

رقم البحث	رقم البحث في قائمة الأبحاث: (2)
عنوان البحث	The Impact of Workplace Loneliness and Ostracism on the nurses' Turnover Intentions: The Role of Workplace Alienation as a Mediator at the Governmental Hospitals in Qalyubia Governorate
اسماء المؤلفين	Dina Abou-bakr Mohammed Mahmoud <i>Lecturer of Business Administration Faculty of Business, Banha University</i>
	Doaa Gamal El-din Ali Nasser <i>Lecturer of Business Administration Faculty of Business, Banha University</i>
	Ahmed Gamal Ghazaly <i>Lecturer of Business Administration Faculty of Business, Banha University</i>
جهة النشر	<i>Scientific Journal of Financial and Commercial Studies and Research Faculty of Commerce, Damietta University Vol. 6, No. 1, January 2025</i>

1. Research problem

The demand-driven nature of healthcare services, particularly in nursing, frequently necessitates medical professionals to engage in tasks beyond their formal job descriptions. Such extraneous responsibilities may have adverse effects at both organizational and individual levels, potentially leading to increased job-related stress and burnout. Studies indicate that nursing professionals face heightened occupational, social, and psychological stress due to their duties in patient care, extended working hours, and exposure to hazards such as infectious diseases and life-threatening situations (Easa, 2021; Talaee et al., 2021; Zhang et al., 2020).

This strain is especially evident among nurses and doctors in Egyptian hospitals, where high levels of occupational stress have been shown to affect their psychological well-being, personal lives, and overall job performance (Kama et al., 2015; Easa, 2021; Said & El-Shafei, 2021).

As central social environments, government hospitals provide nurses with opportunities for interaction with other healthcare teams and patients. While social interaction has recognized benefits, it also poses challenges; in some cases, employees may experience intentional social exclusion, or ostracism, defined as the extent to which a nurse perceives being excluded or ignored by others (Said & El-Shafei, 2021). Workplace ostracism is increasingly gaining attention among social researchers for its detrimental impact on organizational outcomes as well as on individual behaviors and performance (Easa, 2021).

The Egyptian nursing sector faces serious workforce challenges, including high turnover rates, which exacerbate the strain on an already overburdened healthcare system. A key factor contributing to this turnover is the prevalence of negative workplace dynamics, such as workplace loneliness—a state of social disconnection experienced even in the presence of others (Uslu, 2021; Amarat et al., 2019). This sense of isolation, especially in a profession that relies heavily on teamwork and emotional support, can intensify job dissatisfaction and lower nurses' commitment to their roles.

Therefore, this study aims to explore the psychological and social factors influencing turnover intentions among nurses, focusing on work alienation as a critical mediating variable. By understanding this mediating effect, healthcare administrators can develop targeted interventions to alleviate feelings of exclusion, cultivate a supportive work culture, and ultimately reduce turnover rates in Egypt's nursing sector.

Depending on what is previously mentioned, a research problem can be formulate in the following questions:

- What is the direct effect of WL on TIs at the Governmental hospitals in Qalyubia Governorate?
- What is the direct effect of WO on TIs at the Governmental hospitals in Qalyubia Governorate?
- What is the direct effect of WA on TIs at the Governmental hospitals in Qalyubia Governorate?
- Does WA play a mediating role in WL - TIs relationship?
- Does WA play a mediating role in WO - TIs relationship?

2. Hypotheses development

2.1 Relationship between workplace loneliness and work alienation

Workplace loneliness is stated as an employee's feeling of disengagement and disconnect from colleagues or managers at work (Wright, 2015). This evidence suggested that loneliness is related to reduced employees' engagement (Bowers et al., 2022). Disengaged employees have rates of anxiety, stress, emotional exhaustion and work alienation (Amarat, 2019; Ertosun & Erdilb, 2012).

In line with this view, Amarat et al. (2019) confirmed the mediating role of work alienation in the effect workplace loneliness on nurses' performance. Moreover, Deiz et al. (2024) showed that workplace loneliness has a positive effect on work alienation, and workplace loneliness had a mediating role in the effect of resilience on work alienation.

Thus, it seems that individuals experiencing workplace loneliness are likely to cause a number of negative effects on the individual level such as work alienation anxiety, stress, emotional exhaustion and depression (Amarat et al., 2019; Rokach, 2004); in the work context, it influences negatively on job performance, job satisfaction and intention to leave (Aytac, 2015; Demirbas & Hasit, 2016). Based on the results of previous studies, we propose the following hypothesis:

Hypothesis (H1a): *Workplace loneliness positively associated with work alienation.*

2.2 Relationship between workplace ostracism and work alienation.

According to Deniz & Cimen (2022), inclusive studies have not yet investigated the associations between WO and WA. In the literature, WO is mostly researched in linkage to job engagement, and self-esteem (Zhang et al., 2023), stress, burnout, anxiety, depression and knowledge hiding (Lee et al., 2022; Polat et al., 2023). However, limited focus has been directed toward examining the impact of WO on WA (Deniz & Cimen, 2022; Akturk & Yesiltas, 2024).

The situation created in workplace environment by WO such as negative psychological mood, mental fatigue, anxiety, emotional exhaustion and disengagement are expected individuals to be isolated from the groups to which they belong, and it indirectly leads ostracized individuals to alienation (Deniz & Cimen, 2022; Akturk & Yesiltas, 2024). The findings of a study by Deniz & Cimen (2022) suggested that WO has appositve effect on WA, While Akturk & Yesiltas (2024) Showed that serial mediating effect of WO and WA between seasonal employee leadership and turnover intention. In light of relevant literature, the hypothesis developed concerning the positive association between WO and WA is as follows:

Hypothesis (H1b): *Workplace ostracism positively associated with work alienation.*

2.3 Relationship between workplace loneliness and turnover intentions.

Workplace loneliness is associated with various individual and organizational variables. Based on previous literature, loneliness among workers can be considered as a factor that negatively impacts organizational citizenship behaviors and reduce social connections (Bowers et al., 2022). In line with this, individuals whose sentimental expectation cannot be matched in the work environment that causes entry towards loneliness feeling that contributes to greater employee job withdrawal behaviors, which adversely impact on workforce engagement and consequently higher turnover intention (Mobley et al., 1978). Compatible with this view, many researchers such as Ozturkciftci (2021), Ertosun & Erdilb (2012) and Bowers et al. (2022) reached results in their studies conducted with employees working at distinct or-

ganizations that confirm the positive relation between workplace loneliness and intention of leaving employment. Based on the above review, we propose the following hypothesis:

Hypothesis (H2a): *Workplace loneliness positively associated with turnover intentions.*

2.4 Relationship between workplace ostracism and turnover intentions

Workplace ostracism is more unclear than other counterproductive behaviors (Sarfraz et al., 2019), therefore, it is much more threatening and harmful to control WO than bullying, harassment and emotional exhaustion. As a support to this approach, extent studies indicated that WO led to higher intention to exit organization. This relationship occurs for two reasons. First, coming from social identity theory, Kim & Ishikawa (2021) states that WO decreases the feeling of self-esteem and self-meaning are critical motivating for organizational culture. Second, based on job stress theory, Singh & Randhawa (2024) claimed that ostracism is an interpersonal stressor that breaking social relations and failure in social engagement, resulting in numerous psychological reactions such as anxiety, emotional and depression.

Few empirical studies such as Singh & Randhawa (2024) and Kim & Ishikawa (2021) have indicated that there is a positive association between workplace ostracism and turnover intentions. Based on the results of previous studies, we propose the following hypothesis:

Hypothesis (H2b): *Workplace ostracism positively associated with turnover intentions.*

2.5 Relationship between work alienation and turnover intentions.

The COR theory clarifies that the resources acquired by individual are lack or lose may cause experience stress, negative outcomes and threatened behavioral motivation (Singh & Randhawa, 2024). In line with this view, alienated employees sense that they unable to obtain the resources such as (respect, Support or empowerment) that they appreciate (Zhao et al., 2022). Therefore, employees may try to inhibit further lack of their psychological resources or attempt to acquire more resources by drifting away from their job (Srivastava et al., 2024).

Alienated employees often begin searching for appropriate employment alternatives after a while (Adams et al., 2021), as a result, it is raising social identification disputes, thus causing higher turnover intention (Zhao et al., 2022). In connection with this theoretical consideration, previous studies have also emphasized the positive influence of work alienation on turnover intention (Zhao et al., 2022; Singh & Randhawa, 2024; Srivastava et al., 2024; Ozturkciftci, 2021). Based on the preceding discussion we propose the following hypothesis:

Hypothesis (H3): *Work alienation positively associated with turnover intentions.*

2.6 The mediating role of work alienation

As discussed above, workplace loneliness, and workplace ostracism are associated with work alienation, which in turn are associated with turnover intentions. Besides, sporadic studies revealed that workplace loneliness and workplace ostracism are also associated with turnover intentions (Singh & Randhawa, 2024; Kim & Ishikawa, 2021; Ozturkciftci, 2021; Ertosun & Erdilb, 2012, and Bowers et al., 2022). These hypothetical associations at fit for the mediation model furthermore, Singh & Radhawa (2024) found that WA mediates the relationship between employees' self-efficacy and their turnover intentions. A study by Amarat et al. (2019) also revealed that work alienation played a mediating role in the effect of workplace loneliness on job performance. In addition, Deniz & Cimen (2022) concluded that WA has a mediating role in the effect of WO on employee voice. In the same direction, Tasneem & Uzma (2019) found that WA mediates the association between workplace bullying and its outcomes.

The effect of workplace loneliness and workplace ostracism variables on work alienation and turnover intentions are explained above theoretically. This proposes that becoming isolated or lonely at work and / or feeling of excluded and ostracized leads employees to become feeling alienated and to begin with giving up employment because of this mediating feeling of alienation. Within the context of the relations between the variables and the above-mentioned explanations, the following hypotheses were formed:

Hypotheses (H4a): *Work alienation has a mediating role in the effect of workplace loneliness on turnover intentions.*

Hypotheses (H4b): *Work alienation has a mediating role in the effect of workplace ostracism on turnover intentions*

3. Sampling

This is a survey study through a random sampling technique, in which data were collected at one point of time. The study population consists of all nursing staff at the Governmental hospitals in Qalyubia Governorate, the Governmental hospitals in Qalyubia Governorate include 10 hospitals with 6922 nursing staff (CAMPAS, 2022 p53:55). The present study relied on online sampling calculators, to determine the sample size, so the sample size was 377 participants. The number of complete and usable responses is 319 out of 377 responses, with a response rate of 84.6%. Accordingly, the analysis was based on a sample of 319 responses.

4. Discussion of results

The study primarily investigates how workplace loneliness and ostracism influence nurses' turnover intentions, specifically exploring the vital role of workplace alienation as a mediating mechanism that explains how these social stressors translate into a desire to leave the healthcare sector.

Utilizing the Conservation of Resources (COR) theory, the research frames loneliness and ostracism as resource-depleting stressors. It posits that when healthcare staff lose social and emotional resources, they experience negative psychological states like alienation, eventually seeking to preserve remaining resources by withdrawing or resigning from their positions.

The empirical findings establish a significant positive relationship between workplace loneliness and work alienation. This aligns with prior literature (e.g., Ozturkciftci, 2021) and confirms that a lack of social connection directly fuels feelings of alienation, consistent with previous models where alienation mediated the link between loneliness and job performance.

The results demonstrate a clear positive link between workplace ostracism and alienation. This reinforces the idea that being excluded or ignored by colleagues creates a psychological vacuum of isolation, supporting recent studies that identify ostracism as a precursor to organizational alienation.

Data confirms that increased loneliness directly elevates turnover intentions among staff. Lonely employees are significantly more likely to consider quitting, a finding that validates hypothesis H2a and remains consistent with established organizational behavior research regarding social isolation and job withdrawal.

The study highlights that workplace ostracism acts as a potent driver for leaving an organization. The negative emotional detachment caused by being ostracized creates an urgent psychological need to escape the current environment and seek belonging in a different professional setting.

A strong positive correlation was found between work alienation and turnover intentions. The research suggests that the presence of alienation (the absence of basic psychological fulfillment) is a critical determinant of whether an employee stays or leaves, mirroring findings in mainstream management literature.

Ultimately, the study confirms that workplace alienation serves as a "partial mediator." It bridges the gap between social stressors (loneliness/ostracism) and behavioral intentions (turnover), indicating that while loneliness and ostracism directly affect the urge to leave, their impact is significantly channeled through the feeling of being alienated from work.

5. Research recommendation

In light of the current nursing shortage and the increasing demand for healthcare services, the study proposes the following recommendations for governmental hospitals in Qalyubia Governorate:

- **Mental Health and Workplace Harmony:** Hospital administrations and nurse managers should prioritize the mental health of nursing staff and foster a collaborative environment. This involves rapid conflict resolution, actively soliciting suggestions and complaints, and involving nurses in establishing flexible work schedules.
- **Training Programs and Coping Mechanisms:** Human Resource Management should implement training courses to raise awareness of strategies for coping with workplace ostracism, loneliness, and alienation. This includes role-playing exercises for handling challenging social situations and organizing group activities, retreats, and competitions with symbolic rewards to strengthen social cohesion.
- **Strengthening Effective Communication:** Developing robust communication channels between nurses and their colleagues to mitigate negative emotional states. This can be achieved through team-building initiatives, improving professional relationships by sharing knowledge, and conducting regular workshops and seminars.
- **Support Networks and Decision-Making Involvement:** Nurse managers should establish support networks to enhance cooperation and integrate nurses into decision-making processes. Key measures include fostering inter-departmental relationships and utilizing job rotation to diversify expertise and expand professional networks.
- **Reducing Work Overload and Stress:** Hospital administrations must work to exclude excessive occupational stressors. Recommendations include involving nurses in scheduling work according to their health and family circumstances, establishing on-site nurseries for their children, and providing choices between day and night shifts.
- **Digitalizing complaints and Suggestion Systems:** Creating dedicated digital platforms (WhatsApp or Email) for receiving nurses' feedback. Essential indicators for success include ensuring anonymity for complainants, providing timely responses, maintaining continuous administrative engagement, and honoring individuals who present innovative proposals.

1. مشكلة البحث

تفرض طبيعة الخدمات الصحية -وخاصة في قطاع التمريض- ضغوطاً متزايدة تدفع الكوادر الطبية لأداء مهام تتجاوز توصيفهم الوظيفي الرسمي، مما يرفع مستويات الإجهاد والاحتراق الوظيفي. وتشير الدراسات إلى أن الممرضين في المستشفيات المصرية يواجهون ضغوطاً مهنية ونفسية حادة تؤثر سلباً على رفايتهم وأدائهم الوظيفي (Easa, 2021; Said & El-Shafei, 2021).

وعلى الرغم من كون المستشفيات بيئات اجتماعية تفاعلية، إلا أن الكوادر التمريضية قد تتعرض لظواهر سلبية مثل النبذ في مكان العمل، وهو شعور الممرض بالإقصاء أو التجاهل من قبل الآخرين، مما يؤثر تدميراً على السلوك التنظيمي. كما يعاني قطاع التمريض في مصر من تحديات جوهرية أبرزها ارتفاع معدلات نية دوران العمل، والتي يغذيها الشعور بـ الوحدة في مكان العمل (عزلة اجتماعية رغم وجود الآخرين)، مما يضعف الرضا الوظيفي والالتزام المهني.

لذا، يسعى البحث الحالي لاستكشاف العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في نية دوران العمل، مع التركيز على الاغتراب في مكان العمل كمتغير وسيط حاسم، بهدف تقديم رؤى للإدارة الصحية لتخفيف حدة الإقصاء وتعزيز ثقافة الدعم التنظيمي.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- ما أثر الوحدة في مكان العمل تأثيراً مباشراً على نية دوران العمل في بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية؟
- ما أثر النبذ في مكان العمل تأثيراً مباشراً على نية دوران العمل في بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية؟

رقم البحث	رقم البحث في قائمة الأبحاث: (2)
عنوان البحث	أثر الوحدة والنبذ في مكان العمل على نية دوران العمل: دور الاغتراب في مكان العمل كوسيط في بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية
اسماء المؤلفين	دينا أبو بكر محمد محمود مدرس إدارة الأعمال كلية الأعمال - جامعة بنها
	دعاء جمال الدين على ناصر مدرس إدارة الأعمال كلية الأعمال - جامعة بنها
	أحمد جمال غزالي مدرس إدارة الأعمال كلية الأعمال - جامعة بنها
جهة النشر	المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد السادس، العدد الأول، يناير 2025 ، كلية التجارة، جامعه دمياط

- ما أثر الاغتراب في مكان العمل تأثيراً مباشراً على نية دوران العمل في بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية؟
- هل يلعب الاغتراب في مكان العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين الوحدة في مكان العمل ونية دوران العمل؟
- هل يلعب الاغتراب في مكان العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ونية دوران العمل؟

2. تطوير الفرضيات

2.1 العلاقة بين الوحدة في مكان العمل والاغتراب في مكان العمل

تُعرف الوحدة في مكان العمل بأنها شعور الموظف بعدم الاندماج والانفصال عن الزملاء أو المديرين في بيئة العمل (Wright, 2015). وتُشير الأدلة في هذا الصدد إلى أن الشعور بالوحدة يرتبط بتراجع مستوى انخراط الموظفين (Bowers et al., 2022)؛ حيث يعاني الموظفون غير المندمجين من معدلات مرتفعة من القلق، والتوتر، والإرهاك العاطفي، والاغتراب في مكان العمل (Amarat, 2019; Ertosun & Erdilb, 2012).

وتماشياً مع هذا الطرح، أكدت دراسة (Amarat et al., 2019) على الدور الوسيط للاغتراب في مكان العمل في تفسير أثر الوحدة في مكان العمل على أداء الممرضين. علاوة على ذلك، أظهرت دراسة (Deiz et al., 2024) أن للوحدة في مكان العمل تأثيراً إيجابياً (طردياً) على الاغتراب في مكان العمل، كما كشفت عن الدور الوسيط الذي تلعبه الوحدة في مكان العمل في العلاقة بين المرونة النفسية والاغتراب في مكان العمل.

ومن ثم، يبدو أن الأفراد الذين يمرون بخبرة الوحدة في مكان العمل من المحتمل أن يتعرضوا لعدد من الآثار السلبية على المستوى الفردي، مثل الاغتراب في مكان العمل، والقلق، والتوتر، والإرهاك العاطفي، والاكتئاب (Amarat et al., 2019; Rokach, 2004)؛ أما في سياق العمل، فإنها تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، ونية ترك العمل (Aytac, 2015; Demirbas & Hasit, 2016). وبناءً على نتائج الدراسات السابقة، يصوغ البحث الفرض التالي:

الفرض (H1a): ترتبط الوحدة في مكان العمل ارتباطاً إيجابياً بـ الاغتراب في مكان العمل.

2.2 العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاغتراب في مكان العمل

أشار Deniz & Cimen (2022) إلى أن الدراسات الشاملة لم تتناول بعد بصورة كافية العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاغتراب في مكان العمل. وقد ركزت الأدبيات في الغالب على دراسة النبذ في مكان العمل في علاقته بالاندماج الوظيفي، وتقدير الذات (Zhang et al., 2023)، والضغط النفسي، والاحتراق الوظيفي، والقلق، والاكتئاب، وإخفاء المعرفة (Lee et al., 2022; Polat et al., 2023). بينما لم يُوجّه اهتمام كافٍ لدراسة أثر النبذ في مكان العمل على الاغتراب في مكان العمل (Deniz & Cimen, 2022; Akturk & Yesiltas, 2024).

فالبينة التي يخلقها النبذ في مكان العمل، بما تتضمنه من مزاج نفسي سلبي، وإرهاق ذهني، وقلق، واستنزاف عاطفي، وانفصال عن العمل، قد تدفع الأفراد إلى العزلة عن الجماعات التي ينتمون إليها، وهو ما يؤدي بصورة غير مباشرة إلى الاغتراب في مكان العمل. (Deniz & Cimen, 2022; Akturk & Yesiltas, 2024)

وقد توصلت دراسة (Deniz & Cimen (2022 إلى وجود تأثير إيجابي لـ النبذ في مكان العمل على الاغتراب في مكان العمل، كما أظهرت دراسة (Akturk & Yesiltas (2024 وجود تأثير وساطة تسلسلية لكل من النبذ في مكان العمل والاغتراب في مكان العمل في العلاقة بين قيادة العاملين الموسميين ونية دوران العمل. وبناءً على الأدبيات ذات الصلة، تم تطوير الفرض التالي:

الفرض (H1b): يرتبط النبذ في مكان العمل ارتباطاً إيجابياً بـ الاغتراب في مكان العمل.

2.3 العلاقة بين الوحدة في مكان العمل ونية دوران العمل

ترتبط الوحدة في مكان العمل بعدد من المتغيرات الفردية والتنظيمية. وتشير الأدبيات السابقة إلى أن شعور العاملين بالوحدة يؤثر سلباً على سلوكيات المواطنة التنظيمية ويقلل من الروابط الاجتماعية. (Bowers et al., 2022) كما أن عدم إشباع التوقعات العاطفية للعامل داخل بيئة العمل قد يدفعه إلى الشعور بالوحدة، مما يسهم في زيادة سلوكيات الانسحاب الوظيفي، ويؤثر سلباً على اندماج العاملين، ومن ثم يؤدي إلى ارتفاع نية دوران العمل (Mobley et al., 1978).

وقد توصل عدد من الباحثين، مثل (Ozturkciftci (2021، و (Ertosun & Erdilb (2012، و Bowers وآخرين (2022)، إلى وجود علاقة إيجابية بين الوحدة في مكان العمل ونية دوران العمل. وعليه، تم صياغة الفرض التالي:

الفرض (H2a): ترتبط الوحدة في مكان العمل ارتباطاً إيجابياً بـ نية دوران العمل.

2.4 العلاقة بين النبذ في مكان العمل ونية دوران العمل

يُعد النبذ في مكان العمل أقل وضوحاً من غيره من السلوكيات السلبية المضادة للإنتاجية (Sarfraz et al., 2019)، إلا أنه أكثر تهديداً وصعوبة في الضبط مقارنة بالتمتر أو التحرش. وتشير الدراسات إلى أن النبذ في مكان العمل يؤدي إلى ارتفاع نية دوران العمل. ويُفسَّر ذلك من منظورين: أولاً، وفقاً لنظرية الهوية الاجتماعية، فإن النبذ في مكان العمل يقلل من الشعور بتقدير الذات والمعنى الذاتي، وهما عنصران محفزان مهمان في الثقافة التنظيمية. (Kim & Ishikawa, 2021) ثانياً، استناداً إلى نظرية ضغوط العمل، يُعد النبذ ضاغطاً اجتماعياً يُضعف العلاقات الاجتماعية ويؤدي إلى فشل في الاندماج الاجتماعي، مما ينتج عنه استجابات نفسية متعددة مثل القلق والاكتئاب. (Singh & Randhawa, 2024)

وقد أكدت بعض الدراسات وجود علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل ونية دوران العمل (Singh & Randhawa, 2024; Kim & Ishikawa, 2021). وعليه، تم اقتراح الفرض التالي:

الفرض (H2b): يرتبط النبذ في مكان العمل ارتباطاً إيجابياً بـ نية دوران العمل.

2.5 العلاقة بين الاغتراب في مكان العمل ونية دوران العمل

توضح نظرية الاحتفاظ بالموارد (COR) أن فقدان الموارد أو تهديدها يؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي ونتائج سلبية (Singh & Randhawa, 2024) ووفقًا لهذا المنظور، يشعر العاملون الذين يعانون من الاغتراب في مكان العمل بعدم قدرتهم على الحصول على الموارد التي يقدرونها، مثل الاحترام أو الدعم أو التمكين. (Zhao et al., 2022)

وبالتالي، قد يسعى هؤلاء العاملون إلى حماية مواردهم النفسية من مزيد من الفقد، أو محاولة اكتساب موارد جديدة، وذلك من خلال الابتعاد عن وظائفهم (Srivastava et al., 2024) وغالبًا ما يبدأ العاملون المغتربون في البحث عن بدائل وظيفية مناسبة، مما يؤدي إلى ارتفاع نية دوران العمل. (Adams et al., 2021; Zhao et al., 2022)

وقد أكدت الدراسات السابقة التأثير الإيجابي للاغتراب في مكان العمل على نية دوران العمل. وعليه، تم صياغة الفرض التالي:

الفرض (H3): يرتبط الاغتراب في مكان العمل ارتباطًا إيجابيًا بنية دوران العمل.

2.6 الدور الوسيط للاغتراب في مكان العمل

كما أوضحت الدراسات السابقة، ترتبط الوحدة في مكان العمل والنبذ في مكان العمل بالاغتراب في مكان العمل، والذي يرتبط بدوره بنية دوران العمل. كما أشارت دراسات متفرقة إلى وجود علاقة مباشرة بين كل من الوحدة في مكان العمل والنبذ في مكان العمل وبين نية دوران العمل.

وتتسق هذه العلاقات المفترضة مع نموذج الوساطة. فقد توصل Singh & Randhawa (2024) إلى أن الاغتراب في مكان العمل يتوسط العلاقة بين الكفاءة الذاتية للعاملين ونية دوران العمل. كما بينت دراسة Amararat (2019) أن الاغتراب في مكان العمل يؤدي دورًا وسيطًا في تأثير الوحدة في مكان العمل على الأداء الوظيفي. وأظهرت دراسة Deniz & Cimen (2022) أن الاغتراب في مكان العمل يتوسط أثر النبذ في مكان العمل على صوت الموظف.

وبناءً على ذلك، فإن الشعور بالعزلة أو الوحدة في مكان العمل، أو التعرض إلى النبذ في مكان العمل، قد يدفع العاملين إلى الشعور بالاغتراب في مكان العمل، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع نية دوران العمل. وفي ضوء ذلك، تم صياغة الفروض التالية:

الفرض (H4a): يؤدي الاغتراب في مكان العمل دورًا وسيطًا في تأثير الوحدة في مكان العمل على نية دوران العمل.

الفرض (H4b): يؤدي الاغتراب في مكان العمل دورًا وسيطًا في تأثير النبذ في مكان العمل على نية دوران العمل.

3. عينة البحث

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح (Survey study) باستخدام أسلوب العينة العشوائية، حيث تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة. يتكون مجتمع الدراسة من جميع الكوادر الطبية والتمريضية في المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية، وتضم هذه المستشفيات 10 مستشفيات بإجمالي 6922 من أفراد التمريض ("CAMPAS"، 2022، ص 53-55).

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على استخدام محدد حجم العينة عبر الإنترنت (Online sampling calculator) لتحديد الحجم المناسب للعينة، حيث تم تحديد حجم العينة بـ 377 مفردة، وبلغ عدد الاستجابات الكاملة والقابلة للتحليل 319 استجابة من أصل 377، بنسبة استجابة بلغت 84.6%. وبناءً عليه، تم إجراء التحليل الإحصائي اعتمادًا على عينة مكونة من 319 مفردة.

4. نتائج البحث

كان الهدف الرئيس للدراسة تحديد أثر الوحدة في مكان العمل والنبذ في مكان العمل على نية دوران العمل، والتحقق من الدور الوسيط للاغتراب في مكان العمل في هذه العلاقة. ويتطلب فهم هذه الآلية اختبار المتغير الوسيط لتفسير الكيفية التي تتحول بها مشاعر العزلة والاستبعاد داخل بيئة العمل إلى نزعة فعلية نحو ترك العمل، خاصة في قطاع الرعاية الصحية.

وفي ضوء نظرية الاحتفاظ بالموارد (COR)، يُنظر إلى الوحدة في مكان العمل والنبذ في مكان العمل باعتبارهما من الضغوط التنظيمية التي تستنزف الموارد النفسية والاجتماعية للعاملين. ووفقًا لهذه النظرية، فإن فقدان الموارد أو تهديدها يؤدي إلى نتائج نفسية سلبية، ويدفع الأفراد إلى تبني استراتيجيات تعويضية، قد يكون من بينها الانسحاب من العمل أو التفكير في تركه.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي للوحدة في مكان العمل على الاغتراب في مكان العمل، بما يتفق مع دراسات سابقة أكدت العلاقة الإيجابية بين المتغيرين (Ozturkciftci, 2021; Bowers et al., (2022). كما تتسق النتائج مع ما توصلت إليه، Amarat et al., (2019) Deiz et al., (2024) بشأن الدور الوسيط للاغتراب في مكان العمل في العلاقات المرتبطة بـ الوحدة في مكان العمل. ويعكس ذلك أن شعور العامل بالعزلة داخل بيئة العمل يعزز إحساسه بالانفصال النفسي عن عمله.

كما كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل والاغتراب في مكان العمل، وهي نتيجة تتماشى مع ما توصلت إليه (Deniz & Cimen (2022). ويُفسّر ذلك بأن التعرض للاستبعاد الاجتماعي يولد مشاعر سلبية مثل القلق والاستنزاف العاطفي، مما يعزز الشعور بالاغتراب عن العمل والانفصال عن الجماعة التنظيمية.

وعلى مستوى نية دوران العمل، بينت النتائج أن الوحدة في مكان العمل ترتبط ارتباطًا إيجابيًا ومعنويًا بارتفاع نية ترك العمل، حيث يميل العاملون الذين يعانون من العزلة إلى إظهار مستويات أعلى من الرغبة في مغادرة المنظمة. وتدعم هذه النتيجة ما أكدته دراسات سابقة بشأن التأثير الإيجابي للوحدة على نية ترك العمل (Ozturkciftci, 2021; Ertosun & Erdilb, 2012; Bowers et al., 2022).

كذلك تبين أن النبذ في مكان العمل يؤثر تأثيرًا إيجابيًا ومعنويًا على نية دوران العمل، إذ يسهم الاستبعاد الاجتماعي في إضعاف ارتباط الفرد بوظيفته ويعزز رغبته في البحث عن بدائل تنظيمية أخرى، وهو ما يتفق مع نتائج Singh & Randhawa (2024) و Kim & Ishikawa (2021).

أما فيما يتعلق بالاغتراب في مكان العمل، فقد أثبتت الدراسة وجود تأثير إيجابي ومعنوي له على نية دوران العمل، بما يتوافق مع الأدبيات السابقة (Singh & Randhawa, 2024; Zhao et al., 2022) ويشير ذلك إلى أن إدراك العامل لانفصاله النفسي عن عمله وفقدانه للمعنى أو الانتماء يعزز لديه النزعة نحو مغادرة المنظمة.

وأخيرًا، أكدت النتائج وجود توسط جزئي للاغتراب في مكان العمل في العلاقة بين كل من الوحدة في مكان العمل والنبذ في مكان العمل من جهة، ونية دوران العمل من جهة أخرى. ويعني ذلك أن مشاعر العزلة والاستبعاد لا تؤدي مباشرة فقط إلى ارتفاع نية ترك العمل، بل تسهم أيضًا في تعزيز الشعور بالاغتراب، والذي يعمل بدوره كآلية نفسية تفسر جزءًا من هذا التأثير. وتتسق هذه النتيجة مع عدد من الدراسات السابقة التي أكدت الدور الوسيط لـ الاغتراب في مكان العمل في علاقات تنظيمية مشابهة.

5. توصيات البحث

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وفي ظل العجز الحالي في أعداد التمريض وتزايد حجم الخدمات الصحية، يُوصى بالآتي للمستشفيات الحكومية بمحاظفة القليوبية:

1. العناية بالصحة النفسية للكوادر البشرية: يجب على إدارات المستشفيات ومديري التمريض اعطاء أولوية قصوى للصحة النفسية لهيئة التمريض وتعزيز روح العمل الجماعي. ويتحقق ذلك من خلال سرعة الاستجابة للمشكلات وحلها في وقت قياسي، والحرص على قبول مقترحات المرضى وشكواهم، وإشراكهم بفعالية في تحديد جداول العمل المرنة.
2. البرامج التدريبية وآليات التكيف: تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية مسؤولية تنظيم دورات تدريبية متخصصة لتعريف المرضى باستراتيجيات التكيف مع ظواهر النبذ والوحدة والاغتراب الوظيفي. ويُقترح استخدام أسلوب "لعاب الأدوار" للتدريب على مواجهة المواقف الصعبة، وتنظيم رحلات ترفيهية ومسابقات جماعية بجوائز رمزية لتعزيز الروابط الاجتماعية.
3. تعزيز شبكات التواصل الفعال: بناء قنوات اتصال قوية ومستدامة بين المرضى وزملائهم لتقليل الانفعالات السلبية؛ وذلك عبر مبادرات بناء فرق العمل (Team Building)، وتحسين علاقات العمل من خلال تبادل الخبرات والمعارف في ورش عمل وندوات دورية.
4. تفعيل شبكات الدعم والمشاركة في القرار: يتوجب على مديري التمريض تأسيس شبكة دعم لرفع مستويات التعاون وإشراك التمريض في صنع القرار. ويمكن تنفيذ ذلك عبر مد جسور

التواصل بين التمريض في كافة أقسام المستشفى، وتفعيل سياسة التدوير الوظيفي (Job Rotation) لصقل الخبرات وتوسيع دائرة العلاقات المهنية.

5. تخفيف أعباء وضغوط العمل :ينبغي على إدارات المستشفيات العمل على استبعاد مسببات الضغط المهني الزائد، من خلال إشراك الممرضين في إعداد جداول العمل بما يراعي ظروفهم الصحية والأسرية، وتوفير دور حضانة لأطفالهم داخل مقر العمل، ومنحهم مساحة للاختيار بين فترات العمل الصباحية والمسائية.

6. رقمنة منظومة المقترحات والشكاوى :تخصيص قناة تواصل رقمية (واتساب أو بريد إلكتروني) لاستقبال شكاوى ومقترحات الممرضين، مع ضمان السرية التامة لهوية صاحب المقترح، والالتزام بالرد السريع، وتكريم أصحاب الأفكار الابتكارية لتعزيز شعورهم بالتقدير والانتماء.