مطلقاً إلى مقر العمل (Hanisch, 1995)، بينما يمثل ترك العمل الشكل الأخير من أشكال الانسحاب الوظيفي، الذي يعبر عن الانسحاب الكامل والنهائي من المنظمة. فالعمال بإمكانهم أن يختاروا ترك العمل طوعاً (Colquitt et al., 2015; Hanisch & Hulin, 1990).

قام عدد محدود نسبياً من الباحثين - على حد علم الباحث - بدراسة العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوك الانسحاب، وبمراجعة قواعد البيانات العالمية باستخدام شبكة المعلومات الدولية توصل الباحث - على سبيل المثال وليس الحصر - إلى الدراسات الآتية:

دراسة (Tavares et al., 2015)، بعنوان "Organizational identification and "currencies of exchange": integrating social identity and social exchange perspectives". ترى الدراسة أن ما يتلقاه الموظفون من التماثل التنظيمي والدعم التنظيمي يؤدي إلى تقليل نية دورانهم وبدلاً من الانسحاب فإنهم ينخرطون في سلوكيات الدور الإضافي. دراسة (Edwards & Peccei, 2010)، "Perceived Organizational Support, Organizational Identification, and Employee Outcomes". قدمت الدراسة تحليلاً متعدد الأبعاد لنتائج التماثل التنظيمي، وتوصلت إلى وجود علاقة عكسية بين التماثل التنظيمي ونية ترك العمل، بشرط توافر الدعم التنظيمي للعاملين.

دراسة (Shen et al., 2014)، بعنوان "Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator". اختبرت الدراسة الدور الوسيط للتماثل التنظيمي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ونتائج

العمل، وتوصل الباحثون إلى أن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوكيات الانسحاب المتمثلة في نية ترك العمل. دراسة (Harris & Cameron, 2005) بعنوان "Multiple Dimensions of Organizational Identification and Commitment as Predictors of "Turnover Intentions and Psychological Well-Being."، قام الباحثان بدراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية والالتزام بوضعهما مؤشرين للتنبؤ بنوايا ترك العمل والرفاهية النفسية للعاملين، وتوصلا إلى وجود علاقة ارتباط سالبة بين كل من التماثل والالتزام التنظيمي ونوايا ترك العمل للموظفين.

دراسة (Van Knippenberg *et al.*, 2007)، بعنوان "Social Identity and Social Exchange: Identification, Support, and Withdrawal From the Job"، ترى أنه يمكن التنبؤ بسلوكيات الانسحاب من خلال التماثل التنظيمي، كما ترى أيضاً أن ارتفاع التماثل التنظيمي للعاملين يزيد من ارتباطهم بالمنظمة؛ ومن ثم تقل لديهم نية الانسحاب من العمل بشرط ضرورة تقديم الدعم من المشرف المباشر.

فيما أكدت دراسات كل من (Malik *et al.*, 2019; Gok *et al.*, 2015; Abrams *et al.*, 1998) وجود علاقة عكسية بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب.

التماثل التنظيمي (Organizational Identification) والاستحقاق النفسي (Psychological Entitlement):

الاستحقاق النفسي

برز مفهوم الاستحقاق في مجال علم نفس الشخصية من خلال دراسات Ellis (1898)، Freud (1914-1957) للرجسية، وقام (Raskin & Terry, 1988) بتصميم مقياس لقياس الرجسية ووجد أن الاستحقاق النفسي أحد مكونات الرجسية، وعرفا الاستحقاق بأنه "توقع خدمات خاصة دون تحمل مسؤوليات متبادلة"، ومع ذلك، لم يكن الاستحقاق مفهوماً مركزياً في أدبيات علم النفس حتى طور (Exline *et al.*, 2004) مقياس الاستحقاق النفسي (K. Brant, 2018).

يعرف (Exline *et al.*, 2000)، الاستحقاق النفسي بأنه "شعور الفرد بأنه يستحق أكثر من غيره، حتى لو كان هذا لا يتناسب مع قدراته وجهوده الفعلية". ويرى (O'Leary-Kelly *et al.*, 2017)، أنه غالباً ما يوصف الموظفون الذين تتوافر لديهم مشاعر الاستحقاق بأنهم غير متسامحين، بغضون، متعجرفون وعدوانيون.

ويترتب على الشعور بالاستحقاق بعض النتائج السلبية، التي تتضمن - على سبيل المثال وليس الحصر - استحقاق زيادة المرتب (Exline *et al.*, 2004)، الانسحاب من العمل (Fisk & Tomlinson, 2012)، الإحباط الوظيفي (Harvey & Harris, 2010)، نية ترك العمل (Neville, 2011).

(Harvey & Martinko, 2009)، التوتر الوظيفي (Hochwarter *et al.*, 2010; Hochwarter *et al.*, 2007)، ارتفاع السلوكيات المعوقة للإنتاج (Grijalva & Newman, 2014; Fisk, 2010).

سبقت الإشارة إلى أن التماثل التنظيمي يكشف عن التوافق بين قيم الموظفين وقيم مؤسساتهم (Tarakci *et al.*, 2018). فالموظفون ذوو التماثل التنظيمي المرتفع يتشاركون مع منظماتهم برابط خاص، ذلك الرابط يميزهم عن الموظفين الآخرين من خلال تمكينهم من التمتع بامتيازات بناءً على قربهم من المنظمة (Liu *et al.*, 2011; Avanzi *et al.*, 2015). هذه الامتيازات تتوقف على إظهار الموظف لقيم التماثل التنظيمي؛ الأمر الذي يزيد من مشاعر الاستحقاق النفسي (Tufan & Wendt, 2020). الأمر الذي يؤدي إلى توقع هؤلاء الموظفين ذوي الاستحقاق النفسي تلقي معاملة تفضيلية من قبل المنظمة، بغض النظر عن جهودهم (Zmemojtel-Piotrowska *et al.*, 2015).

ويرى الموظفون المستحقون نفسياً أنهم أعضاء مهمون في المنظمة، إلى الحد الذي يعتقدون فيه بأن المنظمة لا تستطيع العمل بشكل صحيح في غيابهم (Collins *et al.*, 2018)، وتدعم نظرية الهوية الاجتماعية فكرة العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي؛ فوفقاً لتلك النظرية يصبح الموظفون أعضاءً في تلك المجموعات التي تتوافق قيمها مع قيمهم الخاصة، وتعزز العضوية والاستيعاب بدورهما احترام الذات والفخر والشعور بالاستحقاق (Naseer *et al.*, 2019).

وتوصلت دراسة (Riketta, 2005)، بناءً على التحليل التلوي، إلى أن التماثل التنظيمي يعدّ مؤشراً مهماً لكثير من مخرجات العمل الإيجابية؛ مثل (انخفاض الغياب، دوران العمل، ارتفاع المشاركة الوظيفية، ارتباط مجموعة العمل، الرضا الوظيفي، سلوكيات الدور الإضافي) (Riketta, 2005).

وأكد (Naseer *et al.*, 2019)، في دراستهم المعنونة "The malevolent side of organizational identification: unraveling the impact of psychological entitlement and manipulative personality on unethical work behaviors"، أن التماثل التنظيمي له جانب سلبي في الترويج للسلوكيات غير الأخلاقية؛ مثل (التأييد المطلق للمنظمة، والمصلحة الذاتية)؛ مما يعطي إحساساً بالاستحقاق النفسي، ووجدوا أيضاً أن تأثير التماثل التنظيمي على الاستحقاق النفسي كان أكثر وضوحاً بين الموظفين ذوي الشخصية المتلاعبة.

وترى دراسة (Lee *et al.*, 2017)، بعنوان "Investigating When and Why Psychological Entitlement Predicts Unethical Pro-organizational Behavior"، أن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين الاستحقاق النفسي والسلوكيات المعوقة للإنتاج؛ كون الموظفين ذوي التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي هم الأكثر عرضة للانخراط في السلوكيات غير الأخلاقية.

وبينت نتائج دراسة (Klimchak *et al.*, 2016)، بعنوان "Employee Entitlement and Proactive Work Behaviors: The Moderating Effects of Narcissism and Organizational

Identification"، أن التماثل التنظيمي يرتبط إيجابياً بالاستحقاق النفسي، كما أنه يتوسط العلاقة بين الاستحقاق النفسي وسلوكيات العمل.

تأثير الاستحقاق النفسي على سلوكيات الانسحاب:

وعرّفت دراسة (Harvey & Martinko, 2009)، بعنوان "An empirical examination of the role of attributions in psychological entitlement and its outcomes"، الاستحقاق النفسي بأنه الظاهرة التي يعتقد فيها الأفراد باستمرار أنهم يستحقون مكافآت ومعاملة تفضيلية؛ بغض النظر عن مستويات الأداء الفعلي. بحثت هذه الدراسة تأثير الاستحقاق النفسي على نتائج مخرجات العمل، وأشارت إلى أن تصورات الاستحقاق ترتبط ارتباطاً سلبياً بنية ترك العمل.

ويرى (Jordan & Zitek, 2021)، من خلال مقالهم بعنوان "Entitled People Are More Likely To Be Angry at Bad Luck"، أن الأشخاص الذين لديهم شعور كبير بالاستحقاق كانوا أكثر استعداداً للغضب بشأن الحظ السيئ، كما لو أن ظلاماً شخصياً وقع عليهم وأن الظروف كلها تقف ضدهم عن عمد، فالتعامل مع أشخاص من هذا النوع، ممن لديهم مستويات عالية من الاستحقاق النفسي في بيئة العمل، لا يمكن تجنبه، في بعض الأحيان. ورأت الدراسة أن غضب هؤلاء الأشخاص لا يعني - بالضرورة - تعرضهم للظلم من أقرانهم في العمل، وأن شعورهم بالاضطهاد والغضب يمكن ببساطة أن يكون بسبب تعرضهم لظروف سيئة خارجة عن سيطرتهم بدلاً من تلك الظروف الرائعة التي يشعرون بأنهم يستحقونها.

تتوقع هذه الدراسة وجود تأثير معنوي بين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي وتبني العاملين لسلوكيات الانسحاب؛ وعليه:

يمكن - مما تقدم - صياغة فروض الدراسة على النحو الآتي:

الفرض الأول

"يؤثر التماثل التنظيمي تأثيراً معنوياً على تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

الفرض الثاني

"يؤثر التماثل التنظيمي تأثيراً معنوياً على شعور العاملين في القطاع محل الدراسة بالاستحقاق النفسي".

الفرض الثالث

"يؤثر شعور العاملين بالاستحقاق النفسي تأثيراً معنوياً على تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

الفرض الرابع

"يؤثر مستوى شعور العاملين بالاستحقاق النفسي - بوصفه متغيراً وسيطاً - تأثيراً معنوياً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

العلاقة التفاعلية بين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي وأثرها على سلوكيات

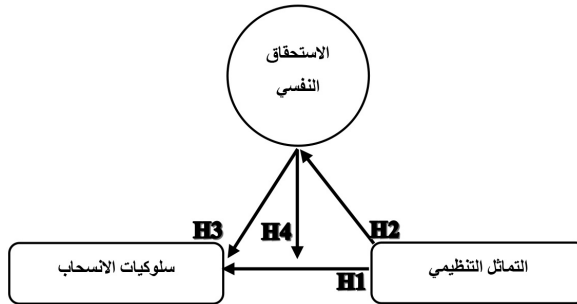
الانسحاب:

تناولت دراسة (Naseer *et al.*, 2019)، العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات العمل غير الأخلاقية، وركزت تلك الدراسة على الجانب السلبي من التماثل التنظيمي على وجه التحديد، وهدفت إلى تعرّف انخراط الموظفين في السلوكيات غير الأخلاقية المؤيدة للتنظيم إذا ما كان بسبب الإفراط في الشعور بالتماثل؛ مما ينتج عنه شعور بالاستحقاق النفسي الذي يعزز سلوكيات العمل غير المنتجة. وتفترض الدراسة أيضاً أن الاستحقاق النفسي له تأثير غير مباشر يتوقف على شخصية الموظف التي توصف بأنها شخصية متلاعبة. طبقت الدراسة على عينة من 306 موظفين في قطاع الخدمات في باكستان، وتوصلت إلى أن الاستحقاق النفسي يتوسط العلاقة بين التماثل التنظيمي والانخراط في السلوكيات غير الأخلاقية، وأن تعزيز الشعور بالاستحقاق النفسي يقلل من تلك السلوكيات السلبية.

وعليه؛ يتنبأ الباحث بأن شعور العاملين بالاستحقاق النفسي يتوسط العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبنيهم لسلوكيات الانسحاب.

في ضوء العرض السابق للإطار النظري والدراسات السابقة والفروض، يقترح

الباحث النموذج الآتي:



شكل (1)

نموذج الدراسة

أسلوب الدراسة:

1 - منهج الدراسة:

يتضمن هذا الجزء المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الحالية، وأنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها، وتوصيف مجتمع الدراسة وعينتها، ومتغيرات الدراسة، وأداة القياس.

أولاً - المنهج العلمي:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وهو يتضمن دراسة المشكلة ووصفها بشكل دقيق، والتعبير عنها كيفياً، وتوضيح خصائصها، وتمثيلها بشكل كمي وتحديد درجة ارتباط علاقتها، ولا يكفي هذا المنهج بوصف المشكلة فحسب، بل يقدم أيضاً وإنما يقدم استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره.

ثانياً - مصادر البيانات:

للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحث على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، على النحو الآتي:

أ - الدراسة المكتبية: استكمالاً للدراسة المكتبية الاستكشافية التي قام بها الباحث ضمن الدراسة الاستطلاعية، وبعد أن اتضحت معالم الدراسة (من حيث تحديد كل من: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وأهدافها، وفروضها)، ومن أجل الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لتحقيق أهدافها، قام الباحث بدراسة مكتبية أكثر عمقاً، استهدفت جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات الدراسة. وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحث على عدة مصادر، من أهمها: المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث.

ب - الدراسة الميدانية: استهدفت الدراسة الميدانية جمع البيانات الأولية وتحليلها للإجابة عن تساؤلات الدراسة، إضافة إلى اختبار فروض الدراسة، ومن ثم تحقيق أهدافها.

2 - مجتمع الدراسة وعينتها:

يشار إلى مجتمع الدراسة على أنه جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضع الدراسة، وتتشترك في صفة محددة أو أكثر، وقد حدد مجتمع هذه الدراسة في أنه جميع العاملين في قطاع الرعاية الصحية بالمستشفيات الجامعية في جمهورية مصر العربية، البالغ عددهم (49258) مفردة. ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، وقيود الوقت والتكلفة وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته، فقد اعتمد على أسلوب العينة الطبقية - بسبب عدم تجانس مفردات المجتمع وتوافر إطار محدد لمجتمع الدراسة - لجمع البيانات اللازمة، وُحددت باستخدام أداة Sample Size Calculator، عند مستوى خطأ (5%)، مستوى الثقة (95%)،

نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخصائص موضوع الدراسة (50%)، حجم العينة المطلوب هو (382) مفردة، زيد حجم العينة لتصبح (400) مفردة لأغراض إحصائية، وزعت هذه العينة باستخدام أسلوب التوزيع النسبي بين عدد مفردات الدراسة داخل كل طبقة (كل طبقة تمثل مستشفى من المستشفيات الجامعية محل الدراسة. واعتمد الباحث في تحديد المفردات لكل طبقة الطريقة العشوائية للأقسام المختلفة في المستشفيات محل الدراسة.

جدول (1)
توزيع مجتمع الدراسة وعينتها

#	بيان	حجم المجتمع	نسبة كل جامعة من استمارات الاستقصاء	حجم العينة	القوائم الصحيحة
1	مستشفيات جامعة القاهرة	6724	14%	56	43
2	مستشفيات جامعة الاسكندرية	6374	12%	48	41
3	مستشفيات جامعة عين شمس	5558	11%	44	36
4	مستشفيات جامعة اسيوط	3567	7%	28	23
5	مستشفيات جامعة طنطا	6633	13%	52	47
6	مستشفيات جامعة المنصورة	9197	19%	76	69
7	مستشفيات جامعة الزقازيق	3920	8%	32	19
8	مستشفى جامعة المنيا	1622	3%	12	6
9	مستشفيات جامعة المنوفية	2679	5%	20	17
10	مستشفيات جامعة قناة السويس	2498	5%	20	9
11	مستشفيات جامعة جنوب الوادي	233	1%	6	3
12	مستشفى جامعة حلوان	280	1%	6	6
	المجموع	49258	100%	400	319

المصدر من إعداد الباحث في ضوء البيانات المتاحة عبر منصة (المجلس الأعلى للجامعات)، (<https://scu.eg/pages/>)، (university_hospitals).

حدود الدراسة:

- 1 - الحدود الزمنية للدراسة: تتمثل في الفترة التي جمعت فيها البيانات الأولية اللازمة للدراسة من مصادرها المختلفة، وهي من سبتمبر 2021 حتى مارس 2022.
- 2 - الحدود المكانية للدراسة: تتمثل في المستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية، البالغ عددها 109 مستشفيات موزعة على جامعات (القاهرة، عين شمس، الإسكندرية، حلوان، أسيوط، طنطا، المنصورة، المنوفية، الزقازيق، قناة السويس، المنيا، جنوب الوادي).

3 - الحدود البشرية للدراسة: تتمثل في جميع العاملين في المستشفيات محل الدراسة.

أداة الدراسة:

- 1 - التماثل التنظيمي: استخدم مقياس (Miller et al., 2000)، ويتكون من 3 محاور (العضوية، الولاء، التشابه)، وخصص لكل محور العبارات الآتية: محور العضوية العبارات (1-3)، محور الولاء (4-9)، محور التشابه (10-12)، بإجمالي 12 عبارة للمقياس كله. وقد أشار الرقم 1 إلى عدم الموافقة التامة، في حين أشار الرقم 5 إلى الموافقة التامة، مع وجود درجة مُحايدة في المنتصف).
 - 2 - الاستحقاق النفسي: استخدم مقياس (Campbell, 2004)، ويتكون من (9) عبارات، واستخدم مقياس "ليكرت" الخماسي (Likert Scale)؛ حيث يشير الرقم 1 إلى عدم الموافقة التامة، في حين يشير الرقم 5 إلى الموافقة التامة، مع وجود درجة مُحايدة في المنتصف).
 - 3 - سلوكيات الانسحاب: اعتمد في صياغة العبارات للمقياس على دراسات كل من (Foust et al., 2006; Paget, 1998)، ويتكون من 3 محاور أساسية، بإجمالي (8) عبارات، خصص للمحور الأول التأخر عن العمل Lateness العبارات (1-4)، المحور الثاني الغياب Absenteeism عن العمل العبارات (5-6)، المحور الثالث نية ترك العمل Turnover العبارات (7-8)؛ حيث يشير الرقم 1 إلى عدم الموافقة التامة، في حين يشير الرقم 5 إلى الموافقة التامة، مع وجود درجة مُحايدة في المنتصف).
- ويوضح جدول (2) اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة، تعرّف مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة وتعميمها.

جدول (2)
نتائج اختبار الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

المقاييس المستخدمة في الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا	معامل الصدق
التماثل	3	0.86	0.71
التنظيمي	6	0.82	0.63
التشابه	3	0.81	0.68
الاستحقاق النفسي	9	0.85	0.72
سلوكيات	4	0.81	0.66
الانسحاب	2	0.82	0.64
نية ترك العمل	2	0.85	0.69

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول السابق يتضح الآتي:

- يحتوي مقياس التماثل التنظيمي (12) عبارة، يتكون من (3) متغيرات فرعية، هي: (العضوية، الولاء، التشابه). جاءت قيمة معامل ألفا لإجمالي المقياس (0.83)، فيما جاءت معاملات ألفا للمتغيرات الفرعية على التوالي: (0.86 - 0.82 - 0.81)؛ الأمر الذي يشير إلى درجة كبيرة من الاعتمادية في مقياس التماثل التنظيمي؛ ومن ثم تقرر عدم استبعاد أي عبارة؛ نظراً إلى عدم وجود معاملات تقل عن (0.60).
- يشتمل مقياس الاستحقاق النفسي على (9) عبارات، جاءت قيمة معامل ألفا لإجمالي المقياس (0.85)؛ الأمر الذي يشير إلى درجة كبيرة من الاعتمادية في مقياس الاستحقاق النفسي؛ ومن ثم تقرر عدم استبعاد أي عبارة؛ نظراً لعدم وجود معاملات تقل عن (0.60).
- يشتمل مقياس سلوكيات الانسحاب على (8) عبارات، ويتكون من (3) متغيرات فرعية، هي (التأخر عن العمل، الغياب عن العمل، نية ترك العمل). جاءت قيمة معامل ألفا لإجمالي المقياس (0.82)، فيما جاءت معاملات ألفا للمتغيرات الفرعية على التوالي (0.81، 0.82، 0.85)؛ الأمر الذي يشير إلى درجة كبيرة من الاعتمادية في مقياس الاستحقاق النفسي. ومن ثم تقرر عدم استبعاد أي عبارة؛ نظراً إلى عدم وجود معاملات تقل عن (0.60).
- من العرض السابق لنتائج الصدق والثبات نجد أنه يتوافر الصدق والثبات لمقاييس أداة الدراسة؛ الأمر الذي يعني صلاحية الأداة لاستخدامها في الدراسة.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

- استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية لاختبار فروض الدراسة، تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال استخدام برنامج (SPSS-v26): صدق أداة الدراسة وثباتها، الإحصاء الوصفي، الانحراف المعياري والوسط الحسابي، أسلوب الانحدار المتعدد Multi Regression Analysis بين متغيرات الدراسة.

الإحصاء الوصفي ومصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة:

يوضح جدول (3) مؤشرات استجابات المبحوثين ومعاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة.

جدول (3)

مؤشرات استجابات المبحوثين ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6	7
	التمائل التنظيمي	2.15	0.63							
1	العضوية	2.08	0.54	1						
2	الولاء	2.09	0.70	0.19	1					
3	التشابه	2.30	0.64	0.11	0.13	1				
4	الاستحقاق النفسي	2.43	0.65	0.509	0.565	0.583	1			
	سلوكيات الانسحاب	4.14	0.56							
5	التأخر عن العمل	4.29	0.62	-	-	-	-	1		
				0.246	0.331	0.400	0.282			
6	الغياب عن العمل	4.20	0.58	-0.374	-0.556	-0.509	-0.424	0.221	1	
7	نية ترك العمل	3.91	0.47	-0.346	-0.479	-0.458	-0.556	0.191	0.170	1

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول السابق يتضح الآتي:

- 1 - انخفاض قيمة الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص متغير التماثل التنظيمي؛ حيث بلغ الوسط الحسابي لاستجاباتهم (2.15)، بانحراف معياري قدره (0.63)، وجاءت نتائج الأبعاد الفرعية للتماثل التنظيمي على النحو الآتي:
 - انخفاض قيمة الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص متغير العضوية، وانعكس ذلك في استجابات العاملين؛ حيث بلغ الوسط الحسابي لاستجاباتهم (2.08)، بانحراف معياري قدره (0.54).
 - انخفاض قيمة الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص متغير الولاء، وانعكس ذلك في استجابات العاملين، حيث بلغ الوسط الحسابي لاستجاباتهم (2.09) بانحراف معياري قدره (0.70).
 - انخفاض قيمة الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص متغير التشابه، وانعكس ذلك في استجابات العاملين؛ حيث بلغ الوسط الحسابي لاستجاباتهم (2.30)، بانحراف معياري قدره (0.64).
- 2 - انخفاض قيمة الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص متغير الاستحقاق النفسي، وانعكس ذلك في استجابات العاملين؛ حيث بلغ الوسط الحسابي لاستجاباتهم (2.43)، بانحراف معياري قدره (0.65).

3 - ارتفاع قيمة الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص متغير سلوكيات الانسحاب، وانعكس ذلك في استجابات العاملين؛ حيث بلغ الوسط الحسابي لاستجاباتهم (4.14) بانحراف معياري، قدره (0.56)، وجاءت نتائج أبعاد سلوكيات الانسحاب على النحو الآتي:

- بلغ الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين لبُعد التأخر عن العمل (4.29)، بانحراف معياري، قدره (0.62).

- بلغ الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص بُعد الغياب عن العمل (4.20)، بانحراف معياري، قدره (0.58).

- بلغ الوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين فيما يخص بُعد نية ترك العمل (3.91)، بانحراف معياري، قدره (0.47).

4 - تعكس معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة عن وجود علاقات معنوية بينها:

- توجد علاقة ارتباط طردية بين التماثل التنظيمي وأبعاده (العضوية، الولاء، التشابه)، والاستحقاق النفسي.

- توجد علاقة ارتباط سلبية بين التماثل التنظيمي وأبعاده: (العضوية، الولاء، التشابه)، وسلوكيات الانسحاب وأبعاده (التأخر عن العمل، الغياب عن العمل، نية ترك العمل).

- توجد علاقة ارتباط سلبية بين الاستحقاق النفسي وسلوكيات الانسحاب.

اختبار فروض الدراسة

قام الباحث بقياس دور الاستحقاق النفسي في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب اعتماداً على المعايير التي حددها (Baron & Kenny, 1986)، وتمت على مرحلتين باستخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Multi-Regression:

- المرحلة الأولى: إدخال الاستحقاق النفسي جنباً إلى جنب مع التماثل التنظيمي وكأنه متغير مستقل، مع تجاهل العلاقة التفاعلية بينهما وقياس أثر ذلك على سلوكيات الانسحاب. من خلال هذه الخطوة قام الباحث باختبار الفرضين الأول والثاني من فروض الدراسة (جدول 4، 5). ولاختبار صحة الفرض الثالث تم قياس أثر أبعاد التماثل التنظيمي على شعور العاملين بالاستحقاق (جدول 6).

- المرحلة الثانية: إدخال الاستحقاق النفسي جنباً إلى جنب مع التماثل التنظيمي، بالإضافة إلى حاصل ضرب المتغيرين أحدهما في الآخر، وذلك ضمن معادلة الانحدار الثانية؛ لتعرف مقدار التغير في القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار؛ بسبب وجود العلاقة التفاعلية

يبين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي، وقد استهدفت تلك الخطوة اختبار الفرض الرابع من فروض الدراسة (الكرداوي، 2011).

جدول (4)

نتائج الانحدار المتدرج للتماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي على سلوكيات الانسحاب

المتغيرات	β	R^2	ΔR^2	T	مستوى المعنوية
التماثل التنظيمي	-0.461	0.23	0.23	-14.789	0.01
الاستحقاق النفسي	-0.285	0.34	0.11	-6.327	0.04
$R^2 = 0.43 / F = 163.21 / P < 0.05$					اختبار معنوية النموذج

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول (5)

الانحدار المتدرج لأثر كل من التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي على سلوكيات الانسحاب

الأبعاد	التأخر عن العمل			الغياب عن العمل			نية ترك العمل			T	مستوى المعنوية
	β	R^2	ΔR^2	β	R^2	ΔR^2	β	R^2	ΔR^2		
العضوية	-0.21	0.07	0.07	-0.41	0.14	0.14	-0.08	0.12	0.12	-3.394	0.01
الولاء	-0.25	0.11	0.04	-0.28	0.31	0.17	-0.62	0.23	0.11	-6.877	0.01
التشابه	-0.33	0.16	0.05	-0.17	0.36	0.05	-0.09	0.26	0.03	-5.102	0.05
الاستحقاق النفسي	-0.36	0.18	0.02	-0.37	0.48	0.12	-0.24	0.31	0.05	-6.327	0.04
$R^2 = 0.43 / F = 163.21 / P < 0.05$											اختبار معنوية النموذج

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

اختبار صحة الفرض الأول:

"يؤثر التماثل التنظيمي تأثيراً معنوياً على مستوى تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

من جدول (4) يتضح تأثير التماثل التنظيمي على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب، الذي انعكس في النتائج الآتية ($R^2 = 0.23, \Delta R^2 = 0.23, \beta = -0.461, P < 0.01$)، حيث إن 23% من التغيرات في مستوى تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب ترجع إلى غياب الشعور بالتماثل التنظيمي للعاملين، وتعكس إشارة بيتا السالبة أنه كلما غاب التماثل ازداد

تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب؛ الأمر الذي نتج عنه (عدم الالتزام بمواعيد العمل المقررة، عدم إتمام ساعات العمل الرسمية وترك العمل قبل استكمال ساعات العمل المقررة، التغيب أساساً عن العمل وعدم الحضور نهائياً، ارتفاع مشاعر سلبية تجاه العمل و بيئة العمل).

من جدول (5) يتضح تأثير أبعاد التماثل التنظيمي على أبعاد سلوكيات الانسحاب للعاملين في المجتمع محل الدراسة، وفيما يلي تفسير تأثير كل بعد من الأبعاد:

- العضوية:

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد التأخر عن العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.07, \Delta R^2 = 0.07, \beta = -0.21, P < 0.01$)، ويعني ذلك أن 7% من سلوكيات التأخر عن العمل ترجع إلى انخفاض شعور العاملين في مجتمع الدراسة بالانتماء، واتضح ذلك أيضاً في انخفاض قيم استجاباتهم لبعد العضوية؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض الاعتزاز والفخر، والتحدث بإيجابية، ومصير جهة العمل ومستقبلها؛ الأمر الذي انعكس على تصرفات العاملين وانعكس أيضاً على استجاباتهم لبعد التأخر عن العمل؛ حيث اظهروا تقبل فكرة التأخر عن العمل؛ ما دام أن العمل المطلوب يتم إنجازه، والرغبة في الخروج من العمل مبكراً، وتمديد فترات الراحة.

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد الغياب عن العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.14, \Delta R^2 = 0.14, \beta = -0.41, P < 0.01$)، ويعني ذلك أن 14% من سلوك الغياب عن العمل ترجع إلى انخفاض شعور العاملين في مجتمع الدراسة بالانتماء، واتضح ذلك أيضاً في انخفاض قيم استجاباتهم لبعد العضوية؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض الاعتزاز والفخر، والتحدث بإيجابية، ومصير جهة العمل ومستقبلها، وتبني سلوك الغياب عن العمل بين العاملين؛ إذ يفضلون التغيب عن العمل لحضور مناسبات اجتماعية، والتغيب عن العمل لمقابلة الآخرين.

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد نية ترك العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.12, \Delta R^2 = 0.12, \beta = -0.08, P < 0.01$)، ويعني ذلك أن 12% من نية ترك العمل ترجع إلى انخفاض شعور العاملين في مجتمع الدراسة بالانتماء، واتضح ذلك أيضاً في انخفاض قيم استجاباتهم لبعد العضوية؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض الاعتزاز والفخر، والتحدث بإيجابية، ومصير جهة العمل ومستقبلها، وتبني نية ترك العمل بين العاملين؛ إذ يشعرون في ترك العمل لتجنب تراكم الآثار النفسية، وأن بيئة العمل غير مناسبة لهم.

- الولاء:

* سبقت الإشارة إلى أن هذا البعد يبين مدى دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة الحماسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، ويؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما

يتعلق ببُعد التأخر عن العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.11, \Delta R^2 = 0.04, \beta = -0.25, P < 0.01$)، ويعني ذلك أن 4% من سلوكيات التأخر على العمل ترجع إلى انخفاض دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة الحماسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، واتضح ذلك أيضاً في انخفاض قيم استجابتهم لبعد الولاء؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض المشاعر الإيجابية تجاه المنظمة بوصفها مكاناً مناسباً للعمل، وانخفاض الرغبة في قضاء كل حياتي المهنية في منظمتي، وانخفاض مشاعر العاملين بأن منظماتهم تهتم بهم، وانخفاض مشاعر فخر العاملين بالعمل في المنظمات محل الدراسة، بدلاً من أي منظمة أخرى؛ الأمر الذي انعكس على تصرفات العاملين، و انعكس أيضاً على استجاباتهم لبعد التأخر عن العمل؛ إذ أظهروا تقبل فكرة التأخر عن العمل ما دام العمل المطلوب يتم إنجازه، والرغبة في الخروج من العمل مبكراً، وتمديد فترات الراحة.

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد الغياب عن العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.31, R^2 = 0.17, \beta = -0.28, P < 0.01$)، ويعني ذلك أن 17% من سلوكيات الغياب عن العمل ترجع إلى انخفاض دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة الحماسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، واتضح ذلك في انخفاض قيم استجابتهم لبعد الولاء؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض المشاعر الإيجابية تجاه المنظمة، بوصفها مكاناً مناسباً للعمل، وانخفاض الرغبة في قضاء كل حياتي المهنية بمنظمتي، وانخفاض مشاعر العاملين بأن منظماتهم تهتم بهم، وانخفاض مشاعر فخر العاملين بالعمل في المنظمات محل الدراسة، بدلاً من أي منظمة أخرى، وتبني سلوك الغياب عن العمل بين العاملين؛ إذ يفضلون التغيب عن العمل لحضور مناسبات اجتماعية، والتغيب عن العمل لمقابلة الآخرين.

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد نية ترك العمل ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.23, \Delta R^2 = 0.11, \beta = -0.62, P < 0.01$)، ويعني ذلك أن 11% من سلوكيات نية ترك العمل ترجع إلى انخفاض قيم استجابتهم لبعد الولاء؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض المشاعر الإيجابية تجاه المنظمة بوصفها مكاناً مناسباً للعمل، وانخفاض الرغبة في قضاء كل حياتي المهنية بمنظمتي، وانخفاض مشاعر العاملين بأن منظماتهم تهتم بهم، وانخفاض مشاعر فخر العاملين بالعمل في المنظمات محل الدراسة، بدلاً من أي منظمة أخرى، وتبني نية ترك العمل بين العاملين؛ إذ يفضلون ترك العمل لتجنب تراكم الآثار النفسية، و أن بيئة العمل غير مناسبة لهم.

– التشابه:

* هذا البعد معني بإدراك الأفراد لوجود بعض القيم والخصائص والأهداف المشتركة مع الأعضاء الآخرين، يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد التأخر عن العمل ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.16, \Delta R^2 = 0.05, \beta = -0.33, P < 0.05$)، ويعني ذلك أن 5% من سلوكيات التأخر

على العمل ترجع إلى شعور العاملين بأن المنظمة التي يعملون فيها لا تمثلهم، وأن قيم تلك المؤسسات لا تنسجم وقيمهم، كما أنهم لا يجدون كيانهم معها؛ الأمر الذي أسهم في تبنيهم لسلوك التأخر عن العمل؛ إذ اظهروا تقبل فكرة التأخر عن العمل ما دام العمل المطلوب يتم إنجازه، والرغبة في الخروج من العمل مبكراً، وتمديد من فترات الراحة.

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد الغياب عن العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.36, \Delta R^2 = 0.05, \beta = -0.17, P < 0.05$)، ويعني ذلك أن 5% من سلوكيات الغياب عن العمل ترجع إلى انخفاض دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة الحماسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، واتضح ذلك في انخفاض قيم استجابتهم لبعد التشابه؛ الأمر الذي أسهم أيضاً في تبنيهم لسلوك الغياب عن العمل؛ إذ يفضلون التغيب عن العمل لحضور مناسبات اجتماعية، والتغيب عن العمل لمقابلة الآخرين.

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد نية ترك العمل ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.26, \Delta R^2 = 0.03, \beta = -0.09, P < 0.05$)، ويعني ذلك أن 3% من سلوكيات نية ترك العمل ترجع إلى انخفاض دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة الحماسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، واتضح ذلك في انخفاض قيم استجابتهم لبعد التشابه؛ الأمر الذي أسهم أيضاً في شعورهم بأنهم يرغبون في ترك العمل؛ إذ يشعرون بأن في ترك العمل حلاً لتجنب تراكم الآثار النفسية، وأن بيئة العمل غير مناسبة لهم.

مما تقدم تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد التماثل التنظيمي على أبعاد سلوكيات الانسحاب؛ وعليه يُقبل الفرض الأول القائل: "يؤثر التماثل التنظيمي تأثيراً معنوياً على مستوى تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

اختبار صحة الفرض الثاني

"يؤثر التماثل التنظيمي تأثيراً معنوياً على مستوى شعور العاملين في القطاع محل الدراسة بالاستحقاق النفسي".

جدول (6)

نتائج الانحدار لأبعاد التماثل التنظيمي على الاستحقاق النفسي

مستوى المعنوية	T	الاستحقاق النفسي			الأبعاد
		ΔR^2	R^2	β	
0.01	5.183	—	0.26	0.26	العضوية
0.01	6.766	0.06	0.32	0.31	الولاء
0.01	5.203	0.02	0.34	0.19	التشابه
$R^2 = 0.41 / F = 161.64 / P < 0.05$					اختبار معنوية النموذج

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من جدول (6) يتضح تأثير أبعاد التماثل التنظيمي على الاستحقاق النفسي للعاملين في المجتمع محل الدراسة، وفيما يلي تفسير تأثير كل بعد من الأبعاد:

- العضوية

سبقت الإشارة إلى أن بُعد العضوية يبين درجة شعور الفرد بالانتماء لمنظمته دون غيرها من المنظمات، ويتضح من النتائج، أن بُعد العضوية - أحد أبعاد التماثل التنظيمي - يفسر 26% من التباين في قيم المتغير التابع (شعور العاملين بالاستحقاق النفسي)؛ فالموظفون من ذوي التماثل التنظيمي المرتفع يتشاركون مع منظماتهم برابط خاص، ذلك الرابط يميزهم عن الموظفين الآخرين من خلال تمكينهم من التمتع بامتيازات بناءً على قربهم من المنظمة. هذه الامتيازات تتوقف على إظهار الموظف لقيم التماثل التنظيمي؛ الأمر الذي يزيد من مشاعر الاستحقاق النفسي والعكس بالعكس.

- الولاء

هذا البُعد معني بمدى دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة حماسهم لتحقيق الأهداف التنظيمية، ويتضح من النتائج أن بُعد الولاء - أحد أبعاد التماثل التنظيمي - يفسر 6% من التباين في قيم المتغير التابع، (شعور العاملين بالاستحقاق النفسي)، وهذا الشعور بالولاء يجعل بعض العاملين يشعرون بدرجة من الاستحقاق، وفي بعض الأحيان بأنهم يستحقون أكثر من غيرهم نتيجة لدعمهم لمنظمتهم.

- التشابه

هذا البُعد معني بمدى إدراك الأفراد لوجود بعض القيم والخصائص والأهداف المشتركة مع الأعضاء الآخرين، ويتضح من النتائج أن بُعد التشابه - أحد أبعاد التماثل التنظيمي - يفسر 2% من التباين في قيم المتغير التابع (شعور العاملين بالاستحقاق النفسي). ويدعم نظرية الهوية الاجتماعية وفكرة العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي، ووفقاً لتلك النظرية يصبح الموظفون أعضاء في تلك المجموعات التي تتوافق قيمها مع قيمهم الخاصة، وهذه العضوية والاستيعاب بدورهما يعززان احترام الذات والفخر والشعور بالاستحقاق (Naseer et al., 2019).

اختبار صحة الفرض الثالث

"يؤثر شعور العاملين بالاستحقاق النفسي تأثيراً معنوياً على مستوى تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

من جدول (4) يتضح تأثير الاستحقاق على تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب، وهو ما انعكس في النتائج الآتية ($R^2 = 0.34, \Delta R^2 = 0.11, \beta = -0.285, P < 0.04$)؛ إذ إن 2% من التغيرات في مستوى تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب تعود إلى تراجع الشعور بالاستحقاق النفسي للعاملين، وتنعكس إشارة بيتا السالبة إلى أنه كلما غاب الاستحقاق النفسي ازداد

تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب؛ الأمر الذي نتج عنه (عدم الالتزام بمواعيد العمل المقررة، وعدم إتمام ساعات العمل الرسمية وترك العمل قبل استكمال ساعات العمل المقررة، والتغيب أساساً عن العمل وعدم الحضور نهائياً، وارتفاع مشاعر سلبية تجاه العمل وبيئة العمل).

من جدول (5) يتضح تأثير الاستحقاق النفسي على أبعاد سلوكيات الانسحاب للعاملين في المجتمع محل الدراسة، وفيما يلي تفسير تأثير كل بعد من الأبعاد الخاصة في سلوكيات الانسحاب:

- التأخر عن العمل:

* يتضح من النتائج ($R^2 = 0.18, \Delta R^2 = 0.02, \beta = -0.36, P < 0.04$)، أن 2% من سلوكيات التأخر على العمل ترجع إلى انخفاض إحساس العاملين بالاستحقاق النفسي. فالعاملون في المجتمع محل الدراسة ليس لديهم أي شيء يميزهم في المعاملة عن غيرهم من زملائهم؛ الأمر الذي أثر على استجاباتهم في إظهار تقبل فكرة التأخر عن العمل ما دام العمل المطلوب يتم إنجازه، والرغبة في الخروج من العمل مبكراً، وتمديد فترات الراحة.

- الغياب عن العمل

* يؤثر الاستحقاق النفسي على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد الغياب عن العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.48, \Delta R^2 = 0.12, \beta = -0.37, P < 0.04$)، ويعني ذلك أن 12% من سلوكيات الغياب عن العمل تعود إلى انخفاض إحساس العاملين بالاستحقاق النفسي، وأن شعورهم بالاضطهاد والغضب يمكن ببساطة أن يكون بسبب تعرّضهم لظروف سيئة خارجة عن سيطرتهم، بدلاً من تلك الظروف الرائعة التي يشعرون بأنهم يستحقونها؛ ومن ثم، فإن شعورهم بأنهم لا يحققون ما يستحقونه قد يجعلهم يلجؤون إلى التغيب عن العمل.

- نية ترك العمل

* يؤثر هذا البعد على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب فيما يتعلق ببُعد نية ترك العمل، ويتضح ذلك من النتائج الآتية: ($R^2 = 0.31, \Delta R^2 = 0.05, \beta = -0.24, P < 0.04$)، ويعني ذلك أن 5% من إحساس العاملين بالاستحقاق النفسي، وأن شعورهم بالاضطهاد والغضب يمكن ببساطة أن يكون بسبب تعرّضهم لظروف سيئة خارجة عن سيطرتهم، بدلاً من تلك الظروف الرائعة التي يشعرون بأنهم يستحقونها؛ ومن ثم، فإن شعورهم بأنهم لا يحققون ما يستحقونه قد يجعلهم يلجؤون إلى تبني نية ترك العمل بين العاملين لتجنب تراكم الآثار النفسية.

مما تقدم تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للاستحقاق النفسي على تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب؛ وعليه يتم قبول الفرض الثاني القائل: "يؤثر شعور العاملين

بالاستحقاق النفسي تأثيراً معنوياً على مستوى تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

اختبار صحة الفرض الرابع

"يؤثر مستوى شعور العاملين بالاستحقاق النفسي - بوصفه متغيراً وسيطاً - تأثيراً معنوياً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب".

قياس الدور التفاعلي للمتغير الوسيط

تعرف الدور الذي يؤديه الاستحقاق النفسي بوصفه متغيراً وسيطاً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب، بُحث أثر العلاقة التفاعلية بين الاستحقاق النفسي والتماثل التنظيمي على سلوكيات الانسحاب، وينعكس ذلك من خلال جدول (7):

جدول (7)

نتائج الانحدار المتدرج لاختبار أثر العلاقة التفاعلية بين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي على سلوكيات الانسحاب

المتغيرات	β	R^2	ΔR^2	T	مستوى المعنوية
التماثل التنظيمي	-0.211	0.23	—	-22.654	0.01
الاستحقاق النفسي	-0.115	0.34	0.11	-12.438	0.03
التماثل التنظيمي X الاستحقاق النفسي	-0.018	0.69	0.35	-7.325	0.01
$R^2 = 0.74 / F = 203.14 / P < 0.05$					اختبار معنوية النموذج

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من جدول (7) يتضح:

أن التماثل التنظيمي يفسر 23% من التباين في المتغير التابع (سلوكيات الانسحاب)، بينما يفسر الاستحقاق النفسي 11% من التباين في المتغير التابع (سلوكيات الانسحاب).

ارتفاع القدرة التفسيرية للنموذج الكلي من (43%) إلى (74%) عند إضافة الاستحقاق النفسي بوصفه متغيراً وسيطاً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب، وهو ما يتوافق مع دراسة كل من (Naseer et al., 2019)؛ كون أن الاستحقاق النفسي يتوسط العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب؛ وعليه يقبل الفرض الرابع.

مناقشة النتائج

استهدفت هذه الدراسة قياس أثر الاستحقاق النفسي - بوصفه متغيراً وسيطاً - في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب للعاملين في المستشفيات الجامعية الحكومية بجمهورية مصر العربية، و بالتحليل الإحصائي للبيانات توصل الباحث إلى وجود تأثير معنوي للتماثل التنظيمي على تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب؛ إذ وجدت الدراسة أن انخفاض شعور العاملين بالتماثل التنظيمي أدى إلى زيادة تبنيهم لسلوكيات الانسحاب، ومؤشرات ذلك كانت (عدم الالتزام بمواعيد العمل المقررة، عدم إتمام ساعات العمل الرسمية و ترك العمل قبل استكمال ساعات العمل المقررة، التغيب أساساً عن العمل و عدم الحضور نهائياً، ارتفاع مشاعر سلبية تجاه العمل و بيئة العمل)، و هو ما يتوافق بشكل ما مع نتائج (Riketta, 2005)، بالنسبة للأفراد ذوي المستويات المنخفضة من التماثل التنظيمي، وهناك حافز ضئيل لتحمل المسؤولية، لأنهم لا يتوقعون الحصول على مزايا احترام الذات التي يتمتع بها زملاؤهم ذوي التماثل التنظيمي.

وتتفق هذه الدراسة أيضاً (محمد، 2020)، التي أكدت أهمية التماثل التنظيمي في تعزيز احترام الفرد لذاته ورفع طموحاته بما ينمي انتماءه لمنظمته، وعلى النقيض في هذه الدراسة نجد أن غياب شعور العاملين بالتماثل التنظيمي أدى إلى تبنيهم لسلوكيات الانسحاب. كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Van Knippenberg *et al.*, 2007)، التي افترضت أنه كلما كان مستوى التماثل التنظيمي للفرد قوياً قلت نية الانسحاب من العمل، والعكس بالعكس؛ وهو ما يتفق مع هذه الدراسة؛ كون انخفاض مستوى التماثل التنظيمي بأبعادهما يؤثر عكسياً على تبني العاملين بالقطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب.

كما أظهرت النتائج تأثير أبعاد التماثل التنظيمي على أبعاد سلوكيات الانسحاب للعاملين في المجتمع محل الدراسة، وترجع سلوكيات (التأخر على العمل، الغياب عن العمل، نية ترك العمل) إلى انخفاض شعور العاملين في مجتمع الدراسة بـ (العضوية، الولاء، التشابه)؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض الاعتزاز والفخر، والتحدث بإيجابية، ومصير جهة العمل ومستقبلها؛ الأمر الذي انعكس على تصرفات العاملين وانعكس ذلك أيضاً في استجاباتهم لبعد التأخر عن العمل؛ إذ أظهروا تقبل فكرة التأخر عن العمل ما دام العمل المطلوب يتم إنجازه، والرغبة في الخروج من العمل مبكراً، وتمديد فترات الراحة. وكان أكثر الأبعاد الفرعية تأثيراً بعد الولاء؛ إذ إن 17% من سلوكيات الغياب عن العمل ترجع إلى انخفاض دعم العاملين لمنظمتهم ودرجة الحماسة لتحقيق الأهداف التنظيمية، واتضح ذلك في انخفاض استجاباتهم لبعد الولاء؛ إذ أظهرت النتائج انخفاض المشاعر الإيجابية تجاه المنظمة بوصفها مكاناً مناسباً للعمل، وانخفاض الرغبة في قضاء كل حياتي المهنية بمنظمتي، وانخفاض مشاعر العاملين بأن منظماتهم تهتم بهم، وانخفاض مشاعر الفخر للعاملين بالعمل في المنظمات محل الدراسة، بدلاً من أي منظمة أخرى، وتبني سلوك الغياب عن العمل بين العاملين؛ إذ

يفضلون التغيب عن العمل لحضور مناسبات اجتماعية، و التغيب عن العمل لمقابلة الآخرين؛ وهو ما يتفق بشكل جزئي مع دراستي (Traveres *et al.*, 2015; Shen *et al.*, 2014)، اللتين أكدت أن التماثل التنظيمي يؤثر عكسياً على نية ترك العمل لدى المبحوثين. كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (Malik *et al.*, 2019; Gok *et al.*, 2015; Abrams *et al.*, 1998)، في وجود أثر عكسي بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب.

وأظهرت النتائج أيضاً تأثير أبعاد التماثل التنظيمي على الاستحقاق النفسي، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على شعور العاملين بالاستحقاق النفسي؛ فكلما زاد شعور العاملين بالتماثل التنظيمي زاد الشعور بالاستحقاق النفسي، والعكس بالعكس؛ كون التماثل التنظيمي يشير إلى التوافق بين قيم الموظفين وقيم مؤسستهم، فالموظفون ذوو التماثل التنظيمي المرتفع يتشاركون مع منظماتهم برابط خاص، ذلك الرابط يميزهم عن الموظفين الآخرين من خلال تمتعهم بامتيازات بناءً على قربهم من المنظمة؛ الأمر الذي يزيد من مشاعر الاستحقاق النفسي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Tufan & Wendt, 2020).

وأظهرت النتائج أيضاً وجود تأثير معنوي للاستحقاق النفسي على تبني العاملين في القطاع محل الدراسة لسلوكيات الانسحاب؛ فكلما غاب الاستحقاق النفسي ازداد تبني العاملين لسلوكيات الانسحاب؛ الأمر الذي نتج عنه (عدم الالتزام بمواعيد العمل المقررة، عدم إتمام ساعات العمل الرسمية وترك العمل قبل استكمال ساعات العمل المقررة، التغيب أساساً عن العمل وعدم الحضور نهائياً، ارتفاع مشاعر سلبية تجاه العمل وبيئة العمل). وهو ما يتوافق ودراسة (Harvey & Martinko, 2009)؛ إذ أشارت النتائج إلى أن تصورات الاستحقاق ترتبط ارتباطاً سلبياً بنية ترك العمل. ويتفق أيضاً مع دراسة (Fisk & Neville, 2011)؛ كون الاستحقاق يرتبط عكسياً وانسحاب العاملين من العمل.

الاستحقاق النفسي يتوسط العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب؛ إذ ارتفعت القدرة التفسيرية للنموذج الكلي من (43%) إلى (74%) عند إضافة الاستحقاق النفسي؛ أي إن دخول الاستحقاق النفسي - بوصفه متغيراً وسيطاً في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب للعاملين في القطاع محل الدراسة - أسهم في زيادة القدرة التفسيرية للنموذج بمقدار 31%، وهو ما يتوافق مع دراسة كل من (Naseer *et al.*, 2019)؛ كون الاستحقاق النفسي يتوسط العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب.

محددات الدراسة Limitations

أجريت تلك الدراسة ضمن مجموعة من المحددات، أولاً: إن مجتمع الدراسة انحصر فقط في جميع العاملين في قطاع الرعاية الصحية في المستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية، ولم يتناول الباحث أيّاً من مستشفيات القطاع الخاص أو مستشفيات القطاع العام أو المستشفيات الاستثمارية، التي تتبع جهات أجنبية من خارج مصر. ثانياً: طبقت

الدراسة على جميع العاملين؛ بغض النظر عن نوع الوظيفة وتحليل النتائج على أنهم مجموعة واحدة، ويرى الباحث أن النتائج قد تختلف إذا ما تم التحليل على أساس المسمى الوظيفي. ثالثاً: اعتمد على تحليل الانحدار لتحديد الأثر المباشر فقط دون التطرق للأثر غير المباشر.

الدلالات العملية Practical Implications

- تقدم الدراسة رؤى قيمة للمديرين، فيما يخص العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي وسلوكيات الانسحاب؛ فالمستويات المعقولة من تبني العاملين لكل من التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي لها أثر محمود في خفض سلوكيات الانسحاب، كما أظهرت نتائج هذه الدراسة والدراسات السابقة. وعليه؛ لا بد أن يتبنى المديرين نهجاً استباقياً في تعرف مستويات التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي بين العاملين والحفاظ على مستويات مقبولة من كلا المتغيرين؛ لأنه في بعض الحالات - كما أكدت الدراسات السابقة - قد ينخرط الموظفون من ذوي المستويات المرتفعة في التماثل التنظيمي والاستحقاق النفسي في سلوكيات غير مرغوب فيها داخل التنظيم الإداري. ويمكن تحقيق ذلك من خلال نظم مكافآت تتسم بالشفافية، قائمة على مستويات الأداء الفعلية؛ بحيث يكون واضحاً للموظفين أنهم لن يحصلوا على مكافآت إلا إذا أظهروا مستويات جيدة من الأداء. ويجب على المنظمات أيضاً ثني الموظفين عن المطالبة بمعاملة تفضيلية من خلال وضع سياسة صارمة تظهر بوضوح أنه لن يتم منح أي امتيازات إضافية لأي موظف.

- تطوير مدونة سلوك أخلاقية صارمة لثني الموظفين عن الانخراط في سلوكيات سلبية، حتى عندما يكونون مؤيدين للتنظيم. ويجب على المديرين أن يكونوا قدوة. كما يجب عليهم الامتناع عن الانخراط في سلوكيات غير أخلاقية، حتى لو كانت مفيدة للمنظمة. ويجب أن يوجه إلى هؤلاء الموظفين تحذير شفهي أو كتابي لثنيهم عن الانخراط في هذه السلوكيات مستقبلاً.

- يجب أن يكون المديرين صارمين عندما يتعلق الأمر بالقواعد التنظيمية. كما يجب وضع سياسات صارمة لثني الموظفين عن خرق القواعد، حتى لو كان ذلك مفيداً للمؤسسة وأصحاب المصلحة. ويجب أيضاً تحذير هؤلاء الموظفين الذين يخالفون القواعد لمنع تطوير ثقافة كسر القواعد. وتتمثل إحدى طرق القيام بذلك في ربط القاعدة التالية بأداء الوظيفة والمكافآت. ومن المهم منح مكافآت نقدية أو غير نقدية للموظفين الذين يمتنعون عن الانخراط في سلوكيات غير أخلاقية لخرق القواعد.

الدلالات النظرية

تسهم الدراسة في إثراء أدبيات موضوع الدراسة؛ لتعزيز فهمنا لتأثير التماثل التنظيمي على سلوكيات الانسحاب للعاملين في المستشفيات الجامعية الحكومية بجمهورية مصر العربية في ضوء الاستحقاق النفسي، بوصفه متغيراً وسيطاً. فالدراسة تلقي الضوء

على أهمية كل من الاستحقاق النفسي والتماثل التنظيمي وما لهما من تأثير على أحد المتغيرات التي تؤثر المنظمات المعاصرة، وهو سلوكيات الانسحاب وما لها من آثار سلبية. وتعد الدراسة امتداداً لدراسات كل من (Jordan & Zitek 2021; Naseer *et al.*, 2019; Lee *et al.*, 2017; Klimchak *et al.*, 2016; Tavares *et al.*, 2015; Harvey & Martinko, 2009)؛ كونها تفسر العلاقة بين متغيرات الدراسة المبحوثة وتؤكد نتائجها في بيئة عمل جديدة، وهي المستشفيات الجامعية الحكومية بجمهورية مصر العربية. كما تسهم الدراسة في فهم نفسيات العاملين وتوجهاتهم في القطاع محل الدراسة فيما يخص موضوعها.

توصيات الدراسة

بناء على النتائج التي توصل إليها الباحث، فإنه يقترح مجموعة من التوصيات واتخاذها خطة عمل، وهي:

أولاً: توصيات موجهة إلى القائمين على إدارة المستشفيات الجامعية، من شأنها أن تزيد من شعور العاملين في القطاع محل الدراسة بالتماثل التنظيمي، وتتلخص في الآتي:

1 - يجب أن يهتم القائمون على إدارة المستشفيات الجامعية بإبراز التحديات التي تواجه العاملين داخل المستشفيات الجامعية، بالإضافة إلى الخطط الحالية والمستقبلية، التي توليها إدارة الجامعات والمستشفيات اهتماماً كبيراً في إطار الدور المجتمعي للجامعات، وتعمل بالتوازي مع رؤية الدولة المصرية وخططها في تحسين المنظومة الطبية في مصر، بالإضافة إلى تعرّف أهداف العاملين واهتماماتهم؛ الأمر الذي يحقق التكامل بين الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين. ومن ثم تتكون مشاعر إيجابية للعاملين تجاه أماكن عملهم؛ ما يزيد من ارتباطهم بمنظمتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء مسح ربع سنوي لجميع العاملين في الجهات محل الدراسة، يهدف إلى تعرّف أهدافهم وطموحاتهم وتطلعاتهم على اختلاف وظائفهم؛ مما يمكن القائمين على إدارة المستشفيات الجامعية من أن يضمنوا تلك الأهداف والطموحات في خططهم الإستراتيجية الحالية والمستقبلية؛ الأمر الذي يشعر العاملين بأنهم محل اهتمام من منظماتهم؛ ومن ثم يزيد شعورهم بالفخر والاعتزاز.

2 - إجراء تقييم موضوعي لمواطن الخلل في المستشفيات الجامعية ومحاولة معالجتها من خلال عقد حلقات نقاشية وبناء خطة تطوير لها، ذلك التقييم يوفر البيانات اللازمة للقائمين على إدارة المستشفيات الجامعية عن كل ما يؤثر على أداء العاملين؛ ومن ثم تطوير العمل لكي يحقق المواءمة بين أهداف كل من المنظمة والعاملين؛ ومن ثم تعزيز شعور العاملين بالتماثل التنظيمي.

3 - عقد ورش عمل بشكل دوري تهدف إلى التقارب بين وجهات النظر لدى الرؤساء والمروّسين، وتنمية المهارات الأساسية والمتقدمة للعاملين، مما يسهم في تحقيق نظرة

جميع الأطراف وأهدافهم، ويسهم ذلك في تطوير العاملين في المستشفى على المستويين الشخصي والوظيفي؛ مما يحقق وصولهم إلى المستويات المتوقعة منهم في بيئة العمل.

ثانياً توصيات تسهم في خفض سلوكيات الانسحاب في الجهات محل الدراسة:

- 1 - تنمية شعور العاملين بالولاء والعضوية لمنظماتهم، وتنمية الثقة في العلاقات بين الرؤساء والمروّسين، وإقرار نظم حوافز عادلة قائمة على الأداء الفعلي وليس على أساس المحاباة؛ بما يحقق العدالة في بيئة العمل وشعور العاملين بأنهم جزء أصيل من منظماتهم؛ ومن ثم يتجنبون الانخراط في السلوكيات التي من شأنها التأثير على سير العمل.
- 2 - على الجهات محل الدراسة وضع خطط عمل نصف سنوية، من شأنها الحدّ من انخراط العاملين في سلوكيات الانسحاب، وتتنوع تلك الخطط بين خطط للتدريب، وخطط قائمة على الاهتمام بإثراء الوازع الديني والوطني للعاملين؛ بما يسهم في زيادة شعور العاملين بانتمائهم لمنظماتهم وعدم الانخراط في سلوكيات الانسحاب.
- 3 - تدريب القيادات الإدارية على احتواء العاملين والتعامل معهم على أنهم أصل يسهم في تحقيق رؤى المستشفيات الجامعية وليس الإلتزام بأداء العمل فقط، وذلك كون المستشفيات الجامعية لا تهدف إلى علاج المرضى وتقديم الخدمات الصحية فحسب، بل هي معنية أيضاً بتطوير البحوث العلمية الطبية؛ الأمر الذي يسهم في إثراء شعور العاملين باهتمام رؤسائهم في العمل؛ ومن ثم عدم الانخراط في سلوكيات الانسحاب.
- 4 - ضرورة أن تقوم الدولة بدعم الجامعات لتطوير أداء العاملين في المستشفيات الجامعية، ويتم تحقيق ذلك من خلال زيادة مخصصاتها؛ بما يسهم في تطوير المستشفيات التي يؤدي العاملون وظائفهم فيها، وكذلك تطوير نظم الأجور والحوافز؛ بما يسهم في تنمية شعور العاملين بأنهم محل تقدير؛ ومن ثم يقومون بمساندة منظماتهم.

مقترحات للبحوث المستقبلية

يقترح الباحث أن يطبق - مستقبلاً - نموذج هذه الدراسة في قطاعات أخرى؛ كالقطاع الصناعي، كما يقترح دراسة أثر بعض المتغيرات الوسيطة الأخرى؛ كالدعم التنظيمي المُدرَك والثقة التنظيمية في العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات الانسحاب. ويقترح أيضاً تأثير بعض الأنماط القيادية؛ كالقيادة؛ الخادمة والقيادة التحويلية على نموذج الدراسة. دراسة وإعداد تعرض أثر السمات الشخصية للعاملين في العلاقة بين التماثل التنظيمي وتبني العاملين لسلوكيات الانسحاب.

المراجع

- حسام الدين السيد إبراهيم، محمد بن راشد القنبي، 2017، درجة توافر أبعاد التماثل التنظيمي لدى العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الظاهرة في سلطنة عُمان، *مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع*، كلية الإمارات للعلوم التربوية، العدد 15: 124-145.
- سعيد بن راشد الشهومي، داود عبد الملك الحدابي، عبد المجيد محمد الدباء، 2021، أثر التماثل التنظيمي في الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي في سلطنة عمان، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، المجلد، العدد 10: 1-30.
- صوريا عثمانى عبد الوافي، 2019، التماثل التنظيمي وعلاقته بالهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. تم الاسترجاع من (<http://thesis.univ-biskra.dz/pdf>).
- عمار، بن يحيى، (2017)، التماثل التنظيمي: مقارنة نظرية، *مجلة أبحاث نفسية وتربوية*، الجزائر، المجلد، العدد تم الاسترجاع من (<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/55/4/10/47211>).
- غادة عادل عطية، 2019، أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب: الدور الوسيط للتوحد التنظيمي في ظل توافر الثقة في المنظمة بالتطبيق على قطاع النسيج والملابس الجاهزة في الإسكندرية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، المجلد 49، العدد 1: 385-450.
- لمى قيس رؤوف، 2020، دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل: بحث تطبيقي في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، العدد 26، *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد: 301-3016.
- محمد زين عبد الفتاح، محمود سيد أبو سيف، 2016، دور القيادة الخادمة في تحقيق التماثل مع الهوية التنظيمية بمدارس التعليم قبل الجامعي بمصر من وجهة نظر المعلمين، *العلوم التربوية*، جامعة القاهرة، كلية الدراسات العليا للتربية، المجلد 24، العدد 2: 310-363.
- مصطفى محمد الكرداوي، 2011، التمكين النفسي للعاملين كمغير وسيط في العلاقة بين القيادة التحويلية والانحرافات السلوكية داخل بيئة العمل الحكومي في مصر، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، المجلد 18، العدد 3: 1-42.
- مصطفى محمد الكرداوي، 2015، أثر نرجسية المديرين على تبني مرؤوسيههم للسلوكيات المعوّقة للإنتاج: دراسة لدور بعض المتغيرات الوسيطة، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، المجلد 22، العدد 3: 387-349.

هبة أحمد محمد، 2020، دور العلامة التجارية لصاحب العمل في تفسير العلاقة بين التزام البنك بالعقد النفسي والتماثل التنظيمي: دراسة تطبيقية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، المجلد 50، العدد 4: 61-138.

Abrams, D., Ando, K., and Hinkle, S. 1998. Psychological Attachment to the Group: Cross-Cultural Differences in Organizational Identification and Subjective Norms as Predictors of Workers' Turnover Intentions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(10): 1027-1039.

<https://doi.org/10.1177/0146167298241000>

Allen, N. and Meyer, J. 1990. Organizational Socialization Tactics: A Longitudinal Analysis of Links to Newcomers' Commitment and Role Orientation. *Academy of Management Journal*, 33(4): 847-858.

<https://doi.org/10.5465/256294>

Anjum, A., Muazzam, A., Manzoor, F., Visvizi, A., Pollock, G., and Nawaz, R. 2019. Measuring the Scale and Scope of Workplace Bullying: An Alternative Workplace Bullying Scale. *Sustainability*, 11(17): 34-46.

<https://doi.org/10.3390/Su11174634>

Avanzi, L., Schuh, S., Fraccaroli, F., and Van Dick, R. 2015. Why Does Organizational Identification Relate to Reduced Employee Burnout? The Mediating Influence of Social Support and Collective Efficacy. *Work and Stress*, 29(1): 1-10.

<https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1004225>

Baron, R. and Kenny, D. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.

Doi: 10.1037/0022-3514.51.6.1173

COCCIA, C. 1998. Avoiding a Toxic Organization. *Nursing Management (Springhouse)*, 29(5): 40B.

Doi: 10.1097/00006247-199805000-00008

Cole, M. and Bruch, H. 2006. Organizational Identity Strength, Identification, and Commitment and their Relationships to Turnover Intention: Does Organizational Hierarchy Matter? *Journal of Organizational Behavior*, 27(5): 585-605.

Doi: 10.1002/Job.378

Collins, B., Galvin, B., and Meyer, R. 2018. Situational Strength as a Moderator of the Relationship Between Organizational Identification and Work Outcomes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 26(1): 87-97.

<https://doi.org/10.1177/1548051818774550>

Colquitt, J., Lepine, J., and Wesson, M. 2015. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education.

- Edwards, M. and Peccei, R. 2010. Perceived Organizational Support, Organizational Identification, and Employee Outcomes. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1): 17-26.
<https://doi.org/10.1027/1866-5888/A000007>
- Exline, J., Baumeister, R., Bushman, B., Campbell, W., and Finkel, E. 2004. Too Proud to Let Go: Narcissistic Entitlement as a Barrier to Forgiveness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(6): 894-912.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.87.6.894>
- Fisk, G. 2010. "I Want it all and I Want it Now!" An Examination of the Etiology, Expression, and Escalation of Excessive Employee Entitlement. *Human Resource Management Review*, 20(2): 102-114.
<https://doi.org/10.1016/J.Hrmr.2009.11.001>
- Fisk, G. and Neville, L. 2011. Effects of Customer Entitlement on Service Workers' Physical and Psychological Well-Being: A Study of Waitstaff Employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4): 391-405.
<https://doi.org/10.1037/A0023802>
- Foust, M., Elicker, J., and Levy, P. 2006. Development And Validation of a Measure of an Individual's Lateness Attitude. *Journal of Vocational Behavior*, 69(1): 119-133.
<https://doi.org/10.1016/J.Jvb.2006.01.001>
- Gautam, T., Van Dick, R., and Wagner, U. 2004. Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspects of Two Related Concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7(3): 301-315.
<https://doi.org/10.1111/J.1467-839x.2004.00150.X>
- Gok, S., Karatuna, I., and Karaca, P. 2015. The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 177: 38-42.
<https://doi.org/10.1016/J.Sbspro.2015.02.328>
- Grijalva, E. and Newman, D. 2014. Narcissism and Counterproductive Work Behavior (CWB): Meta-Analysis and Consideration of Collectivist Culture, Big Five Personality, and Narcissism's Facet Structure. *Applied Psychology*, 64(1): 93-126.
<https://doi.org/10.1111/Apps.12025>
- Hanisch, K. A. 1995. Organizational Withdrawal. in N. Nicholson, R. Schuler and A. Van De Ven (Eds.), *The Blackwell Dictionary of Organizational Behaviour*
- Hanisch, K. and Hulin, C. 1990. Job Attitudes and Organizational Withdrawal: An Examination of Retirement and Other Voluntary Withdrawal Behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 37(1): 60-78.
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(90\)90007-O](https://doi.org/10.1016/0001-8791(90)90007-O)

- Harris, G. and Cameron, J. 2005. Multiple Dimensions of Organizational Identification and Commitment as Predictors of Turnover Intentions and Psychological Well-Being. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 37(3): 159-169.
<https://doi.org/10.1037/H0087253>
- Harrison, D., Newman, D., and Roth, P. 2006. How Important are Job Attitudes? Meta-Analytic Comparisons of Integrative Behavioral Outcomes and Time Sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2): 305-325.
<https://doi.org/10.5465/Amj.2006.20786077>
- Harvey, P. and Harris, K. 2010. Frustration-Based Outcomes of Entitlement and the Influence of Supervisor Communication. *Human Relations*, 63(11): 1639-1660.
<https://doi.org/10.1177/0018726710362923>
- Harvey, P. and Martinko, M. 2009. An Empirical Examination of the Role of Attributions in Psychological Entitlement and its Outcomes. *Journal of Organizational Behavior*, 30(4): 459-476.
<https://doi.org/10.1002/Job.549>
- Hochwarter, W., Meurs, J., Perrewé, P., Todd Royle, M., and Matherly, T. 2007. The Interactive Effect of Attention Control and the Perceptions of Others' Entitlement Behavior on Job and Health Outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5): 506-528.
<https://doi.org/10.1108/02683940710757227>
- Hochwarter, W., Summers, J., Thompson, K., Perrewé, P., and Ferris, G. 2010. Strain Reactions to Perceived Entitlement Behavior by others as a Contextual Stressor: Moderating Role of Political Skill in Three Samples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4): 388-398.
<https://doi.org/10.1037/A0020523>
- Hulin, C. 1991. Adaptation, Persistence, and Commitment in Organizations. In M. Dunnette and L. Hough, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2: 445-505. Consulting Psychologists Press. Retrieved 25 January 2021, From <https://psycnet.apa.org/Record/1993-97200-008>.
- Irshad, M. and Bashir, S. 2020. The Dark Side of Organizational Identification: A Multi-Study Investigation of Negative Outcomes. *Frontiers in Psychology*, 11.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.572478>
- Johnson, W., Johnson, A., and Heimberg, F. 1999. A Primary- and Second-Order Component Analysis of the Organizational Identification Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 59(1): 159-170.
<https://doi.org/10.1177/0013164499591011>
- Jordan, A. and Zitek, E. 2021. *Entitled People Are More Likely To Be Angry At Bad Luck Even When Nobody Is To Blame, Some Feel They Were Victimized*,

- Scientific American*. Retrieved From <https://www.scientificamerican.com/article/entitled-people-are-more-likely-to-be-angry-at-bad-luck/>
- Joseph, D., Newman, D., and Hulin, C. 2010. Job Attitudes and Employee Engagement: A Meta-Analysis of Construct Redundancy. *Academy of Management Proceedings*, 2010(1): 1-6.
<https://doi.org/10.5465/ambpp.2010.54492404>
- K. Brant, K. 2018. ENTITLEMENT IN THE WORKPLACE (Ph.D). College of Business, Florida Atlantic University.
<http://fau.digital.flvc.org/islandora/object/fau%3A40782/datastream/O>
- Klimchak, M., Carsten, M., Morrell, D., and Mackenzie, W. 2016. Employee Entitlement and Proactive Work Behaviors. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 23(4): 387-396.
<https://doi.org/10.1177/1548051816636790>
- Lee, A., Schwarz, G., Newman, A., and Legood, A. 2017. Investigating When and Why Psychological Entitlement Predicts Unethical Pro-Organizational Behavior. *Journal of Business Ethics*, 154(1): 109-126.
<https://doi.org/10.1007/s10551-017-3456-z>
- Llles, R., Pater, I., Lim, S., and Binnewies, C. 2012. Attributed Causes for Work-Family Conflict: Emotional and Behavioral Outcomes. *Organizational Psychology Review*, 2(4): 293-310.
<https://doi.org/10.1177/2041386612452288>
- Liu, Y., Loi, R., and Lam, L. 2011. Linking Organizational Identification and Employee Performance in Teams: The Moderating Role of Team-Member Exchange. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(15): 3187-3201.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2011.560875>
- Malik, A., Akhtar, M., Talat, U., and Chang, K. 2019. Transformational Changes and Sustainability: From the Perspective of Identity, Trust, Commitment, and Withdrawal. *Sustainability*, 11(11): 3159.
<https://doi.org/10.3390/su11113159>
- Miller, V., Allen, M., Casey, M., and Johnson, J. 2000. Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13(4): 626-658.
<https://doi.org/10.1177/0893318900134003>
- Naseer, S., Bouckennooghe, D., Syed, F., Khan, A., and Qazi, S. 2019. The Malevolent Side of Organizational Identification: Unravelling the Impact of Psychological Entitlement and Manipulative Personality on Unethical Work Behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 35(3): 333-346.
<https://doi.org/10.1007/s10869-019-09623-0>

- O'Leary-Kelly, A., Rosen, C., and Hochwarter, W. 2017. Who is Deserving and Who Decides: Entitlement as a Work-Situated Phenomenon. *Academy of Management Review*, 42(3): 417-436.
<https://doi.org/10.5465/Amr.2014.0128>
- PAGET, K. 1998. Development and Validation of an Employee Absenteeism Scale. *Psychological Reports*, 82(3): 11-44.
<https://doi.org/10.2466/Pr0.82.3.1144-1146>
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Riketta, M. 2005. Organizational Identification: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2): 358-384.
<https://doi.org/10.1016/J.Jvb.2004.05.005>
- Schneider, B., Hall, D., and Nygren, H. 1971. Self Image and Job Characteristics as Correlates of Changing Organizational Identification. *Human Relations*, 24(5): 397-416.
<https://doi.org/10.1177/001872677102400505>
- Shapira-Lishchinsky, O. and Even-Zohar, S. 2011. Withdrawal Behaviors Syndrome: An Ethical Perspective. *Journal of Business Ethics*, 103(3):429-451.
<https://doi.org/10.1007/S10551-011-0872-3>
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., and Zhang, Q. 2014. Linking Perceived Organizational Support with Employee Work Outcomes in a Chinese Context: Organizational Identification as a Mediator. *European Management Journal*, 32(3): 406-412.
<https://doi.org/10.1016/J.Emj.2013.08.004>
- Tarakci, M., Atej, N., Floyd, S., Ahn, Y., and Wooldridge, B. 2018. Performance Feedback and Middle Managers' Divergent Strategic Behavior: The Roles of Social Comparisons and Organizational Identification. *Strategic Management Journal*, 39(4): 1139-1162.
<https://doi.org/10.1002/Smj.2745>
- Tavares, S., Van Knippenberg, D., and Van Dick, R. 2015. Organizational Identification and "Currencies of Exchange": Integrating Social Identity and Social Exchange Perspectives. *Journal of Applied Social Psychology*, 46(1): 34-45.
<https://doi.org/10.1111/Jasp.12329>
- The World Bank. 2021. *Egypt COVID-19 Emergency Response Project*. Washington Dc: The World Bank. Retrieved From <http://documents1.Worlbank.org/Curated/En/626301590557600406/Pdf/Egypt-COVID-19-Emergency-Response-Project.Pdf>

- Tomlinson, E. 2012. An Integrative Model of Entitlement Beliefs. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 25(2): 67-87.
<https://doi.org/10.1007/S10672-012-9208-4>
- Tufan, P. and Wendt, H. 2020. Organizational Identification as a Mediator for the Effects of Psychological Contract Breaches on Organizational Citizenship Behavior: Insights from the Perspective of Ethnic Minority Employees. *European Management Journal*, 38(1): 179-190.
<https://doi.org/10.1016/J.Emj.2019.07.001>
- Van Knippenberg, D., Van Dick, R., and Tavares, S. 2007. Social Identity and Social Exchange: Identification, Support, and Withdrawal from the Job. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(3): 457-477.
<https://doi.org/10.1111/J.1559-1816.2007.00168.X>
- Wu, C.-H., Liu, J., Kwan, H. K., and Lee, C. 2016. Why and When Workplace Ostracism Inhibits Organizational Citizenship Behaviors: An Organizational Identification Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 101(3): 362-378.
<https://doi.org/10.1037/Apl0000063>
- memojtel-Piotrowska, M. A., Piotrowski, J. P., Cieciuch, J., Calogero, R. M., Van Hiel, A., and Argentero, P., Et Al. 2015. Measurement of Psychological Entitlement in 28 Countries. *Eur. J. Psychol. Assess.* 33: 207-217.
<https://doi.org/10.1027/1015-5759/A000286>
- Zhang, G. and Wang, Y. 2021. Organizational Identification and Employees' Innovative Behavior: The Mediating Role of Work Engagement and the Moderating Role of Creative Self-Efficacy. *Chinese Management Studies*.
<https://doi.org/10.1108/Cms-07-2021-0294>

قائمة الاستقصاء

مقياس التماثل التنظيمي:

عزيزي المبحوث: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى التماثل التنظيمي لديك. والتماثل التنظيمي هو " تلك الحالة التي تنشأ نتيجة شعور العامل بالانتماء لمنظمته دون غيرها، ويرجع ذلك إلى وجود بعض القيم والخصائص والأهداف المشتركة التي تربط بين العامل والمنظمة، تجعله يدعم منظمته بحماسة لتحقيق أهدافها التنظيمية ". من فضلك قم بالاختيار الذي تشعر أنه يمثلك في ضوء المفهوم السابق ذكره:

#	العبارة	أرفض تماماً	أرفض أحياناً	أوافق تماماً		
		1	2	3	4	5
العضوية						
1	أشعر بالاعتزاز والفخر بأنني عضو في منظمتي					
2	أتحدث بإيجابية عن منظمتي أمام الآخرين					
3	أنا مهتم حقاً بمصير منظمتي					
الولاء						
4	لدي مشاعر إيجابية تجاه منظمتي بوصفها مكاناً مناسباً للعمل					
5	أرغب في قضاء كل حياتي المهنية في منظمتي					
6	أشعر بأن منظمتي تهتم بي					
7	افتخر بأنني اخترت العمل لدى منظمتي بدلاً من أي منظمة أخرى					
8	أشعر بأن منظمتي بمثابة عائلتي					
9	منظمتي مثال لما يجب أن تكون عليه المنظمات الأخرى					
التشابه						
10	صورة المنظمة في المجتمع تمثلني جيداً					
11	أجد أن قيمي تتشابه مع قيم منظمتي					
12	أجد كياني مع منظمتي					

مقياس سلوكيات الانسحاب:

عزيزي المبحوث: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى سلوكيات الانسحاب لديك. وسلوكيات الانسحاب هي " السلوكيات المرتبطة بانسحاب الموظف من الواجبات والمسؤوليات المسندة إليه نتيجة لتزايد الفجوة بين الموظف والمنظمة ". من فضلك قم بالاختيار الذي تشعر أنه يمثلك في ضوء المفهوم السابق ذكره:

#	العبارة	أرفض تماماً	أرفض	أحياناً	أوافق	أوافق تماماً
		1	2	3	4	5
التأخر عن العمل						
1	أقبل فكرة التأخر عن العمل ما دام العمل المطلوب يتم إنجازه					
2	أرغب في الخروج من العمل مبكراً					
3	أمدد فترات الراحة الخاصة بي					
4	أجد صعوبة في الاستيقاظ صباحاً					
الغياب عن العمل						
5	أغيب عن العمل لحضور مناسبات اجتماعية					
6	أغيب عن العمل لتجنب الآخرين					
نية ترك العمل						
7	أرغب في ترك العمل لتجنب تراكم الآثار النفسية					
8	بيئة العمل غير مناسبة					

مقياس الاستحقاق النفسي:

عزيزي المبحوث: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الاستحقاق النفسي لديك. ويعرف بأنه " شعور الفرد بأنه يستحق أكثر من غيره، حتى لو كان هذا لا يتناسب مع القدرات والجهود الفعلية للفرد ". من فضلك قم بالاختيار الذي تشعر أنه يمثلك في ضوء المفهوم السابق ذكره:

#	العبارة	أرفض تماماً	أرفض	أحياناً	أوافق	أوافق تماماً
		1	2	3	4	5
1	أشعر بصراحة أنني أستحق أكثر من الآخرين					
2	الأشياء العظيمة يجب أن تأتي إلي					
3	إذا تعرضت للخطر، فسأستحق أن أكون في أول قارب نجاة					!
4	أطالب بالفضل، لأنني أستحق ذلك					
5	أستحق معاملة خاصة					
6	أستحق المزيد من الأشياء في حياتي					
7	يستحق الأشخاص مثلي استراحة إضافية بين الحين والآخر					
8	يجب أن تسير الأمور على طريقتي					
9	أشعر أنه يحق لي الحصول على المزيد من كل شيء					

شكراً على حسن تعاونكم

ABSTRACT

Psychological Entitlement as a Moderator Variable in the Relationship between Organizational Identification and Withdrawal Behavior: An Application on University Hospitals in the Arab Republic of Egypt

Mahmoud M. Elsaywy

City University College of Ajman, United Arab Emirates

This study aims to examine psychological entitlement as a mediator variable in the relationship between organizational identification and withdrawal behavior. The descriptive analytical approach is used. It includes studying the problem and describing it accurately, expressing it qualitatively, and clarifying its characteristics, as it is represented in a quantitative manner and in terms of the degree of its relationship.

The study is conducted on university hospitals employees; the study sample is 400, and the correct and accepted responses are 319. The response rate is 79%. The results reflect the fact that both organizational identification and psychological entitlement significantly affect withdrawal behavior. They also reveal that psychological entitlement is a moderator variable in the relationship between organizational identification and withdrawal behavior.

The study is one of the first studies to examine psychological entitlement as a moderator variable in the relationship between organizational identification and withdrawal behavior.

The study is limited to those employees working at university hospitals.

محمود محمد الصاوي، حاصل على درجة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية من أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، عام 2015. يعمل حالياً أستاذاً مساعداً في كلية المدينة الجامعية بعجمان، وتنصب اهتماماته البحثية على مجالات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. (Mahmoud.alsawi@sadatacademy.edu.eg)