

نموذج مقترح لمسببات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين في القطاع الصحي "دراسة تطبيقية في مستشفيات إحدى الجامعات المصرية"

مملوح زكي عويس

جامعة حلوان

جمهورية مصر العربية

الملخص

تناولت الدراسة الحالية موضوع التنافر العاطفي (Emotional dissonance) مستهدفة تقديم نموذج مقترح لمسبباته ونتائجه، ودوره الوسيط، وكذلك الدور الملطف لكل من الدعم الاجتماعي، والحرية في العمل في التخفيف من تأثيراته السلبية بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لإحدى الجامعات المصرية. أُجريت الدراسة على عينة قوامها (353) مفردة، وبلغت نسبة الاستجابة (64.3%). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أولاً: يؤثر كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، وعدوانية العميل تأثيراً موجباً معنوياً على التنافر العاطفي، بينما يؤثر التماهي التنظيمي تأثيراً سالباً معنوياً على التنافر العاطفي. ثانياً: يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً موجباً على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل. ثالثاً: يتوسط التنافر العاطفي جزئياً العلاقة بين كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتماهي التنظيمي مع كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل، ويتوسط التنافر العاطفي كلياً العلاقة بين التعاطف وكل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل، بينما لم يتوسط العلاقة بين عدوانية العميل والاستنزاف العاطفي. وأخيراً، يلطف كل من الدعم الاجتماعي، والحرية في العمل من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي، ولم يكن لهما دور ملطف فيما يتعلق بالنية لترك العمل.

مصطلحات علمية

التنافر العاطفي، المتطلبات العاطفية للوظيفة، التعاطف، التماهي التنظيمي، عدوانية العميل، الاستنزاف العاطفي، النية لترك العمل، الدعم الاجتماعي، الحرية في العمل، الدور الوسيط، الدور الملطف.

تتسم

بيئة الأعمال بتنافسية شديدة؛ ومن ثم يجب أن تحتفظ المنظمات الخدمية بموظفين راضين، وبخاصة من يتواصل منهم بشكل متكرر مع العملاء، سواء وجهاً لوجه أو صوتياً؛ وذلك سعياً لتقديم خدمة عالية الجودة وبما يحقق البقاء والنجاح (Alexandrov *et al.*, 2007).

تقوم الخدمة في معظم الاقتصاديات بدور مهم؛ إذ يعمل حوالي (70%) من قوة العمل في الدول الأوروبية في مشروعات خدمية، و(25.4%) في القطاع الصناعي، و(4.6%) في القطاع الزراعي؛ عند توزيع العمالة وفق النشاط الاقتصادي (European Social Statistics, 2013). ويعمل في الولايات المتحدة الأمريكية في قطاع الخدمات أكثر من (26) مليوناً بنسبة تفوق (25%) من إجمالي العاملين عن العام 2013، (US Bureau of Labor Statistics, 2013)، ووفقاً لمؤشرات الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء في مصر؛ بلغ متوسط عدد القوى العاملة نحو (26) مليون شخص عن عام (2010) يعمل منهم في القطاع الخدمي ما نسبته (51%)، أي ما يزيد عن (13) مليون شخص (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2014)؛ ولذا يلقي العمل الخدمي مزيداً من الاهتمام في السنوات الأخيرة. ولعل أحد الجوانب الأساسية في العمل الخدمي هو التفاعل الاجتماعي مع العملاء، ومن ثم يقوم متطلب تنظيم الفرد لعواطفه بدور محوري في أي تفاعل اجتماعي. ولقد أطلقت (Hochschild 1983)

على هذا المتطلب مصطلح العمل العاطفي، ويعد التنافر العاطفي أحد مكوناته.

حظي التنافر العاطفي Emotional Dissonance باهتمام قليل في الأدبيات، على الرغم من النتائج السلبية المترتبة عليه، سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، كما أن إبقاء العاملين والحفاظ على رفاهيتهم العاطفية يعد تحدياً كبيراً لإدارة الموارد البشرية في ظل البيئة التنافسية. وتتسم الأبحاث التي تناولت التنافر العاطفي بالندرة على الرغم من اعتباره متغيراً مهماً في رفاهية الموظف، واتخاذ قراراً بالبقاء في المنظمة أو ترك العمل (Park *et al.*, 2014).

مشكلة البحث

أوضحت (Hochschild 1983) أن كثير من الوظائف تتطلب قدراً كبيراً من الإدارة العاطفية في بيئة العمل؛ للحفاظ على الفرق بين ما يشعر به الفرد وما يظهره للآخرين. ومن ثم يحدث التنافر العاطفي عندما تلبي العواطف التي يتم التعبير بها توقعات الدور بما يتوافق مع قواعد الوظيفة، ولكنها تتعارض مع المشاعر الداخلية للفرد.

اهتم كثير من الدراسات الأجنبية بالعمل العاطفي بشكل عام (e.g.: Park *et al.*, 2014; Mishra, 2014; Geng *et al.*, 2014; Shooshtarian *et al.*, 2013; Syed & Ali, 2013; Won-Moo *et al.*, 2013; Duffy *et al.*, 2010; Humphrey *et al.*, 2008; Kim, 2008; Brotheridge, & Grandey, 2002; Chu,

مدى وجود اختلاف بين ما يشعرون به وما يظهرونه من عواطف في أثناء التعامل مع المرضى، والتعرف إلى أهم العوامل المسببة لذلك، وما يترتب على عدم إظهار مشاعرهم الحقيقية. وكيف يمكن التقليل من الآثار السلبية المترتبة على ذلك (انظر ملحق 1).

وقد تبين من نتائج الدراسة الاستطلاعية أن (95٪) من المفردات يبدون مشاعر تختلف عما يشعرون به في أثناء التعامل مع المرضى، وأن أهم العوامل المسببة لذلك تتمثل في الاضطراب لأن يبدي مشاعر إيجابية لا يشعر بها بنسبة (91.25٪)، وعدم القدرة على إظهار بعض المشاعر السلبية بنسبة (95٪)، والتعامل السيئ من جانب المرضى بشكل عام، وبالألفاظ والإشارات بشكل خاص بنسبة (96.25٪). وأبدى (97.5٪) منهم عدم اقتناعهم بقيم المستشفى وأهدافه. وأشار (65٪) إلى أنهم لا يشعرون بالألم والمعاناة التي يشعر بها المرضى، بينما يشعرون جميعاً بالتعب والإجهاد البدني والنفسي يومياً عند الاستيقاظ والتفكير في الذهاب للعمل مرة أخرى، وأنه لو أُتيح لهم فرص وظيفية أخرى لتركوا العمل فوراً.

ونتيجة لما سبق، وفي ضوء أدبيات الدراسة قام الباحث بوضع تصور لنموذج مقترح يتضمن بعض مسببات ونتائج التنافر العاطفي في العمل، وأهم الملطفات التي يمكن أن تخفف من تأثيراته السلبية على نتائجه لهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. ومن ثم

2002; Kruml, & Geddes, 2000; Schaubroeck & Jones, 2000; Grandey, 1999)، وبالتنافر العاطفي بشكل خاص (e.g.: Kenworthy *et al.*, 2014; Talebpour *et al.*, 2013; Karatepe, 2011; Mishra & Bhatnagar, 2010; Karatepe & Aleshinloye, 2009; Peters, 2007; Bakker & Heuven, 2006; Zapf & Holz, 2006; Lewing & Dollard, 2003; Heuven & Bakker, 2003; Hochschild, 1983)، بينما في البيئة العربية؛ لا توجد إلا دراسة محمد (2008) التي تناولت العوامل الذاتية المؤثرة في الإجهاد العاطفي في منظمات العمل بالتطبيق على خمس منظمات عمل كويتية، تمثل القطاعين المصرفي والاتصالات. ودراسة سويدان (2010) التي تناولت تأثير الجهد العاطفي المبذول من مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية. ومع ذلك لا توجد في البيئة العربية حتى الآن - في حدود علم الباحث - أية دراسة تناولت موضوع التنافر العاطفي.

وللتعرف إلى طبيعة المشكلة قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها ثمانون مفردة من هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث. وتم إجراء مقابلات شخصية متعمقة اعتماداً على إطار للمقابلة تم إعداده من خلال الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث؛ وذلك للوقوف على مدى وجود التنافر العاطفي في العمل، بسؤالهم عن

والحرية في العمل في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائجه، ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تقلل من مستوى التنافر العاطفي، وتأثيراته السلبية.

أهمية البحث

يستمد البحث أهميته العلمية والعملية من الأمور الآتية:

أ - من الناحية العلمية

يسهم البحث في سد الفجوة في الدراسات العربية في ما يتعلق بموضوع التنافر العاطفي، وتقديم نموذج مقترح يتضمن بعض مسبباته، وأهم نتائجه، والمتغيرات اللطيفة التي تخفف من تأثيراته السلبية على نتائجه. فلم تتناول أية دراسة عربية حتى الآن- في حدود علم الباحث- تلك العلاقات على الرغم من اهتمام كثير من الدراسات الأجنبية بها.

ب - من الناحية العملية

يُوصف البحث الواقع الفعلي لمدى انتشار التنافر العاطفي لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق، وأهم الأسباب المؤدية إلى حدوثه، وكذا آليات التخفيف من تأثيراته السلبية على نتائجه للمفردات موضع التطبيق، وكذلك مساعدة المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق في وضع مجموعة من السياسات والبرامج التي تمكنها من التخفيف من التأثيرات السلبية المترتبة على التنافر العاطفي؛ وبما يقلل من

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1 - هل تؤثر متغيرات المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل على التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق؟

2 - هل يؤثر التنافر العاطفي في الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق؟

3 - ما طبيعة الدور الوسيط الذي يقوم به التنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه للمفردات موضع التطبيق؟

4 - ما طبيعة الدور الملطف الذي يقوم به متغيرا الدعم الاجتماعي، والحرية في العمل في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائجه للمفردات موضع التطبيق؟

أهداف البحث

يهدف البحث بشكل رئيس إلى وضع تصور أولي لنموذج مقترح لمسببات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين بالتمريض في المستشفيات موضع التطبيق في ضوء الاطلاع على الأدبيات المتصلة بموضوع البحث وتحليلها، واختبار هذا النموذج من خلال فهم طبيعة الدور الوسيط الذي يقوم به التنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه، وكذلك فهم طبيعة الدور الملطف الذي يقوم به متغيرا الدعم الاجتماعي،

التفاعلات مع العملاء وجهاً لوجه أو صوتاً لصوت، ويتم عرض العواطف للتأثير على مشاعر الآخرين، ومواقفهم، واتجاهاتهم، وسلوكياتهم، ويتبع في عرض تلك العواطف قواعد معينة.

قُدمت نظرية التنافر المعرفي Cognitive Dissonance Theory على يد Festinger في العام (1957)، واهتمت بالتفاعل والتوتر الذي يحدث بسبب التعارض أو التنافس بين القيم أو الأفكار أو بين المعتقدات والافتراضات بعضها وبعض بسبب معلومات جديدة، وقامت على مبدئين أساسيين؛ الأول أن التنافر المعرفي يحدث عندما يضطر الفرد للاختيار بين ما يحمله من اتجاهات (مثل المعرفة والمعتقدات وغيرها) نحو موقف معين والسلوك الذي يجب عليه ممارسته؛ ومن ثم يشعر بالإحباط، وأن الأوضاع غير مريحة، والثاني يتمثل في إمكانية خفض التنافر المعرفي من خلال تقليل الصراع بين معتقدات الفرد الحالية وما يمكن أن يكتسبه من معتقدات جديدة، ومن ثم الوصول للانسجام أو الاتساق المعرفي Cognitive Consonance. هذا، ويتعامل التنافر المعرفي بشكل رئيس مع المعرفة والإدراك لدى الأفراد عن أنفسهم، بينما يمثل التنافر العاطفي الجانب المؤلم لقرار أو سلوك الفرد (e.g.: Sharifi et al., 2014; Zepeda, 1995; Burnes & James, 2006).

يحدث التنافر العاطفي عندما تلبى العواطف المعبر عنها قواعد العرض، ولكنها تصطدم مع المشاعر الداخلية. ويمكن القول

الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل لهيئة التمريض؛ والذي ينعكس بدوره إيجابياً على الخدمات المقدمة للمرضى.

الإطار النظري، وفرضيات البحث، والنموذج المقترح

يشمل الإطار النظري، وفرضيات البحث والنموذج المقترح كلا من مفهوم العمل العاطفي، ومفهوم التنافر العاطفي في العمل، وأهم مسبباته، ونتائجه، والدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه، وكذلك العوامل الملطفة للتأثيرات السلبية المترتبة على التنافر العاطفي في العمل، وصياغة فرضيات البحث، ومن ثم وضع تصور للنموذج المقترح وذلك على النحو الآتي:

مفهوم العمل العاطفي، والتنافر العاطفي:

يُعرف العمل العاطفي بالتنظيم العاطفي المطلوب لعرض العواطف المرغوبة تنظيمياً من الموظفين. وقد ازداد الاهتمام به لصلته الوثيقة بصناعة الخدمات، حيث إن التفاعلات الاجتماعية للموظفين مع العملاء جزء مهم من وظيفتهم. وقد أوضح كل من Zapf & Holz (2006) أن متطلبات التنظيم العاطفي تشمل: متطلب عرض العواطف الإيجابية، ومتطلب عرض العواطف السلبية، ومتطلب الإحساس بعواطف العميل، والتنافر العاطفي؛ أي التعبير بعواطف لا يشعر بها الفرد. ويتسم العمل العاطفي بحدوثه في

التعبير بها قواعد الشعور أو توقعات الدور المتعلقة بالتعبير العاطفي وتتوافق مع قواعد الوظيفة ولكنها تصطدم بالمشاعر الداخلية للفرد (Zapf & Holz, 2006).

وفي ضوء ما سبق، يمكن تعريف التنافر العاطفي باعتباره تناقضاً بين ما يشعر به الفرد، والمشاعر التي يعبر بها لكي يلبي القواعد التنظيمية، ويترتب عليه تأثيرات سلبية على المستوى الفردي والتنظيمي. ويمكن من المفهوم السابق استنتاج ما يأتي:

- 1 - أن التنافر العاطفي يحدث بسبب وجود تناقض أو فجوة بين ما يشعر به الفرد حقاً وما يظهره من مشاعر.
- 2 - يمكن تفسير التناقض أو الفجوة إما بالتركيز على الحالات الداخلية أو العمليات الداخلية أو عرض السلوك الخارجي.
- 3 - يوجد كثير من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي بالنسبة للفرد أو المنظمة؛ ومن ثم يجب العمل على تقليل مسبباته بقدر الإمكان والبحث في الآليات التي يمكن من خلالها تخفيف تلك التأثيرات.

مسببات التنافر العاطفي

من خلال مراجعة أدبيات العمل العاطفي بصفة عامة، والتنافر العاطفي بصفة خاصة، وما تم التوصل إليه من خلال الدراسة الاستطلاعية؛ أمكن تحديد بعض العوامل التي يمكن اعتبارها بمثابة

أن التنافر العاطفي هو أحد مكونات العمل العاطفي. وتعتمد آثار التنافر العاطفي على استيعاب قواعد العرض العاطفي؛ حيث يعرض بعض الموظفين عواطف " وهمية "، ويعتقدون أن هذا التصرف لا ينبغي أن يكون جزءاً من الوظيفة، بينما يعرض بعض الموظفين عواطف " وهمية "، ويعتقدون أن مثل هذه التعبيرات جزءاً من الوظيفة (Hochschild, 1983).

يتمحور التناول النظري للتنافر العاطفي حول ثلاثة جوانب: الحالات الداخلية، والعمليات الداخلية، وعرض السلوك الخارجي. يركز المنظور الأول على الحالة الداخلية للفرد؛ ومن ثم يحدث التنافر العاطفي عندما يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه الفرد على الرغم من اعتقاده بمناسبته، والعواطف التي يشعر بها، ولكن ليس من المناسب عرضها. بينما يركز المنظور الثاني على العمليات الداخلية المتضمنة في خلق الإظهار العاطفي، وعمليات التنظيم الذاتي النموذجي. وقد ترجمت بحوث العمل العاطفي هذه العمليات النظامية إلى مفاهيم للتمثيل العميق (محاولة تعديل المشاعر الداخلية لتتسق مع قواعد العرض)، والتمثيل السطحي (بتعديل العرض الخارجي ليتوافق مع قواعد العرض). في حين يركز المنظور الثالث على العرض الخارجي لسلوك الموظفين، من خلال تكرار، وشدة، وتنوع العرض العاطفي، ومدة التفاعل؛ ومن ثم يحدث التنافر العاطفي عندما تلبي العواطف التي يتم

العاطفية كثيراً من المشكلات الإنسانية، وبخاصة في ظل ممارستها لمدة طويلة، ومن ثم تكون المصدر الرئيس للتنافر العاطفي.

التعاطف

يعد التعاطف Empathy أحد مسببات التنافر العاطفي. وعلى الرغم من أن التعاطف ينطوي على عملية عاطفية؛ فإنه يختلف عن العاطفة الطبيعية للفرد؛ ذلك لأن العاطفة هي الاتجاه العام لخبرات مزاجية معينة للفرد، بينما التعاطف هو قدرة الفرد على معرفة ما يشعر به الآخرون. ويشمل الأول المزيد من المشاعر الموجهة ذاتياً، بينما الأخير ينطوي أكثر على المشاعر الموجهة بالآخرين. ويمكن القول إن التعاطف هو القدرة على معرفة كيف يشعر الآخر؛ حيث يتوافق المتعاطفون بشكل أكبر مع الإشارات غير اللفظية للتعبير العاطفي للآخرين مثل نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه، وما شابه ذلك (Santo et al., 2014).

يشمل التعاطف عنصري العدوى العاطفية، والاهتمام العاطفي. حيث تشير العدوى العاطفية إلى مشاركة شخص ما لعاطفة شخص آخر، وتُعرف بالميل تلقائياً إلى التلاقي عاطفياً مع التعبيرات، والألفاظ، والمواقف، والحركات الصادرة عن شخص آخر. بينما يشير الاهتمام العاطفي إلى الاهتمام برفاهية الآخرين بشكل لا يتطلب مشاركة مشاعرهم؛ حيث يتفاعل الفرد باستجابة عاطفية معينة، مثل مشاعر

مسببات للتنافر العاطفي وهي: المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل. ويمكن الإشارة إليها بإيجاز على الوجه الآتي:

المتطلبات العاطفية للوظيفة

تهتم المتطلبات العاطفية للوظيفة Emotional Job Demands بالتفاعلات المشحونة عاطفياً في العمل؛ التي تعد مصدراً رئيساً للإجهاد في العمل. يتوقع عموماً في المنظمات التي تقدم الخدمة، أن يظهر الموظفون المشاعر الإيجابية ويقمعوا المشاعر السلبية في التفاعل مع العملاء؛ إذ لا يمكن للموظفين ممارسة المشاعر الإيجابية في جميع الحالات، وبخاصة عند التعامل مع الأشخاص الذين يحتاجون جهداً أو يكونون غير ودودين. ومن ثم قد تثير مثل هذه التفاعلات المشاعر السلبية، في حين من المتوقع أن يتم التعبير بالعواطف الإيجابية (Xanthopoulou et al., 2013).

تحدث المتطلبات العاطفية للوظيفة في أثناء الاتصال وجهاً لوجه مع العملاء أو بشكل صوتي؛ ومن ثم ضرورة تنظيم التعبيرات العاطفية. وتشير العواطف إلى الجهود النفسية المطلوبة للتعبير وفق القواعد والمتطلبات المرغوبة من المنظمة خلال التفاعل مع العملاء. وقد أوضح (Bakker & Heuven, 2006) احتياج العاملين بالتمريض إلى المتطلبات العاطفية في عملهم؛ إذ إنهم يتفاعلون بصورة مباشرة مع المرضى بما يعانونه من آلام المرض، وربما الموت، وتخلق هذه التفاعلات

بسلوكيات عدوانية تجاه مقدمي الخدمة. وعلى الرغم من ذلك يضطر مقدم الخدمة بوجه عام والخدمة الصحية بوجه خاص إلى الابتسام في وجه العميل، ومعاملته معاملة حسنة؛ بغض النظر عن سلوكيات ذلك العميل (Dieffendorff *et al.*, 2006; Zapf & Holz, 2006).

وقد أوضح (Tschan *et al.* (2005 أن العاملين الذين يتعرضون لعدوانية العميل يزيد لديهم التنافر العاطفي، نظراً لتكرار تزوير العواطف، وقمع المشاعر الحقيقية؛ حيث يشعرون بالغضب عند التعرض للإساءة والتعسف من جانب العملاء، ويضطرون لإظهار مشاعر غير حقيقية. وقد أكدت نتائج دراسة (Goussinsky (2011 أن زيادة عدوانية العميل تزيد من مستوى التنافر العاطفي الذي يشعر به العاملون. كما توصل (Shih *et al.* (2014 إلى أن العاملين بمهنة التمريض يضطرون للتمثيل الظاهري الذي يقمع ويؤذي العواطف الحقيقية من أجل ممارسة السلوكيات والعواطف التي تتطلبها الوظيفة على الرغم من تعرضهم للعدوانية اللفظية أو الجسدية من العملاء.

وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرضية الأولى على الوجه الآتي: "يؤثر كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل تأثيراً معنوياً في التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق".

التعاطف والرحمة تجاه شخص آخر. عندما يستجيب الموظف بالاهتمام التعاطفي؛ فهو يدرك ما يعانيه العملاء؛ ولكنه لا يشعر بما يشعرون به، ومن ثم فإن العلاقة تكون طردية بين التعاطف والتنافر العاطفي (Kruml & Geddes, 2000).

التماهي التنظيمي

يعكس التماهي التنظيمي (أي التماثل) Organizational Identification الطريقة الخاصة التي يُعرف بها العاملون أنفسهم وفقاً لعضويتهم في منظمة محددة. كلما زادت قوة توافق الفرد مع منظمته؛ زاد تفكيره فيها، وتصرف بما يخدم مصالحها، وكلما زاد تماهي الأفراد مع المنظمة كان إيمانهم واعتقادهم للمنظمة أكثر إيجابية، بينما إذا كانت درجة التماهي التنظيمي منخفضة؛ يفتقد العاملون الإحساس بأهداف المنظمة؛ ويخلق ذلك تنافراً عاطفياً كبيراً لديهم (Schaubroeck & Jones, 2000). وأوضح (Mishra & Bhatnagra (2010 أن التماهي التنظيمي يخفف التأثير السلبي للعمل العاطفي، ويعزز الرفاهية العاطفية للعاملين، فكلما زاد التماهي التنظيمي للعاملين، زاد الاستيعاب التنظيمي؛ ومن ثم يظهر قدر قليل من التنافر العاطفي.

عدوانية العميل

تحدث عدوانية العميل Customer Aggression عندما يكون العميل غير راضٍ أو غاضب من الخدمة المقدمة له، ومن ثم قد يتلفظ بكلمات غير لائقة، أو يقوم

نتائج التنافر العاطفي

يترتب على التنافر العاطفي كثير من النتائج. وبمراجعة الأدبيات، أمكن تحديد أهم النتائج، وتمثلت في الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل، ويمكن تناولها بشيء من الإيجاز على الوجه الآتي:

الاستنزاف العاطفي

يشير الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion إلى حالة من استنفاد الطاقة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة التي تحدث للأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء بحكم عملهم. ويصف الاستنزاف مشاعر تستنفد عاطفياً بسبب عمل الفرد، مع الأخذ في الاعتبار أن المشاعر من الموارد التي تنضب. ويعد الاستنزاف العاطفي أحد النتائج الأكثر حدوثاً للعمل العاطفي، والسمة الجوهرية للاحتراق، ويتجلى بوضوح من خلال الإرهاق البدني، ونضوب الشعور النفسي والعاطفي (Bakker et al., 2014).

دعم كثير من الدراسات فكرة أن قمع العواطف والمشاعر الحقيقية له آثار سلبية على الاستنزاف العاطفي؛ على سبيل المثال، وجدت دراسة Heuven & Bakker (2003) أن التناقض البنوي بين المشاعر الداخلية وعرض العاطفة الإيجابية للعاملين في الضيافة كان مؤشراً رئيساً لشكاوى الاستنزاف العاطفي، وأضافا في دراستهما بالتطبيق على هيئة التمريض والعاملين بالشرطة أن مفردات العينتين يواجهون مواقف مثل الموت، والمرض، والعنف؛ والتي تثير بدورها ردود فعل عاطفية، في حين

تتطلب المهنية قمع عواطفهم التي تحدث عادة كرد فعل في مثل هذه المواقف. وتتطلب مجالات العمل العاطفي مثل التمريض تنظيم العواطف؛ وهو مما يؤدي إلى مستويات مرتفعة من التنافر بين العاطفة المعروضة والعاطفة التي يشعر بها الفرد؛ والذي يسهم بدوره في حدوث الاستنزاف العاطفي (Bakker & Heuven, 2006).

وقد دعمت البحوث التجريبية أن الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء على أساس متكرر ومستمر ويزداد لديهم عبء الدور يعانون مستويات عليا من الاستنزاف العاطفي (e. g. : Kim et al., 2012; O'Neill & Xiao, 2010). وأكدت دراسة Talebpour (2013) أن التنافر العاطفي والاستنزاف العاطفي للعاملين بالتمريض يرتبطان ارتباطاً موجباً، وتوصلت دراسة Kenworthy et al., (2014) بمراجعة اثنتين وخمسين دراسة من خلال meta analysis؛ إلى أن التنافر العاطفي يعد أحد المصادر المهمة لضغوط العمل التي تؤدي للاستنزاف العاطفي.

وفي ضوء ذلك، من المقترح أن يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً موجباً على الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق. ومن ثم يمكن صياغة الفرضية الثانية على الوجه الآتي: "يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً موجباً معنوياً في الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق".

النية لترك العمل

يعد التنافر العاطفي أحد المحددات المهمة لنية العاملين لترك العمل Turnover

رجال الشرطة، وعينة أخرى من الممرضات أن التنافر العاطفي يتوسط تأثير المتطلبات العاطفية على الاستنزاف العاطفي للعينتين، كما أوضحت نتائج دراسة Mishra & Bhatnagar (2010) أن التنافر العاطفي يقوم بدور وسيط في العلاقة بين التماهي التنظيمي والنية لترك العمل؛ حيث يزداد التنافر العاطفي للعاملين في ظل انخفاض التماهي التنظيمي. ويتربط على ذلك زيادة نيتهم لترك العمل، وانخفاض رفاهيتهم، كما أوضحت نتائج دراسة Peng et al. (2010) أن هناك علاقة مباشرة موجبة بين المتطلبات العاطفية للوظيفة والاستنزاف العاطفي، وكذلك وجود علاقة غير مباشرة من خلال توسط كل من التمثيل الظاهري والتمثيل العميق في هذه العلاقة.

ومن ناحية أخرى؛ أوضحت نتائج الدراسات السابقة وجود علاقات مباشرة بين مسببات ونتائج التنافر العاطفي، فقد توصلت دراسة Cole & Bruch (2006) إلى وجود علاقة تأثير مباشرة سلبية بين التماهي التنظيمي والنية لترك العمل. وأكدت دراسة Mishra (2013) وجود تأثير مباشر سالب للتماهي التنظيمي على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل.

أوضح Karatepe et al., (2009); Yagil (2008) أن هناك تأثيراً مباشراً موجباً لعدوانية العميل على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل. وتوصل Santo et al., (2014); Raiziene & Endriulaitiene, (2007) إلى أن التعاطف لدى هيئة التمريض يؤثر تأثيراً موجباً مباشراً في كل من

Intention؛ إذ يترتب عليه فقد الشخص لموارده؛ ومن ثم يلجأ لسلوكيات الانسحاب من المنظمة للتقليل من هذا الفقد والتهديد. وقد أوضحت نظرية صيانة الموارد أن العاملين الذين يتعرضون لمتطلبات زائدة وموارد غير كافية لا يستطيعون التكيف مع التنافر العاطفي. ونتيجة لذلك ينخفض أدائهم، وتزداد لديهم النية لترك المنظمة (Karatepe & Aleshinloye, 2009).

وأكدت نتائج كثير من الدراسات وجود تأثير مباشر للتنافر العاطفي على النية لترك العمل، وبخاصة في ظل ما يواجهه العاملون في المستشفيات من ظروف صعبة مثل الأجور المنخفضة، وزيادة عدد ساعات العمل، والتدريب غير المناسب لطبيعة بيئة العمل؛ منها على سبيل المثال (Peters, 2007; Bakker & Heuven, 2006).

وفي ضوء ذلك، من المقترح أن يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً موجباً في النية لترك العمل. ومن ثم يمكن صياغة الفرضية الثالثة على الوجه الآتي: "يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً موجباً معنوياً في النية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق".

الدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه

اهتمت بعض الدراسات بالدور الوسيط الذي يمكن أن يقوم به التنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته، ونتائجه وبخاصة الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل. حيث أوضحت نتائج دراسة Bakker & Heuven (2006) التي تمت على عينة من

دور العوامل الملطفة في التخفيف من الآثار السلبية للتنافر العاطفي في العمل

تركز الأدبيات على مسببات ونتائج التنافر العاطفي، وقد يكون لبعض المتغيرات تأثير ملطف في ما يتعلق بالعلاقة بين التنافر العاطفي والنتائج المترتبة عليه؛ حيث تعمل تلك الملطفات بصفتها نوعاً من الحماية أو التعديل لتقليل الآثار السلبية المحتملة المترتبة على التنافر العاطفي. ولعل من أهم الملطفات في هذا المجال الدعم الاجتماعي، والحرية في العمل؛ ويمكن تناولها بإيجاز على الوجه الآتي:

الدعم الاجتماعي

يُعرف الدعم الاجتماعي Social Support بأنه شبكة من العلاقات والمعاملات الاجتماعية بين أعضاء المنظمة والتي تستكمل الموارد الوظيفية للفرد للتكيف مع ظروف كل موقف عند الحاجة لذلك من خلال ما يقدمه المشرفون وزملاء العمل (Marin & Ramirez, 2005).

أوضح Chu (2002) أن التأثير الملطف للدعم الاجتماعي يحدث عند تفاعله مع الضغوط بحيث إن الآثار السلبية للضغوط تصبح أقل عندما يحصل الأفراد على مزيد من الدعم من رؤسائهم أو زملائهم في العمل. ويوفر هذا الدعم الحماية من التأثيرات الضارة للظروف الضاغطة على الفرد في العمل، ومن ثم فإن حجم العلاقة السلبية بين التنافر العاطفي

الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل، وتوصلت Wrobel (2013) إلى أن المعلمين الذين يستجيبون جداً لمشاعر طلابهم، ويتعاطفون معهم يعانون مستوى أعلى من الاستنزاف العاطفي.

وفي ضوء ما سبق، تحاول الدراسة الحالية التعرف إلى الدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه، ومن ثم يمكن صياغة الفرضيات من الرابعة إلى السابعة على الوجه الآتي:

الفرضية الرابعة: "تؤثر مسببات التنافر العاطفي (المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل) تأثيراً معنوياً على الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق".

الفرضية الخامسة: "تؤثر مسببات التنافر العاطفي (المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل) تأثيراً معنوياً على النية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق".

الفرضية السادسة: "يتوسط التنافر العاطفي العلاقة بين مسبباته (المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل)، والاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق".

الفرضية السابعة: "يتوسط التنافر العاطفي العلاقة بين مسبباته (المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل)، والنية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق".

لترك العمل من الأفراد ذوي الدعم الاجتماعي المنخفض.

الحرية في العمل

تُعرف الحرية في العمل (أي استقلالية الوظيفة) Job Autonomy بدرجة حرية التصرف المتاحة للموظف في أداء مهام وظيفته (Hackman & Oldham, 1975). وتُمكن الحرية في العمل العاملين في الوظائف الخدمية من التعامل مع المواقف الضاغطة والإجهاد وإدارة لقاءات الخدمة بنجاح، وتخفف من تأثيرات التنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي، وتزيد الكفاءة المهنية للموظفين (e.g.: Kim, 2008; Bakker et al., 2005).

توصلت نتائج دراسة Wharton (1993) إلى أن الحرية في العمل تقلل من احتمال الاستنزاف العاطفي لجميع الأفراد؛ سواء المؤدون للعمل العاطفي أو المؤدون للعمل غير العاطفي. إلا أن التأثير يكون أكبر بين المؤدين للعمل العاطفي، وتجعله أقل كرهاً؛ حيث توفر قدراً أكبر من حرية التصرف للفرد بالشكل الذي يسمح له بانتهاك قواعد العرض جزئياً، عندما تتعارض هذه القواعد مع مشاعره الحقيقية. وتوصلت نتائج دراسة Zapf (2002) إلى أن الحرية في العمل تُلطف العلاقة بين المتطلبات العاطفية للوظيفة والرفاهية العاطفية للموظف. ومن ثم يمكن صياغة الفرضية التاسعة الرئيسة على الوجه الآتي: "تلطف الحرية في العمل من تأثير التنافر العاطفي على كل من

ونتائجه يتباين عبر مستويات مختلفة من الدعم الاجتماعي؛ لما يقدمه من بيئة عمل داعمة ومواتية. وقد يساعد المشرفون وزملاء العمل الأفراد على إعادة تقييم نتائج العمل العاطفي ليصبح أكثر سهولة وأقل بغضاً. لذلك، يمكن أن يخفف الدعم الاجتماعي الآثار السلبية المترتبة على أداء العمل العاطفي من خلال تخفيف الاستنزاف العاطفي وعدم الرضا الوظيفي. وأكدت دراسة Iplik et al. (2014) أن الدعم الاجتماعي يقوم بدور ملطف في ما يتعلق بتأثير العمل العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي، والميل لترك العمل، والرضا الوظيفي.

وفي ضوء ذلك، يُتوقع أن يلطف الدعم الاجتماعي العلاقة بين التنافر العاطفي والنتائج المترتبة عليه. ومن ثم يمكن صياغة الفرضية العاشرة الرئيسة على الوجه الآتي: "يلطف الدعم الاجتماعي تأثير التنافر العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل"، ويتفرع منها الفرضيتان الآتيتان:

- يلطف الدعم الاجتماعي تأثير التنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي. من المتوقع أن الأفراد ذوي الدعم الاجتماعي المرتفع يكونون أقل استنزافاً من الأفراد ذوي الدعم الاجتماعي المنخفض.
- يلطف الدعم الاجتماعي تأثير التنافر العاطفي على النية لترك العمل. من المتوقع أن الأفراد ذوي الدعم الاجتماعي المرتفع يكونون أقل نية

مقياس Emotion Work Requirements Scale الذي قدمه (Best, Downey & Jones) في العام 1997، والذي طوره Brotheridge & Grandey (2002)، وهو مكون من سبع عبارات مقسمة إلى أربع عبارات لمتطلبات عرض العاطفة الإيجابية مثل: أعبر بمشاعر ودية تجاه المرضى، وثلاث عبارات لمتطلبات إخفاء العاطفة السلبية مثل: أخفي غضبي عندما يقوم المرضى بتصرفات غير مقبولة.

التعاطف: يُعرف التعاطف إجرائياً بقدرة شخص على معرفة كيف يشعر شخص آخر، ويتضمن عنصرى العدوى العاطفية، والاهتمام التعاطفي. وتُعرف العدوى العاطفية إجرائياً بالميل تلقائياً إلى مشاركة عاطفة شخص آخر، بتقليد ومزامنة تعبيراته، وألفاظه، والمواقف المتعلقة بعاطفته. وتم قياس العدوى العاطفية بسبع عبارات مقتبسة من مقياس Emotional Empathy Scale (EES)، الذي طوره (Chu, 2002)، مثل: أفقد السيطرة عندما أخبر الناس بأنباء سيئة. بينما يُعرف الاهتمام التعاطفي إجرائياً باهتمام مقدم الخدمة برفاهية متلقي الخدمة، والميل لتجربة مشاعر الدفء والحنان، والحرص على الآخرين دون أن يشاركهم مشاعرهم. وتم قياس الاهتمام التعاطفي بخمس عبارات مقتبسة من مقياس Individual Reactivity Index (IRI)، والذي طوره (Chu, 2002)، مثل: أتناثر للغاية بما يعانيه المرضى.

الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل"، ويتفرع منها الفرضيتان الآتيتان:

- تلطف الحرية في العمل من تأثير التنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي. من المتوقع أن الأفراد ذوي الحرية في العمل المرتفعة يكونون أقل استنزافاً من الأفراد ذوي الحرية في العمل المنخفضة.
- تلطف الحرية في العمل من تأثير التنافر العاطفي على النية لترك العمل. من المتوقع أن الأفراد ذوي الحرية في العمل المرتفعة يكونون أقل نية لترك العمل من الأفراد ذوي الحرية في العمل المنخفضة.

منهج البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، ويتضمن منهج البحث التعريف الإجرائي بمتغيرات البحث وكيفية قياسها، ومجتمع وعينة البحث، وبيانات الدراسة الميدانية، وأساليب تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث، كما يأتي:

التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث وكيفية قياسها

المتطلبات العاطفية للموظيفة: تُعرف المتطلبات العاطفية للموظفة إجرائياً بضرورة أن يظهر الموظف المشاعر الإيجابية، ويخفي المشاعر السلبية في أثناء التفاعل مع العملاء عند تقديم الخدمة وفق القواعد والمتطلبات المرغوبة من المنظمة. وتم قياس المتطلبات العاطفية للموظفة وفق

عملهم. وتم قياس الاستنزاف العاطفي بثمان عبارات وفق مقياس Maslach Burnout Inventory (MBI) الذي قدمه Maslach & Jackson (1981)، مثل: أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح، وأضطر لتحمل يوم آخر في وظيفتي.

النية لترك العمل: تُعرف النية لترك العمل إجرائياً برغبة العاملين واستعدادهم لترك العمل في المنظمة عندما تتاح لهم فرصة وظيفية أفضل خارجها. وتم قياس النية لترك العمل بثلاث عبارات وفق المقياس الذي قدمه Mitchell *et al.* (2001)، مثل: أعتقد أنه في المستقبل القريب سوف أترك العمل في هذه المستشفى.

الدعم الاجتماعي: يُعرف الدعم الاجتماعي إجرائياً بتقديم المساعدة، والنصح والإرشاد، والتغذية الراجعة للفرد من زملائه أو رئيسه المباشر في العمل. وتم قياس الدعم الاجتماعي بثمان عبارات وفق مقياس Social Support Scale الذي قدمه Grandey (1999)، ويشمل أربع عبارات لقياس دعم المشرف مثل: يمكن الرجوع إلى مشرفي عندما أواجه بعض الصعوبات. وأربع عبارات لقياس دعم الزملاء مثل: عندما أحتاج إلى راحة، يمكن لزميلي أن يحل محلي إن كان باستطاعته ذلك.

الحرية في العمل: تُعرف الحرية في العمل إجرائياً بدرجة حرية التصرف المتاحة للموظف في أداء مهام وظيفته. وتم قياس الحرية في العمل بأربع عبارات قدمها Wang & Netemeyer (2002)، مثل: لدي استقلالية كبيرة في القيام بمهام عملي.

التماهي التنظيمي: يُقصد بالتماهي التنظيمي إجرائياً الدرجة التي يُعرف بها الموظف نفسه بذات الصفات التي يُعرف بها منظمته. وتم قياس التماهي التنظيمي بست عبارات وفق مقياس Organizational Identification Scale الذي قدمه Mael & Ashforth (1992)، مثل: أشعر بحرج شديد إذا أُنتقدت المستشفى التي أعمل بها.

عدوانية العميل: يُقصد بعدوانية العميل إجرائياً تلفظ متلقي الخدمة بكلمات غير لائقة أو ممارسة سلوكيات عدوانية تجاه مقدمي الخدمة لأنه غير راضٍ أو أنه غاضب من الخدمة المقدمة له. وتم قياس عدوانية العميل بخمس عبارات وفق مقياس Scale Items and Sources Customer Verbal Aggression الذي قدمه Dormann & Zapf (2004)، مثل: يهاجمنا المرضى بالألفاظ غير الجيدة.

التنافر العاطفي: يُقصد بالتنافر العاطفي إجرائياً التناقض بين ما يشعر به الفرد، والمشاعر التي يعبر بها لكي يلبي القواعد التنظيمية. وتم قياس التنافر العاطفي بإحدى عشرة عبارة وفق مقياس Emotional Labor Scale الذي قدمه Chu & Murrmann (2006)، مثل: أظهر مشاعر تختلف عما بداخلي عند التعامل مع المرضى.

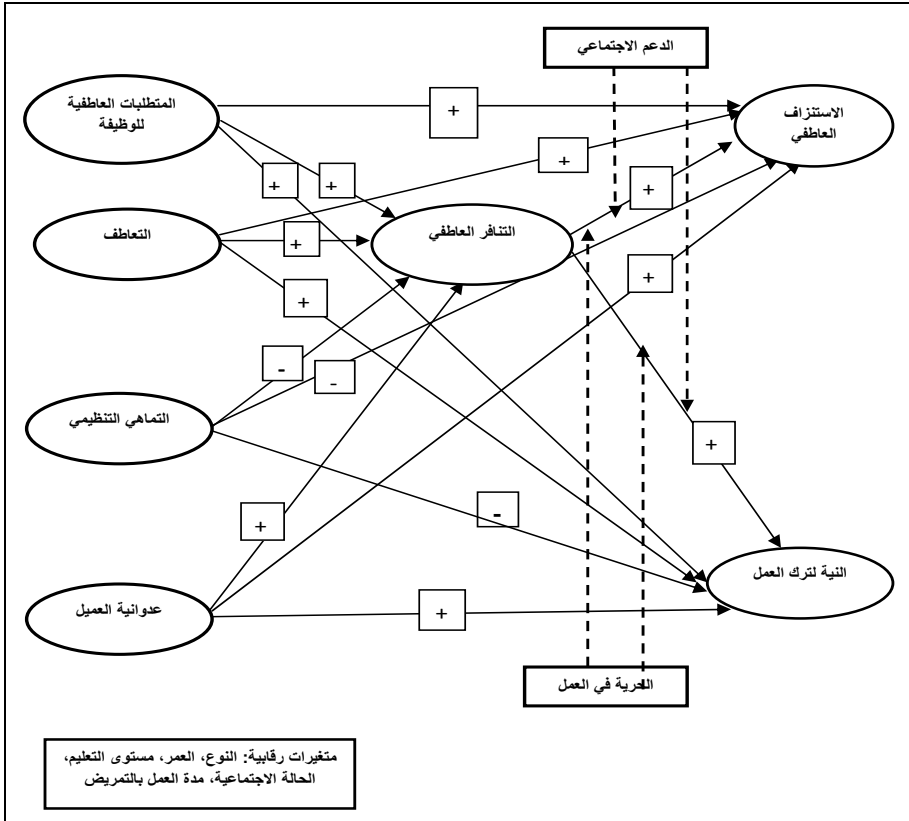
الاستنزاف العاطفي: يُقصد بالاستنزاف العاطفي إجرائياً استنفاد الطاقة العاطفية بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة التي تحدث للأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء بحكم

المتغيرات المستخدمة للسيطرة على التأثيرات السياقية في ما يتعلق بدورها مع المتغيرات التابعة؛ وتضم المتغيرات الرقابية كلاً من: النوع، والعمر، ومدة العمل بمهنة التمريض، والحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم.

هذا، وقد تم استخدام قيم مقياس ليكرت الخماسي عند صياغة عبارات الاستبانة للمتغيرات السابقة، مع الأخذ في الاعتبار العبارات العكسية التي تأخذ العلامة (*) في الاستبانة.

المتغيرات الرقابية: يُقصد بالمتغيرات الرقابية Control Variables تلك

شكل 1
النموذج المقترح للبحث



المصدر: من إعداد الباحث (حيث تعني الخطوط المتصلة العلاقات التأثير المباشر بين المتغيرات، بينما تعني الخطوط المتقطعة التأثير المطف لمتغيري الدعم الاجتماعي، والحرية في العمل في العلاقة بين التنافر العاطفي وكل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل).

وتمثلت وحدة المعاينة في عضو هيئة التمريض؛ ممرضاً أو ممرضة.

هذا، وقد بلغ عدد الاستبانات الصحيحة التي استخدمت في التحليل الإحصائي (227) استبانة بنسبة استجابة (64.3٪). وقد بلغت نسبة الذكور (48٪) والإناث (52٪) تقريباً. وبلغت نسبة العاملين بالفئة العمرية أقل من 30 سنة (32٪)، وبالفئة العمرية من 30 سنة لأقل من 40 سنة (29٪)، وبالفئة العمرية من 40 سنة لأقل من 50 سنة (19٪)، وبالفئة العمرية 50 سنة فأكثر (20٪) تقريباً. وبلغت نسبة العاملين فئة التعليم المتوسط (54٪)، وبفئة التعليم فوق المتوسط (30٪)، وبفئة التعليم الجامعي وما فوق الجامعي (16٪) تقريباً. وبلغت فئة غير المتزوج (36٪)، وفئة المتزوج (64٪) تقريباً. وأخيراً فيما يتعلق بمدة العمل بمهنة

وفي ضوء ما سبق يمكن وضع تصور للنموذج المقترح كما في شكل (1) على الوجه الآتي:

مجتمع وعينة البحث

يشمل مجتمع البحث العاملين في مجال التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، والبالغ عددهم (4315) مفردة. وتم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (353) مفردة، مستخدماً في ذلك جدول تحديد حجم العينة (بازرعة، 2002) عند مستوى معنوية 5٪ وحدود ثقة 95٪ مع افتراض أن الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع متوافرة بنسبة 50٪، علماً بأن العينة وزعت توزيعاً متناسباً. وقد تم اختيار المفردات اختياراً عشوائياً في كل مستشفى أو مركز طبي موضع التطبيق،

جدول 1

توزع مجتمع وعينة البحث وفق المستشفى أو المركز الطبي موضع التطبيق

م	المستشفى أو المركز الطبي	حجم المجتمع	حجم العينة	عدد الردود السليمة
1	مستشفى المنصورة الجامعي	1546	126	98
2	مستشفى الطوارئ الجامعي	573	47	23
3	مستشفى الأطفال الجامعي	612	51	21
4	مستشفى الباطنة التخصصي	284	23	16
5	مستشفى الطلبة الجامعي	176	16	15
6	مركز أمراض الكلى والمسالك البولية	475	39	23
7	مركز طب وجراحة العيون	162	13	10
8	مركز جراحة الجهاز الهضمي	188	15	10
9	مركز الأورام	299	23	11
	الإجمالي	4315	353	227

المصدر: إعداد الباحث في ضوء النشرة الإحصائية عن العام الجامعي (2012 - 2013)، الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار، جامعة المنصورة.

صلاحيتها لجمع البيانات الميدانية من المفردات موضع التطبيق، فقد تم تحكيمها من خمسة أساتذة في إدارة الأعمال بالجامعات المصرية والسعودية، كما تم اختبار الاستبانة على عينة قوامها (80) مفردة من مجتمع البحث، فأخذت جميع الملاحظات في الاعتبار، ومن ثم إدخال بعض التعديلات على الصياغة النهائية. وأخيراً تم إجراء اختبارات الصدق والثبات Validity and Reliability للاستبانة من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ، وذلك للتعرف إلى مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من جدول (2) أن معاملات الثبات تراوحت من (0.80) إلى (0.92)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (1٪)؛ وهو ما يعني أنها ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، ويمكن الاعتماد عليها في قياس ما أعدت من أجله.

التمريض؛ فقد بلغت نسبة العاملين بالفئة أقل من 10 سنوات (32٪)، وبالفئة من 10 لأقل من 20 سنة (34٪)، وبالفئة من 20 لأقل من 30 سنة (23٪)، وبالفئة 30 سنة فأكثر (11٪) تقريباً. ويبين جدول (1) توزع العينة وفق المستشفى أو المركز الطبي موضع التطبيق وذلك على الوجه الآتي:

بيانات الدراسة الميدانية

تم جمع بيانات الدراسة الميدانية من خلال الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض لتعكس واقع التنافر العاطفي، ومسبباته ونتائجه، والعوامل الملطفة التي يمكن من خلالها تخفيف التأثيرات السلبية المترتبة على التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق، وكذا المتغيرات الشخصية المتمثلة في النوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات العمل بمهنة التمريض. وللتأكد من مدى كفاية الاستبانة ووضوح عباراتها، وكذا

جدول 2

نتائج اختبار الثبات والصدق لمتغيرات البحث

المتغيرات	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق
- المتطلبات العاطفية للوظيفة	0.85	0.92
- التعاطف	0.82	0.91
- عدوانية العميل	0.83	0.91
- التماهي التنظيمي	0.85	0.92
- التنافر العاطفي	0.92	0.96
- الاستنزاف العاطفي	0.90	0.95
- النية لترك العمل	0.80	0.89
- الدعم الاجتماعي	0.83	0.91
- الحرية في العمل	0.82	0.91

هذا، وتم استخدام حزم التحليل الإحصائي SPSS لتنفيذ الاختبارات السابقة.

نتائج البحث

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار الهرمي المتعدد لاختبار فرضيات البحث، تم إجراء بعض الاختبارات؛ وذلك لضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor - VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، وذلك كما هو موضح في جدول (3).

يتضح من جدول (3) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10)، وتراوحت من (1.514) إلى (3.235)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت من (0.309) إلى (0.661)، وهي أعلى من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، ومن ثم لا

أساليب تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث:

تم تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث بالاعتماد على الأساليب الآتية:

- 1 - معامل الارتباط بيرسون: لإعداد مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث.
- 2 - اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor)، واختبار التباين المسموح (Tolerance): وذلك للتعرف إلى مدى وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة وهي ما تعرف بمشكلة (Multicollinearity).
- 3 - تحليل الانحدار الهرمي المتعدد: لاختبار الفرضيات، وسيتم اختبار الدور الوسيط وفق الشروط التي قدمها (Baron & Kenny, 1986).
- 4 - تحليل الانحدار المتدرج: لاستكمال تحليل الفرضية الأولى.
- 5 - اختبار Sobel لاختبار التأثيرات الوسيطة.

جدول 3

اختبار معامل تضخم التباين واختبار التباين المسموح

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين	التباين المسموح
المتطلبات العاطفية للوظيفة	3.235	0.309
التعاطف	2.365	0.423
التماهي التنظيمي	1.514	0.661
عدوانية العميل	1.941	0.515

جدول 4

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1- النوع	1.52	0.50													
2- العمر	2.26	1.11	-0.06												
3- مستوى التعليم	1.62	0.75	0.01	0.58**											
4- الحالة الاجتماعية	1.36	0.48	0.56**	0.42**	0.09										
5- مدة العمل بالتدريس	2.13	0.99	0.73**	0.69**	-0.04	0.08									
6- المتطلبات العاطفية	4.12	0.70	0.46**	0.21*	-0.06	0.07	-0.05								
7- التعاطف	3.66	0.52	0.50**	0.19*	-0.07	0.06	-0.21*	0.07							
8- التماهي التنظيمي	3.87	0.44	0.02	0.17*	0.08	0.04	0.11	0.08	0.04						
9- عدوانية العمل	3.98	0.63	-0.18*	-0.21*	-0.09	-0.07	-0.14	0.06	-0.07	-0.06					
10- الدعم الاجتماعي	3.71	0.72	0.09	0.24**	-0.05	0.05	0.15	-0.15**	0.19*	0.10	-0.04				
11- الحرية في العمل	3.27	0.54	-0.01	0.34**	-0.23*	-0.04	0.19*	-0.18**	0.17*	0.18*	-0.07	0.20*			
12- التنافر العاطفي	4.18	0.80	0.20*	-0.41**	-0.32**	-0.22**	-0.31**	0.55**	0.32**	-0.37**	0.48**	-0.32**	-0.196*		
13- الاستنزاف العاطفي	3.85	0.66	0.19*	-0.52**	-0.51**	-0.32**	-0.46**	0.33**	0.23**	-0.29**	0.34**	-0.39**	-0.179*	0.53**	
14- النية لترك العمل	3.63	0.82	-0.18*	-0.46**	-0.21*	-0.53**	-0.17*	0.26**	0.12	-0.25**	0.28**	-0.21*	-0.166*	0.20*	0.18*

* P < 0.05 , ** P < 0.01

اختبار فرضيات البحث

في ضوء ما سبق؛ يمكن البدء في اختبار فرضيات البحث على الوجه الآتي:

مسببات التنافر العاطفي

تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي المتعدد لاختبار الفرضية الأولى من فرضيات البحث وتتص على: "يؤثر كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل تأثيراً معنوياً في التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق". حيث تم إدخال متغيرات النوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومدة العمل بمهنة التمريض بوصفها متغيرات رقابية ضمن نموذج الانحدار الهرمي كما في النموذج الأول؛ وذلك لاستبعاد تأثيرها على التنافر العاطفي. وفي النموذج الثاني تم إدخال مسببات التنافر العاطفي ممثلة في المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل لاختبار تأثيرها على التنافر العاطفي؛ كما هو موضح في جدول (5).

يتضح من جدول (5) وجود تأثير معنوي للمسببات ممثلة في المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل على التنافر العاطفي؛ حيث إن مقدار التغير في معامل التفسير (0.372) معنوياً عند مستوى (1٪)؛ ومن ثم تفسر تلك المسببات نسبة (37.2٪) من التباين الذي يحدث في التنافر

يوجد تهديد مؤثر على صحة النتائج وفقاً لهذه الاختبارات.

ويبين جدول (4) المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث.

يتضح من جدول (4) ارتفاع التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.18) بانحراف معياري (0.80). وقد وجد ارتباط معنوي موجب بين النوع وكل من التنافر العاطفي، والاستنزاف العاطفي. بينما كان الارتباط معنوياً سالباً بين النوع والنية لترك العمل. كما كان الارتباط معنوياً سالباً بين كل من العمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومدة العمل بالتمريض من ناحية، وكل من التنافر العاطفي، والاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل من ناحية أخرى. وتتفق تلك النتائج مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج في هذا الشأن والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين متغيرات النوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومدة العمل وكل من مستوى التنافر العاطفي، والاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل (e.g.: Karatepe, 2011; Karatepe & Aleshinloye, 2009; Zapf & Holz, 2006; Lewing & Dollard, 2003)؛ ولذا سيتم التعامل معها بوصفها متغيرات رقابية لاستبعاد تأثيرها على باقى متغيرات البحث.

العاطفي للمفردات موضع التطبيق، بينما الانحدار المتدرج وكانت نتائجه كما هو تفسر متغيرات أخرى النسبة المتبقية. موضح في جدول (6).

وللتعرف إلى أي المسببات أكثر تشير النتائج الموضحة في جدول تأثيراً في تفسير التنافر العاطفي للمفردات (6) إلى أن المتطلبات العاطفية للوظيفة جاءت موضع التطبيق؛ فقد تم استخدام تحليل في المرتبة الأولى وفسرت (13.1%) من

جدول 5

نتائج الانحدار الهرمي المتعدد لمسببات على التنافر العاطفي

المتغيرات	النموذج الأول	النموذج الثاني
التابع: التنافر العاطفي		
الرقابية:		
- النوع	0.001	- 0.075
- العمر	0.092	0.064
- مستوى التعليم	- 0.056**	- 0.021**
- الحالة الاجتماعية	- 0.031**	- 0.032**
- مدة العمل بمهنة التمريض	0.105	0.061
المستقلة: مسببات التنافر العاطفي		
- المتطلبات العاطفية للوظيفة		0.371**
- التعاطف		0.265***
- التماهي التنظيمي		- 0.184**
- عدوانية العميل		0.273**
قيمة R^2	0.056	0.428
قيمة ΔR^2	0.056	0.372
اختبار F لقيمة ΔR^2	1.552	58.21**

* $P < 0.01$ ** $P < 0.05$

جدول 6

نتائج الانحدار المتدرج لاختبار تأثير المسببات على التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق

مسببات التنافر العاطفي	R^2	ΔR^2	قيمة (F)	مستوى المعنوية
المتطلبات العاطفية للوظيفة	0.131	0.131	205.98	0.000
عدوانية العميل	0.234	0.103	183.51	0.000
التماهي التنظيمي	0.315	0.081	142.38	0.000
التعاطف	0.372	0.057	123.76	0.000

mediating effect في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- إذا كانت قيمة معامل التأثير (Zero-effect) بعد إدخال المتغير الوسيط إلى نموذج الانحدار الهرمي؛ يعني هذا أن دور المتغير الوسيط كامل full mediating effect في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

ثانياً: تم إدخال متغيرات النوع، والعمر، ومستوى التعليم، والحالة الاجتماعية، ومدة العمل بمهنة التمريض بوصفها متغيرات رقابية ضمن نموذج الانحدار الهرمي كما في النموذج الأول. وفي النموذج الثاني تم إدخال مسببات التنافر العاطفي مع وجود المتغيرات الرقابية للتعرف إلى تأثير المتغيرات المستقلة على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل. وفي النموذج الثالث تم إدخال التنافر العاطفي مع وجود المتغيرات الرقابية، ومسببات التنافر العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل. وفي النموذج الرابع تم إدخال متغير التنافر العاطفي مع وجود المتغيرات الرقابية على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل. وذلك كما هو موضح في الجدولين (7)، (8).

ويمكن التعرف إلى الدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته، وكل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل على الوجه الآتي:

1 - تم اختبار الفرضية الثانية التي تنص على: "يؤثر التنافر العاطفي

التباين في التنافر العاطفي للمفردات موضع التطبيق، تبعها عدوانية العميل وفسرت (10.3٪)، ثم التماهي التنظيمي وفسر (8.1٪)، وأخيراً التعاطف وفسر (5.7٪).

التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للتنافر العاطفي ومسبباته على نتائجه

تم التعرف إلى التأثيرات المباشرة وغير المباشرة ومن ثم إلى الدور الوسيط للتنافر العاطفي بين مسبباته ونتائجه باتباع مجموعة من الإجراءات على الوجه الآتي:

أولاً: اعتمد الباحث على أسلوب تحليل الانحدار الهرمي المتعدد بغرض قياس الدور الوسيط وفق الشروط التي قدمها (Baron & Kenny 1986)، وهي:

- وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط.
 - وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
 - وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير الوسيط والمتغير التابع في ظل وجود المتغير المستقل بوصفه متغيراً رقابياً.
- ويتضمن الشرط الثالث جانبين هما:

- إذا انخفضت قيمة معامل التأثير (Beta coefficient) بعد إدخال المتغير الوسيط إلى نموذج الانحدار الهرمي؛ يعني هذا أن دور المتغير الوسيط جزئي partially

للوظيفية، والتعاطف، وعدوانية العميل)، بينما وجد تأثير سالب معنوي للتماهي التنظيمي على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل؛ حيث قيمة (ف) تساوي (30.64)، و(21.85) على الترتيب، وهما معنويتان عند مستوى 1٪.

3 - كما اتضح من خلال النموذج الرابع بجدول (7)، وجدول (8)؛ وجود تأثير موجب معنوي لمسببات التنافر العاطفي (المتطلبات العاطفية للوظيفة، وعدوانية العميل)، والتنافر العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل؛ حيث (ف) تساوي (22.18)، و(12.28) على الترتيب، وهما معنويتان عند مستوى 1٪.

4 - يتضح - في ضوء ما سبق - توافر الشروط الثلاثة التي وضعها Baron & Kenny (1986) ومن ثم يمكن التعرف إلى الدور الوسيط للتنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه للمفردات موضع التطبيق، ومن ثم اختبار الفرضيتين السادسة، والسابعة من فرضيات البحث لتحديد هل العلاقة الوسيطة جزئية أم كاملة؛ وذلك باستخدام تحليل الانحدار الهرمي المتعدد من خلال قيم معاملات الانحدار المعياري بالنموذجين الثالث والرابع بجدول (7) بالنسبة للاستنزاف

تأثيراً موجباً معنوياً في الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق". والفرضية الثالثة التي تنص على: "يؤثر التنافر العاطفي تأثيراً موجباً معنوياً في النية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق"، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الهرمي المتعدد؛ فقد اتضح من النموذج الثاني بجدول (7) وجود تأثير موجب معنوي للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي؛ حيث قيمة (ف) تساوي (28.79) وهي معنوية عند مستوى 1٪، كما يوضح جدول (8) وجود تأثير موجب معنوي للتنافر العاطفي على النية لترك العمل؛ حيث قيمة (ف) تساوي (3.48) وهي معنوية عند مستوى 5٪.

2 - تم اختبار الفرضية الرابعة التي تنص على: "تؤثر مسببات التنافر العاطفي تأثيراً معنوياً على الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق". والفرضية الخامسة التي تنص على: "تؤثر مسببات التنافر العاطفي تأثيراً معنوياً على النية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق"، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الهرمي المتعدد. يتضح من النموذج الثالث بجدول (7)، وجدول (8) وجود تأثير موجب معنوي لمسببات التنافر العاطفي (المتطلبات العاطفية

جدول 7

نتائج الانحدار الهرمي المتعدد لاختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للتنافر العاطفي ومسبباته على الاستنزاف العاطفي

نماذج التحليل	النموذج الأول	النموذج الثاني	النموذج الثالث	النموذج الرابع
المتغيرات	المتغير التابع	الاستنزاف العاطفي	الاستنزاف العاطفي بدون متغير وسيط	الاستنزاف العاطفي في وجود متغير وسيط
الرقابية:				
النوع	- 0.05	0.02	0.04	0.02
العمر	- 0.02	0.01	0.01	0.02
مستوى التعليم	- 0.08	- 0.06	- 0.06	- 0.06
الحالة الاجتماعية	- 0.01	- 0.02	- 0.01	0.01
مدة العمل بمهنة التمريض	- 0.05	- 0.03	- 0.03	0.03
مسببات التنافر العاطفي:				
المتطلبات العاطفية			0.342**	0.276**
التعاطف			0.142*	0.069
التماهي التنظيمي			- 0.284**	- 0.207**
عدوانية العميل			0.419**	0.478**
الوسيط:				
التنافر العاطفي		0.39**		0.351**
قيمة R ²	0.02	0.16	0.218	0.327
قيمة ΔR ²	0.02	0.14	0.198**	0.109**
اختبار F ΔR ²	0.52	28.79**	30.64**	22.18**

* P < 0.01 ** P < 0.05

(0.142) وهو معنوي عند مستوى (5%) إلى (0.069) وهو غير ذي دلالة معنوية، ويعني ذلك وجود وساطة كاملة للمتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ومن ثم أصبح التعاطف غير معنوي في تأثيره على الاستنزاف العاطفي عند دخول التنافر العاطفي في العلاقة الانحدارية.

العاطفي، وجدول (8) في ما يتعلق بالنية لترك العمل. يتضح من جدول (7)، مجموعة النتائج الآتية:

- يتوسط التنافر العاطفي كلياً العلاقة بين التعاطف والاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق؛ إذ انخفضت قيمة معامل الانحدار المعياري من

- يتوسط التنافر العاطفي جزئياً العلاقة بين كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتماهي التنظيمي مع الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق؛ إذ انخفضت قيم معاملات الانحدار المعياري للمتطلبات العاطفية للوظيفة من (0.342) إلى (0.276)، وللتماهي التنظيمي من (- 0.284) إلى (- 0.207)، ولكنها بقيت ذات دلالة معنوية عند مستوى (٪1)؛ وهو ما يعني وجود وساطة جزئية للمتغير الوسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- لا يتوسط التنافر العاطفي العلاقة بين عدوانية العميل والاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق؛ فقد زاد معامل الانحدار المعياري لعدوانية العميل من (0.419) إلى (0.478) وهما معنويان عند مستوى (٪1)، ومن ثم

جدول 8

نتائج الانحدار الهرمي المتعدد لاختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للتنافر العاطفي ومسبباته على النية لترك العمل

نماذج التحليل	النموذج الأول	النموذج الثاني	النموذج الثالث	النموذج الرابع
المتغيرات	المتغير التابع	النية لترك العمل	النية لترك العمل	النية لترك العمل في وجود متغير وسيط
الرقابية:				
النوع	- 0.05	- 0.03	0.04	0.02
العمر	- 0.02	0.01	0.01	0.02
مستوى التعليم	- 0.08	- 0.10	- 0.06	- 0.06
الحالة الاجتماعية	- 0.01	- 0.01	- 0.01	0.01
مدة العمل بمهنة التمريض	- 0.05	- 0.04	- 0.03	0.03
مسببات التنافر العاطفي:				
المتطلبات العاطفية			0.544**	0.429**
التعاطف			0.128*	0.056
التماهي التنظيمي			- 0.378**	- 0.315**
عدوانية العميل			0.536**	0.478**
الوسيط:				
التنافر العاطفي		0.15*		0.351**
قيمة R ²	0.02	0.04	0.186	0.278
قيمة ΔR^2	0.02	0.02	0.146**	0.092**
اختبار F لـ ΔR^2	0.52	3.48*	21.85**	12.28**

* P < 0.05 ** P < 0.01

وقد أضاف (Baron & Kenny 1986):

أن Sobel قدمت في العام 1982 اختباراً لقياس معنوية التأثيرات غير المباشرة للمتغير المستقل على المتغير التابع في ظل وجود المتغير الوسيط؛ ومن ثم لا تكون النتائج السابقة ذات دلالة معنوية إلا بعد إجراء اختبار Sobel حتى يتم التأكد من معنوية الافتراضات المتعلقة بالدور الوسيط للتنافر العاطفي بين مسبباته ونتائجه. وقد تم تطبيق اختبار (Sobel) من خلال النسخة المجانية على شبكة الإنترنت والموضحة نتائجها في جدول (9)، حيث تؤكد النتائج معنوية الدور الوسيط للتنافر العاطفي عند مستوى (1٪) سواء بشكل كلي أو بشكل جزئي بين مسبباته ونتائجه. ومن ثم يثبت صحة الفرضية الخامسة جزئياً.

دور العوامل الملطفة في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائجه

يمكن التعرف إلى دور العوامل الملطفة في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي باستخدام الانحدار الهرمي المتعدد الملطف على الوجه الآتي:

دور الدعم الاجتماعي في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائجه

يتضح من جدول (10) لتحليل الانحدار الهرمي المتعدد أن الدعم الاجتماعي بوصفه عاملاً ملطفاً يقوم بدور

فإن العلاقة المباشرة بين عدوانية العميل مع الاستنزاف العاطفي أكثر وجوداً وتأثيراً من العلاقة غير المباشرة.

يتضح من جدول (8)، مجموعة النتائج الآتية:

- يتوسط التنافر العاطفي كلياً العلاقة بين التعاطف والنية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق؛ إذ انخفضت قيمة معامل الانحدار المعياري من (0.128) وهو معنوي عند مستوى (5٪)، إلى (0.056) وهو غير ذي دلالة معنوية؛ وهو ما يعني وجود وساطة كاملة للمتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛ ومن ثم أصبح التعاطف غير معنوي في تأثيره على النية لترك العمل عند دخول التنافر العاطفي في العلاقة الانحدارية.

- يتوسط التنافر العاطفي جزئياً العلاقة بين كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل مع النية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق؛ حيث انخفضت قيم معاملات الانحدار المعياري للمتطلبات العاطفية للوظيفة من (0.544) إلى (0.429)، وللتماهي التنظيمي من (-0.378) إلى (-0.315)، ولعدوانية العميل من (0.536) إلى (0.478)، ولكنها بقيت ذات دلالة معنوية؛ وهو ما يعني وجود وساطة جزئية للمتغير الوسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

يتعلق بالنية لترك العمل؛ ومن ثم لم تدعم الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثامنة، وفي ضوء ذلك يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثامنة جزئياً.

دور الحرية في العمل في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائج

يتضح من الجدول (11) لتحليل الانحدار الهرمي المتعدد أن الحرية في

في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي؛ حيث إن معامل الانحدار المعياري لتفاعل التنافر العاطفي مع الدعم الاجتماعي (-0.33) وهو معنوي عند مستوى 1٪، ومن ثم تدعم الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثامنة، وقد زاد معامل التفسير بمقدار (0.06) وهو معنوي عند مستوى 1٪، في حين لا يؤثر التفاعل بين التنافر العاطفي والدعم الاجتماعي معنوياً في ما

جدول 9
نتائج اختبار (Sobel)

الفروض	المدخلات	اختبار Sobel	الفروض	المدخلات	اختبار Sobel
المطلبات - التنافر - الاستنزاف	a = 0.52 b = 0.46 SEa = 0.08 SEb = 0.06	4.95792026	المطلبات - التنافر - النية لترك العمل	a = 0.69 b = 0.53 SEa = 0.06 SEb = 0.04	8.68501539
التعاطف - التنافر - الاستنزاف	a = 0.74 b = 0.62 SEa = 0.07 SEb = 0.05	8.04471663	التعاطف - التنافر - النية لترك العمل	a = 0.46 b = 0.35 SEa = 0.09 SEb = 0.07	3.57417013
التماهي - التنافر - الاستنزاف	a = 0.76 b = 0.58 SEa = 0.08 SEb = 0.06	6.77567143	التماهي - التنافر - النية لترك العمل	a = 0.53 b = 0.48 SEa = 0.08 SEb = 0.06	5.10251177
العوانية - التنافر - النية لترك العمل	a = 0.48 b = 0.35 SEa = 0.05 SEb = 0.04	6.46684996			

حيث:

a = معامل الانحدار غير المعياري للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط.

b = معامل الانحدار غير المعياري للعلاقة بين المتغير الوسيط والمتغير التابع.

SEa = الخطأ المعياري لمعامل الانحدار غير المعياري للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط.

SEb = الخطأ المعياري لمعامل الانحدار غير المعياري للعلاقة بين المتغير الوسيط والمتغير التابع.

الرئيسية التاسعة، وفي ضوء ذلك يمكن قبول الفرضية الرئيسية التاسعة جزئياً. هذا، ويمكن توضيح التأثير الملطف لتفاعل التنافر العاطفي مع الدعم الاجتماعي، وكذلك تفاعله مع الحرية في العمل على الاستنزاف العاطفي من خلال شكل (2)، وشكل (3).

مناقشة النتائج

استهدف البحث تقديم نموذج مقترح لبعض مسببات ونتائج التنافر العاطفي، والمتغيرات الملطفة التي يمكن استخدامها للتخفيف من تأثيراته السلبية

العمل بوصفها عاملاً ملطفاً تقوم بدور في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي؛ حيث إن معامل الانحدار المعياري لتفاعل التنافر العاطفي مع الحرية في العمل (-0.24) وهو معنوي عند مستوى 1٪؛ ومن ثم تدعم الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية التاسعة، وقد زاد معامل التفسير بمقدار (0.09) وهو معنوي عند مستوى 1٪، في حين لا يؤثر التفاعل بين التنافر العاطفي والحرية في العمل معنوياً في ما يتعلق بالنية لترك العمل؛ ومن ثم لم تدعم الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية

جدول 10

نتائج الانحدار الهرمي المتعدد الملطف لدور الدعم الاجتماعي في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائجه

المتغير التابع		الاستنزاف العاطفي				النية لترك العمل	
المتغيرات/النموذج		الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الأول	الثاني
الرقابية:							
النوع		- 0.05	0.02	0.04	0.02	- 0.03	0.01
العمر		- 0.02	0.01	0.01	0.02	- 0.02	0.01
مستوى التعليم		- 0.08	- 0.06	- 0.06	- 0.06	- 0.08	- 0.07
الحالة الاجتماعية		- 0.01	- 0.02	- 0.01	0.01	- 0.01	0.01
مدة العمل بمهنة التمريض		- 0.05	- 0.03	- 0.03	0.03	- 0.04	- 0.04
التنافر العاطفي		0.39**	0.28**	0.18*	0.15*	0.21	0.17*
الدعم الاجتماعي		-0.24**	-0.35**	-0.36**	-0.36**	-0.36**	-0.36**
تفاعل التنافر مع الدعم الاجتماعي		-0.33**	-0.06				
قيمة R ²		0.02	0.16	0.20	0.26	0.02	0.15
قيمة ΔR ²		0.02	0.14	0.04	0.06	0.02	0.11
اختبار F لـ ΔR ²		0.52	28.79**	8.84**	12.21**	0.52	3.48*

* P < 0.05 ** P < 0.01

جدول 11

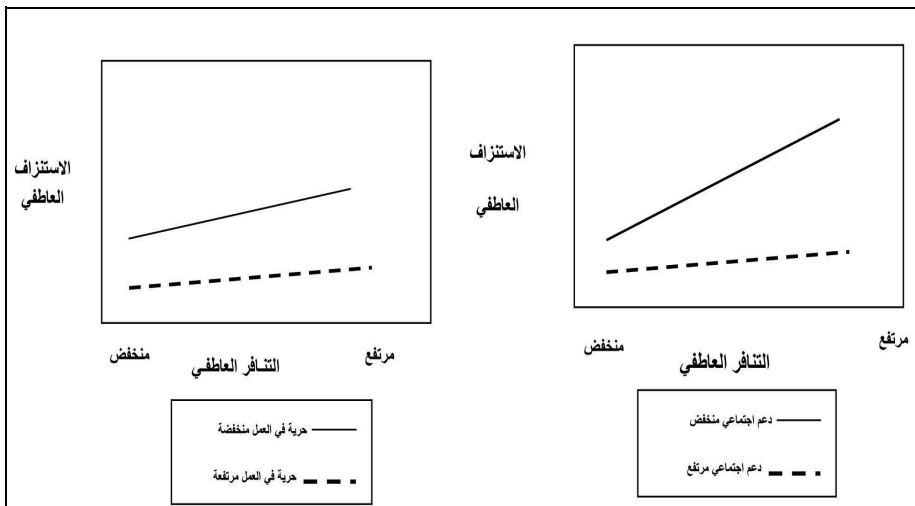
نتائج الانحدار الهرمي المتعدد الملطف لدور الحرية في العمل في التخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي على نتائجه

المتغير التابع				الاستنزاف العاطفي				النية لترك العمل			
المتغيرات / النموذج				الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
الرقابية:											
النوع				- 0.05	0.02	0.03	0.02	- 0.05	- 0.03	0.02	0.02
العمر				- 0.02	0.01	0.01	0.02	- 0.02	0.01	0.01	0.02
مستوى التعليم				- 0.08	- 0.06	- 0.09	- 0.06	- 0.08	- 0.10	- 0.12	- 0.12
الحالة الاجتماعية				- 0.01	- 0.02	- 0.01	0.01	- 0.01	- 0.01	- 0.02	0.02
مدة العمل بمهنة التمريض				- 0.05	- 0.03	- 0.05	0.03	- 0.05	- 0.04	- 0.06	0.06
التنافر العاطفي				0.39**	0.16*	0.35**	0.18*	0.15	0.38**	0.33**	-0.32**
الحرية في العمل				0.30*	-0.24**						-0.04
تفاعل التنافر مع الحرية في العمل											
قيمة R ²				0.02	0.16	0.22	0.31	0.02	0.04	0.22	0.23
قيمة ΔR ²				0.02	0.14	0.06	0.09	0.02	0.02	0.18	0.01
اختبار F لـ ΔR ²				0.52	28.79**	11.24**	37.78**	0.52	3.48*	7.67**	0.52

* P < 0.05 ** P < 0.01

شكل 3 - الدور الملطف للحرية في العمل

شكل 2 - الدور الملطف للدعم الاجتماعي



- احتلت عدوانية العميل الترتيب الثاني في التأثير على التنافر العاطفي، وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Shih et al., 2014; Goussinsly, 2011) في وجود تأثير معنوي موجب لعدوانية العميل على التنافر العاطفي. ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء عدم قدرة من يعمل بالتمريض على الرد على بعض الإهانات والتجاوزات والعدوانية التي يتعرض لها من المرضى؛ إما بسبب متطلبات العمل أو البعد الإنساني لمراعاة حالة المرضى الجسدية والنفسية، نتيجة ما يعانونه من آلام بسبب المرض؛ بل على العكس قد يضطر للابتسام في وجه المريض ولا يظهر العواطف الحقيقية، وهو ما يزيد مستوى التنافر العاطفي لديهم.

- احتل التماهي التنظيمي الترتيب الثالث في التأثير على التنافر العاطفي. ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن ما يشعر به العاملون بالتمريض من انخفاض مستوى التماهي التنظيمي، ومن ثم تدني مستوى الشعور بالهوية الذاتية؛ حيث لا يرون المستشفى المكان المناسب لإشباع حاجاتهم للانتماء ولا يستوعبون سمات المستشفى، وينخفض لديهم الاستيعاب الداخلي. ونتيجة لذلك تزداد الفجوة بين العواطف المعبر بها والعواطف الفعلية، مما يزيد شعورهم بالتنافر العاطفي، وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Mishra & Bhatnagra,

على نتائجه، بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، وكذلك التعرف إلى تأثير التنافر العاطفي ومسبباته على كل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل، وفهم طبيعة الدور الوسيط الذي يقوم به التنافر العاطفي في العلاقة بين مسبباته ونتائجه للمفردات موضع التطبيق، وتوصل البحث للنتائج الآتية:

1 - أوضحت نتائج اختبار الفرضية الأولى أن مسببات التنافر العاطفي ممثلة في المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، وعدوانية العميل تؤثر تأثيراً موجباً معنوياً على التنافر العاطفي، بينما يؤثر التماهي التنظيمي تأثيراً سالباً معنوياً على التنافر العاطفي.

هذا، وقد كان ترتيب تأثير تلك المسببات على التنافر العاطفي على الوجه الآتي:

- احتلت المتطلبات العاطفية للوظيفة الترتيب الأول في التأثير على التنافر العاطفي. وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Bakker & Heuven, 2006) حيث يعاني من يعمل بمهنة التمريض الألم، وكثير من المشكلات الصحية والنفسية نتيجة لمتطلبات العمل والتفاعل بصورة مباشرة مع المرضى، وكبت العواطف الإنسانية الطبيعية التي قد يشعر بها شخص آخر كرد فعل لهذه الظروف؛ ونتيجة لذلك يزداد لديه الشعور بالتنافر العاطفي.

النتيجة ما توصلت إليه نتائج دراسة (Bakker & Heuven, 2006). ويمكن تفسير تلك النتيجة بأن إظهار العاملين بالتمريض عواطف لا يشعرون بها فعلياً يزيد رغبتهم في ترك العمل للتخلص من التمثيل والترفيف المستمر للمشاعر. إلا أن الظروف الاقتصادية الصعبة، وعدم توافر فرص عمل بديلة أفضل يمنعهم من الترك الفعلي للعمل. وقد أوضح (Peters 2007) إمكانية تحول النية لترك العمل لمن يعمل بالتمريض إلى ترك فعلي للعمل بالمستشفى إذا أتيحت فرصة عمل أخرى، بسبب ما يشعر به من تنافر عاطفي في تلك المهنة.

4 - توصلت نتائج اختبار الفرضيتين الرابعة والخامسة إلى وجود تأثير معنوي مباشر لمسببات التنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق. وقد كان هذا التأثير موجباً في ما يتعلق بكل من عدوانية العميل، والمتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، بينما كان تأثير التماهي التنظيمي سالباً في هذا الشأن. وتدعم تلك النتائج ما توصلت إليه نتائج عدد من الدراسات منها على سبيل المثال (Santo et al., 2014; Mishra, 2013; Peng et al., 2010; Karatepe et al., 2009).

5 - توصلت نتائج اختبار الفرضيتين السادسة والسابعة إلى توسط التنافر العاطفي جزئياً للعلاقة بين كل من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتماهي التنظيمي مع كل من الاستنزاف العاطفي،

(2010) في وجود تأثير سالب للتماهي التنظيمي على التنافر العاطفي للعاملين.

- احتل التعاطف الترتيب الأخير في التأثير على التنافر العاطفي. ويمكن تفسير تلك العلاقة الموجبة في شعور من يعمل بالتمريض ببعض المشاعر التي يشعر بها المرضى، وذلك بالقدر الذي يمكنهم من فهم المعاناة والألم، بل فهم الفرح الذي يشعر به المريض دون أن يؤثر ذلك على مهنيته وقدرته على أداء مهام وظيفته.

2 - توصلت نتائج اختبار الفرضية الثانية إلى وجود تأثير معنوي موجب للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق. وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات في هذا الشأن (e.g.: Kenworthy et al., 2014; Wrobel, 2013; Kim et al., 2010; O'Neill & Xiao, 2012). ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء أن اللجوء للتمثيل السطحي لعرض العواطف المتوقعة، وفقاً لمتطلبات الوظيفة من خلال العواطف الزائفة لفترات طويلة يؤدي لحالة مزمنة، وعدم قدرة على التكيف مع مصادر الضغوط؛ ومن ثم يجب عليهم بذل جهود إضافية لتنظيم عواطفهم لمقابلة هذه المتطلبات والذي يسبب بدوره الاستنزاف العاطفي.

3 - توصلت نتائج اختبار الفرضية الثالثة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتنافر العاطفي على النية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق. وتدعم تلك

والنية لترك العمل، والتنظيمية من بينها النية لترك العمل، والاستنزاف العاطفي.

- توصلت الدراسة الحالية لتوسط التنافر العاطفي كلياً العلاقة بين التعاطف والاستنزاف العاطفي، وتتفق في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Wrobel, 2013). كما توصلت الدراسة الحالية لتوسط التنافر العاطفي كلياً العلاقة بين التعاطف والنية لترك العمل، مؤكدة أن العلاقة بين التعاطف والنية لترك العمل قد تكون مباشرة أو غير مباشرة.

- توصلت الدراسة الحالية لعدم توسط التنافر العاطفي العلاقة بين عدوانية العميل والاستنزاف العاطفي للمفردات موضع التطبيق. وتختلف في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة Karatepe (2009)؛ إذ كانت الوساطة جزئية؛ وتتفق معها في ما يتعلق بالتوسط الجزئي للتنافر العاطفي على العلاقة بين عدوانية العميل والنية لترك العمل. وتتفق مع نتائج دراسة Li & Zhou, (2013) في أن العلاقة بين عدوانية العميل والنية لترك العمل قد تكون مباشرة أو غير مباشرة من خلال توسط بعض المتغيرات جزئياً أو كلياً.

6 - توصلت نتائج اختبار الفرضية الثامنة إلى قدرة الدعم الاجتماعي متمثلاً في دعم الرئيس المباشر ودعم الزملاء في التخفيف من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي؛ ومن ثم فإن الأفراد الذين يتلقون دعماً اجتماعياً

والنية لترك العمل، وتوسط كلي للعلاقة بين التعاطف وكل من الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل للمفردات موضع التطبيق:

- تتفق الدراسة الحالية في ما يتعلق بتوسط التنافر العاطفي جزئياً العلاقة بين المتطلبات العاطفية للوظيفة والاستنزاف العاطفي مع ما توصلت إليه نتائج دراسة Bakker & Heuven (2006) باستخدام أداة الأموس AMOS؛ حيث يسهم التنافر العاطفي بسبب المتطلبات العاطفية للوظيفة إسهاماً كبيراً في الاستنزاف العاطفي للمفردات، ومع نتائج دراسة Zapf & Holz (2006) في ما يتعلق بمتطلب عرض المشاعر الإيجابية، ومع نتائج دراسة Karatepe (2009) & Aleshinloye في ما يتعلق بالعاطفة السلبية، ومع ما توصلت إليه نتائج دراسة Peng et al. (2010) في ما يتعلق بالتمثيل الظاهري بواسطة استخدام اختبار Sobel.

- دعمت الدراسة الحالية في ما يتعلق بتوسط التنافر العاطفي جزئياً العلاقة بين التماهي التنظيمي وكل من النية لترك العمل، والاستنزاف العاطفي؛ ما توصلت إليه نتائج دراسة (Mishra & Bhatnagar, 2010) من أن التنافر العاطفي هو أحد أهم العوامل التي لا تؤثر على النية لترك العمل فحسب؛ ولكنه أيضاً يسهم من خلال التوسط الجزئي في تفسير تأثير التماهي التنظيمي على بعض المخرجات

في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة Karatepe (2011). كما توصلت الفرضية التاسعة إلى عدم قدرة الحرية على العمل في التخفيف من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي على النية لترك العمل.

توصيات البحث

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومن خلال الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة، وما قُدم من اقتراحات في ذلك الصدد، يمكن تقديم بعض التوصيات إلى القائمين على إدارة المستشفيات موضع التطبيق كمحاولة للسيطرة على المسببات التي قد تؤدي لحدوث التنافر العاطفي، وإكسابهم المهارات التي تمكنهم من التعامل معه ومع مسبباته؛ ومن ثم تقترح الدراسة الحالية ما يأتي:

- 1 - تدريب العاملين بالتمريض على كيفية مواجهة ضغوط العمل، والقدرة على تنظيم وإدارة عواطفهم والتحكم فيها للحد من القلق، واليأس، وتحقيق التعاطف مع المرضى بالقدر الذي لا يؤثر عليهم سلبياً أو على أدائهم المهني، وتدريبهم على مواجهة المواقف الصعبة في العمل، وبخاصة في ما يتعلق بتجاوزات المرضى وإساءاتهم تجاههم. كما يجب تدريب العاملين بالتمريض على كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من المرضى، واستيعاب مشاعرهم

أكبر يعانون استنزافاً عاطفياً أقل، مقارنة بالأفراد الذين يتلقون دعماً اجتماعياً أقل، وتتفق في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (e.g.: Iplik *et al.*, 2014; Bakker *et al.*, 2005; Zapf, 2002)؛ حيث وجد للدعم الاجتماعي دور ملطف في العلاقة بين التنافر العاطفي والاستنزاف العاطفي بوصفه بُعداً من رفاهية العاملين. وتختلف في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Karatepe, 2011; Chu, 2002). كما توصلت الفرضية الثامنة إلى عدم قدرة الدعم الاجتماعي في التخفيف من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي على النية لترك العمل، وتتفق في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Chu, 2002)، ومع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Mahdi *et al.*, 2012) من عدم وجود دور ملطف للدعم الاجتماعي على العلاقة بين الرضا الوظيفي والنية لترك العمل. إلا أنها تختلف مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Pienaar *et al.*, 2007) التي أوضحت أن لدعم الزملاء دوراً ملطفاً في العلاقة بين النية لترك العمل ومسبباته.

- 7 - توصلت نتائج اختبار الفرضية التاسعة إلى قدرة الحرية في العمل على التخفيف من قوة التأثير الموجب للتنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي، ومن ثم فإن الأفراد الذين لديهم استقلال وظيفي أكبر يعانون استنزافاً عاطفياً أقل، مقارنة بالأفراد الذين لديهم استقلال وظيفي أقل. وتتفق في ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Iplik *et al.*, 2014)، بينما تختلف

بمهارات التعامل مع متطلبات العمل
العاطفي ومع الضغوط المرتبطة به.

5 - توفير عدد من الأخصائيين
النفسيين ليكونوا مستشارين
للعاملين بالتمريض، يمكن الرجوع
إليهم لتقديم الدعم والنصح
والمشورة كلما تطلب الأمر ذلك.

دلالات الدراسة

أسفرت مناقشة نتائج الدراسة
الحالية عن وجود بعض الدلالات على
مستوى النظرية والتطبيق؛ كما يتضح في
ما يأتي:

على مستوى النظرية

- تم تقديم تصور لنموذج مقترح للتنافر
العاطفي متضمناً مسبباته، ونتائجه،
والدور الوسيط الذي يقوم به التنافر
العاطفي بين تلك المسببات والنتائج،
ودور العوامل الملطفة التي يمكنها
التخفيف من تأثيراته السلبية. حيث لم
يرصد الباحث أى سبق في هذا الصدد،
سواء في بيئة إدارة الأعمال العربية
بوجه عام، أو بيئة جمهورية
مصر العربية بوجه خاص، على الرغم
من أن الأدب الإداري على الصعيد
العالمي يزخر بالقليل - حسب ما توافر
لدى الباحث - من الدراسات في هذا
الشأن. ويعد هذا الأمر إضافة جديدة
في هذا المجال تفيد الباحثين
والدارسين والقائمين على التدريس في
ميدان السلوك التنظيمي وإدارة الموارد

ورود أفعالهم بما يقلل مستوى
التصادم بين الطرفين، ويحسن
التفاعلات بينهما.

2 - تقديم حزمة من الحوافز المادية
والمعنوية التي يمكن من خلالها
تعويض العاملين بالتمريض عن
التأثيرات السلبية سواء الجسدية أو
النفسية التي تصيبهم نتيجة التنافر
العاطفي في العمل.

3 - إعادة تصميم العمل من خلال
وضع فترات راحة كل ساعتين مثلاً
ولو لمدة قصيرة ربع ساعة -
وتوفير أماكن مجهزة لذلك -
لإعادة الشحن المعنوي والنفسي
للعاملين بما يحسن مستوى
التفاعل مع المرضى، ويقلل التعب
الجسدي ويزيد من قدرتهم على
تحمل ما تقتضيه وظيفتهم من عدم
إظهار العواطف. كما يجب إعادة
تصميم الوظيفة لمنح مزيد من
الحرية في العمل والحرية ليشعروا
بالأهمية وبقيمة ما يقدمونه
للمرضى.

4 - يجب نشر ثقافة تعزيز الدعم
الاجتماعي بين العاملين بالتمريض؛
سواء من المشرفين أو زملاء
العمل؛ بل تدريبهم على كيفية تقديم
المساعدة والنصح والمشورة،
ومنهج العمل الجماعي، وأن يؤخذ
في الاعتبار عند الترقية للوظائف
الإشرافية هؤلاء الذين يتمتعون

على توسيع قاعدة البحث في هذا الجانب من دراسات السلوك التنظيمي وإدارة المستشفيات.

على مستوى التطبيق

- إن نتائج الدراسة الحالية بما أكدته من وجود علاقة موجبة قوية وتأثير واضح للتنافر العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل، يؤكد أن التنافر العاطفي من أهم المحددات التي تؤثر في الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل، وهذا يعطي دلالة مهمة في ما يتعلق بالجهود الرامية للحد من أو التقليل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل بالمستشفيات محل الدراسة؛ إذ يجب على المسؤولين في تلك المستشفيات أن يأخذوا في الاعتبار ضرورة مساعدة العاملين بالتمريض على السيطرة على المسببات التي تؤدي إلى حدوث التنافر العاطفي، وذلك للحد من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل، فقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التنافر العاطفي لدى العاملين بالتمريض في المستشفيات يميل لأن يكون مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.18) بانحراف معياري (0.80).

- ثمة دلالة أخرى مهمة مرتبطة بكل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل، أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كل منهم في المستشفيات محل الدراسة يكاد يكون مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط

البشرية وإدارة المستشفيات وغيرها من المجالات. كما يُعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي.

- قدمت الدراسة الحالية ترتيباً لأي المسببات أكثر تأثيراً في التنافر العاطفي - إذ لم يرصد الباحث سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية تناولاً لهذا الترتيب - فكانت المتطلبات العاطفية للوظيفة، ثم عدوانية العميل، ومروراً بالتماهي التنظيمي، وأخيراً التعاطف.

- أكدت الدراسة الحالية على علاقة الارتباط الموجبة بين التنافر العاطفي وكل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل. بالإضافة إلى ذلك تناولت الدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة إذ لم يتم اختبارها من قبل في بيئة جمهورية مصر العربية.

- ثمة دلالة أخرى أكدت الدراسة الحالية على الدور الملطف Moderation الذي يقوم به كل من الدعم الاجتماعي والحرية في العمل في العلاقة بين التنافر العاطفي وكل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل، إذ لم يتم اختبارهما من قبل. ومن ثم فإن الدراسة الحالية تضيف إلى الأدبيات القليلة نسبياً والمتاحة في هذا المجال - إذ لم يرصد الباحث أى سبق في هذا الصدد في بيئة إدارة الأعمال العربية بوجه عام أو جمهورية مصر العربية بوجه خاص - من البحث، بما يعمل

العاطفي في العمل، ولعله من الموضوعات التي تحتاج مزيداً من البحوث والدراسات العربية في المستقبل. وقد تم إعداد البحث في ضوء عدد من المحددات التي يمكن توضيحها ومن ثم اقتراح بعض البحوث المستقبلية على الوجه الآتي:

1 - ركزت الدراسة على بعض مسببات التنافر العاطفي ممثلة في: المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، والتماهي التنظيمي، وعدوانية العميل، واهتمت بالاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل بوصفها نتائج للتنافر العاطفي.

ومن ثم يُقترح دراسة دور خصائص الشخصية، والعاطفة الإيجابية، والعاطفة السلبية على التنافر العاطفي. ويُقترح دراسة بعض النتائج الأخرى للتنافر العاطفي مثل الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، ورفاهية العاملين، والسلوكيات المناوئة في العمل، والانشغال بالعمل، والغياب.

2 - تركزت الدراسة التطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة.

ومن ثم يُقترح دراسة النموذج المقترح في مستشفيات أخرى، سواء حكومية أو خاصة، وإجراء دراسات مقارنة بالتطبيق في أنواع مختلفة من المستشفيات. كما يُقترح دراسة النموذج المقترح على فئات أخرى غير هيئة التمريض

الحسابي لهما (3.85، 3.63) بانحراف معياري (0.66، 0.82) على الترتيب؛ ومن ثم لا بد من إعطاء الاهتمام لخفض هذا المستوى من خلال الحد من التنافر العاطفي أو التقليل منه؛ فقد أثبتت نتائج الدراسة الحالية أنه يؤثر في كل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل بدرجة عالية.

- إضافة إلى ما سبق، فإن نتائج الدراسة الحالية بما أكدته من وجود تأثير لكل من الدعم الاجتماعي والحرية في العمل بوصفها متغيرات ملطفة للعلاقة بين التنافر العاطفي والاستنزاف العاطفي، تعطي دلالة على أن سبل الحد من الاستنزاف العاطفي يمر من خلال الدعم الاجتماعي والحرية في العمل، إذ إنه على الرغم من أهمية الحد من التنافر العاطفي بوصفه متغيراً مؤثراً في التقليل من الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل، إلا أن ذلك لن يؤدي ثماره ما لم تراعى إدارة المستشفيات والمسؤولون عنها الدعم الاجتماعي والحرية في العمل وتحسينهما للعاملين بالتمريض، بما ينعكس على زيادة كفاءة جهاز التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، وعلى كفاءة الخدمة الصحية المقدمة من قبل تلك المستشفيات.

المحددات، والمقترحات لبحوث مستقبلية

ركز البحث الحالي على تقديم نموذج مقترح لمسببات ونتائج التنافر

على الاستنزاف العاطفي والنية لترك العمل. ومن ثم يُقترح إجراء دراسات تأخذ في اعتبارها عوامل ملطفة أخرى مثل الذكاء العاطفي، والدعم الأسري للفرد، والدعم التنظيمي، والفعالية الذاتية للفرد، وتمكين العاملين.

مثل الأطباء بالمستشفيات المختلفة أو في قطاعات أخرى غير القطاع الصحي مثل القطاع الأمني أو القطاع المصرفي وغيرها. 3 - تناولت الدراسة الدور الملطف للدعم الاجتماعي متمثلاً في دعم الزملاء، ودعم الرئيس المباشر، والحرية في العمل للتخفيف من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي

المراجع

محمود صادق بازرعة، 2002، **بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر.

نظام موسى سويدان، 2010، **تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم (دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية)**، **مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية**، 12 (2): 271-296.

المعلوماتية، 2014، **نشرة إحصائية شهرية**، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، مصر، العدد: 31.

النشرة الإحصائية عن العام الجامعي 2012 - 2013، الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار، جامعة المنصورة، مصر.

علي حسين محمد، 2008، **العوامل الذاتية المؤثرة في الإجهاد العاطفي في منظمات العمل. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر**، 1: 105-128.

Alexandrov, A., Babakus, E. & Yavas, U. 2007. The effects of perceived management concern for frontline employees and customers on turnover intentions: moderating role of employment status, *Journal of Service Research*, 9 (4): 356-371.

Bakker, A. B. & Heuven, E. 2006. Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4): 423-440.

- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Euwema, M. C. 2005. Job resources buffer the impact of job demands on burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2): 170-180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. I. 2014. Burnout and work engagement: The JD-R approach, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1: 389-411.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. 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.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. 2002. Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work", *Journal of Vocational Behavior*, 60: 17-39.
- Burnes, B. & James, H. 1995. Culture, cognitive dissonance and the management of change, *International Journal of Operations & Production Management*, 15(8): 14-33.
- Chu, K. H. 2002. The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes, *Unpublished doctoral dissertation*, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Chu, K.H. & Murrmann, S. K. 2006. Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(6):1181-1191.
- Cole, M. & 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.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. 2006. Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2): 273-298.
- Dormann, C. and Zapf, D. 2004. Customer-related social stressors and burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1): 61-82.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., Hoobler, J. M. & Tepper, B. J. 2010. A time-based perspective on emotion regulation in emotional-labor performance, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 23(2): 87-113.
- European Social Statistics. 2013.
- Geng, Z., Liu, C., Liu, X. & Feng, J. 2014. The effects of emotional labor on frontline employee creativity, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(7): 1046 - 1064.
- Goussinsky, R. 2011. Customer aggression, emotional dissonance and em-

- ployees' wellbeing, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(3): 248 - 266.
- Grandey, A. 1999. The effects of emotional labor employee attitudes, stress and performance, *Unpublished doctoral dissertation*, Colorado State University.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. 1975. Development of the job diagnostic survey, *Journal of applied psychology*, 60(2): 159-170.
- Heuven, E. M. & Bakker, A. B. 2003. Emotional dissonance and burnout among cabin attendants, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1); 81-100.
- Hochschild, A. R. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling* Berkeley, CA: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M. & Hawver, T. 2008. Leading with emotional labor, *Journal of Managerial Psychology*, 23(3): 151 - 168.
- Ipplik, F. N., Topsakal, Y., Ipplik, E., 2014, The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy, *International Review of Management and Marketing*, 4(3): 175-186.
- Karatepe, M., Yorganci, I. & Haktanir, M. 2009. Outcomes of customer verbal aggression among hotel employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6): 713-733.
- Karatepe, O. M. & Aleshinloye, K. D. 2009. Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria, *International Journal of Hospitality Management*, 28(3): 349-358.
- Karatepe, O. M. 2011. Do Job Resources Moderate the Effect of Emotional Dissonance on Burnout? A Study in the City of Ankara, Turkey, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (1): 44-65.
- Kenworthy, F., C., Frame, M. & Petree, R. 2014. A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion, *Journal of Applied Social Psychology*, 44(1): 94-105.
- Kim, H. J. 2008. Hotel service providers emotional labor: The antecedents and effects of burnout, *International Journal of Hospitality Management*, 27(2):151-161.
- Kim, T. Paek, s. Choi, C., & Lee, G. 2012. Frontline service employees' customer-related social stressors, emotional exhaustion, and service recovery performance: customer orientation as a moderator, *Service Business*, 6(4): 503-526.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. 2000. Exploring the dimensions of emo-

- tional labor, *Management Communication Quarterly*, 14(1): 8-49.
- Lewing, K. A. & Dollard, M. F. 2003. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers, *European Journal of Work and organizational Psychology*, 12 (4): 366-392.
- Li, X. & Zhou, E. 2013. influence of customer verbal aggression on employee turnover intention, *Management Decision*, 51(4): 890-912.
- Mael, F. & Ashforth, B. 1992 Alumni and their alma maters: A partial test of the reformulated model of organizational identification, *Journal of Organizational Behavior*, 13(2):103-123.
- Mahdi, A. F., Zin, M. Z. M., Nor, M. R. M., Sakat, A. A., & Naim, A. S. A. 2012. The Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intention, *American Journal of Applied Sciences*, 9(9): 1518-1526.
- Marin, M. J. & Ramirez, M. 2005. Social support and emotional exhaustion among hospital nursing staff, *European Journal of Psychiatry*, 19 (2): 96-106.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. 1981. *Maslach Burnout Inventory*. Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mishra, S. K. 2014. Linking perceived organizational support to emotional labor, *Personnel Review*, 43(6): 845 - 860.
- Mishra, S. 2013. Perceived external prestige and employee outcomes: mediation effect of organizational identification, *Corporate Reputation Review*, 16(3): 220-233.
- Mishra, S. K. & Bhatnagar, D. 2010. Linking emotional dissonance and organizational identification to turnover intention and emotional well-being: A study of medical representatives in India, *Human Resource Management*, 49(3): 401-419.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. 2001. Why people stay: Using organizational embeddedness to predict voluntary turnover, *Academy of Management Journal*, 44, 1102-1121.
- O'Neill, J. & Xiao, Q. 2010. Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion, *International Journal of Hospitality Management*, 29(6): 652-658.
- Park, J., Rutherford, B., & Sang, W. 2014. Service Employees as Emotional Laborers: Psychological and Behavioral Outcomes, *13th International Research Conference in Service Management*, France.
- Peng, K., Wong, C., & Che, H. 2010. The missing link between emotional demands and exhaustion, *Journal*

- of Managerial Psychology*, 25(7): 777-798.
- Peters, C. 2007. Longitudinal Relationships between Emotional Dissonance, Job Satisfaction, and Turnover - Moderated by Work Engagement and Lack of Reciprocity? *Thesis in the Department of Psychology*, University Konstanz.
- Pienaar, J., Sieberhagen, C.F. & Mostert, K. 2007. Investigating turnover intentions by role overload, job satisfaction and social support moderation. *South African Journal of Industrial and Organisational Psychology*, 33(2): 62-67.
- Raiziene A. & Endriulaitiene A. 2007. The relations among empathy, occupational commitment and emotional exhaustion of nurses, *Medicina*, 43(5): 425-431.
- Santo, I., Pohl, S., Saiani, L. & Battistelli, A. 2014. Empathy in the emotional interactions with patients. Is it positive for nurses too?, *Journal of Nursing Education and Practice*, 4(2): 74-81.
- Schaubroeck, J. & Jones, J. R. 2000. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2): 163-183
- Sharifi, S. S. & Esfidani, M. R. 2014. The impacts of relationship marketing on cognitive dissonance, satisfaction, and loyalty The mediating role of trust and cognitive dissonance, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 42(6): 553-575.
- Shih, S. P., Lie, T., Klein, G. & Jiang, J. J. 2014. Information Technology Customer Aggression: The Importance Of An Organizational Climate Of Support. *Information & Management*, 51(6): 670-678.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F. & Amini-lari, M. 2013. The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment, *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1): 29-45.
- Syed, J. & Ali, F. 2013. Contextual emotional labor: an exploratory of Muslim female employees in Pakistan, *Gender in Management: An International Journal*, 28(4): 228 - 246.
- Talebpour, A., Mikaeli, J. & Khoshdel, M. 2013. Investigating effective factors on emotional dissonance among nurses (case study; Tehran West Region Hospital's), *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(6):137-182.
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. 2005. It's not only clients: Studying emotion work with clients and coworkers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(1):1-27.

- US Bureau of Labor Statistics. 2013.
- Wang, G. & Netemeyer, R. G. 2002. The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30 (3): 217-228.
- Wharton, A. S. 1993. The affective consequences of service work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20 (2): 205-232.
- Won-Moo, H. T., Moon, W. & Jun, J. 2013. The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1): 105-123.
- Wrobel, M. 2013. Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4):1- 12.
- Xanthopoulou, D. Bakker, A. & Fischbach, A. 2013. Work engagement among employees facing emotional demands the role of personal resources *Journal of Personnel Psychology*, 12(2): 74-84.
- Yagil, D. 2008. When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior*, 13(2): 141-152
- Zapf, D. 2002. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2): 237-268.
- Zapf, D., & Holz, M. 2006. On the positive and negative effects of emotion work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1): 1-28.
- Zepeda, S. J. 2006. Cognitive dissonance, supervision, and administrative team conflict, *International Journal of Educational Management*, 20(3): 224-232.

ملحق رقم

إطار المقابلة الشخصية للدراسة الاستطلاعية

- 1 - عند تعاملك مع المرضى في المستشفى؛ هل تُظهر بعض المشاعر رغم أنك لا تشعر بها في حقيقة الأمر؟
- 2 - من وجهة نظرك؛ ما أهم الأسباب لإظهارك مشاعر لا تشعر بها عند التعامل مع المرضى في المستشفى؟
- 3 - ما أهم الآثار السلبية التي تحدث لك بسبب عدم إظهار مشاعرك الحقيقية عند التعامل مع المرضى في المستشفى؟
- 4 - كيف يمكنك التقليل من الآثار السلبية المترتبة على عدم إظهار مشاعرك الحقيقية عند التعامل مع المرضى في المستشفى؟

ملحق رقم 2

(الاستبانة)

أولاً: يرجى وضع علامة (✓) لتعبر عن مدى موافقتك على كل عبارة من العبارات الآتية:

العبارة	موافق تماماً	موافق	بدون رأي	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1- أطمئن الناس الذين يشعرون بالأسى أو الاضطراب.					
2- أبقى هادئاً حتى لو كنت منزعجاً.					
3- أعبر عن مشاعر التعاطف تجاه المرضى.					
4- أعبر بمشاعر ودية تجاه المرضى.					
5- أخفي غضبي عندما يقوم المرضى بتصرفات غير مقبولة.					
6- أخبئ اشمئزازي من شيء قام به شخص ما.					
7- في الحقيقة؛ أحاول أن أشعر بالعواطف المطلوبة لتظهر كجزء من وظيفتي.					
8- أبقى هادئاً برغم الإثارة من حولي.*					
9- التزم الهدوء برغم القلق من حولي.*					
10- أفقد السيطرة عندما أخبر الناس بأنباء سيئة.					
11- لا يمكنني الشعور بأن الأمور على ما يرام باستمرار إذا كان الناس من حولي مكتئبين.					
12- لا أتضايق عندما يشعر المريض بضيق.*					
13- أصبح عصيباً إذا كان الآخرون من حولي عصبيين.					
14- يؤثر الناس من حولي بشكل كبير على حالتي المزاجية.					

العبارة	موافق تماماً	موافق	بدون رأي	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
15- أهتم بمشاعر الآخرين المحتاجين أكثر من اهتمامي بنفسي.					
16- لا تزعجني مصائب الآخرين كثيراً.*					
17- أتأثر للغاية بما يعانيه المرضى.					
18- أصف نفسي كشخص رقيق القلب جداً.					
19- في بعض الأحيان لا أشعر بالحزن عندما يواجه المرضى المشاكل.*					
20- عندما ينتقد شخص ما المستشفى، أشعر وكأنه أهانني شخصياً.					
21- أهتم كثيراً بآراء الآخرين عن المستشفى.					
22- عندما أتحدث عن المستشفى، عادة أقول "نحن" بدلاً من "هم".					
23- أعتبر نجاحات المستشفى نجاحات لي.					
24- عندما يمتدح شخص المستشفى؛ أشعر وكأنه يمتدحني شخصياً.					
25- أشعر بحرج شديد إذا انتقدت المستشفى التي أعمل بها.					
26- يصرخ المرضى في وجهنا غالباً.					
27- يهاجمنا المرضى بالألفاظ غير الجيدة.					
28- يشكو المرضى في حقنا دون سبب.					
29- يغضب المرضى حتى في الأمور البسيطة.					
30- يحب معظم المرضى الجدل كثيراً.					

ثانياً : تصف العبارات التالية طريقة التعامل مع المرضى، ضع علامة (✓) أمام كل عبارة لتعبر عن عدد مرات ممارستك لكل منها.

العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا على الإطلاق
1- أزيد حالتي المزاجية لتكون جيدة عند التعامل مع المرضى.					
2- أزيد مشاعري التي أظهرها عند التعامل مع المرضى.					
3- أضع قناعاً لكي أعبر عن المشاعر المناسبة لوظيفتي.					
4- تتطابق المشاعر التي أظهرها للمرضى مع ما أشعر به.*					
5- أتصرف بطريقة تختلف عن تلك التي أشعر بها.					

العبارة	موافق تماماً	موافق	بدون رأي	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
6- أمثل للتعامل مع المرضى بطريقة مناسبة.					
7- تفاعلاتي مع المرضى تتم بشكل آلي أو روتيني جداً.					
8- أظهر مشاعر تختلف عما بداخلي عند التعامل مع المرضى.					
9- أمتلك القدرة على تغطية مشاعري الحقيقية عند التعامل مع المرضى.					
10- أشعر فعلاً بالمشاعر التي أحتاج لإظهارها لكي أقوم بعملتي بشكل جيد.					
11- أظهر للمرضى نفس المشاعر التي أشعر بها داخلي.*					

ثالثاً: قد يترتب على العمل بالمستشفى بعض الجوانب، يرجى تحديد درجة موافقتك على كل منها بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة من العبارات التالية:

العبارة	موافق تماماً	موافق	بدون رأي	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1- أشعر أنني أستهزأ عاطفياً في عملي.					
2- أشعر أنني أستهلك في نهاية يوم العمل.					
3- أشعر بالتعب عندما أستيظف في الصباح، وأضطر لتحمل يوم آخر في وظيفتي.					
4- يجهدني العمل مع المرضى كل يوم.					
5- أشعر بالاحترق في عملي.					
6- أشعر بالإحباط بسبب وظيفتي.					
7- أقوم بعمل وظيفتي بصعوبة كبيرة.					
8- العمل مع المرضى مباشرة يضع الكثير من الضغوط على.					
9- أفكر في ترك وظيفتي الحالية.					
10- إذا اخترت مكان عمل جديد، سأختار نفس المستشفى التي أعمل بها الآن.*					
11- أعتقد أنه في المستقبل القريب سوف أترك العمل في هذه المستشفى.					

رابعاً : إلى أي مدى تتوافر العناصر التالية في عملك، يرجى وضع علامة (✓) أمام كل منها:

العبارة	تتوافر تماماً	تتوافر إلى حد ما	تتوافر بدرجة متوسطة	لا تتوافر إلى حد ما	لا تتوافر على الإطلاق
1- لدي استقلالية كبيرة في القيام بمهام عملي.					
2- أقرر بنفسني سبل الاضطلاع بمهام عملي.					
3- لدي استقلالية وحرية في الكيفية التي أؤدي بها عملي.					
4- يتيح لي عملي المبادرة الشخصية والتقدير الشخصي في تنفيذ العمل.					
5- يمكن الرجوع إلى مشرفي عندما أواجه بعض الصعوبات.					
6- يمكنني التحدث مع مشرفي عند مواجهة أو مقابلة بعض المواقف الصعبة.					
7- يساعدني مشرفي عند مواجهة أوضاع أو مواقف صعبة.					
8- عندما أحتاج إلى راحة، يمكن للمشرف أن يحل محلي إذا كان باستطاعته ذلك.					
9- يمكن الرجوع إلى زملائي عندما أواجه بعض الصعوبات.					
10- يمكنني التحدث مع زملائي عند مواجهة بعض المواقف الصعبة.					
11- يساعدني زملائي في الأوضاع أو المواقف الصعبة.					
12- عندما أحتاج إلى راحة، يحل زميلي بدلاً عني إذا كان باستطاعته ذلك.					

خامساً : بيانات شخصية:

النوع:	ذكر ()	أنثى ()
العمر:	- أقل من 30 سنة ()	- من 40 لأقل من 50 سنة ()
مستوى التعليم:	- من 30 لأقل من 40 سنة ()	- 50 سنة فأكثر ()
الحالة الاجتماعية:	- متوسط ()	- فوق المتوسط ()
مدة العمل بمهنة:	- جامعي وما فوق الجامعي ()	- غير متزوج ()
التمريض:	- أقل من 5 سنوات ()	- متزوج ()
	- من 5 لأقل من 10 سنوات ()	- من 10 لأقل من 15 سنة ()
	- من 10 لأقل من 15 سنة ()	- 15 سنة فأكثر ()

ABSTRACT

A Proposed Model for Antecedents and Consequences of Emotional Dissonance for Workers in the Health Sector: An Empirical Study in an Egyptian University Hospital

Mamdouh Z. Ewis
Helwan University

This study presents a proposed model for the antecedents and consequences of emotional dissonance and the moderating roles of social support and job autonomy in buffering the negative consequences of emotional dissonance. The study was conducted on a sample of (353) nursing staff working in hospitals and medical centers in an Egyptian university with a response rate of (64.3%). The study reveals many results. First, emotional job demands, empathy and customer aggression has a significant positive effect on emotional dissonance while organizational identification has significant negative effect on it. Second, the results indicate that emotional dissonance has a positive effect on both emotional exhaustion and turnover intentions. Third, The results also reveal that emotional dissonance partially or fully mediates the effects of its antecedents on both emotional exhaustion and turnover intentions. Finally, the study shows that moderating roles of social support and job autonomy have an impact on the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion.

ممدوح زكي عويس (دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة حلوان،
جمهورية مصر العربية، 2004)، أستاذ مشارك بكلية الاقتصاد
والعلوم الإدارية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة
العربية السعودية، له اهتمامات بحثية تتركز في مجالات التنظيم،
 وإدارة الموارد البشرية، والسلوك التنظيمي.

المجلة العربية للمعلوم الإنسانية

فصلية علمية محكمة تصدر عن مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت

ajh بحوث باللغة العربية
ajh بحوث باللغة الإنجليزية
ajh مناقشات ونزوات
ajh عروض الكتب الجديدة



رئيسة التحرير

أ.د. نسيمه راشد الغيث

مجلس
النشر
العلمي



ص.ب، 26585 الصفاة 13126 الكويت- هاتف: (965)24817689 - (965)24815453 فاكس: (965) 24812514

P.O. Box 26585 Safat, 13126 Kuwait - Tel.: (965) 24817689 - (965) 24815453 - Fax: (965) 24812514

Email: ajh@ku.edu.kw - [http:// www.pubcouncil.kuniv.edu.kw/ajh](http://www.pubcouncil.kuniv.edu.kw/ajh)