

## تأثير ضغط العمل في التهكم التنظيمي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من الملاك التمريضي في مشفى

## الصدر التعليمي في محافظة النجف

م. اميره خضير كاظم

المعهد التقني /كوفة

## ملخص

يهدف البحث إلى التعرف على تأثير ضغط العمل بأبعاده الاربعة ( غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، عدم الأمن الوظيفي ) على التهكم التنظيمي بأبعاده الثلاثة (المعرفي، العاطفي، السلوكي) في احدى المنظمات الصحية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة من الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي التي جرى اختيارها مجتمعاً لا جراء البحث اختيرت منه عينه عشوائية بلغ حجمها (200) شخص. وقد حاول البحث الإجابة على تساؤلات متعددة منها: تأثير ضغط العمل في التهكم التنظيمي، وللإجابة على التساؤلات المطروحة بني البحث على فرضيتين رئيسيتين تضمنت كل منهما بأربع فرضيات فرعية، من اجل التحقق من صدق الفرضيات التي جرى بنائها فضلاً عن معالجة البيانات التي تمخضت عنها إجابات البحث استعين ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss ) بعد اختيار الوسائل الاحصائية الملائمة واستخراج النتائج توصل اليها البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات منها: يمارس الملاك التمريضي في المشفى مهام متنوعة في وقت واحد ومتطلبات جودة العمل مبالغ فيها، مما أدى لاعتقادهم بان عملهم بجد سيؤدي إلى استغلالهم من لدن الإدارة.

## Abstract

This paper aims to identify impact of work of four its dimensions Stress (role ambiguity, role conflict, Role Load, job insecurity) organizational cynicism three its dimensions sarcasm (cognitive, emotional, behavioral) in one of health organizations, and researcher used descriptive and analytical approach was sample Selection own nursing in Sadr Teaching Hospital, which has been selected by search community not chosen randomly from a total sample size of 200 people. this Paper has tried to answer many questions, including: impact of work pressure in organizational cynicism, To answer on questions raised built paper on two

hypotheses major included each four hypotheses subsidiary, in order to verify the veracity of hypotheses that have been built as well as the data that emerged from the answers Find hired Statistical Package for Social Sciences program processing (spss) After choosing the appropriate statistical methods and extraction results the paper found a set of conclusions, including: staff of nursing practice in the hospital a variety of tasks at one time and the requirements of work quality are exaggerated, leading to the belief that hard work will lead to exploitation by management.

## المقدمة

يعد القطاع الصحي من القطاعات المهمة نظراً للدور الحيوي الذي يمارسه في الوقت الحاضر مما يستوجب اجراء المزيد من الدراسات للارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها لكونه يخدم شريحة واسعة من المجتمع . ولذلك اتجه البحث إلى تحديد مدى تأثير ضغط العمل وذلك عبر عناصره الاربعة التي تسهم في تحديده من خلال غموض الدور الذي يعاني منه العاملين كون المهام المكلفين بتأديتها تكون غير واضحة لهم بسبب نقص البيانات والمعلومات اما فيما يخص صراع الدور الناتج عن تعدد الادوار التي يمارسها العاملون في القطاع الصحي ، اما عبء الدور يأتي من تعدد المهام المطلوب منه انجازها في وقت محدد أو يطالب بأعمال لا تلائم قدراته ومهاراته ، وأخيرا عدم الأمن الوظيفي الناتج عن نقص فرص التقدم والترقية كلها تعد من مصادر ضغط العمل المؤثرة في التهكم التنظيمي وهو الحالة الناشئة من ثلاثة ابعاد ( المعرفي ، العاطفي ، السلوكي ) حيث ان ذلك يعد هدفاً أساسيا للبحث ، إما أهميته فقد نتجت عن تناول موضوع التهكم التنظيمي والذي لم يأخذ لحد الان النصيب الكافي من الدراسات العربية والتطرق الى موضوع ضغط العمل لكونه من الموضوعات التي ينبغي ان تتجنبها المنظمات .

توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات المهمة ، تكون البحث من أربع مباحث اساسية هي :الأول يتضمن منهجية البحث .الثاني الإطار النظري .الثالث نتائج التحليل والمناقشة . اما الرابع فقد تضمن أهم الاستنتاجات التي توصل إليه البحث والتوصيات التي يمكن إن تسهم في تعزيز الجانب النظري وزيادة الوعي بأهمية متغيرات البحث.

## المبحث الأول

### منهجية البحث Search Methodology

يتضمن هذا المبحث عرضاً لمشكلة البحث وأهميته وأهدافه، فضلاً عن التعريف بمجتمعه وعينته ومقاييسه .

#### أولاً: مشكلة البحث Search Statement

من خلال الزيارات الميدانية المتواصلة التي قامت بها الباحثة لمشفى الصدر التعليمي في محافظة النجف الاشرف والاطلاع على واقع العمل فيها ، ولكون المنظمات الصحية هي مثال للمنظمات التي يقوم جانب كبير من عملها بالتعامل مع الاخرين لاسيما المرضى ، طرحت الباحثة بعض التساؤلات المتعلقة بالبحث على مسؤول الملاك التمريضي ولاحظت الباحثة إن الملاك التمريضي يعانون من ضغط العمل الناتج عن مراجعة اعداد كبيرة من المرضى للمشفى يومياً ، لذلك فان تخفيض مستوى الضغط على الممرضين في المشفى يجنب هؤلاء المرضى أي أثار سلبية تنعكس فيهم ، فقد تمثلت مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

- 1- ما مستوى ضغط العمل عند الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي ؟
- 2- ما مستوى التهكم التنظيمي عند الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي ؟
- 3- ما علاقة ضغط العمل في التهكم التنظيمي عند الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي ؟
- 4- ما تأثير ضغط العمل بالتهكم التنظيمي عند الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي ؟

#### ثانياً : أهمية البحث Search Importance

تكمن أهمية البحث في أنها تلقي الضوء على ما يأتي :

- 1- تناولت موضوع التهكم التنظيمي والذي لم يأخذ لحد الان النصيب الكافي في الدراسات العربية حسب علم الباحثة ، كما ان التطرق لموضوع ضغط العمل ، يعطي البحث الحالي أهمية إضافية لكونه من الموضوعات التي ينبغي ان تتجنبها المنظمات كافة.
- 2- فعلاً عن الجانب النظري للبحث فأن الجانب العملي باختياره مشفى الصدر التعليمي لاختبار العلاقة والآخر بين متغيرات البحث يكسبه أهمية لما تحتله هذه المنظمة من دور حيوي في الوقت الحاضر .

#### ثالثاً : أهداف البحث Search Objectives

يمكن إيجاز أهداف البحث بالأمر الآتية :

- 1- معرفة مستوى ضغط العمل بالنسبة للملاك التمريضي العامل في مشفى الصدر التعليمي .
- 2- تحديد مستوى التهكم التنظيمي بالنسبة للملاك التمريضي العامل في مشفى الصدر التعليمي .
- 3- التعرف على العلاقة والتأثير لضغط العمل في التهكم التنظيمي بالنسبة للملاك التمريضي العامل في مشفى الصدر التعليمي .

#### رابعاً: فرضيات البحث Search Hypothesis

من اجل التوصل إلى تقديم حل مؤقت لمشكلة البحث ومن ثم اختباره للتحقق من صحته ام عدمه فقد جرى صياغة الفرضيات الآتية وكما يأتي :

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغط العمل والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي ، تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي .

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي .

3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عبء الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي .

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدم الأمن الوظيفي والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي .

**الفرضية الرئيسية الثانية :** يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين ضغط العمل والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي ، تفرعت عنها الفرضيات الفرعية التالية :

1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين غموض الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي .

2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين صراع الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي.

3- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين عبء الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي.

4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين عدم الأمن الوظيفي والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي.

#### خامساً : منهج البحث

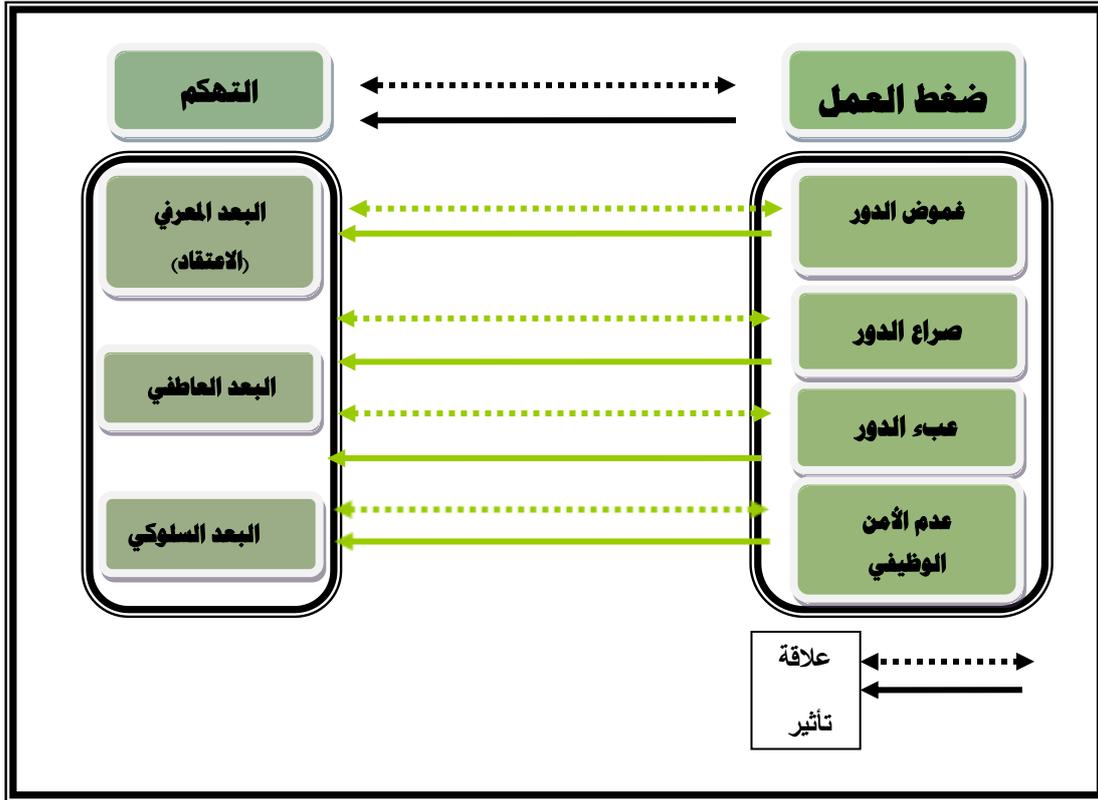
تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي واستخدمت الباحثة طريقة البحث الميداني للتعرف على ضغط العمل وإبعاد التهكم التنظيمي ، وقد ساعد هذا المنهج في الحصول على بيانات واقعية وشاملة عن المشكلة من خلال مصدرين هما :

1- العديد من المصادر العربية و الانجليزية منها الكتب ، الاطاريح والرسائل ، فضلاً عن البحوث وما توفر منها على الشبكة العنكبوتية العالمية إذ شكلت الشبكة جانباً أساسياً في مجال حصول الباحثة على احدث البحوث التي غطت الجانب النظري للبحث.

2- وفيما يخص الجانب العملي فقد جرى الاعتماد على الاستبانة بوصفها احد أدوات القياس الوصفي تضمنت (29) فقرة تضمن (14) فقره تمثل مؤشرات قياس لضغط العمل، وتضمنت (15) فقره تمثل مؤشرات قياس للتهكم التنظيمي وفق مقياس (Likert) الخماسي .

#### سادساً : مخطط البحث الفرضي والمقياس

تعد إبعاد البحث الفرعية الأدوات التي يجري من خلالها قياس طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسة ومدى تأثير احدها بالآخر . ولتحقيق هذا الهدف فقد جرى اعتماد مقياس مختبرية في دراسات سابقة (النوشان، 2003: 142-143)، (Butt,2009:73-79) عن ضغط العمل والذي يضم أربع أبعاد ( غموض الدور ، صراع الدور ، عبء الدور ، التطور الوظيفي ) ، أما متغير التهكم التنظيمي فقد اعتمد البحث على مقياس (Eaton,2000:99-104) وحدد أبعاده ب(المعرفي ،العاطفي ، السلوكي ) ، ولغرض تحقيق هدف البحث قامت الباحثة بوضع مخطط فرضي يوضح العلاقات بين متغيرات البحث واتجاهات التأثير بينها ، كما موضح ادناه :



شكل رقم ( 1 ) نموذج البحث الفرضي

سابعاً : مجتمع البحث وعينته

بلغ مجتمع البحث (819) من ملاك التمريض العاملين في مشفى الصدر التعليمي ، وقد تم اختيار عينة بلغ حجمها (200) وهي تشكل نسبة (24%) من مجتمع البحث وهو الحجم الذي يتناسب مع مجتمع البحث البالغ (819) ممرض، حسب ما أشار إليه كلاً من (Sekaran&Bougie,2010:296) عندما يكون المجتمع بهذا الحجم فان العينة المناسبة هي (200) فما فوق. جرى اختيارهم بصورة عشوائية ، إذ تم توزيع (210) استمارة استبانته إما المسترجعة والصالحة للتحليل (200) استمارة أي ما يشكل نسبة (95%) من الاستمارات الموزعة ، وفيما يأتي وصف الأفراد عينة البحث من حيث بعض الخصائص الشخصية .

## جدول رقم (1)

وصف عينة البحث

الجنس			
إناث		ذكور	
النسبة	العدد	النسبة	العدد
0,34	68	0,66	132

العمر											
20 فأقل		30-21		40-31		50-41		50 فأكثر			
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
5	0,025	75	0,375	50	0,25	45	0,225	25	0,125		
التحصيل الدراسي											
بكالوريوس		دبلوم فني				إعدادية التمريض					
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
44	0,22	46	0,23	110	0,55						
سنوات الخدمة											
اقل من سنة		5-1		10-6		15-11		20-16		21 فأكثر	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
8	0,04	22	0,11	45	0,225	40	0,20	47	0,235	38	0,19
العنوان الوظيفي											
ممرض جامعي		ممرض فني		ممرض		ممرض ماهر					
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
44	0,22	46	0,23	12	0,06	98	0,49				

المصدر : من إعداد الباحثة

## المبحث الثاني

### الإطار النظري للبحث

يقدم هذا المبحث عرضاً نظرياً لمتغيرات البحث ضغط العمل بوصفه متغيراً مستقلاً والتهكم التنظيمي بوصفه متغيراً تابعاً، وكما يأتي :

#### 1- ضغط العمل : المفهوم ، الاثار ، المصادر .

##### أولاً- مفهوم ضغط العمل

أوضح كلاً من (Cartwright&Cooper,1997) كلمة الضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية (Stringere) وتعني " الشد بقوة " وفي القرن السابع عشر استعملت الكلمة لوصف الفتنة أو البلاء ، وقد استعملت الكلمة بمختلف التخصصات الفيزياء، الهندسة وفي نهاية المطاف عرف الضغط وتأثيره على الافراد في النظريات النفسية (Gelsema,2007:5) . واستعمل مصطلح الضغط سابقاً بديلاً عن الصراع ، الاحباط ، الصدمات النفسية ، الاغتراب ، القلق ، الاكتئاب (MYENDEKI,2008:3). عرفه

( Shchuka,2010:5 ) بانه الاستجابات الجسدية والنفسية الضارة التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة لا تتناسب مع القدرات والموارد ،او حاجات العامل . وعرفه (عياصره ،2008:109) بانها حالة من الاجهاد النفسي والبدني التي تؤثر في سلوك الفرد الناتجة بسبب زيادة حجم متطلبات العمل الى اكثر من قدرات الفرد وامكانياته وهي "كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية او البيئة الداخلية للعمل او ناجمه عن الفرد نفسه تسبب له حالة من عدم الرضا والقبول والتكيف مع عمله مما يؤثر في انجاز الفرد وميوله لعمله ". وعرفه (Lazarus,1999) بانه الصراع من اجل التكيف مع الحياة (MYENDEKI,2008:3). وعرفه (السيسي، 2009:363) " مجموعة من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل وما يحيط به من جوانب مختلفة والتي تؤثر في تشكيل سلوك الفرد تأثيراً سلبياً ". وعرفه (جرينبرج وبارون،2009:257) بانه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية " . وعرفه Beehr & Newman بانه عبارة عن " حاله تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغيير في الحالة البدنية او النفسية للفرد وتدفعه الى تصرف بدني او عقلي غير معتاد " (العميان،2004:160) . وعرفه كلاً من (الرحاحله وعزام،2011:173) بالحالة المزاجية المعقدة التي يشعر بها الفرد وتؤثر في تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره " وهي ناتجة من الشعور بالغرق في العمل ومهامه . وأشار كلاً من (Lazarus,1999; Hans,1974) إلى نوعين من الضغط النوع الأول فهو مدمر ويتميز بالغضب والعدوان إما النوع الاخر فهو يخص مشاعر التعاطف مع الآخرين والسعي الايجابي الذي يعود بالنفع على المجتمع (MYENDEKI,2008:4). ويتفق البحث الحالي مع رأي (العميان،2004:161) عن تباين آراء الباحثين فيما يخص تعريف ضغط العمل فمنهم من ركز على البيئة الخارجية ومنهم من بين بأن مقدار الضغوط التي يشعر بها العامل ناتجة عن تفاعل بين الظروف البيئية التي يعمل فيها وبين ما يمتلكه من خصائص شخصية (خبرات وقدرات) ، هناك من يرى بأنه ناشئ عن الصعوبات والمعوقات التي يواجهها او المطالب التي يصعب عليه تحملها .

اشار (عياصره ،2008:114) لأهم الأسباب المؤدية للضغط :

1- سوء فهم الفرد لأبعاد العمل وجوانبه .

2- عدم توفر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله .

3- قصور قدرات الفرد .

4- توتر العلاقات بين الافراد في العمل .

5- عبء العمل الزائد او القليل جداً .

6- فقدان السيطرة على العمل من حيث تدفق العمل وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات .

7- مناخ العمل غير الامن .

### ثانياً- الآثار السلبية لضغوط العمل على كل من المنظمة والعامل

لم يغفل الباحثون عن الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال دراستنا لمفهوم الضغط تبين لنا بان الضغط يؤدي إلى نتائج ضارة على كل من الفرد والمنظمة فقد أشار (النوشان،2003:25) لآثاره الضارة على الفرد من الناحية الفسيولوجية ،النفسية والسلوكية وتختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض وهذا يعود إلى قوتهم الجسمية وخصائصهم الشخصية حيث إن اضعف جزء في جسم الإنسان هو أول من يتأثر بالضغط ومن ثم للانهايار والتلف . ارتبط الضغط مع العديد من المواقف السلبية لتأثيره على الأفراد من ناحية الصحة السلوكية والجسدية والعاطفية ومن بينها ارتفاع ضغط الدم وإمراض القلب والأوعية الدموية واضطرابات جهاز المناعة والاكنتئاب والسمنة إما الآثار السلوكية فهي انخفاض الرضا الوظيفي ودوران العمل والتغيب عن العمل ( Gelsema,2007:3). أشار (العميان،2004: 166-167 ) للآثار السلبية الضارة للضغوط على الفرد والمنظمة فقد أشار لآثاره السلوكية على الفرد كإحساس بالأرق ، زيادة التدخين ،فقدان الشهية ،العدوانية والتخريب والآثار النفسية على الفرد كالحزن والكآبة والشعور بالقلق والعصبية الشديدة وعدم الثقة بالآخرين والآثار الجسدية كالصداع وقرحة المعدة ، السكري وإمراض القلب وضغط الدم إما بالنسبة لآثار الضغط على المنظمة كانهيار الإنتاج والروح المعنوية ، التغيب عن العمل ،عدم الرضا الوظيفي ، عدم دقة القرارات ، سوء العلاقات بين الأفراد ، سوء الاتصالات بسبب غموض الدور ، دوران العمل والإحساس بالفشل . فقد أورد (Breaten,2000:1) الآثار في مستوى المنظمة كالفوضى واختلال العمليات العادية ، تدن الانتاجية وانخفاض هوامش الربح ، اما الآثار على مستوى لعامل فهي ( زيادة مشاكل الصحة الجسدية ،الضغوط النفسية والتغيرات السلوكية ). وأشار (النوشان،2003:26) لآثار الضغط على المنظمة بان أي خلل يصيب العامل نتيجة الضغوط العمل يؤثر بشكل مباشر في أداء المنظمة وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وعلى ضمان بقائها واستمرارها ، إذ إن الضرر الذي يصيب المنظمة بسبب تعرض أفرادها لضغوط العمل يحملها زيادة في التكاليف المباشرة وغير المباشرة مما يضعف مركزها التنافسي ويعرضها للانهايار .

### ثالثاً- مصادر ضغوط العمل

كما تباينت وجهات النظر عن مصادر الضغوط فقد اورد (Beaaten,2000:1) ستة مصادر هي شروط الوظيفة , غموض الدور ،صراع الدور ،العوامل الفردية ، التطوير الوظيفي ، الهيكل التنظيمي ،واجهة العمل الرئيسية والجانبية غير المتوقعة .اشار

(Butt,2009:34-35) الى اربعة مصادر هي غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل ، العوامل الفردية . وضحت ( Shchuka,2010:11 ) ستة مصادر للضغط كعبء العمل ،نمط الادارة ،العلاقات الشخصية ، ادوار العمل ، القلق الوظيفي ، الظروف البيئية . وبين (Nasurdin et al.,2003:3) خمسة مصادر للضغط صراع الدور ، القلق الوظيفي ، الاغتراب ، عبء العمل ،بيئة العمل السيئة . و اشار كلاً من (الرحاحله وعزام،2011: 174-176 ) الى سبعة مصادر من مصادر الضغط هي متطلبات الوظيفة ، الصراع على مفهومي العمل وعدم العمل ، عدم التأكد والجهل بالدور ومتطلبات العمل الاساسية ، عبء العمل الزائد او قلة الاعمال المطلوب القيام بها ، تحمل مسؤولية الاخرين ، نقص الدعم الاجتماعي ، ظروف العمل غير ملائمة . اما بالنسبة لمصادر الضغط المختارة لهذا البحث فقد تم اختيار مجموعة من المصادر وذلك لقياس مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مشفى الصدر التعليمي هي كل من غموض الدور ، صراع الدور ، عبء الدور ، عدم الأمن الوظيفي .

### 1- غموض الدور : Role Ambiguity

يعد من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات وغالبا ما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين بسبب عدم تساوي السلطة الممنوحة للفرد والمسؤولية الملقاة على عاتقه والنقص في المعلومات اللازمة لتأدية الوظيفة وتعارض الاختصاصات فضلاً عن عدم وجود بطاقات وصف الوظيفة التي يؤديها الفرد (السيسي ،2009:364) نقلاً عن (Abdel-Halim,1981). ويختلف مقدار غموض الدور من ثقافة لأخرى فقد اظهرت نتائج احدى الدراسات التي اجريت في 21 دولة بان غموض الدور ينخفض في الدول الاسيوية والافريقية بسبب زيادة المسافة والقوة بين الرؤساء والمرؤوسين ويزداد الميل للعمل الجماعي بينما يرتفع غموض الدور في الدول الاوربية بسبب قلة المسافة والقوة بين الرؤساء والمرؤوسين ويزداد الميل للعمل الفردي (جرينبرج وبارون ،2009:260) . بينما اكد ( عياصره، 2008:114) على انه شعور الفرد الناتج عن صعوبة العمل الذي يمارسه عندما لا تتوفر المعلومات الواضحة . وأشار (Butt,2009:34) لدرجة الوضوح تكون قليلة لدى العامل حول دوره او المهمة المكلف بها ، ويحدث عندما لا يعرف العامل او يدرك الفرصة ومطالب العمل .

### 2- صراع الدور : Conflict Role

اشار (جلاب،2011:193) لحدوث الصراع عندما يختلف الافراد في الكيفية التي يؤدي بها الدور . وبين فرج الله بانه يحدث من شعور الفرد بأن امكاناته وقدراته تتعارض مع العمل الذي يقوم به والناجم عن عدم وجود توصيف سليم لوظيفته ، او لتعارض توجيهات واوامر الادارة مع مفاهيمه سواءً كانت صائبة أم خاطئة (النوشان،2003:30) . بينما اكد (السيسي ،2009:365) نقلاً عن (Dubrin,1981:257) على ان حدوثه ناتج عن تعارض بين متطلبات الدور الوظيفي الذي يؤديه الفرد ، وتوجد عدة

مصادر منها الصراع الخارجي من شخص واحد او اكثر بسبب التوقعات المتعارضة او الصراع الداخلي إذ يكون الفرد نفسه مصدراً للصراع نتيجة تعارض قيم ومبادئ ومعتقدات الشخص مع ما يطلب منه وهناك صراع ناتج من تعدد الادوار التي يقوم بها الفرد . ويحدث عندما يحاول العامل بمقابلة الاهداف المتعارضة مع مهام العمل المترابطة التي يمكن ان تحدث الاستجابة العاطفية السلبية الناشئة عن العجز الواضح لتكون المهمة فعالة (Butt,2009:34).

يرى كلاً من (Daft&Noe,2001:409) فالصراع بين القيم ، الاهداف او الحاجات الفردية يسمى الصراع الداخلي للفرد والذي يأخذ صورة صراع الادوار الذي يواجهه الفرد كونه عضو في العائلة وفي المنظمة فعندما يبقى العامل وقت اضافي لا نجاز مهمه معينه في الوقت نفسه يكون راغباً في الذهاب بصورة مبكرة الى عائلته .

واشار (Daft,2004:487) بان الصراع هو عبارة عن محصلة طبيعية وحتمية للتفاعل بين الافراد الذين يختلفون بالآراء والقيم والاهداف فضلاً عن حصولهم على المعلومات يكون بشكل مختلف ، للأفراد والمجاميع اهتمامات واهداف مختلفة يرغبون في تحقيقها من خلال المنظمة .

### 3- عبء الدور : Load Role

ويكون على نوعين زيادة عبء الدور وانخفاض عبء الدور فبالنسبة الزيادة عبء الدور تكون على شكلين اما تحميل الفرد بأعباء اكثر من طاقته من الناحية الكمية إذ يطلب منه القيام بأعمال اكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد او زيادة عبء الدور من الناحية النوعية عندما يكون الفرد مطالب بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة (جرينبرج وبارون ،2009:260) اما انخفاض الدور يحدث عندما يكون العمل المطلوب لا يوظف مهارات الفرد ولا يشغل الوقت المتاح لديه مما يسبب الملل ، الفراغ وعدم الشعور بالأهمية او التحدي و الاثارة في العمل (السيسي، 2009:365).

### 4- عدم الأمن الوظيفي :

أكد (Shchuka,2010:11) على أن انعدام الأمن الوظيفي وعدم وجود فرصة للنمو والتقدم او الترقية ، وعدم الاستعداد للتغيرات السريعة يعد مصدراً من مصادر ضغط العمل . كما اشار السالم الى اتفاق معظم الباحثين على انه من مصادر الضغط ويرتكز على اساسين هما عدم ضمان العمل بالمنظمة بسبب تقليص العمل ، تقادمه الاداري والتقاعد المبكر ومدى تناقص المركز مع واقع الفرد بسبب حصول الفرد على ترقية اكثر مما يتوقعه وما ينتج عنهما من انفعالات نفسية كثيرة كالقلق ، الخوف والمعاناة (النوشان،2003: 21-22).

### 2- التهكم التنظيمي: المفهوم ، الأنواع ،العوامل المؤثرة في التهكم و الابعاد

## أولاً- مفهوم التهكم التنظيمي:

يرجع مصطلح التهكم الى اساس كلمة "متهكم" ويرجع اصلها الى الفلسفة اليونانية القديمة من ما يقارب 500 قبل الميلاد على حد سواء ويتم التعبير عنه بطريقة للتفكير وطريقة للحياة ، وقد استخدم بمختلف التخصصات مثل الفلسفة ،العلوم السياسية ، علم الاجتماع ،علم النفس ،الادارة ،العلوم التربوية (KASALAK&AKSU,2014:125) . وفي الآونة الأخيرة اجتذب مفهوم التهكم الانتباه لا سيما في مجال السلوك التنظيمي وعلى اية حال فان الدراسات التي اجريت حول التهكم هي جديدة تماما ومع ذلك يعتقد انه سيكون هناك الكثير من الدراسات النظرية والتجريبية على التهكم والعوامل التنظيمية والادارية المتعلقة بالتهكم (Ozler&Atalay,2011:27) . عرف (Cag,2011) التهكم بأنه رد فعل طبيعي ينشأ من اللامبالاة ويتم تجاهله ، والشخص المتهكم هو من الأشخاص الذين يشعرون بخيبة الأمل ومن ثم يظهرون مشاعر اقل ايجابية للمنظمة نفسها ، فأن فشل المنظمات في تلبية توقعات العاملين يطلق عليها بخيبة الأمل والتي تجلب بدورها التهكم التنظيمي (Ozeretal.,2014:121) . وبين كلا من (Ozgener & Kaplan) بأن التهكم التنظيمي يتضمن العواطف والآراء التي تميل إلى المشاعر السلبية باتجاه المنظمة "الإهانة" و"سلوك حب انتقاد الناس" .وأشار (Cemalogluetal.,2014:6) له بالانتقادات القاسية الصريحة أو الضمنية باتجاه المنظمة ، كالأراء السلبية والاعتقادات السلبية .وأشار (إبراهيم ،2000)للهكم بأنه سمة شخصية موروثية تعكس التصورات السلبية عن السلوك البشري(Arabaci,2010). إذ أشار (Qian,2007)لسمات مثل عدم الثقة بالطبيعة الإنسانية والكيانات الاجتماعية وكذلك اليأس وفقدان الأمل لانجاز التعهدات والالتزامات بواسطة المجتمع،كذلك أشار (Hassnpour etal.,2009) بموقف الناس الذين يعدون المصالح الشخصية كمحفز أصلي أو رئيسي للتصرف الإنساني ولا يؤمنون بالنوايا الحسنة والتفوق البشري والإحسان كمحفزات للبشر .(Zare etal.,2014:658) .بينما أكد (Ahmad etal.,2013:148) على انه موقف العاملين أي معتقداتهم ومشاعرهم والسلوكيات السلبية نحو المنظمة التي يعملون بها . تباينت آراء الباحثين فيما يخص تعريف التهكم التنظيمي فمنهم من ركز على السمات الشخصية ومنهم من عده كخيبة أمل ، واتفق البحث مع الرأي الأخير الذي عده كموقف سلبي تجاه المنظمة يركز على الإبعاد الثلاثة المعرفي والعاطفي والسلوكي .

ثانياً- أنواع التهكم التنظيمي : اشار كلاً من (Ozler&Atalay,2011:27) لأنواع التهكم التنظيمي التي تتمثل بما يأتي:

- 1- التهكم الشخصي : يعكس هذا النوع من التهكم التصور السلبي للسلوك البشري ، وغير قابلة للتغيير الخلفي ، ويتميز هذا النوع باحتقار العلاقات الشخصية الضعيفة ، وتتركز سماته بتوجهات معادية والتصورات السلبية تجاه الآخرين .

2- **التهكم الاجتماعي** : يتضمن هذا النوع انتهاكا للعقد الاجتماعي بين الفرد والمجتمع ويعبر عنه بخيبة الامل تجاه المجتمع ومؤسساته وغيرها من العناصر ، وتتكون من الانطباعات الشعبية عن الاخرين .

3- **تهكم العامل** : ويعد هذا النوع من التهكم بمثابة موقفاً سلبياً تجاه المنظمة ، المديرين ، زملاء العمل ، والاشياء الاخرى في مكان العمل مثل انعدام الامان وخيبة الامل في العمل ، ويمثل هذا النوع من التهكم نموذجاً جديداً للعلاقات بين العامل وصاحب العمل الناشئة عن ساعات العمل الطويلة ، التقييد المستمر ، كثافة العمل ، القيادة ، والادارة الفعالة ، اساليب جديدة في مكان العمل .

4- **التهكم المهني** : يتميز هذا النوع بعدم الادراك والخلافات وعدم الاهتمام ، وعدم وجود الشفافية في العمل ويعد البعد الاول لهذا النوع من التهكم صراع الدور الفردي ( الصراع بين المنظمة والقيم الشخصية ) والتعريف الاخر هو دور عدم اليقين والصراع ويعد التهكم المهني اكثر انتشاراً في المهن التي يكون فيها التقدير ذات مستوى منخفض . وينتشر في مجالات تقديم الخدمة الطبية والصحية والشرطة اذ يرى (Eaton,2000:2) التهكم عند ضباط الشرطة يؤدي بهم الى كره المدنيين ويعرفه بأنه عبارة عن مشاعر مستفيضة من الكراهية والعداوة والحسد ، الإحساس بالعجز وانعدام القوة واعادة ممارسة هذه المشاعر بصورة مستمرة.

5- **تهكم التغيير التنظيمي** : يعبر عنه بوجهة النظر المتشائمة عن نجاح جهود التغيير ، لكونه يلقي اللوم على العاملين لانهم لا يرغبون بالتغيير ولان التغيير غير فعال من وجهة نظرهم ، وايضاً وجود شك لدى العاملين المتهمين عن ما يتحدث عنه رئيس المنظمة او القادة الاداريين نظراً لفشل برامج التغيير في الماضي .

6- **التهكم باتجاه المنظمة** : ويتمثل الموقف السلبي الذي يحمله الشخص نحو منظمته واكد كلاً من ( Dean ,Brandes and Dharwadker,1998) بوجود ثلاثة أبعاد حيوية تلعب دوراً في ظهور التهكم التنظيمي منها البعد المعرفي (الاعتقاد) ويعني بأن المنظمة تفقر الى النزاهة والاستقامة ، والبعد العاطفي ويتمثل بالأراء السلبية تجاه المنظمة اما البعد السلوكي فهو

الاتجاه نحو الانتقاص من قدرة المنظمة . (Ozeretal.,2014 121)(Ahmed

etal.,2013:148)(Arabaci,2010)(Eaton,2000:12)

وسنعتدها كأبعاد لهذا البحث .

ثالثاً - العوامل المؤثرة في التهكم التنظيمي :

أشار كلاً من (Rubin,2009;Byrne&Hochwarter,2008) لمرونة التهكم التنظيمي للعوامل البيئية ولذا فإنه لا يمكن إن يعود للشعور بالمنظمة أو الإدارة من لدن الناس السلبيين ، ولكن يمكن إن يظهر بالتجارب ، مثل هذه التجارب تأتي بسبب التأخير ومبادرات التغيير الفاشلة ، مخالقات العقد النفسي والمنافع الإضافية للمديرين ، الفضائح ، قلة الدعم من الرؤساء والاختلافات بين المديرين العاملين وثقل العمل والالتزامات التنظيمية الغير مقنعة وصراع الأدوار وقلة الفرص للسلوكيات المستقلة (Zare et al.,2014:658). كما أشار كلاً من (Pelit&Pelit,2014 :37) لآثار التهكم التنظيمي لأنه يقلل من كفاءة وإنتاجية المنظمة ، وزيادة الخسائر المادية والمعنوية وعدم الرضا عن العمل وانخفاض الولاء للمنظمة وارتفاع معدل دوران العمل وتقليل الأداء التنظيمي وشعور المواطنة فضلاً عن ما يسببه من مشاكل عاطفية للمنظمات ، يمكن إن يسبب مشاكل فسيولوجية هامة على الموظف تقليل أيام العمل بسبب مرض العامل ، الإقلاع عن العمل وانخفاض الأداء .

ووضح (Anderson,1996) زيادة التهكم عندما يتوقع العاملون مستوى عالي ولكنهم يواجهون بخيبة الأمل عندما لا يتلقون مثل هذه التوقعات ، وحدد ثلاثة عوامل تؤثر في توقع التهكم (Zare et al.,2014:658):

**1- عوامل مكانية :** الأجر العالي للمديرين التنفيذيين وكذلك الفوائد الآتية وغير الضرورية للمنظمات وعدم مساندة المنظمات

**2- عوامل تنظيمية :** تشمل الاتصالات أو التواصل غير الكفوء ، محدودية التعبير عن الأفكار ، عدم احترام الاتصال بالآخرين وعدم كفاءة الإدارة أو المعاملة .

**3- صفات العمل والأدوار :** غموض الأدوار ، صراع الأدوار والعمل الفائض ، هياكل الأكثر مرونة وغير المحدده (التي تنتج الصراعات ) وكذلك قلة المعلومات الكافية عن التغيير والتجارب في الخطط الناجحة

وأكد(Sur,2010) على عامل صراع الدور من خلال قيام المدير بجعل العاملين لديه يمارسون أعماله الخاصة ، فان العامل يشعر بصراع الدور ومن ثمَّ بخيبة الأمل لان عمله مختلف عن توقعاته والحصول على التشاؤم والتهكم التنظيمي (Polatcan&titrek,2013:1293).

وبين (Ozeretal.,2014: 121) عدة عوامل تغذي التهكم داخل المنظمات منها:

1- محاولات تحول مضللة .

2- الضغط المفرط وعبء الدور .

3- عدم الرضا عن الدعم الاجتماعي .

4- مستويات التعزيز غير كافية مقارنة مع اعلى مستوى منافسة .

5- الاهداف المتعارضة .

6- زيادة مستويات الفوضى التنظيمية .

ووضح كلاً من ( Ozgener&Kaplan,2008 ) الى ضرورة ممارسة المنظمات استراتيجيات فعالة من اجل ادارة ظواهر التهكم هي كما يأتي : تمكين العاملين من المشاركة في عملية صنع القرارات ، توجيه العاملين ، خلق نظام تأديبي دائم وعادل في المنظمة ، ادارة المنافسة في المنظمة ، تعريف العاملين بالتغييرات الجديدة، تحسين استغلال الوقت ، زيادة الموثوقية ( Cemalogluetal.,2014:6 ) .

رابعا- أبعاد التهكم التنظيمي :

تشير معظم الدراسات لأبعاد التهكم من خلال هيكل ثلاثي الأبعاد يضم كلاً من الاعتقاد ، العاطفة والسلوك ، سيتم توضيح كل بعد من أبعاد التهكم أدناه ، والدراسات التي تناولته على سبيل المثال لا الحصر (KASALAK&AKSU,2014:126) (Ozler&Atalay,2011:28) (Cemalogluetal.,2014:121) (Ozeretal.,2014:121) (Aktas&Soyuk,2015:1) (Konakietal.,2013:2318)(POLAT,2013:107)

1- **البعد المعرفي (الاعتقاد):** يعني الاعتقاد بان المنظمة هي محرومة او مجردة من الأمانة والصدق الذي يأتي مع الشعور السلبي مثل الغضب ، الاحتقار ، الادانة او الاستكثار .ومن وجهة النظر هذه فان التهكم هو الميل نحو عدم الايمان بالطيبة والاخلاص الدوافع الانسانية، ولهذا السبب فان الاشخاص المتهمون يعتقدون بان المنظمة تخوفهم او تتامر عليهم بسبب نقص المبادئ مثل الصدق ،الأمانة والاخلاص . (Polatcan&titrek,2013:1293)واشار Ozler&Atalay,2011:28 ( ) لهذا البعد بانه عبارة عن ممارسات المنظمة تكون قليلة العدالة والامانة والاخلاص واعتقاد المتهمون بان هذه المبادئ هي تخسر ويحل محلها اعمال غير مبدئية ومواقف للأخلاقية فضلاً عن ذلك فانهم يعتقدون بان البشر غير موثوقين وغير متماسكين في تصرفاتهم .

2- **البعد العاطفي (الوجداني) :** يتضمن ردود الافعال العاطفية القوية نحو المنظمة ، وردود الافعال القوية هذه يمكن ان تثبت ، فالمتهمون يحسون بعدم الاحترام والغضب تجاه منظماتهم والكراهية والازعاج عندما يفكرون بمنظمتهم ، كما هو واضح يتعلق بالأحاسيس السلبية المختلفة . ( Ozler&Atalay,2011:28 ) واطاف (Polatcan&titrek,2013:1293) على ان الاشخاص ذوو المستوى التهكمي العالي سيشعرون بالقرف والاشمئزاز والخجل عندما يفكرون بالمنظمة .

3- **البعد السلوكي** : يتضمن لميل باتجاه التصرفات السلبية واغلب هذه التصرفات هو نقص الإخلاص والأمانة ويشمل أيضا الانتقاد الحاد ، التنبؤ المتشائم ، السخرية والتجاهل والتصريحات الحرجة حول المنظمة (Polatcan&titrek,2013:1293). وأكد (العطوي،2012:21) نقلاً عن (Kutunis&Cetinel,2012;Brandes etal.,1999) على أن هذه السلوكيات تغطي النقد الحاد والتكهن بالإحداث المتشائمة والتعبير الساخر والإدلاء بالانتقادات عن المنظمة فهم يتنبئون بأن مبادرات إدارة الجودة تفشل بمجرد إن تبدأ وإن تكاليفها تفوق مقدار المزايا المتحققة من تطبيقها ، وفي بعض الحالات يستخدم العاملون المتهمون سلوكاً غير لفظي كالنظر والتحديق ، تعابير وإيماءات الوجه ، حركة الرأس ، الابتسامة بتكلف .

### المبحث الثالث

#### نتائج التحليل و المناقشة Analysis Results & Discussion

ركز البحث من خلال هذا المبحث على كشف ومعرفة مستوى فقرات وأبعاد البحث باستخدام الوصف الإحصائي من وسط حسابي وانحراف معياري ,كما سيكشف أيضا عن مقدار وطبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيراته الرئيسة والفرعية ، (ضغط العمل والتهكم التنظيمي)، وفق الآتي:

أولاً: الوصف الإحصائي واختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية : يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (ضغط العمل والتهكم التنظيمي ) كما سيتم التعرف على مستوى أبعاد ضغط العمل وأبعاد التهكم التنظيمي لدى ملاك التمريض في مشفى الصدر التعليمي, وسيتم اختبارها حسب ورودها في مخطط البحث الفرضي وهي كالآتي:

وحسب جدول (2) في أدناه الذي يظهر مستوى أبعاد ضغط العمل وأبعاد التهكم التنظيمي لدى الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي من خلال الوصف الإحصائي المتضمن الوسط الحسابي والانحراف المعياري. وتبين إن واقع ضغط العمل والتهكم التنظيمي في المشفى الصدر التعليمي وحسب الوسط الفرضي هو (3) فهو مقبول, لذا يلاحظ من جدول (2) إن جميع أبعاد ضغط العمل وأبعاد التهكم التنظيمي حققت أوساط حسابية أعلى من (3) أي أن الملاكات التمريضي في مشفى الصدر التعليمي يعاني من كلا المتغيرين ضغط العمل والتهكم التنظيمي وهذا يشير إلى إن هناك مشكلة , وسيتم الكشف عن علاقات الارتباط بين ضغط العمل والتهكم التنظيمي أي هل هناك علاقة ارتباط بين ضغط العمل والتهكم التنظيمي, كما يظهرها جدول (2) وسيتم اختبار هذه الفرضية كما وردت في المخطط الفرضي.

## جدول (2)

## الوصف الإحصائي ومصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسية والفرعية

معامل الارتباط R									انحراف معياري	وسط حسابي	الإبعاد	
9	8	7	6	5	4	3	2	1				
.938**	.782**	.635**	.571**	.743**	.756**	.755**	.873**	1	1.42	3.67	غموض الدور	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000				مستوى المعنوية	
.939**	.804**	.660**	.598**	.770**	.766**	.741**	1		1.50	3.63	صراع الدور	2
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000					مستوى المعنوية	
.879**	.737**	.693**	.641**	.771**	.741**	1			1.15	3.84	عبء الدور	3
.000	.000	.000	.000	.000							مستوى المعنوية	
.884**	.746**	.584**	.641**	.732**	1				1.11	4.03	عدم الأمن الوظيفي	4
.000	.000	.000	.000	.000							مستوى المعنوية	
.826**	.918**	.903**	.871**	1					0.94	3.86	ضغط العمل	5
.000	.000	.000	.000								مستوى المعنوية	
.667**		.672**	1						0.93	4.12	البعد المعرفي	6
.000		.000									مستوى المعنوية	
.705**	.744**	1							1.10	3.81	البعد العاطفي	7
.000	.000										مستوى المعنوية	
.844**	1								1.11	3.67	البعد السلوكي	8
.000											مستوى المعنوية	
1									1.18	3.79	التهكم التنظيمي	9

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

وحسب جدول (2) سيتم التأكد من صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية وهي كالتالي:

1- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغط العمل والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي.

ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.83)، أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اقل

من مستوى المعنوية المحددة من لدن الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

2- **الفرضية الفرعية الأولى** : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.94)، أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من لدن الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

3- **الفرضية الفرعية الثانية** : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.94)، أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اصغر من مستوى المعنوية المحددة من لدن الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

4- **الفرضية الفرعية الثالثة** : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عبء الدور والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.88)، أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اكبر من مستوى المعنوية المحددة من لدن الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

5- **الفرضية الفرعية الرابعة** : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدم الأمن الوظيفي والتهكم التنظيمي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط عالية وموجبة (0.88)، أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اكبر من مستوى المعنوية المحددة من لدن الباحثة (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

#### ثانياً: التوزيع الطبيعي والتحليل العاملي التوكيدي.

تتطلب الاختبارات المعلمية توفر عدد من الشروط حتى يمكن استخدامها مثل تجانس التباين والتوزيع الطبيعي للمجتمع الأصلي الذي سحبت منه العينات . أن كثيراً من العينات لا تتوفر فيها هذه الشروط ومن ثمَّ فإن استعمال الاختبارات المعلمية Parametric tests مثل اختبار (T test) و(F test) وغيرها لا تؤدي إلى نتائج دقيقة. لذا قامت الباحثة باختبار مدى توزع البيانات توزيع طبيعي باستعمال اختبار Kolmogorov-smirnov الذي يستخدم هذا الاختبار من اجل معرفة طبيعة البيانات المتاحة . وهل تتبع هذه البيانات توزيعاً محدداً أم لا . ويظهر جدول (3) نتائج التوزيع الطبيعي.

كما اعتمد البحث على النسب المستخرجة بأسلوب تحليل العوامل الأساسية ( Principals Component Analysis ) باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) لبناء نموذج التحليل العاملي من خلال طريقة المكونات الرئيسية الاعتيادية، التي في ضوءها تجري عملية تحديد نسب التشبع لكل فقرة ومن ثمَّ لكل بعد رئيس وفرعي .

وكما هو مبين في الجدول (3)، إذ تأتي أهمية العامل من خلال مقدار تفسيره للتباين وكذلك مقدار الزيادة التي يضيفها عامل بوجود عوامل أخرى وقد شكلت هذه العوامل (76.966) من التباين الكلي للبيانات. أما نسب التشبع لكل فقرة وقيمة (Alpha) لقياس مدى ثبات لاستبانته موضح في جدول (3):

## جدول (3)

## التوزيع الطبيعي والتحليل العاملي التوكيدي لضغط العمل

التوزيع الطبيعي		التحليل العاملي				
ت	فقرات غموض الدور	قيمة Z	مستوى المعنوية	نسبة التشبع	قبول أو الرفض	قيمة Alpha
1	العمل الذي أقوم به مبهمه لي	1.42	0.291	0.78	مقبول	0.91
2	لا امتك الخبرة والتدريب الكافيتين للقيام بالأعمال المطلوبة مني على الوجه الأكمل .			0.78	مقبول	
3	المهام المكلف بتأديتها صعبة وغير واضحة .			0.81	مقبول	
ت	فقرات صراع الدور	قيمة Z	مستوى المعنوية	نسبة التشبع	قبول أو الرفض	قيمة Alpha
1	امتلك القليل من المهارات والقدرات الضرورية لأداء العمل المكلف به.	1.50	0.074	0.84	مقبول	0.94
2	ليس واضحاً لي تماماً من المسؤول عن عملي مباشرة في المشفى التي اعمل فيها .			0.84	مقبول	
3	غالباً ما يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع المبادئ والقيم التي احملها .			0.77	مقبول	
ت	فقرات عبء الدور	قيمة Z	مستوى المعنوية	نسبة التشبع	قبول أو الرفض	قيمة Alpha
1	أقوم بأخذ بعض الأعمال معى للبيت في نهاية الدوام والعطل لإنجازها	1.15	0.270	0.75	مقبول	0.86
2	أمارس مهام متنوعة في وقت واحد .			0.83	مقبول	
3	المهام المطلوب مني تأديتها تزداد تعقيداً بمرور الوقت			0.85	مقبول	
4	متطلبات جودة العمل المطلوب مني انجازه مبالغ فيها بدرجة كبيرة.			0.70	مقبول	
ت	فقرات عدم الأمن الوظيفي	قيمة Z	مستوى المعنوية	نسبة التشبع	قبول أو الرفض	قيمة Alpha
1	محدودية فرص الترقية في المشفى التي اعمل بها	1.11	0.270	0.58	مقبول	0.89

2	لا يوجد التزام بخطوط الاتصال في المشفى التي اعمل بها .	0.77	مقبول
3	لا اعتقد بانى اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء في المشفى التي اعمل فيها .	0.75	مقبول
4	لا يوجد إي استعداد للتغيرات التنظيمية .	0.79	مقبول
ضغط العمل		0.96	مقبول

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

من خلال النتائج ضمن جدول (3) تظهر معالم التوزيع الطبيعي حسب اختبار Kolmogorov-smirnov اذ كانت قيم Z المحسوبة قد تراوحت بين 1.11 و 1.50 وعند مقارنتها مع قيمة Z الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) كانت (1.6) للجانب الأيمن و(1.6) للجانب الأيسر , أي إن قيمة قبول الفرضية التي مفادها تتوزع البيانات توزيع طبيعي تقع بين الحدود التالية:

$$-1.6 > Z < 1.6$$

لذا فان جميع قيم Z المحسوبة لفقرات لضغط العمل سجل قيم اصغر من الجدولية 1.6 لذلك بيانات البحث تتوزع توزيعاً طبيعياً وهذا ما تؤكدته مستوى المعنوية التي كانت اكبر من (0.05).

كما بين جدول (3) إن جميع فقرات الاستبانة لضغط العمل ذات تناسق داخلي مقبول ما دامت الفقرات سجلت نسب تشيع اكبر من 50% وهذا يدل على صدق الاستبانة , أما ثبات الاستبانة تم احتسابه وفق قيم الفا كرونباخ والتي سجلت جميع المتغيرات الفرعية والرئيسة فضلا عن الاستبانة ككل أعلى من 68% لذا هذه الاستبانة هي ذات ثبات جيد.

#### جدول (4)

#### التوزيع الطبيعي والتحليل العاملي التوكيدي للتهكم التنظيمي

التحليل العاملي		التوزيع الطبيعي		فقرات البعد المعرفي	ت
قيمة Alpha	قبول أو الرفض	نسبة التشيع	مستوى المعنوية		
0.91	مقبول	0.73	0.342	0.93	1
	مقبول	0.84			2
	مقبول	0.74			3
	مقبول	0.77			4

5	لا اعتقد بان إدارة المشفى تخبرني عن كل شيء .	قيمة Z	مستوى المعنوية	نسبة التشبع	0.70	مقبول	Alpha قيمة
ت	فقرات البعد العاطفي	1.10	0.274	0.82	0.77	مقبول	Alpha قيمة
1	عملي في المشفى يجعلني اشعر بعدم الرضا تجاه نفسي .	1.10	0.274	0.82	0.77	مقبول	Alpha قيمة
2	اشعر بالإحراج عند إخبار الناس حيث اعمل .			0.78	0.84	مقبول	
3	التفكير بالمشفى يجعلني اشعر بالقلق .			0.80		مقبول	
4	التفكير بالمشفى يجعلني اشعر بالغضب .					مقبول	
5	التفكير بالمشفى يجعلني اشعر بالضجر .					مقبول	
ت	فقرات البعد السلوكي	قيمة Z	مستوى المعنوية	نسبة التشبع	0.70	مقبول	Alpha قيمة
1	غالباً ما اشعر بالتعب من سياسات المشفى .	1.11	0.270	0.70	0.79	مقبول	Alpha قيمة
2	غالباً ما أتكلم بصوره سلبية حول المشفى مع زملائي في المشفى .			0.75	0.82	مقبول	
3	لا أرى وجود خطأ بأخذ التجهيزات المكتبية الخاصة بمنظمتي لاستعمالي الشخصي .			0.63		مقبول	
4	غالباً ما أتأخر عن العمل .					مقبول	
5	عندما أكون غاضب من مديري أتمتع بأطول استراحة غداء لأشعر بالتحسن					مقبول	
0.95	التهكم التنظيمي						
0.97	لاستبانته كـ						

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

من خلال النتائج ضمن جدول (4) تظهر معالم التوزيع الطبيعي حسب اختبار Kolmogorov-smirnov إذ تراوحت قيمة Z المحسوبة بين (0.93) و(1.11) وعند مقارنتها مع قيمة Z الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) كانت (1.6) للجانب الأيمن و(1.6) للجانب الأيسر , أي إن قيمة قبول الفرضية التي مفادها تتوزع البيانات توزيع طبيعي تقع بين الحدود الأتية:

$$-1.6 < Z < 1.6$$

لذا فان قيمة Z المحسوبة لفقرات التهكم التنظيمي سجلت قيمة اصغر من الجدولية 1.6 لذلك بيانات البحث تتوزع توزيع طبيعي وهذا ما تؤكد مستوى المعنوية التي كانت اكبر من (0.05).

كما بين جدول (4) إن جميع فقرات التهكم التنظيمي ذات تناسق داخلي مقبول ما دامت الفقرات سجلت نسب تشبع اكبر من 50% وهذا يدل على صدق الاستبانة , أما ثبات الاستبانة تم احتسابه وفق قيم ألفا كرونباخ والتي سجلت جميع فقرات التهكم التنظيمي أعلى من 68% لذا هذه الاستبانة هي ذات ثبات جيد.

## ثالثاً: اختبار وتحليل علاقات التأثير لمتغيرات البحث

تم استعمال تحليل الانحدار البسيط في الاختبارات الخاصة بالتعرف على تأثير (ضغط العمل) في (التهكم التنظيمي) , كما تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع (التهكم التنظيمي) بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل (ضغط العمل) , وتم الاعتماد على معامل التحديد ( $R^2$ ) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع , كما إن مقارنة بين قوة تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة قد قيست من خلال (t-test) والذي يشير إلى معنوية النتائج , فضلاً عن استعمال اختبار (f) للتعرف على معنوية نموذج الانحدار , وقد اعتمد البحث على مستوى معنوية (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير , حيث تم مقارنة مستوى معنوية المحسوبة مع مستوى المعنوية المعتمدة (0.05) وتعد تأثيرات ذات دلالة معنوية إذا كان مستوى المعنوية المحسوبة اصغر من مستوى المعنوية المعتمدة والعكس بالعكس . وقد وضعت فرضية رئيسية واحدة التي نصت على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لضغط العمل في التهكم التنظيمي . وتفرعت من هذه الفرضية (4) فرضيات فرعية .

أولاً: الفرضية الرئيسية الثانية: إفادة هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية موجبة لضغط العمل في التهكم التنظيمي على المستوى الكلي. يبين الجدول (5) نتائج اختبار علاقات التأثير لضغط العمل في التهكم التنظيمي .

## جدول (5)

## نتائج تحليل تأثير ضغط العمل في التهكم التنظيمي

المتغيرات	الثابت (a)	R <sup>2</sup> معدل	قيمة F	P Value	معنوية نموذج الانحدار	معامل الانحدار Beta	قيمة T	P. Value	معنوية معامل الانحدار
ضغط العمل	0.22	0.68	425.6	0.000	معنوي	0.83	20.6	0.000	معنوي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

حسب جدول (5) يؤشر معامل التحديد المعدل ( $Adjusted R^2$ ) من أن نسبة المفسر لضغط العمل في التهكم التنظيمي بلغت (68%) وهي نسبة قوية جداً تدل على أن (68%) من الاختلافات الكلية في التهكم التنظيمي تتحدد من خلال ضغط العمل والنسبة المتبقية (32%) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في أنموذج البحث أو متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها. فضلاً عن ذلك فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (425.6) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وهذا يدل على أن نموذج

الانحدار (معادلة الانحدار) مقبولة يفسر العلاقة بين ضغط العمل والتهكم التنظيمي . وان قيمة معامل الانحدار (Beta) بينهما بلغت (0.83) وتم اختبار معنويته من خلال اختبار (T) إذ بلغت قيمتها المحسوبة (20.6) وهي معنوية عند مستوى (0.05). وبناءً على ذلك فان النتيجة تؤكد صحة وقبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية وموجبة لضغط العمل في التهكم التنظيمي ).

ثانياً: الفرضيات الفرعية: إفادة هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية موجبة لأبعاد ضغط العمل (غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور وعدم الأمن الوظيفي ) في التهكم التنظيمي على المستوى الكلي. يبين الجدول ( 6 ) نتائج اختبار علاقات التأثير أبعاد ضغط العمل في التهكم التنظيمي .

### جدول (6)

#### نتائج تحليل تأثير أبعاد ضغط العمل في التهكم التنظيمي

المتغيرات	الثابت (a)	R <sup>2</sup> معدل	قيمة F	P Value **	معنوية نموذج الانحدار	معامل الانحدار Beta	قيمة T	P. Value **	معنوية معامل الانحدار
غموض الدور	0.01	0.96	1740.5	0.000	معنوي	0.30	4501	0.000	معنوي
صراع الدور						0.32	4773	0.000	معنوي
عبء الدور						0.24	4789	0.000	معنوي
عدم الأمن الوظيفي						0.23	4489	0.000	معنوي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

حسب جدول (6) يؤثر معامل التحديد المعدل (Adjusted R<sup>2</sup>) من أن نسبة المفسر لغموض الدور في التهكم التنظيمي بلغت (96%) وهي نسبة قوية جدا تدل على أن (96%) من الاختلافات الكلية في التهكم التنظيمي تتحدد من خلال ضغط العمل والنسبة المتبقية (4%) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث أو متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها. فضلاً عن ذلك فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (1740.5) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وهذا يدل على أن نموذج الانحدار (معادلة الانحدار) مقبولة يفسر العلاقة بين أبعاد ضغط العمل ,التهكم التنظيمي . وفي أدناه اختبار الفرضيات الفرعية حسب نسب التأثير ومستوى المعنوية بعد ثبات إن النموذج يفسر التباينات بين متغيرات البحث , وهي كالآتي:

1- الفرضية الفرعية الأولى : يوجد تأثير لغموض الدور في التهكم التنظيمي على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (6) تبين القيمة المعنوية (X1) وعلى وفق اختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4501) اكبر من قيمتها الجدولية (1.645).

أما قيمة الميل الحدي لغموض الدور على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B1=0.30) والمرافقة لـ(X1) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في غموض الدور تؤدي إلى تغيير ايجابي في التهكم التنظيمي, وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

2- الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير لصراع الدور في التهكم التنظيمي على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (6) تبين القيمة المعنوية (X2) وعلى وفق اختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4773.9) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.645).

أما قيمة الميل الحدي لصراع الدور على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B2=0.32) والمرافقة لـ(X2) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في صراع الدور يؤدي إلى تغيير ايجابي في التهكم التنظيمي, وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

3- الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير لعبء الدور في التهكم التنظيمي على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (6) تبين القيمة المعنوية (X3) وعلى وفق اختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4789.9) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.645).

أما قيمة الميل الحدي لعبء الدور على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B3=0.24) والمرافقة لـ(X3) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في عبء الدور يؤدي إلى تغيير ايجابي في التهكم التنظيمي, وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

4- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد تأثير لعدم الأمن الوظيفي في التهكم التنظيمي على المستوى الكلي . وحسب معطيات جدول (6) تبين القيمة المعنوية (X4) وعلى وفق اختبار (t) بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4489) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.645).

أما قيمة الميل الحدي لعدم الأمن الوظيفي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (B4=0.23) والمرافقة لـ(X4) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في عدم الأمن الوظيفي يؤدي إلى تغيير ايجابي في التهكم التنظيمي, وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

#### المبحث الرابع

#### الاستنتاجات والتوصيات Conclusions & Recommendations

في ضوء نتائج البحث الميدانية واختبار فرضياته تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات وهي:

#### أولاً: الاستنتاجات

1- حسب النتائج تبين ان قلة التدريب والتعليم لكادرها التمريضي سوف لا يكونوا مستعدين بشكل جيد لتأدية الاعمال المناطة بهم غير ان اهداف عملهم ستكون مبهمه وغير واضحة ، مما أدى إلى تهكم ملاك التمريض وردة فعلهم السلبية من الناحية المعرفية والعاطفية والسلوكية .

2- ان تعدد المشرفين والمسؤولين سوف يؤثر على عمل الممرض كما سيزيد من التناقض في الصلاحيات والمسؤوليات مما تقلل من قدرة الممرض على اداء مهمة بشكل صحيح ، مما أدى لاعتقادهم بان عملهم بجد سيؤدي إلى استغلالهم من لدن الإدارة .

3- ان زيادة الروتين بشكل مستمر سيزيد من الاعمال الموكلة للممرض أي انه سوف يؤدي اكثر من مهمة في ان واحد وسوف يتشتت جهده في انواع مختلفة ومتنوعة من الاعمال التي سنقلل من اداءه وازدياد شعوره بالتعب والضجر من سياسات المشفى .

4- بالنظر لكون أهداف عملهم الذي يقومون به غير واضحة ، فضلاً عن عدم امتلاكهم الخبرة والتدريب الكافيتين للقيام بالمهام الصعبة المكلفين بتأديتها مما أدى إلى تأثير عالي في تهكم ملاك التمريض وزيادة اعتقادهم بان إدارة المشفى لا تخبرهم عن كل شيء .

5- محدودية فرص الترقية و عدم التزام بخطوط الاتصال في المشفى ، مما أدى إلى شعور ملاك التمريض بالقلق والغضب عند التفكير بالمشفى .

6- بالنظر لعدم وضوح من هو المسؤول المباشر عن عملهم نظراً لتلقيهم التعليمات من أكثر من جهة ، مما أدى إلى التأثير فيهم واعتقادهم بان الإدارة تنظر إلى همومهم بأنها ساذجة .

#### ثانياً : التوصيات

1- توصي الباحثة إدارة المشفى المعنية بالبحث بزيادة اطلاعها المعرفي على مفاهيم السلوك التنظيمي الخاصة بضغط العمل والتهكم التنظيمي من اجل تجنبها مستقبلاً .

2- من الضروري قيام المشفى بتخفيض الضغط عن الملاك التمريض بممارسة العدالة في توزيع المهام فيما بينهم وعدم تكليفهم بمهام متنوعة .

3- زيادة حرص المشفى على إرسالهم لدورات تدريبية في مجال التمريض لرفع مهارات وقدرات العاملين في هذا المجال .

4- بالنظر لما يعانيه ملاك التمريض في المشفى المعنية بالبحث من ضغط العمل الناجم عن الغموض والصراع في الأدوار فان البحث يوصي المشفى بتخفيض هذا الضغط من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة لتأدية أعمالهم وتوفير بطاقات وصف الوظيفة .

5- من الضروري قيام الإدارة العليا في المشفى المعنية بالبحث بالاهتمام بإتاحة فرص النمو والتقدم والترقية أمام ملاك التمريض ، وبناء جهاز اتصالات فاعل على المستوى الأفقي والعمودي ، مما يؤدي إلى تخفيض تهكمهم تجاه المشفى. 6-6-توصي الباحثة المشفى بالاهتمام بملاك التمريض من خلال تشجيعهم وفسح المجال أمامهم للحوار المباشر وإبداء آرائهم ومقترحاتهم عن صعوبات العمل التي يواجهونها ، فضلاً عن إقامة ندوات دورية .

### المصادر

1. جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت،(2009) ، " إدارة السلوك في المنظمات " ،ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني ، دار المريخ للنشر ، الرياض .
2. جلاب، أحسان دهب،(2011)،"إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير" ط1 ،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان .
3. الرحاحلة ، عبد الرزاق سالم وعزام ، زكريا احمد محمد (2011)،" السلوك التنظيمي في المنظمات " ط1 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان .
4. السبسي ،شعبان علي حسين،(2009)،" السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق " ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .
5. العطوي ،عامر علي حسين (2012)، " تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحترام الداخلي "مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، مجلد 14، عدد 2.
6. العميان ، محمود سلمان ،(2004)" السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال " ط2، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان .
7. عياصرة ،معن محمود،(2008)" إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير " ط1 ،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان .
8. النوشان ،علي بن حمد بن سليمان،(2003)" ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات " رسالة ماجستير في العلوم الإدارية مقدمة لأكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية .

**References:**

- KASALAK,G.,& AKSU,M.(2014)" The Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Cynicism of Research Assistants" ,Educational Sciences: Theory & Practice • 14(1) • 125–133 .
- Arabaci ,I.(2010)" The effects of depersonalization and organizational cynicism levels on the job satisfaction of educational inspectors", African Journal of Business Management Vol.4 (13).
- PELİT,E& PELİT,N (2014),"The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey", International Journal of Human Resource Studies Vol. 4, No. 1.
- Eaton., J. (2000). " A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism". Unpublished Dissertation, York University, Toronto, Ontario .
- Zare ,H. Haghgooyan , Z., Asl ,Z. (2014), "Identifying and prioritizing organizational cynicism constituents and indices", Reef Resources Assessment and Management Technical Paper, RRAMT Vol. 40, 1
- Ahmed ,W., Kiyani ,A., Hashmi ,S.,(2013)"THE STUDY ON ORGANIZATIONAL CYNICISM, ORGANIZATIONAL INJUSTICE & BREACH OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT AS THE DETERMINANTS OF DEVIANT WORK BEHAVIOR", НОВИНИ СВІТОВОЇ НАУКИ.
- Konakli,T., Özyılmaz,G., and Çörtük,S.,(2013)" Impact of school managers 'altruist behaviors upon organizational cynicism: The case of Kocaeli, Turkey" academic journals Educational Research and Reviews Vol. 8(24), pp. 2317–2324.
- Özer , Ö., Songur ,C., Kar,A., Top,M., and Erigüç,G.,(2014), "ORGANIZATIONAL STRESS, ORGANIZATIONAL CYNICISM, ORGANIZATIONAL REVENGE, INTENTION TO QUIT: A STUDY ON RESEARCH ASSISTANTS" The Macro theme Review A multidisciplinary journal of global macro trends3(8).

- Özler ,D. Atalay ,C., (2011),"A RESEARCH TO DETERMINE THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CYNICISM AND BURNOUT LEVELS OF EMPLOYEES IN HEALTH SECTOR", Business and Management Review Vol. 1(4).
- POLAT,S.,(2013), "The impact of teachers' organizational trust perceptions on organizational cynicism perception", Global Journal of Teacher Education, Vol. 1 (1).
- Cemaloğlu,N.,Kalkan,F.,Dağlı,E.,Çilek ,A.,(2014), "Examining the Relation between Humor Acts of School Principals and Teachers' Exposure Level to Mobbing and Organizational Cynicism Based on the Perceptions of Teachers" INTERNATIONAL JOURNAL OF TEACHING AND EDUCATION Vol. II (No. 1).
- Aktaş ,M., Söyük, S., (2015),"Determination of Organizational Cynicism Levels of Health Care Workers" ,World Academy of Science, Engineering and TechnologyEconomics and Management Engineering Vol:2, No:2.
- POLATCAN,M., TITREK,O.,(2013)," The Relationship Between Leadership Behaviors Of School Principals And Their Organizational Cynicism Attitudes", Procedia – Social and Behavioral Sciences 141 , 1291 – 1303
- Nasurdin ,A., Ramayah,T., Kemaresan,S," ORGANIZATIONAL STRESSORS AND JOB STRESS AMONG MANAGERS: THE MODERATING ROLE OF NEUROTICISM" ,  
<http://ramayah.com/journalarticlespdf/organizationalstressors.pdf>
- Gelsema ,T.,(2007)," Job Stress in the Nursing Profession",Doctoral dissertation Leiden University.<https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/12080/Thesis%20Tanya%20Gelsema%20DEFINITIEF.pdf?sequence=12>

- Braaten, D.,(2000)," OCCUPATIONAL STRESS IN MENTAL HEALTH COUNSELORS", Master of Science Degree: The Graduate College University of Wisconsin–Stout .  
<http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2000/2000braatend.pdf>
- Shchuka ,A.,(2010), "STRESS AT WORK Stress Management ",Bachelor's Thesis Degree Programme for Multilingual Management Assistance,  
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12299/Shchuka\\_Aljona.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12299/Shchuka_Aljona.pdf?sequence=1)
- MYENDEKI,A.,(2008)," JOB STRESS, BURNOUT AND COPING STRATEGIES OF SOUTH AFRICAN POLICE OFFICERS" THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE, DEGREE OF MASTER OF SOCIAL SCIENCE (COUNSELLING PSYCHOLOGY) DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY UNIVERSITY OF FORTHARE<http://ufh.netd.ac.za/bitstream/10353/136/1/Myendeki%20thesis.pdf>
- Butt,Z.,(2009)," THE RELATIONSHIP BETWEEN OCCUPATIONAL STRESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN NONGOVERNMENTAL ORGANIZATIONS OF PAKISTAN", NATIONAL UNIVERSITY OF MODERN LANGUAGES  
<http://www.prr.hec.gov.pk/thesis/673s.pdf>
- Daft, Richard, (2004), " Organization Theory and Design ", South – Western , Mason , Ohio
- Daft, Richard &Noe, Raymond A., (2001) " Organizational Behavior", Harcourt College Publishers.
- Sekaran ,Uma&Bougie,Roger,(2010)"research methods for Business–A skill Building Approach" fifth Edition, A John Wiley & Sons,INC.

ملحق رقم (1)

استمارة الاستبانة

السيد المجيب الكريم.....السلام عليكم ورحمة الله... وبركاته

أضع بين يديك استمارة الاستبانة المعدة كجزء من متطلبات البحث الموسوم ( تأثير ضغط العمل في التهكم التنظيمي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من الملاك التمريضي في مشفى الصدر التعليمي في محافظة النجف الاشرف ) ، راجين منكم الإجابة عن ما تضمنته الاستمارة من أسئلة بدقة وتمعن ومن واقع خبرتكم و تجربتكم بالعمل ، علما إن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي البحث.

شاكرين تعاونكم معنا ..... والله الموفق

ملاحظات عامة:

1- يرجى بيان اتفاقك مع كل فقرة من الفقرات من خلال وضع إشارة ( ✓ ) في الحقل الذي يعبر عن مدى اتفاقك

أو عدم اتفاقك مع العبارات المطروحة.

2- يرجى عدم ترك أي عبارة من دون الإجابة عليها ، لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

### الباحثة

### المحور الأول: معلومات عامة

الجنس / ذكر  أنثى

العمر / اقل من 20  20-30  31-40  41-50  50-60

60- فأكثر

التحصيل العلمي بكالوريوس  دبلوم تقني  إعدادية  أخرى تذكر

سنوات الخدمة اقل من سنة  1-5  6-10  11-15

20-16

21- فأكثر

العنوان الوظيفي:

### المحور الثاني: متغيرات البحث

1- ضغط العمل:

أ - غموض الدور:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	أهداف العمل الذي أقوم به مهمة لي	5	4	3	2	1
2-	لا امتلك الخبرة والتدريب الكافيتين للقيام بالأعمال المطلوبة مني على الوجه الأكمل .	5	4	3	2	1
3-	المهام المكلف بتأديتها صعبة وغير واضحة .	5	4	3	2	1

## ب- صراع الدور :

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	امتك القليل من المهارات والقدرات الضرورية لأداء العمل المكلف به.	5	4	3	2	1
2-	ليس واضحاً لي تماماً من هو المسؤول عن عملي مباشرة في المشفى التي اعمل فيها .	5	4	3	2	1
3-	غالباً ما يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع المبادئ والقيم التي احملها .	5	4	3	2	1

## ج- عبء الدور (كمياً ونوعياً):

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	أقوم بأخذ بعض الأعمال معي للبيت في نهاية الدوام والعطل لإنجازها	5	4	3	2	1
2-	أمارس مهام متنوعة في وقت واحد .	5	4	3	2	1
3-	المهام المطلوب مني تأديتها تزداد تعقيداً بمرور الوقت	5	4	3	2	1
4-	متطلبات جودة العمل المطلوب مني انجازه مبالغ فيها بدرجة كبيرة.	5	4	3	2	1

## د- التطور الوظيفي:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	محدودية فرص الترقية في المشفى التي اعمل بها	5	4	3	2	1
2-	لا يوجد التزام بخطوط الاتصال في المشفى التي اعمل بها .	5	4	3	2	1
3-	لا اعتقد بانى اخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء في المشفى التي اعمل فيها .	5	4	3	2	1
4-	لا يوجد أي استعداد للتغيرات التنظيمية .	5	4	3	2	1

## 2- التهكم التنظيمي:

## أ - البعد المعرفي(الاعتقاد):

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1-	يعتقد العاملين في المشفى بأن الإدارة تنظر إلى همومهم بأنها ساذجة .	5	4	3	2	1
2-	اعتقد بأن المشفى تفتقد إلى الاستقامة والمصداقية	5	4	3	2	1
3-	اعتقد عندما اعمل بجد فان الإدارة ستستغني.	5	4	3	2	1
4-	اعتقد بان المشفى لا تحترم العاملين لديها .	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	لا اعتقد بان ادارة المشفى تخبرني عن كل شيء .	-5
---	---	---	---	---	--	----

## ب- البعد العاطفي:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
-1	عملي في المشفى يجعلني اشعر بعدم الرضا تجاه نفسي .	5	4	3	2	1
-2	اشعر بالإحراج عند إخبار الناس حيث اعمل .	5	4	3	2	1
-3	التفكير بالمشفى يجعلني اشعر بالقلق .	5	4	3	2	1
-4	التفكير بالمشفى يجعلني اشعر بالغضب .	5	4	3	2	1
-5	التفكير بالمشفى يجعلني اشعر بالضجر .	5	4	3	2	1

## ج- البعد السلوكي :

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
-1	غالباً ما اشعر بالتعب من سياسات المشفى .	5	4	3	2	1
-2	غالباً ما أتكلم بصورة سلبية حول المشفى مع زملائي في المشفى .	5	4	3	2	1
-3	لا أرى وجود خطأ بأخذ التجهيزات المكتبية الخاصة بمنظمتي لاستعمالي الشخصي .	5	4	3	2	1
-4	غالباً ما أتأخر عن العمل .	5	4	3	2	1
-5	عندما أكون غاضب من مديري أتمتع بأطول استراحة غداء لأشعر بالتحسن	5	4	3	2	1