

المرونة النفسية كمتغير معدل لعلاقة النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بالاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة¹

د. خالد محمود فهمي عياد

المدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة- جامعة المنصورة

جمهورية مصر العربية

Khaled_myd@mans.edu.eg

ملخص البحث

استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة التأثيرات المباشرة لكل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على أبعاد الاحترق الوظيفي (الإرهاك، التهمك، عدم الكفاءة المهنية)، واختبار الدور المعدل للمرونة النفسية، وذلك من خلال تجميع البيانات الأولية للدراسة من عينة قوامها 369 مفردة من العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، وتحليل تلك البيانات باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية بطريقة المربعات الصغرى (PLS-SEM). وكشفت نتائج التحليل عن وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على أبعاد الاحترق الوظيفي، وأن ارتفاع مستوى المرونة النفسية لدى العاملين يُضعف علاقة كل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بأبعاد الاحترق الوظيفي. وتُبرز تلك النتائج أهمية العمل على تنمية المرونة النفسية لدى العاملين لتقليل مستوى شعورهم بالاحترق الوظيفي.

الكلمات الدالة

النبذ في مكان العمل - خرق العقد النفسي - المرونة النفسية - الاحترق الوظيفي - نظرية الحفاظ على الموارد.

¹ تم تقديم البحث في 2022/8/14، وتم قبوله للنشر في 2022/9/6.

(1) المقدمة

لاقى موضوع النبذ في مكان العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين، لما له من آثار مدمرة على الأفراد والمنظمات. فالنبذ في مكان العمل نوع من "العنف البارد" "Cold Violence"، يحدث عندما يدرك الفرد أنه تم تجاهله أو استبعاده من جانب الآخرين في المنظمة (Ferris et al., 2008)، ويؤدي إلى نتائج سلبية عديدة، منها: انخفاض مستوى أداء الخدمة (Leung et al., 2011)، والثقة التنظيمية (Paşamehmetoğlu et al., 2022)، والرضا الوظيفي، والالتزام العاطفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية (Ferris et al., 2008)، كما يدفع الفرد إلى الانخراط في السلوك المنحرف (Peng & Zeng, 2017).

ومن ناحية أخرى، حظي موضوع خرق العقد النفسي باهتمام كبير من جانب الباحثين في العقديين الأخيرين، نظراً لأهميته في تشكيل اتجاهات وسلوكيات العاملين (Jiang et al., 2017)، وهو ما تؤكد نتائجه العديد من الدراسات، التي أشارت إلى وجود تأثير سلبي معنوي لإدراك العاملين لخرق العقد النفسي على اتجاهات وسلوكيات العاملين المرغوبة (e.g., Dechawatanapaisal, 2022; Deery et al., 2006; Ng et al., 2010).

وعلاوة على ما سبق، يُعد موضوع الاحتراق الوظيفي من القضايا الهامة، التي تتطلب اهتماماً كبيراً من جانب المديرين والباحثين لفهم أسبابه وكيفية معالجته، لما يترتب عليه من نتائج سلبية عديدة، مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وزيادة النية لترك العمل، وارتفاع التكاليف لكل من المنظمة والعاملين، كنتيجة لارتفاع معدل الدوران والغياب، وانخفاض الإنتاجية (Lu & Gursoy, 2016; Zhang et al., 2021).

واستناداً إلى نظرية الحفاظ على الموارد (Conservation of Resources Theory (COR)، والتي تشير إلى أن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يحدث عندما يدرك العاملون أن مواردهم الرئيسية مهددة (Hobfoll, 1989)، فمن المتوقع أن يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة شعور العاملين بالنبذ في مكان العمل، باعتبار أن النبذ في مكان العمل يُمثل ضغوطاً يمكن أن تهدد موارد العاملين؛ فالأفراد المنبوذين لا يفتقرون فقط للدعم من الزملاء أو الرؤساء، ولكن أيضاً يفقدون الروابط العاطفية مع الآخرين (Heaphy & Dutton, 2008; Lee & Ashforth, 1996). ومن ناحية أخرى، ووفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory، يمكن أن يحدث الاحتراق الوظيفي عند إدراك العاملين لخرق العقد النفسي (Jamil et al., 2013). وفي ضوء ما سبق، تتضح أهمية دراسة أثر النبذ في مكان العمل، وخرق العقد النفسي على الاحتراق الوظيفي.

كما تبرز أهمية دراسة الدور المعدل للمرونة النفسية في علاقة كل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بالاحتراق الوظيفي. فوفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد (COR)، تقوم الموارد بالدور المعدل للعلاقة بين المهددات والمخرجات السلبية، حيث يستثمر الأفراد مواردهم في التعامل مع الظروف المهددة وتجنب المخرجات السلبية (Hobfoll, 1989). ونظراً لأن المرونة النفسية مورد شخصي، يُعبر عن قدرة الموظف على التعامل مع التجارب السلبية أو الأزمات، والعودة إلى حالة التوازن (Youssef & Luthans, 2007)، فمن المتوقع أن تُضعف المرونة النفسية من أثر كل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على الاحتراق الوظيفي.

واستناداً لما سبق، تأتي الدراسة الحالية كمحاولة للتحقق من طبيعة التأثيرات المباشرة لكل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على الاحتراق الوظيفي، واختبار الدور المعدل للمرونة النفسية في علاقة كل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بالاحتراق الوظيفي، وذلك بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة.

(2) الإطار النظري

(1-2) Workplace Ostracism العمل النبذ في مكان العمل

يُعد النبذ ظاهرة شائعة، يمكن أن تحدث في جميع جوانب الحياة الاجتماعية للفرد (O'Reilly & Robinson, 2009). ويُعرف النبذ في مكان العمل بأنه "مدى اعتقاد العامل بأنه يتم تجاهله أو استبعاده من جانب الآخرين في مكان العمل" (Ferris et al., 2008): كما يُعرف بأنه يحدث "عندما يغفل فرد أو مجموعة اتخاذ الإجراءات التي تُشرك عضواً تنظيمياً آخر، حينما يكون القيام بذلك مقبول اجتماعياً" (Robinson et al., 2013). ويعكس التعريف الأول، أن النبذ يُحدد من خلال الإدراكات، وينتج عن الفعل (الاستبعاد)، في حين يعكس التعريف الثاني، أن النبذ يُحدد من خلال السلوكيات، وينتج عن التقاعس (إغفال التضمين)، وعادة ما يتخذ الباحثون الذين يستخدمون التعريفات الإدراكية منظوراً يركز على الضحية أو الشخص المنبوذ (e.g., Jahanzeb et al., 2018; Quade et al., 2019)، بينما يتخذ الباحثون الذين يستخدمون التعريفات السلوكية منظوراً يركز على البيئة أو الجاني (e.g., Yang & Treadway, 2018). وسوف يتبنى الباحث النوع الأول من التعريفات، والذي يركز على الإدراك، لملاءمته للغرض من الدراسة، والبيانات التي يتم تجميعها.

ويصنف Robinson et al. (2013) النبذ في مكان العمل إلى نوعين رئيسيين، هما: النبذ المتعمد Purposeful Ostracism، والنبذ غير المتعمد Nonpurposeful Ostracism. ويحدث النبذ المتعمد، عندما يكون الأفراد على دراية بتقاعسهم عن إشراك فرد آخر اجتماعياً، ويفعلون ذلك عن قصد، وأكثر أشكال هذا النوع شيوعاً هو المعاملة الصامتة، والذي يُستخدم لمعاقبة الشخص المستهدف، أو الانتقام منه، أو إيذائه عن قصد؛ بينما يحدث النبذ غير المتعمد، عندما لا يُدرك الأفراد أن أفعالهم تعمل على إقصاء شخص آخر اجتماعياً، ومثال لذلك: أن ينسى فرد إضافة عنوان البريد الإلكتروني لفرد آخر عند إرسال رسائل بريد إلكتروني جماعية، معتقداً أنه قد تم تضمينه بالفعل. وبصرف النظر عن عدم وجود نية خبيثة، أو حتى عدم وجود أي نية، فإن النبذ في مكان العمل ضار، لأنه يؤدي إلى تجربة مؤلمة (Williams, 1997).

ومن علامات النبذ في مكان العمل، تجاهل الآخرين للفرد المنبوذ، ورفضهم التحدث معه، ومغادرتهم غرفة المكتب عند دخوله، وعدم دعوته للمناسبات الاجتماعية (Hsieh & Karatepe, 2019; O'Reilly & Robinson, 2009).

وتشير نتائج دراسة Ferris et al. (2008) إلى أن النبذ في مكان العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى اشباع الحاجات الأساسية للفرد (تقدير الذات، الانتماء، السيطرة، وجود ذو معنى). فالأشخاص الذين يُعانون من النبذ في مكان العمل، يعتقدون أن لديهم سمات غير جذابة للآخرين، مما يؤثر بالسلب على تقديرهم لذاتهم؛ كما

يعتقدون أنهم عزلوا عن المجموعة التي يريدون الارتباط بها، مما يؤثر سلباً على إشباع حاجاتهم للانتماء؛ بالإضافة إلى ذلك، يشعر الشخص المنبوذ بأن الآخرين لا يتجاوبون مع أفعاله، مما يؤدي إلى تقويض إحساسه بالسيطرة؛ علاوة على ذلك، يؤثر النبذ على إحساس الفرد بأن وجوده ذو معنى، لأنه يمثل شكلاً من أشكال "الموت الاجتماعي"، الذي يبين كيف ستكون الحياة إذا لم يكن هذا الفرد موجوداً (Sommer et al., 2001). وتُظهر دراسة Howard et al. (2020) للتحليل البعدي للنبذ في مكان العمل، أن النبذ في مكان العمل يرتبط بسلوك العمل المنحرف، ويؤثر سلباً على كل من: الأداء، وسلوكيات الدور الإضافي، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي.

ويشكل النبذ في مكان العمل تجربة تنظيمية صعبة ومؤلمة، تهدد شعور العاملين بالانتماء، وتسبب ألم جسدي، وتتطلب استراتيجيات للتكيف، وقد يتطلب ذلك استثمار موارد إضافية (Paşamehmetoğlu et al., 2022). فعندما يشعر الفرد بالنبذ، تنشط منطقة معينة من الدماغ مماثلة لتلك التي تنشط نتيجة للألم الجسدي، مما يؤدي إلى ردود فعل فسيولوجية، مثل الشعور بالبرودة الجسدية (Eisenberger et al., 2003).

(2-2) خرق العقد النفسي Psychological Contract Breach

أشارت دراسة Coyle-Shapiro et al. (2019) إلى أنه في المرحلة الأولى من مراحل تطور مفهوم العقد النفسي، استخدم هذا المفهوم بواسطة (Levinson, 1962; Schein, 1965) للإشارة إلى التوقعات غير المكتوبة التي تنشأ بين العاملين والمنظمة، وأن مخرجات هذا العقد (إيجابية/ سلبية) تتوقف على درجة التوافق بين الطرفين على تلك التوقعات والوفاء بها، ثم قامت (Rousseau (1989 بإعادة صياغة مفهوم العقد النفسي، ليتحول من التركيز على التوقعات التي تنشأ من الحاجات إلى التركيز على الالتزامات التي تعتمد على الوعود، وكذلك التحول من التركيز على الإدراكات المتبادلة للطرفين (العاملين والمنظمة) إلى التركيز على إدراكات العاملين فقط، ويُعد هذا التحول بمثابة الانتقال من الفكر التقليدي إلى الفكر المعاصر في مجال بحوث العقد النفسي.

وعرفت (Rousseau (1989 العقد النفسي بأنه "معتقدات الفرد بشأن الالتزامات المتبادلة بينه وبين المنظمة". وفي نفس الاتجاه، عرف (Morrison & Robinson (1997 العقد النفسي بأنه "معتقدات العامل حول الالتزامات المتبادلة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها، وتعتمد تلك الالتزامات على الوعود المدركة من جانب العاملين، وهذه الوعود قد لا تكون بالضرورة مقرة من جانب المنظمة". وعادة ما تنشأ هذه الوعود أثناء الاستقطاب، والتفاعل مع زملاء العمل والمشرفين (Zagenczyk et al., 2015). فالعقود النفسية، هي مجموعة من المعتقدات الفردية التي تتعلق بالعود والقبول، فكل طرف يعتقد بأن كلا الطرفين قد قدم وعوداً، وأن كلا الطرفين قد قبل نفس شروط العقد، إلا أن هذا لا يعني بالضرورة أن كلا الطرفين لديهما فهم مشترك لجميع شروط العقد (Robinson & Rousseau, 1994; Robinson et al., 1994)، كما أن الطبيعة الفردية للعقد النفسي قد تجعل من الصعب على المنظمات فهم تلك العقود والوفاء بها (Zagenczyk et al., 2015).

واستخدم الباحثون في مجال العقد النفسي مصطلح الخرق Breach كمترادف لمصطلح الانتهاك Violation، إلى أن تم التمييز بينهما بواسطة (Morrison & Robinson (1997، وقد لاقى هذا التمييز قبولاً واسعاً في أدبيات العقد النفسي (العطوي، 2012). ويشير خرق العقد النفسي إلى "إدراك الفرد لفشل المنظمة في الوفاء بواحدة

أو أكثر من التزاماتها ضمن العقد النفسي للفرد بطريقة تتناسب مع مساهمات الفرد" (Morrison & Robinson, 1997)؛ بينما يشير انتهاك العقد النفسي إلى "الشعور العاطفي والوجداني بخيبة الأمل والإحباط والغضب والاستياء، والذي قد ينبع من تفسير العامل لخرق العقد النفسي والظروف المصاحبة له" (Morrison & Robinson, 1997). ويُعد موضوع خرق العقد النفسي هو القضية الأكثر أهمية في نظرية العقد النفسي؛ باعتباره يُقدم تفسيراً أساسياً للأسباب التي تجعل العقد النفسي يؤثر بشكل سلبي على اتجاهات وسلوكيات العاملين (Coyle-Shapiro et al., 2019).

ويوجد عاملين أساسيين لإدراك خرق العقد النفسي، هما (Robinson & Morrison, 2000):

— **نكث العهد Reneging**: ويحدث عندما يدرك ممثل المنظمة وجود التزام معين على المنظمة، وهو على دراية بأن المنظمة سوف تفشل في الوفاء به. ومثال لذلك: أن يُقدم القائم بالاستقطاب وعداً صريحاً ويفشل في الوفاء به.

— **عدم التوافق Incongruence**: ويحدث في حالة وجود فهم مختلف لدى العاملين وممثل المنظمة بخصوص ما إذا كان هناك التزام معين من عدمه، أو بخصوص طبيعة التزام معين. ومثال لذلك: أن يُسئ العامل تفسير تعبير معين أثناء عملية الاستقطاب.

وبالإضافة لهذين العاملين، تلعب يقظة العامل Employee Vigilance دوراً هاماً في إدراك خرق العقد النفسي، وتشير يقظة العامل إلى "درجة الرقابة الفعالة للموظف على مدى نجاح المنظمة في الوفاء بنود العقد النفسي" (Morrison & Robinson, 1997). فإذا لم يكن العامل يقظاً، قد تصبح الوعود المدركة حبراً على ورق، ولا يلاحظ العامل ذلك (Robinson & Morrison, 2000).

وتشير نتائج العديد من الدراسات إلى أن خرق العقد النفسي يرتبط إيجابياً بنية ترك العمل (Suazo, 2009)، وسلبيات باتجاهات وسلوكيات العمل الإيجابية، مثل: الرسوخ الوظيفي (Dechawatanapaisal, 2022)، ثقة العاملين في المنظمة (Deery et al., 2006)، سلوكيات المواطنة التنظيمية (Zhao et al., 2007)، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي (Bal et al., 2008; Ng et al., 2010; Suazo, 2009; Zhao et al., 2007).

وتتعدد مداخل دراسة العقود النفسية، إلا أنه لا يوجد توافق حول المدخل الأكثر ملاءمة (Smitten et al., 2013). ومن أمثلة تلك المداخل: المدخل الموجه بالمحتوى Content-Oriented Approach، والذي يركز على الشروط المحددة للعقد، مثل توفير فرص التدريب، الأمن، ساعات العمل المرنة، العمل وقت إضافي عند الحاجة، تقديم خدمات جيدة (Guest, 2004)؛ والمدخل الموجه بالتقييم Evaluation-Oriented Approach، والذي يقيم درجة خرق العقد النفسي أو الوفاء به (Morrison & Robinson, 1997)، وهو ما تتبناه الدراسة الحالية.

(3-2) المرونة النفسية Psychological Resilience

أُشتق مصطلح المرونة من الفعل اللاتيني Resilire والذي يعني "العودة" "To Leap Back" (Fletcher & Sarkar, 2013). وتم تعريفه في قاموس أكسفورد على أنه "القدرة على الصمود أو التعافي بسرعة من الظروف

الصعبة" (Soanes & Stevenson, 2006). وبالرغم من دراسة مفهوم المرونة لعقود من الزمن، إلا أنه ما زال هناك عدم توافق بين الباحثين حول أفضل مدخل لتعريف المرونة، فالبعض يعتبرها سمة شخصية، والبعض الآخر ينظر إليها كعملية ونتيجة. ومن أمثلة التعريفات التي تستند إلى السمات الشخصية: تعريف Bonanno (2004) للمرونة بأنها "القدرة على الحفاظ على توازن مستقر"، كما يُعرفها Connor & Davidson (2003) بأنها "السمات الشخصية التي تمكن الفرد من النجاح في مواجهة الشدائد"، ويُعرفها Hu et al. (2015) بأنها "سمة شخصية تساعد الأفراد على التغلب على المحن وتحقيق التكيف الجيد". ويتضح مما سبق، أن مفاهيم السمات الشخصية للمرونة ضيقة النطاق، وتركز على الصفات المتأصلة في الفرد. وعلى النقيض من ذلك، فإن تعريفات المرونة القائمة على العمليات أوسع نطاقاً، وتقرباً من المرونة تنبع من عدة مصادر، وليس فقط من السمات الشخصية. ومن أمثلة التعريفات التي تستند إلى العملية: تعريف Luthar et al. (2000) للمرونة بأنها "عملية ديناميكية تشمل التكيف الإيجابي في حالة المحن الكبيرة". ويعرفها Fletcher & Sarkar (2013) بأنها "دور العمليات العقلية والسلوك في تعزيز الأصول الشخصية وحماية الفرد من التأثير السلبي المحتمل للضغوط". وبالرغم من عدم التوافق حول مفهوم المرونة، إلا أن غالبية تعريفات المرونة تتألف من الشدائد أو المخاطر المقترنة بنتائج إيجابية (Rutter, 2006).

وفي دراسة Masten (2001) لعمليات المرونة، عرفت المرونة بأنها "ظاهرة طبقية تتصف بأنماط من التكيف الإيجابي في حالة المحن والمخاطر الكبيرة" (p.228). فالمرونة ليست شيء خاص أو نادر كما كان يُعتقد من قبل، وإنما هي شيء عادي وشائع، أو بمعنى آخر تتصف بالعمومية، فهي قدرة موجودة لدى كل فرد يستخدمها عند التصدي للصددمات أو الأزمات، فضلاً عن إمكانية تعزيزها وتنميتها. ويتوافق مع ذلك تعريف Stewart et al. (1997, p.22) للمرونة بأنها "قدرة الأفراد على التأقلم بنجاح في مواجهة التغيير الكبير أو الشدائد أو المخاطر، وتغيير هذه القدرة بمرور الوقت وتعززها عوامل الحماية في الفرد والبيئة". ويعبر أيضاً Luthans (2002) عن ذلك، بتعريفه للمرونة بأنها "القدرة النفسية الإيجابية على الارتداد أو النهوض من الشدائد وعدم التأكد والصراع والفشل، بل وحتى التغيير الإيجابي والتقدم وزيادة المسؤولية" (p.702). والمرونة بذلك تعبر عن قدرة الموظف على التعامل مع التجارب السلبية أو الأزمات، وكذلك التحديات الناجمة عن التغيير الإيجابي والترقية والقيام بمهمة جديدة، والعودة إلى حالة التوازن. وبالإضافة للعودة للحالة الطبيعية، يمكن للمرونة أن تكون نقطة انطلاق وفرصة للنمو وتحسين التوازن (Youssef & Luthans, 2007).

ويرى Luthans (2002) أنه مع وجود أدلة كثيرة على وجود علاقة قوية بين المرونة والقدرة على أداء العمل بفعالية، وأن الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من المرونة أكثر فعالية في عالم "أكثر ضبابية"، فإن تطبيق المرونة في بيئة العمل أصبح أمراً مؤكداً، بعد أن كان الاهتمام بها في مجال العمل السريري، وخاصة علم الأمراض النفسية للأطفال. وتؤكد دراسة Hartmann et al. (2020) للمرونة في مكان العمل، زيادة الحاجة لفهم المرونة في ظل بيئة الأعمال الديناميكية، باعتبارها أمراً أساسياً لكيفية تعامل العاملين مع المحن بنجاح. فتفعيل المفهوم، والعوامل التي تؤدي إلى تكوينه أو نموه، وكيفية وأسباب تأثيره على النتائج التي تهم المنظمات، جميعها قضايا ما زالت قيد البحث. ويعتمد البحث عن المرونة في مكان العمل على أفكار علم النفس الإيجابي،

والتي تركز على نقاط القوة البشرية الإيجابية (Csikszentmihalyi & Seligman, 2000; Luthans, 2002). وفي سياق بيئة العمل، تم دراسة المرونة في مختلف المنظمات، مثل: منظمات الأعمال العامة، والرعاية الصحية، والجيش (Hartmann et al., 2020).

ووفقاً لـ (Benard, 1993)، يتمتع الأفراد المرنين بعدة خصائص، منها: الكفاءة الاجتماعية، ومهارة حل المشكلات، والاستقلالية، وإدراك الغاية والمستقبل، وجميع هذه الخصائص يمكن تعلمها وتطويرها في برامج القيادة والموارد البشرية. وفي مراجعة (Coutu, 2002) لنظريات المرونة، أشار إلى أن هناك ثلاثة خصائص مشتركة للأفراد المرنين، هي: (أ) قبول قوي للواقع؛ (ب) إيمان راسخ، غالباً ما تدعمه قيم راسخة واعتقاد بأن الحياة لها مغزى؛ (ج) قدرة غير عادية على الارتجال والتكيف مع التغييرات الهامة، وهذه الخصائص قد لا يمتلكها جميع الأفراد، مما يعني أن بعض الأفراد غير مرنين.

(4-2) الاحتراق الوظيفي Job Burnout

يُعد Freudenberger الرائد في مجال بحوث الاحتراق الوظيفي، من خلال بحثه المنشور عام 1974 بعنوان "الاحتراق النفسي للعاملين"، والذي استخدم فيه مصطلح الاحتراق الوظيفي لوصف النضوب العاطفي التدريجي، وفقدان الدافعية، وانخفاض الالتزام بين عدد من الشباب المتطوعين للعمل بعبادة مجانية لمعالجة مدمني المخدرات (Schaufeli et al., 2008; Yavas et al., 2013).

وفي عام 1976 قامت Maslach بالكتابة عن كيفية فقدان العاملين في الخدمات الصحية والاجتماعية مشاعرهم العاطفية واهتمامهم تجاه عملائهم بعد أشهر قليلة من الإنصات لمشاكلهم. فمن خلال مقابلاتها مع هؤلاء العاملين، وجدت أن الاحتراق الوظيفي يحدث عندما لا يقدر هؤلاء العاملين على التعامل مع الضغط النفسي المستمر (Ahola & Hakanen, 2007).

وبالتالي فإن بحوث الاحتراق الوظيفي كانت في الأصل على المهن التي تقدم الخدمات والرعاية، والتي يُعد جوهر الوظيفة فيها هو العلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، مثل: الباحثين الاجتماعيين، المرضيين، المدرسين، المحامين، الأطباء، رجال الشرطة (Jackson et al., 1986; Maslach et al., 2001). وامتد مفهوم الاحتراق الوظيفي ليشمل المهن التي تقع خارج نطاق الخدمات الإنسانية، مثل: الأعمال الكتابية، تكنولوجيا الحاسب الآلي، العسكريين، المديرين (Maslach et al., 2001; Schaufeli et al., 2009).

وفي ضوء مراجعة (Perlman & Hartman, 1982) للتعريفات المختلفة للاحتراق الوظيفي في المقالات العلمية التي نشرت في الفترة (1974-1980)، قدما تعريفاً للاحتراق الوظيفي بأنه "الاستجابة للضغط العاطفي المزمن، وتتكون تلك الاستجابة من ثلاثة أبعاد: الإتهاك البدني و/أو العاطفي؛ انخفاض انتاجية العمل؛ عدم الإنسانية في التعامل" (p.293). كما أشارا إلى أن تعريفات الاحتراق التي تم مراجعتها تضمنت أعراض أخرى، مثل: انخفاض الروح المعنوية، والاتجاه السلبي نحو الذات والعملاء، والغضب، وزيادة الانفعال، والشك، والثقة الزائدة في النفس، والكآبة، والقسوة، والغياب، وترك العمل أو تعاطي المخدرات، وهذه الأعراض يمكن أن ترتبط بالاحتراق الوظيفي، إلا أنها لا تشكل أي من أبعاده الرئيسية.

وتُعد النظرية متعددة الأبعاد للاحتراق الوظيفي التي طورها Maslach وزملاؤها هي النظرية السائدة في مجال الاحتراق الوظيفي (Maslach et al., 2001)، والتي تنظر للاحتراق الوظيفي كمفهوم ثلاثي الأبعاد، فالاحتراق يتم تعريفه في الغالب من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: الإنهاك؛ التهمك؛ عدم الكفاءة المهنية (Maslach & Leiter, 1996; Schaufeli et al., 2016)، ويمكن توضيح هذه الأبعاد على النحو التالي:

- الإنهاك Exhaustion

يمثل الإنهاك بُعد الاختراق الوظيفي الناتج عن الضغوط الفردية (Maslach et al., 2001). فالإنهاك يشير إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة واستنفاد الموارد العاطفية والجسمانية، وهذا الشعور قد يصاحبه شعور بالإحباط والتوتر عندما يدرك الفرد أنه غير قادر على أداء مسئولياته تجاه الآخرين كما كان يفعل من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك شعور الفرد بالرهبة عند التفكير في الذهاب للعمل في اليوم التالي (Cordes & Dougherty, 1993).

- التهمك (فقدان العنصر الإنساني في التعامل) Cynicism (Depersonalization)

يمثل فقدان العنصر الإنساني في التعامل، والذي أعيد تسميته مؤخراً بالتهمك Cynicism. بُعد الاحتراق الوظيفي الناتج عن العلاقات مع الآخرين. وعادة ما ينشأ هذا البُعد كرد فعل فوري للإنهاك، فهو بمثابة الآلية التي يحمي بها الفرد نفسه من الإنهاك. فالتهمك يُعد محاولة لفصل الفرد عن وظيفته وعن العملاء عند شعوره بالإنهاك، من خلال اللامبالاة، والسخرية تجاه الزملاء والعملاء والمنظمة (Alarcon, 2011; Maslach et al., 2001; Maslach & Leiter, 2016). ومن الأعراض الشائعة لهذا البُعد، سوء معاملة الآخرين، وتحويل طلبات العملاء إلى طلبات غير مشروعة، والانسحاب من العمل باللجوء لفترات راحة طويلة، أو التحدث لفترة طويلة مع زملاء العمل، والاهتمام بالصارم بالإجراءات بدلاً من مساعدة العملاء في إيجاد حل لمشاكلهم (Cordes & Dougherty, 1993).

- عدم الكفاءة المهنية Professional Inefficacy

يمثل الشعور بعدم الكفاءة المهنية بُعد الاحتراق الوظيفي الناتج عن التقييم الذاتي (Maslach, 2006). حيث يشير هذا البُعد إلى ميل الفرد نحو تقييم ذاته سلبياً، والشعور المتزايد بعدم قدرته على أداء وظيفته بشكل جيد، خاصة فيما يتعلق بالعمل مع العملاء (Cordes & Dougherty, 1993). ويتفاقم الإحساس بعدم الكفاءة عند نقص موارد العمل، ونقص الدعم الاجتماعي، وفرص التطور المهني (Maslach, 2006).

وفيما يتعلق بتتابع هذه الأبعاد، ترى Maslach (2001) أن الإنهاك يأتي كنتيجة لمطالب العمل المتكررة بشكل مبالغ فيه، والتي تستنزف الموارد العاطفية للفرد. ولمواجهة هذه الحالة، قد يلجأ الفرد لاستراتيجية دفاعية تتمثل في الحد من ارتباطه بالآخرين، وإبعاد نفسه عاطفياً وذهنياً عن العمل، فيلجأ لسلوكيات مثل التهمك. وفي النهاية، يدرك الفرد وجود فجوة بين الموقف الحالي وتوقعاته بشأن مساهماته لكل من المنظمة والمجتمع، فيتولد لديه شعور بالنقص من حيث قدرته على التعامل مع الآخرين، أو أدائه لوظيفته.

(3) مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في جانبين، هما: الجانب الأكاديمي والجانب التطبيقي. ويمكن تناول هذين الجانبين بشيء من التفصيل، على النحو التالي:

(1-3) الجانب الأكاديمي

يرتبط هذا الجانب بالفجوات البحثية، التي تم التوصل إليها من خلال مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. ويمكن استعراض تلك الفجوات على النحو التالي:

(1-1-3) العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي

بمراجعة نتائج الدراسات التجريبية ذات الصلة بالنبذ في مكان العمل، تبين وجود تأثيرات سلبية للنبذ في مكان العمل على الرضا الوظيفي (Ferris et al., 2008; Chung & Kim, 2017)، ونية البقاء في المنظمة (Zheng et al., 2016)، والشعور بالانتماء لمكان العمل، والاندماج الوظيفي (Haldorai et al., 2020)، والالتزام العاطفي، والرسوخ الوظيفي (Lyu & Zhu, 2019)، والأداء الاستباقي لخدمة العملاء (Zhu et al., 2017)، والإبداع (Tu et al., 2019)، والانفصال النفسي للعاملين خارج مكان العمل (Chen & Li, 2019)، والتنظيم الذاتي (Oaten et al., 2008).

أما من حيث تأثير النبذ في مكان العمل على الاحتراق الوظيفي، فلم يرصد الباحث سوى دراسة Qian et al. (2019)، وهو ما يتفق مع نتائج المسح الذي قامت به دراسة Sharma & Dhar (2021) للدراسات التي تناولت التأثيرات النفسية للنبذ في مكان العمل. ويلاحظ على دراسة Qian et al. (2019) أنها تناولت الاحتراق الوظيفي بشكل إجمالي، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تُعد إضافة للأدبيات السابقة باعتبارها تناولت الاحتراق الوظيفي بشكل متعدد الأبعاد.

ومن ناحية أخرى، وفي حدود علم الباحث، لا توجد دراسة في البيئة العربية تناولت علاقة النبذ في مكان العمل بالاحتراق الوظيفي. وبالرغم من أن دراسة Qian et al. (2019) للعلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، قد أجريت على العاملين في المجتمع الصيني، والذي يتشابه في ثقافته مع ثقافة المجتمعات العربية، من حيث التباعد الكبير في السلطة، والدرجة العالية للقيم الجماعية (Spencer-Hofstede, 1991; Oatey, 1997; Wu et al., 2012)، إلا أنه من المهم التحقق من ثبات تلك العلاقة في البيئة العربية، خاصة في ظل وجود اختلاف حول درجة تأثير الأفراد بالنبذ في مكان العمل في المجتمعات ذات الثقافات الجماعية مقارنة بالمجتمعات ذات الثقافات الفردية؛ فبعض الدراسات تدعم الاستنتاج القائل بأن الأفراد في المجتمعات ذات الثقافات الجماعية يتأثرون بدرجة أكبر عند تعرضهم للنبذ (Sato et al., 2014)؛ في حين تدعم دراسات أخرى الاستنتاج القائل بأن الأفراد في الثقافات الجماعية أقل تأثراً بالنبذ (Pfundmair et al., 2015).

(2-1-3) العلاقة بين خرق العقد النفسي والاحترق الوظيفي

استحوذ الاحترق الوظيفي الناتج عن خرق العقد النفسي على اهتمام عدد محدود من الدراسات في البيئة الغربية (Chambel & Oliveira-Cruz, 2010; Jamil et al., 2013; Jiang et al., 2017)، فضلاً عن وجود تباين في نتائج تلك الدراسات. فنتائج دراسة Chambel & Oliveira-Cruz (2010) أظهرت عدم وجود تأثير معنوي لخرق العقد النفسي على الاحترق الوظيفي؛ بينما أظهرت نتائج دراسة (Jamil et al., 2013)، ودراسة Jiang et al. (2017) وجود علاقة إيجابية معنوية بين خرق العقد النفسي والاحترق الوظيفي. ومن ناحية أخرى، وفي حدود علم الباحث، لا توجد سوى دراسة عربية واحدة، وهي دراسة (جلال، رفاعي، 2109) والتي تناولت أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحترق الوظيفي. وبناءً على ما سبق، فإن الدراسة الحالية تُعد إضافة للأدبيات السابقة، سواء من ناحية التثبت من العلاقة بين خرق العقد النفسي والاحترق الوظيفي في ظل تباين نتائج الدراسات الأجنبية السابقة، أو من ناحية سد العجز في الدراسات العربية في هذا المجال.

(3-1-3) المرونة النفسية كمتغير معدل لعلاقة النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بالاحترق الوظيفي

بمراجعة الدراسات التي تناولت الدور المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي، لم يرصد الباحث سوى دراسة (Jiang et al., 2020)، والتي اقتصر على تناول الدور المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل وأحد أبعاد الاحترق الوظيفي (الإتهام). لذا فإن الدراسة الحالية تُعد إضافة للأدبيات السابقة باعتبارها تبحث دور المرونة النفسية في التقليل من أثر النبذ في مكان العمل على جميع أبعاد الاحترق الوظيفي.

ومن ناحية أخرى، تبين عدم وجود دراسة - في حدود علم الباحث - تناولت الدور المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي والاحترق الوظيفي، وذلك بالرغم من إبراز العديد من الدراسات لدور المرونة النفسية كمورد شخصي في تقليل الأثار غير المرغوبة لتجارب العمل السلبية (Hartmann et al., 2020).

(2-3) الجانب التطبيقي

لتوضيح معالم المشكلة، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية خلال الفترة (2022/3/22 - 2022/4/12م)، على عينة قوامها (32) مفردة، من العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، بهدف تقييم مشاعر الاحترق الوظيفي لديهم، وذلك باستخدام قائمة استقصاء مبدئية، مع الاستعانة بأسلوب المقابلات الشخصية. وأظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية ارتفاع مستوى شعور مفردات العينة بالاحترق الوظيفي. فمتوسطات درجة توافر أبعاد الاحترق الوظيفي لدى هؤلاء العاملين تراوحت بين (3.52، 3.81). حيث يؤكد غالبية من تم مقابلتهم شعورهم بالإرهاق، والإحباط، وقلّة الحماس في العمل، واللامبالاة تجاه الآخرين، والميل إلى العزلة، وانخفاض مستوى أدائهم عما كان عليه من قبل. وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في تفاقم ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق؛ وهو ما يتطلب معرفة ما إذا كان تفاقم تلك الظاهرة يرجع إلى شعور العاملين بالنبذ في مكان العمل، و/ أو

وإدراكهم لخرق العقد النفسي؛ والكشف عن طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه المرونة النفسية في التقليل من أثر النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على الاحتراق الوظيفي.

واستناداً إلى الفجوات البحثية ونتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي "ما أثر المرونة النفسية كمتغير معدل على قوة علاقة النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق؟"، وللإجابة على هذا التساؤل تثار عدة أسئلة فرعية، تتمثل فيما يلي:

- ما أثر الشعور بالنبذ في مكان العمل على أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق؟
- هل يؤثر إدراك خرق العقد النفسي على أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق؟
- هل تُعدل المرونة النفسية من قوة علاقة النبذ في مكان العمل بأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق؟
- هل تُعدل المرونة النفسية من قوة العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق؟

(4) أهداف الدراسة

وفقاً لمشكلة وتساؤلات الدراسة، تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على طبيعة العلاقة المباشرة بين النبذ في مكان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.
- الكشف عن طبيعة العلاقة المباشرة بين إدراك خرق العقد النفسي وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.
- بحث طبيعة الدور المعدل للمرونة النفسية على العلاقة بين النبذ في مكان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.
- الكشف عن طبيعة الدور المعدل للمرونة النفسية على العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق.
- التوصل إلى توصيات تخدم القطاع الصحي في مصر.

(5) فروض الدراسة

(1-5) العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي

وفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد (COR)، يمكن أن يحدث الاحتراق الوظيفي عندما يدرك العاملون أن مواردهم الهامة مهددة (Hobfoll, 1989). ونظراً لأن النبذ في مكان العمل يستنزف الموارد الضرورية لدعم الأفراد في مكان العمل: باعتباره يُهدد الحاجات الأساسية للفرد من احترام الذات، والشعور بالانتماء، والسيطرة، وأن وجوده ذو معنى (Williams, 2007)، ويقلل من فرص التفاعل الاجتماعي (Heaphy & Dutton, 2008)؛ فإن الأفراد الذين يُعانون من النبذ في مكان العمل أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

وهذا يتمشى مع نموذج متطلبات - موارد الوظيفة (Job Demands–Resources (JD-R) Model، والذي يفترض أن زيادة متطلبات الوظيفة و/ أو نقص الموارد يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، كما أن موارد الوظيفة (مثل الدعم الاجتماعي) يمكن أن تُقلل من تأثير متطلبات الوظيفة على الاحتراق الوظيفي (Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001). ونظراً لأن النبذ في مكان العمل يُمثل نقصاً في الدعم الاجتماعي (Lee & Ashforth, 1996)، فإن الأفراد الذين يُعانون من النبذ في مكان العمل أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

وتُظهر نتائج عدد من الدراسات أن النبذ في مكان العمل يرتبط إيجابياً بالإرهاك (Anjum et al., 2022; Choi, 2019; Jahanzeb et al., 2018). كما تُظهر نتائج دراسة (Qian et al., 2019) وجود ارتباط إيجابي معنوي بين النبذ في مكان العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بصورة اجمالية. وبناءً على ما سبق، من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر للنبذ في مكان العمل على مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين، ومن ثم يمكن صياغة الفرض التالي:

ف1: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق". وينقسم هذا الفرض للفروض الفرعية التالية:

ف1/أ: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى الشعور بالإرهاك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق".

ف1/ب: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى التهمك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق".

ف1/ج: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى الشعور بعدم الكفاءة المهنية لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق".

(2-5) العلاقة بين خرق العقد النفسي والاحتراق الوظيفي

توفر نظرية التبادل الاجتماعي وقاعدة المعاملة بالمثل أساساً نظرياً لربط خرق العقد النفسي بالاحتراق الوظيفي. فوفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي، عندما يفي العامل بالتزاماته تجاه المنظمة، ولكنه في المقابل لا

يتلقى النتائج المتوقعة من المنظمة، فإن ذلك يشير إلى وجود علاقة تبادلية اجتماعية غير متكافئة بين العامل والمنظمة (Blau, 1964). ووفقاً لقاعدة المعاملة بالمثل، يلجأ العامل لإعادة التوازن في علاقة التبادل الاجتماعي بوسائل مختلفة، تشمل اتجاهات وسلوكيات سلبية (Gouldner, 1960): وهو ما تؤكده نتائج العديد من الدراسات التي أشارت إلى أن عدم وفاء المنظمة بالتزاماتها يؤدي إلى: الغضب، والقلق، والاكتماب، وعدم الرضا، والتغيب عن العمل، والإهمال الوظيفي، وعدم الثقة، وضعف مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وارتفاع مستوى الانحراف التنظيمي (Suazo, 2009; Conway & Briner, 2002; Ali et al., 2022). وتؤكد نتائج عدد من الدراسات وجود علاقة إيجابية معنوية بين خرق العقد النفسي والاحترق الوظيفي للعاملين بصورة اجمالية (Jiang et al., 2017; Jamil et al., 2013). وبناءً على ما سبق، من المتوقع وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى أبعاد الاحترق الوظيفي للعاملين، ومن ثم يمكن صياغة الفرض التالي:

- ف2: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى أبعاد الاحترق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق". وينقسم هذا الفرض للفروض الفرعية التالية:
- ف2/أ: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى الشعور بالإرهاك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق".
- ف2/ب: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى التهكم لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق".
- ف2/ج: "يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى الشعور بعدم الكفاءة المهنية لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق".

(3-5) المرونة النفسية كمتغير معدل للعلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحترق الوظيفي

تشير الأبحاث إلى أن الأفراد الأكثر مرونة يتمتعون بقوة عاطفية وعقلية أكبر عند مواجهة الشدائد، ومن المرجح أن يعملوا بشكل أفضل عند مواجهة الضغوط. فدراسة Hsu et al. (2013) أشارت إلى أن الأشخاص ذوي المرونة العالية لديهم استعداد أكبر لتقليل الآثار السلبية للرفض الاجتماعي، من خلال أساليب المواجهة الوقائية والتكيفية. كما أشارت دراسة Waldeck et al. (2015) إلى أن المرونة النفسية تساعد الأفراد على التعامل بشكل أفضل مع النبذ في مكان العمل. وأظهرت نتائج دراسة Niu et al. (2016) أن عدد حالات الاكتماب للأفراد الأقل مرونة أكبر بكثير مقارنةً بالأفراد الأكثر مرونة. وبينت نتائج دراسة Oshio et al. (2018) أن المرونة ترتبط ارتباطاً سلبياً بالعصابية وإيجابياً بالقبول، مما يؤكد أن العاملين ذوي المرونة العالية أقل عرضة للمعاناة من الحالة المزاجية والعواطف السلبية؛ وبالتالي، يمكنهم التعامل بشكل أفضل مع سوء المعاملة اليومي أو التعافي منه. وعلاوة على ذلك، فإن العاملين الذين يتمتعون بالمرونة أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل والتعافي منها، وبالتالي يزداد اندماجهم وأدائهم الوظيفي، ويقل مستوى إنباهم (Anasori et al., 2020; Darvishmotevali & Ali, 2020). وتتوافق تلك النتائج مع نظرية الحفاظ على الموارد (COR)، والتي

تفترض أن الموارد تقوم بالدور المعدل للعلاقة بين المهددات والمخرجات السلبية؛ فالأفراد يستثمرون مواردهم في التعامل مع الظروف المهددة، وتجنب المخرجات السلبية (Hobfoll, 1989). وفي ضوء ما سبق، تقترح الدراسة الحالية أن العاملين المنبوذين يمكنهم الاستفادة من مرونتهم النفسية كمورد شخصي لتقليل استنفاد الموارد المعرفية والنفسية الناتج عن النبذ في مكان العمل. وبالتالي، من المتوقع أن تُضعف المرونة النفسية العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، ومن ثم يمكن صياغة الفرض التالي:

ف3: "تضعف العلاقة بين مستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل ومستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية". وينقسم هذا الفرض للفروض الفرعية التالية:

ف3/أ: "تضعف العلاقة بين مستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل ومستوى الشعور بالإرهاك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية".

ف3/ب: "تضعف العلاقة بين مستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل ومستوى التهم لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية".

ف3/ج: "تضعف العلاقة بين مستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل ومستوى الشعور بعدم الكفاءة المهنية لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية".

(4-5) المرونة النفسية كمتغير معدل للعلاقة بين خرق العقد النفسي والاحتراق الوظيفي

أُلقت العديد من الدراسات الضوء على أهمية نظرية الحفاظ على الموارد (COR) كأساس نظري لآليات المواجهة القائمة على الموارد النفسية (Abbas et al., 2014). وفي ضوء ذلك، عندما يدرك الأفراد حالة عدم التوازن الناجمة عن خرق العقد النفسي، فإن مواردهم النفسية تساعدهم في التعامل مع هذه الحالة. فالأفراد الذين لديهم موارد نفسية مثل المرونة، أكثر قدرة على اختيار مواردهم الأخرى وتغييرها وتطبيقها لتلبية متطلبات العمل المرتفعة (Hobfoll, 2002). وبالتالي، يمكن القول أن الأفراد الذين لديهم موارد نفسية مرتفعة، مثل المرونة، أقل عرضة لإدراك خرق العقد النفسي على أنه تهديد لحياتهم المهنية، لأنهم أكثر ثقة في أنفسهم، وقادرون على إيجاد حلول متعددة للمواقف الصعبة، وأكثر مرونة في مواجهة الصعوبات (Lehner et al., 2014). وبناءً على ما سبق، من المتوقع أن تُضعف المرونة النفسية العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي والاحتراق الوظيفي، ومن ثم يمكن صياغة الفرض التالي:

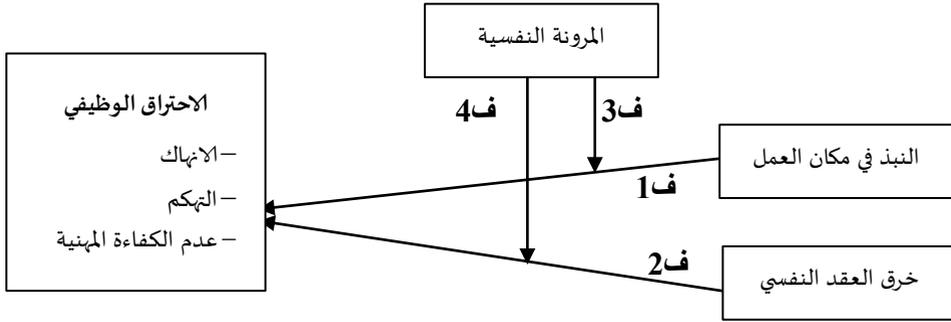
ف4: "تضعف العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي ومستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية". وينقسم هذا الفرض للفروض الفرعية التالية:

ف4/أ: "تضعف العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي ومستوى الشعور بالإرهاك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية".

ف4/ب: "تضعف العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي ومستوى التهكم لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية".

ف4/ج: "تضعف العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي ومستوى الشعور بعدم الكفاءة المهنية لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق كلما زاد مستوى مرونتهم النفسية".

وبناءً على ما سبق، يمكن تصور إطار الدراسة وفروضها، كما هو موضح بالشكل رقم (1).



شكل 1: إطار الدراسة وفروضها

(6) أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها العلمية والعملية من الاعتبارات التالية:

- تنبع الأهمية العلمية للدراسة الحالية، من اعتبارها المحاولة الأولى - في حدود علم الباحث - لاختبار أثر المرونة النفسية كمتغير معدل على علاقة النبد في مكان العمل وخرق العقد النفسي بأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين، وهو ما يسهم في فتح المجال أمام الباحثين، لإجراء المزيد من الدراسات لاختبار أثر المرونة النفسية على ظواهر سلوكية وإدارية أخرى تؤثر على أداء العاملين.
- تنبع الأهمية العملية للدراسة الحالية، من أهمية مجال تطبيقها، وهو المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، والتي تمثل إحدى القلاع العلمية المتميزة على المستويين المحلي والإقليمي. كما أن ما تقدمه هذه المستشفيات والمراكز الطبية من خدمات تمس حياة المواطنين، يتطلب دراسة بعض الظواهر السلوكية والإدارية، مثل: النبد في مكان العمل، وخرق العقد النفسي، والاحتراق الوظيفي؛ وتقديم التوصيات التي تساهم في تقديم هذه الخدمات بمستوى عال من الكفاءة والجودة.
- تساهم نتائج الدراسة الحالية في إدراك المسؤولين بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة لدور النبد في مكان العمل وخرق العقد النفسي في التأثير على مستوى شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي.

- تساعد نتائج الدراسة الحالية على إدراك المسؤولين بالمستشفيات والمراكز الطبية محل الدراسة لأهمية رفع مستوى المرونة النفسية للعاملين، لتقليل من أثر النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على مستوى شعور العاملين بالاحترق الوظيفي.
- تقدم الدراسة الحالية عدد من التوصيات لرفع مستوى المرونة النفسية للعاملين، والحد من حالات النبذ في مكان العمل وخرق للعقد النفسي، بغية تقليل مستوى شعور العاملين بالاحترق الوظيفي.

(7) منهجية الدراسة

(1-7) قياس متغيرات الدراسة

- النبذ في مكان العمل

اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على مقياس من (10) عبارات، تم تطويره بواسطة Ferris et al. (2008)، والذي اعتمدت عليه العديد من الدراسات السابقة (Howard et al., 2012; Wu et al., 2020; Ali et al., 2020; De Clercq et al., 2019).

- خرق العقد النفسي

اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على المقياس الذي أعده Robinson & Morrison (2000)، والذي اعتمدت عليه العديد من الدراسات (Raja et al., 2004; Johnson & O'Leary-Kelly, 2003; Dulac et al., 2008; Zhao et al., 2007). ويتكون هذا المقياس من (5) عبارات، تقيس إدراك العاملين لمدى التزام المنظمة بالوفاء بالعقد النفسي.

- المرونة النفسية

قدم Connor & Davidson (2003) مقياس المرونة Connor–Davidson Resilience Scale (CD-RISC)، والذي يتكون من (25) عبارة، تم اختصارها بواسطة Campbell-Sills & Stein (2007)، في مقياس يعرف بـ (CD-10)؛ والذي يتكون من (10) عبارات، تُقيم إدراكات الأفراد لقدرتهم على التكيف مع التغيير، والتعامل مع الأحداث غير المتوقعة، والمرض والإصابة، والمشاعر غير السارة، والحفاظ على الإيجابية في مواجهة الضغوط، والتعامل مع العقبات. وسوف تعتمد الدراسة الحالية على هذا المقياس المختصر، باعتباره يخفف العبء على المستجوبين، ويوفر نفس المعلومات التي يوفرها المقياس الأطول (Campbell-Sills et al., 2009)، فضلاً عن اعتماد العديد من الدراسات عليه (Martínez-Fullerton et al., 2021; Bajaj & Pande, 2016; Martí & Ruch, 2017).

- الاحترق الوظيفي

اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على مقياس (MBI-GS) Maslach Burnout Inventory-General Survey، والذي أعده (Schaufeli et al., 1996). ويتكون هذا المقياس من (16) عبارة، تم تنقيحها بواسطة Schutte et

al. (2000). لتصبح (15) عبارة، موزعة كالتالي: الانهاك (5 عبارات)، التهمك (4 عبارات)، الكفاءة المهنية (6 عبارات). وتدل الدرجات المرتفعة في كل من الإنهاك والتهمك، والدرجات المنخفضة في الكفاءة المهنية على الاحتراق الوظيفي. لذا يتم تسجيل درجات جميع العبارات التي تقيس بُعد الكفاءة المهنية بشكل عكسي.

(2-7) مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين من أعضاء هيئة التمريض والفنيين، بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، والبالغ عددهم وقت إجراء الدراسة (9219) مفردة، كما هو مبين بالجدول رقم (1). وباستخدام برنامج Sample Size Calculator لتحديد حجم العينة عند مستوى معنوية (5%)، تبين أن حجم العينة المناسب (369) مفردة. وتم توزيع هذه العينة على المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق - كما هو مبين بالجدول رقم (1) - بالاعتماد على أسلوب التوزيع النسبي الذي يأخذ في اعتباره تباين عدد العاملين بكل مستشفى أو مركز طبي، وتم سحب العينة من كل مستشفى أو مركز طبي باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة.

جدول 1: توزيع مجتمع وعينة الدراسة على المستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق

المستشفيات/ المراكز الطبية	عدد أعضاء هيئة التمريض	عدد الفنيين	إجمالي عدد العاملين	حجم العينة		اجمالي حجم العينة
				هيئة التمريض	الفنيين	
مستشفى المنصورة الجامعي	2597	657	3254	104	91	195
مستشفى الطوارئ	909	223	1132	36	31	67
مستشفى الباطنة التخصصي	847	224	1071	34	31	65
مستشفى الأطفال الجامعي	1285	370	1655	51	51	102
مركز أمراض الكلى والمسالك البولية	768	194	962	31	27	58
مركز جراحة الجهاز الهضمي	430	93	523	17	13	30
مركز طب وجراحة العيون	226	170	396	9	24	33
مركز الأورام	131	95	226	6	13	19
الإجمالي	7193	2026	9219	288	81	369

المصدر: إعداد الباحث، اعتماداً على النشرة الإحصائية للعام (2021-2022)، الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار، جامعة المنصورة.

(3-7) أداة الدراسة

تمثلت أداة جمع البيانات الأولية في قائمة استقصاء تم إعدادها في ضوء مقاييس متغيرات الدراسة: النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، المرونة النفسية، الاحتراق الوظيفي. وتم توزيع هذه القائمة على كل مفردة من مفردات العينة بشكل مباشر، وطلب من المستقضي منهم تحديد درجة موافقتهم أو عدم موافقتهم لكل عبارة من العبارات التي تشملها قائمة الاستقصاء، وفقاً لقيم مقياس ليكرت الخماسي، والتي تتراوح ما بين (موافق تماماً = 5) إلى (غير موافق على الإطلاق = 1). وبعد إتمام عملية تجميع البيانات، والتي تمت خلال

الفترة (2022/5/9 - 2022/6/12م)، تبين أن عدد قوائم الاستقصاء الصحيحة (314) قائمة، بمعدل استجابة (85%).

(4-7) منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على وصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، وتقديم التفسيرات المناسبة للعلاقات بين المتغيرات، من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة، لبناء الإطار النظري، وإعداد قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية المطلوبة، وتحليل تلك البيانات لاختبار فروض الدراسة، وتحقيق أهدافها (إدريس، 2008).

(5-7) حدود الدراسة

- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة الحالية على المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، لما تقدمه من خدمات تمس حياة المواطنين، وهو ما يتطلب دراسة وعلاج الظواهر السلبية المنتشرة فيها، سعياً لتوفير هذه الخدمات بأعلى مستوى من الجودة والكفاءة.

- حدود بشرية: اقتصرت وحدة المعاينة للدراسة الحالية على العاملين من أعضاء هيئة التمريض والفنيين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة.

(6-7) أساليب تحليل البيانات

تم تقييم نموذج الدراسة وتحليل البيانات واختبار الفروض، باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) Partial Least Squares-Structural Equation Modeling، مع الاستعانة بالبرنامج الإحصائي WarpPLS.6.

(8) نتائج الدراسة

(1-8) تقييم نموذج الدراسة

وفقاً لأسلوب أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية، يتم تقييم نموذج الدراسة على خطوتين رئيسيتين: (1) تقييم نموذج القياس، ويستخدم لتقييم ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في الدراسة؛ (2) تقييم النموذج الهيكلي، ويستخدم لتقييم مدى ملاءمة النموذج المقترح لاختبار فروض الدراسة (Hair et al., 2017).

(1-1-8) تقييم نموذج القياس

يشمل تقييم نموذج القياس للدراسة الحالية، تقييم كل من ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في الدراسة. ويتم تقييم ثبات المقاييس على مستوى كل من: المؤشر (ثبات المؤشر)، والبُعد (ثبات الاتساق الداخلي). بينما يتمثل تقييم وصدق المقاييس في تقييم كل من: صدق التقارب، وصدق التمايز. وبالتالي فإن تقييم نموذج القياس للدراسة الحالية، يمر بأربع خطوات رئيسية، هي (Hair et al., 2021):

- تقييم ثبات المؤشر Indicator Reliability

وفقاً لـ (Hair et al., 2017)، يتم تقييم ثبات كل مؤشر (عبارة) من خلال تحديد مقدار ما يفسره كل بُعد من تباین في كل عبارة من العبارات التي تقيس هذا البُعد، والحد الأدنى المقبول لهذا المقدار هو (0.50)، ويتحقق ذلك عندما يكون معامل التحميل الخارجي لكل عبارة من عبارات البُعد Outer Loadings أكبر من (0.70). فمقدار التباين الذي يفسره البُعد في كل عبارة يُقاس بمربع معامل التحميل الخارجي للعبارة؛ وبالتالي فإن قيمة الحد الأدنى المقبولة لثبات المؤشر والمناظرة لمربع الحد الأدنى المقبول لمعامل التحميل (0.70)² هي (0.50). وتشير نتائج الدراسة الحالية - كما هو مبين في الجدول رقم (2) - إلى أن معاملات التحميل الخارجية لكل عبارة تجاوزت الحد الأدنى المقبول (0.70)، وهذا يدل على ثبات كل عبارة من العبارات التي يشملها المقياس.

- تقييم ثبات الاتساق الداخلي Internal Consistency Reliability

يتم تقييم ثبات الاتساق الداخلي لكل بُعد من خلال قياس مدى ارتباط المؤشرات (العبارات) التي تقيس نفس البُعد ببعضها. ويتم ذلك باستخدام معامل ألفا لكرونباخ Cronbach's Alpha (α)، ومعامل الثبات المركب Composite Reliability (CR)، وتُعد قيمة أي معامل منهما مقبولة إذا تراوحت بين (0.70، 0.95)، (Hair et al., 2017). وفي ضوء ذلك، تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2) إلى أن جميع قيم معامل ألفا ومعامل الثبات المركب مقبولة، وهذا يدل على أن جميع الأبعاد تتصف بدرجة عالية من ثبات الاتساق الداخلي.

- تقييم صدق التقارب Convergent Validity

يتم تقييم صدق التقارب لكل متغير أو بُعد من خلال قياس مدى التوافق أو التقارب بين العبارات التي تستخدم لقياس المتغير أو أحد أبعاده، ويتم ذلك عن طريق حساب متوسط التباين المستخرج لكل بُعد Average Variance Extracted (AVE)، وتُعد قيمة هذا المتوسط مقبولة إذا زادت عن (0.50)، (Hair et al., 2017). وبناءً على ذلك، تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2) إلى أن جميع قيم (AVE) لكل متغير أو بُعد مقبولة، وهذا يدل على أن المقاييس المستخدمة في الدراسة تتصف بدرجة عالية من صدق التقارب.

- تقييم صدق التمايز Discriminant Validity

يشير صدق التمايز إلى أن البُعد يختلف عن الأبعاد الأخرى في النموذج؛ فالعبارات المخصصة لقياس متغير أو بُعد لا تقيس إلا هذا المتغير أو البُعد. لذا يتم تقييم صدق التمايز من خلال قياس مدى التباعد أو التنافر المنطقي بين الأبعاد أو المتغيرات التي تشملها مقاييس الدراسة، باستخدام معيار Fornell-Larcker، وهو أن تكون قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) لكل متغير أو بُعد أكبر من قيمة ارتباط كل بُعد أو متغير بالأبعاد أو المتغيرات الأخرى (Hair et al., 2017)، وهو ما أظهرته النتائج الموضحة بالجدول رقم (2)، مما يدل على أن المقاييس المستخدمة في الدراسة تتصف بدرجة عالية من صدق التمايز.

جدول 2: تقييم ثبات وصدق المقاييس

المتغير/ البعد	تقييم ثبات المؤشر			تقييم ثبات الاتساق الداخلي			تقييم صدق التقارب	تقييم صدق التمايز باستخدام معيار Fornell-Larcker					
	معامل التحميل	معامل ألفا	معامل المركب	معامل الثبات	معامل المركب	متوسط التباين المستخرج (AVE)	1	2	3	4	5	6	
1. النبذ في مكان العمل	0.919	0.750	0.863	0.804	0.720	0.849							
2. خرق العقد النفسي	0.860	0.773	0.915	0.901	0.671	0.819	**0.721						
3. المرونة النفسية	0.931	0.733	0.907	0.882	0.707	0.841	**0.784	**0.558					
4. الإهمال	0.915	0.819	0.943	0.920	0.760	0.872	**0.689	**0.725	**0.438				
5. الحكم	0.881	0.857	0.797	0.881	0.755	0.869	**0.748	**0.575	**0.722	**0.679			
6. عدم الكفاءة المهنية	0.927	0.807	0.867	0.867	0.764	0.874	**0.575	**0.589	**0.678	**0.524	**0.544		

**معنوية عند 0.01. قيم القطر الرئيسي المظلل هي قيم الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE)

(2-1-8) تقييم النموذج الهيكلي

يستخدم تقييم النموذج الهيكلي، لتقييم مدى ملاءمة النموذج المقترح لاختبار فروض الدراسة، من خلال عدة مؤشرات: متوسط معامل المسار (APC) Average Path Coefficient، متوسط معامل التحديد (Average Adjusted R-Squared (AARS)، متوسط معامل تضخم التباين (Average Variance Inflation Factor (AVIF)، جودة الملاءمة (Tenenhaus Goodness of Fit (GoF) (Kock, 2019)). ويوضح الجدول رقم (3) القيم المقبولة والفعلية لهذه المؤشرات. وبمقارنة تلك القيم، يتضح أن القيم الفعلية لجميع المؤشرات تقع داخل الحدود المقبولة، وهو ما يشير إلى تمتع النموذج المقترح بجودة ملاءمة مقبولة، ومن ثم إمكانية الاعتماد عليه.

جدول 3: قيم مؤشرات الملاءمة للنموذج المقترح

المؤشر	القيمة المقبولة	القيمة الفعلية
متوسط معامل المسار APC	$p\text{-value} \leq 0.05$	0.218, $p < 0.001$
متوسط معامل التحديد ARS	$p\text{-value} \leq 0.05$	0.456, $p < 0.001$
متوسط معامل التحديد المعدل AARS	$p\text{-value} \leq 0.05$	0.447, $p < 0.001$
متوسط معامل تضخم التباين AVIF	القيمة تُعد مقبولة إذا كانت ≥ 5 ، ومثالية إذا كانت ≥ 3.3	2.178
جودة الملاءمة Tenenhaus GoF	الجودة منخفضة إذا كانت القيمة ≤ 0.10 ، ومتوسطة إذا كانت القيمة ≤ 0.25 ، ومرتفعة إذا كانت القيمة ≤ 0.36	0.563

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

* انظر ملحق الدراسة (1)

(2-8) نتائج اختبار فروض الدراسة**(1-2-8) نتائج اختبارات علاقات التأثير المباشر**

يوضح الجدول رقم (4) نتائج استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية (PLS-SEM)، لاختبار فروض الدراسة ذات التأثيرات المباشرة. وتشير تلك النتائج إلى ثبوت هذه الفروض، ويتضح ذلك فيما يلي:

- العلاقة بين النبذ في مكان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي

تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (4) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي: الإنهك ($\beta = 0.23, p < 0.01$)؛ التهكم ($\beta = 0.34, p < 0.001$)؛ عدم الكفاءة المهنية ($\beta = 0.15, p < 0.05$)، وهذا يعني قبول الفروض ف/1أ، ف/1ب، ف/1ج.

- العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي وأبعاد الاحتراق الوظيفي

تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (4) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي: الإنهك ($\beta = 0.26, p < 0.01$)؛ التهكم ($\beta = 0.31, p < 0.001$)؛ عدم الكفاءة المهنية ($\beta = 0.28, p < 0.01$). وهذا يعني قبول الفروض ف/2أ، ف/2ب، ف/2ج.

جدول 4: معاملات المسار الخاصة بالتأثيرات المباشرة بين متغيرات الدراسة

الفرض	المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة معامل المسار المباشر β	P	نتيجة اختبار الفرض
ف/1أ	النبذ في مكان العمل	الإنهك	**0.23	0.007	قبول
ف/1ب	النبذ في مكان العمل	التهكم	***0.34	0.000	قبول
ف/1ج	النبذ في مكان العمل	عدم الكفاءة المهنية	*0.15	0.037	قبول
ف/2أ	خرق العقد النفسي	الإنهك	**0.26	0.004	قبول
ف/2ب	خرق العقد النفسي	التهكم	***0.31	0.000	قبول
ف/2ج	خرق العقد النفسي	عدم الكفاءة المهنية	**0.28	0.006	قبول

***معنوية عند ($p \leq 0.001$)، **معنوية عند ($p \leq 0.01$)، *معنوية عند ($p \leq 0.05$)

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

(2-2-8) نتائج اختبار الدور المعدل للمرونة النفسية

يوضح الجدول رقم (5) نتائج استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية (PLS-SEM) لاختبار فروض الدراسة ذات الدور المعدل للمرونة النفسية. وتشير تلك النتائج إلى ثبوت هذه الفروض، ويتضح ذلك فيما يلي:

- الدور المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي

تشير النتائج المبينة بالجدول رقم (5) إلى أن التفاعل بين المرونة النفسية والنبذ في مكان العمل له تأثير معنوي على كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي: الإنهك ($\beta = -0.36, p < 0.001$)، التهكم ($\beta = -0.29, p < 0.01$)، عدم الكفاءة المهنية ($\beta = -0.24, p < 0.01$). وتدل الإشارة السالبة لمعاملات بيتا على أن المرونة النفسية تُضعف العلاقة بين

النبذ في مكان العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين. فمستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين ذوي المرونة العالية منخفض، بالرغم من تعرضهم للنبذ في مكان العمل. وهذا يعني قبول الفروض ف3/أ، ف3/ب، ف3/ج.

- الدور المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي وأبعاد الاحتراق الوظيفي

تشير النتائج الميدانية في الجدول رقم (5) إلى أن التفاعل بين المرونة النفسية وإدراك خرق العقد النفسي له تأثير معنوي على كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي: الإنهاك ($\beta=-0.32, p < 0.001$)، التهكم ($\beta=-0.27, p < 0.01$)، عدم الكفاءة المهنية ($\beta=-0.14, p < 0.05$). وتدل الإشارة السالبة لمعاملات بيتا على أن المرونة النفسية تُضعف العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي وأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين. فمستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين ذوي المرونة العالية منخفض، بالرغم من إدراكهم لخرق العقد النفسي. وهذا يعني قبول الفروض ف4/أ، ف4/ب، ف4/ج.

جدول 5: معاملات المسار الخاصة بالتأثيرات المعدلة للمرونة النفسية للعاملين

الفرض	المتغير المستقل	المتغير المعدل	المتغير التابع	قيمة معامل المسار β	p	نتيجة اختبار الفرض
ف3/أ	النبذ في مكان العمل	المرونة النفسية	الإنهاك	-0.36***	0.000	قبول
ف3/ب	النبذ في مكان العمل	المرونة النفسية	التهكم	-0.29**	0.009	قبول
ف3/ج	النبذ في مكان العمل	المرونة النفسية	عدم الكفاءة المهنية	-0.24**	0.004	قبول
ف4/أ	خرق العقد النفسي	المرونة النفسية	الإنهاك	-0.32***	0.000	قبول
ف4/ب	خرق العقد النفسي	المرونة النفسية	التهكم	-0.27**	0.006	قبول
ف4/ج	خرق العقد النفسي	المرونة النفسية	عدم الكفاءة المهنية	-0.14*	0.026	قبول

***معنوية عند ($p \leq 0.001$)، **معنوية عند ($p \leq 0.01$)، *معنوية عند ($p \leq 0.05$)

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

(9) مناقشة النتائج وتفسيرها

استهدفت الدراسة الحالية بحث التأثيرات المباشرة لكل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي على أبعاد الاحتراق الوظيفي، واختبار أثر المرونة النفسية كمتغير معدل على علاقة النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

أولاً: تُظهر نتائج اختبار الفرض الأول وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك، التهكم، عدم الكفاءة المهنية). ويمكن تفسير ذلك على النحو التالي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى الشعور بالإنهاك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتتفق تلك النتيجة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة (e.g., Anjum et al., 2022; Choi, 2019; Jahanzeb et al., 2018). ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين

المنبوذين لديهم نقص في الموارد العاطفية؛ فهم يفتقرون ليس فقط للدعم من الزملاء والمشرفين، ولكن أيضاً للروابط العاطفية مع الآخرين، وهذا النقص في الموارد العاطفية لدى العاملين المنبوذين يقلل من قدرتهم على التعامل مع المتطلبات الوظيفية والعاطفية المفرطة من جانب المستفيدين، مما يؤدي إلى شعورهم بالإرهاك. ويتفق ذلك مع نموذج متطلبات - موارد الوظيفة (JD-R)، والذي يتوقع حدوث الإرهاك عندما لا يتوافر لدى الافراد موارد عاطفية كافية لتلبية متطلبات الوظيفة (Lee & Ashforth, 1996).

- يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى التهكم لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. ويمكن تفسير ذلك - وفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد (COR) - بأن العاملين المنبوذين يفتقرون للموارد العاطفية، مما يدفعهم لحماية ما تبقى لديهم من موارد؛ ويُعد التهكم، وما يتضمنه من اللامبالاة والشعور السلبي تجاه المستفيدين وقلة الاهتمام بهم، هو محاولة لتقليل خسائر الموارد التي قد تنجم من التفاعل مع هؤلاء المستفيدين (Wright & Hobfoll, 2004).

- يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لمستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل على مستوى الشعور بعدم الكفاءة المهنية لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (De Clercq et al., 2019). ويمكن تفسير ذلك - وفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد (COR) - بأن استنفاد الطاقة الذي يعاني منه العاملون عندما يواجهون مواقف عمل سلبية، مثل النبذ في مكان العمل، يمكن أن يشتمل انتباههم لدرجة أنهم يفقدون القدرة على تلبية متطلبات عملهم (Hobfoll, 2001). فالعاملون يشعرون بمزيد من النشاط عند القيام بوظائفهم، إذا اعتقدوا أن زملاءهم يدعمونهم ويشركونهم في التفاعلات اليومية؛ بينما يشعرون باستنفاد طاقاتهم عندما يعتقدون أنهم يتم تجاهلهم أو استبعادهم من قبل الآخرين (Wu et al., 2012). كما أن النبذ في مكان العمل لا يُمكن العاملين من اللجوء للأعضاء الآخرين للحصول على المعرفة التي يحتاجونها لحل المشكلات التي تواجههم أثناء أداء مهامهم الوظيفية، مما يقلل من قدرتهم على تلبية معايير الأداء المحددة (Seibert et al., 2001).

- تتفق نتائج اختبار الفرض الأول، مع الدراسات التي تدعم الاستنتاج القائل بأن الأفراد في الثقافات الجماعية يتأثرون بشكل كبير عند تعرضهم للنبذ (Sato et al., 2014).

ثانياً: تُظهر نتائج اختبار الفرض الثاني وجود تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاك، التهكم، عدم الكفاءة المهنية). ويمكن تفسير ذلك على النحو التالي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى الشعور بالإرهاك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتتفق تلك النتيجة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة (e.g., Cantisano et al., 2007; Gakovic & Tetric, 2003; Said et al., 2021). ويمكن تفسير ذلك بأن خرق العقد النفسي يسبب نقص في الموارد المتاحة للعاملين، مما يقلل من قدرتهم على التعامل مع المتطلبات الوظيفية. ويؤدي ذلك إلى شعورهم بالإرهاك. ويتفق ذلك مع نموذج متطلبات-موارد الوظيفة (JD-R)، والذي يتوقع أن يحدث الإرهاك في حالة عدم توازن متطلبات العمل المفروضة على العامل مع الموارد المتاحة له

للتعامل مع هذه المتطلبات (Lee & Ashforth, 1996). كما تدعم تلك النتائج نموذج عدم توازن الجهد-العائد (ERI) Effort–Reward Imbalance والذي يشير إلى أن إدراكات العاملين لعدم المساواة بين جهودهم في العمل (والتي تحددها عوامل، مثل: متطلبات العمل، والتزامات العمل، والمسؤوليات، إلخ)، والمكافآت التي يتلقونها (والتي تحددها عوامل، مثل: الأجور، والمكانة، والأمن الوظيفي، وفرص العمل)، هي عامل حاسم في تحديد حدوث النتائج السلبية، مثل: الإنهاك (Siegrist, 1996).

- يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى التهمك لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتتفق تلك النتيجة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة (e.g., Cantisano et al., 2007; Razzaghian & Ghani, 2015). ويتمشى ذلك مع ما افترضه الباحثون بشكل عام، من أن خرق العقد النفسي محدد أساسي للتهمك (Andersson, 1996). وتُدعم نظرية الحفاظ على الموارد (COR) تلك النتيجة؛ فالشخص المتهمك يحمي نفسه من فقدان المزيد من الموارد في شكل مزيد من الإنهاك. فالتهمك بمثابة الآلية التي يحمي بها الفرد نفسه من الإنهاك الناتج عن إدراكه لخرق العقد النفسي.

- يوجد تأثير معنوي إيجابي ومباشر لإدراك خرق العقد النفسي على مستوى الشعور بعدم الكفاءة المهنية لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسة Razzaghian & Ghani (2015). ويمكن تفسير ذلك بأن الشعور بعدم الكفاءة المهنية يتفاقم في حالة نقص موارد العمل، ونقص الدعم الاجتماعي، وفرص التطور المهني (Maslach, 2006)، وهو ما يحدث في حالة إدراك العاملين لعدم وفاء المنظمة بالتزاماتها، من توفير فرص للتدريب والتطوير.

ثالثاً: تُظهر نتائج اختبار الفرض الثالث أن زيادة مستوى المرونة النفسية يُضعف العلاقة بين مستوى الشعور بالنبذ في مكان العمل ومستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتدعم تلك النتائج التأثير المعدل للمرونة النفسية على العلاقة بين النبذ في مكان العمل ومستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي. ويمكن تفسير ذلك، بأن المرونة النفسية للعاملين تقلل من استنفاد الموارد المعرفية والنفسية الناتج عن نبذهم في مكان العمل، مما يقلل من مستوى شعورهم بالاحتراق الوظيفي. فالأفراد ذوي المرونة النفسية العالية، لديهم مجموعة متنوعة من الموارد النفسية، تشمل: التفاؤل، والثقة بالنفس في القدرة على التغلب على الضغوط، وتوافر قدرات التأقلم، وتقدير الذات المرتفع، والاستقرار العاطفي، والسمات الشخصية التي تجعل من السهل العثور على الدعم الاجتماعي. وهذه الموارد لا تساعد فقط في التعامل مع مواقف النبذ وتقليل مستوى الضغوط النفسية، ولكن أيضاً تمكن الأفراد من تغيير استجاباتهم العاطفية والسيولوجية للتكيف بنجاح مع الظروف المتغيرة (Masten, 2001; Niu et al., 2016). فالمرونة النفسية كمورد شخصي يمكن أن تعزز أو تحل محل الموارد الأخرى التي يفقدها الفرد عندما يتعرض للنبذ في مكان العمل (Avey et al., 2009). ويتوافق ذلك مع نظرية الحفاظ على الموارد (COR)، والتي تفترض أن الأفراد ذوي المرونة النفسية العالية أكثر قدرة على التعامل مع فقدان الموارد والتعافي من الأحداث الضاغطة (Halbesleben et al., 2014). وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة Jiang et al. (2020)، والتي أظهرت أن المرونة النفسية تعمل على تعديل قوة العلاقة بين النبذ في مكان العمل والإنهاك؛

فالعلاقة بين النبذ في مكان العمل والانهك كانت قوية بالنسبة للعاملين ذوي المرونة المنخفضة، وضعيفة بالنسبة للعاملين ذوي المرونة العالية. وهذا يعني أن العاملين ذوي المرونة المنخفضة أكثر عرضة للإنهك، بعد تعرضهم للنبذ في مكان العمل. كما تتوافق تلك النتائج مع نتائج دراسة (Niu et al. 2016)، والتي تدعم التأثير المعدل للمرونة النفسية على العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاكنتاب؛ فالمرونة النفسية بمثابة عامل وقائي لمنع الاكنتاب الناجم عن النبذ في مكان العمل. وتتوافق تلك النتائج أيضاً مع نتائج دراسة (Anasori et al. 2021)، والتي تؤكد التأثير المعدل للمرونة النفسية على العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاندماج الوظيفي (المفهوم العكسي للاحتراق الوظيفي)؛ فالعامل الأقل مرونة، أكثر عرضة للضغط عندما يتعرض للنبذ في مكان العمل، مما يحد من اندماجه في العمل؛ بينما العامل الذين يتمتع بقدر أكبر من المرونة، أكثر اندماجاً في العمل، بالرغم من تعرضه لمزيد من النبذ في مكان العمل.

رابعاً: تُظهر نتائج اختبار الفرض الرابع أن زيادة مستوى المرونة النفسية يُضعف العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي ومستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتدعم تلك النتائج التأثير المعدل للمرونة النفسية على العلاقة بين إدراك خرق العقد النفسي ومستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي. وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (Lehner et al. 2014)، والتي أظهرت أن خرق العقد النفسي يُعد مصدر قلق واهتمام أكبر للأفراد الذين يعانون من انخفاض رأس المال النفسي، مقارنة بأولئك الذين لديهم رصيد مرتفع من رأس المال النفسي. ويمكن تفسير تلك النتائج بأن الأفراد ذوي المرونة النفسية العالية أقل عرضة لإدراك تهديد خرق العقد النفسي لحياتهم المهنية، لأنهم أكثر ثقة في أنفسهم، ويتحملون مسؤولية شخصية أكبر عن إدارة حياتهم المهنية، وقادرون على إيجاد حلول متعددة للمواقف الصعبة، وأكثر مرونة في مواجهة الصعوبات (Lehner et al., 2014). وبالتالي يقل مستوى شعورهم بالاحتراق الوظيفي.

(10) توصيات الدراسة

تُعد الدراسة الحالية أول محاولة لإلقاء الضوء على دور المرونة النفسية في الحد من مشاعر الاحتراق الوظيفي التي قد تنجم عن النبذ في مكان العمل و/ أو خرق العقد النفسي. وفي ضوء نتائج تلك الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للقائمين على إدارة المنظمات موضع التطبيق، للاستعانة بها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، من خلال: تجنب و/ أو معالجة حالات النبذ في مكان العمل؛ تجنب و/ أو علاج تداعيات خرق العقد النفسي؛ تنمية المرونة النفسية للعاملين. وتتمثل تلك التوصيات فيما يلي:

– توصيات لتجنب و/ أو معالجة حالات النبذ في مكان العمل، وتتمثل في:

- التركيز أثناء عملية الاختيار على المرشحين الذين تتوفر لديهم قدرات ومهارات وسمات تقلل من فرصة وقوعهم ضحية للنبذ، أو تؤهلهم للتعامل معه.
- توفير بيئة عمل إيجابية للعاملين، والتواصل المستمر والمنتظم معهم، والثناء على جهودهم. وتشجيع العمل الجماعي حتى يتمكن العاملون من بناء علاقات هادفة وموثوقة مع بعضهم.

- دعم الثقافة التنظيمية، التي تُقدر الحفاظ على العلاقات عالية الجودة، وتشجع المنافسة العادلة، والتفاعل الرسمي وغير الرسمي، والعمل بروح الفريق، والمكافآت المشتركة.
- إدخال إجراءات تزيد من درجة الاعتماد المتبادل بين الأفراد.
- الاهتمام بتدريب المشرفين على كيفية منع وعلاج حالات النبذ.
- توصيات لتجنب و/أو علاج تداعيات خرق العقد النفسي، وتندرج تلك التوصيات تحت نوعين من الاستراتيجيات، هما:
 - استراتيجيات وقائية لتجنب خرق العقد النفسي، وتتمثل في:
 - استقطاب واختيار الأفراد ذوي الخصائص التي تقلل من إدراك خرق العقد، مثل الأفراد ذوي المستويات المنخفضة من العصبية، والمستويات العالية من ضبط النفس. وتقديم وعود واقعية من بداية عملية التوظيف.
 - إعادة تقييم توقعات الموظفين أثناء عملية تقييم الأداء أو الاجتماعات الدورية.
 - تقديم الدعم للعاملين من بداية علاقة العمل، وتأسيس علاقة مبنية على الثقة مع العاملين. والتواصل مع العاملين بطريقة شفافة، لمنع سوء التفاهم بين المنظمة والعاملين. وتوفير مساحة كافية للعاملين للتعبير عن احتياجاتهم.
 - استراتيجيات علاجية لإدارة تداعيات خرق العقد النفسي، وتتمثل في:
 - الاعتراف بحدوث خرق للعقد النفسي، وتقديم تفسيرات وأدلة ذات مصداقية لأسباب حدوثه، ووضع جدول زمني لمعالجته، لتقليل ردود الفعل السلبية تجاهه.
 - الاهتمام برفع مستوى جودة العلاقة التبادلية بين المشرفين والعاملين، وخلق مناخ صحي، ومتسامح عاطفياً.
- توصيات لتنمية المرونة النفسية للعاملين:
 - نظراً لأن سمات الشخصية المرنة يمكن تعلمها وتنميتها (Benard, 1993)؛ فإن تنمية المرونة النفسية للعاملين يمكن أن يتم من خلال تبني المبادرات التنظيمية التالية:
 - وضع خطط تدريبية، تركز على تطوير قدرات التحكم العاطفي، وكيفية تطبيق استراتيجيات المواجهة، واستراتيجيات التكيف المرنة.
 - تشجيع تفاعل العاملين الشباب مع نظرائهم كبار السن؛ فهذا التفاعل من شأنه مساعدة العاملين الشباب على تعلم كيفية التكيف مع البيئة الجديدة، وتعزيز القدرة على مواجهة الشدائد (Deluca et al., 2010).
 - تنظيم رحلات تحفيزية سنوية للعاملين، للتعرف على مساهماتهم وتقديرها، مما يعزز روح العمل الجماعي، ويقلل بالتالي من احتمالية الاستبعاد أو سوء المعاملة.

(11) محددات الدراسة ومقترحات البحوث المستقبلية

ألقت الدراسة الحالية الضوء على علاقة كل من النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بأبعاد الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى اختبار أثر المرونة النفسية كمتغير معدل على قوة علاقة النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بأبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية موضع التطبيق. وتم إعداد هذه الدراسة في ضوء عدة محددات، يمكن من خلالها تقديم بعض المقترحات للبحوث المستقبلية، وذلك على النحو التالي:

- تركزت الدراسة التطبيقية على المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة، مما قد يؤثر على تعميم النتائج. لذا يقترح الباحث إجراء دراسة أخرى يتم تطبيقها على كافة المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لكافة الجامعات على مستوى الجمهورية.

- استخدم الباحث أسلوب الدراسة المقطعية Cross-Sectional Study، والذي يعتمد على تجميع البيانات في وقت واحد قصير نسبياً. ونظراً لأن العلاقات السببية قد تتغير على المدى الطويل، فقد يؤثر ذلك على ثبات النتائج. لذا يقترح الباحث دراسة نفس المتغيرات، باستخدام أسلوب الدراسة الطولية Longitudinal Study، والذي يعتمد على تجميع البيانات في فترات زمنية مختلفة.

- بالرغم من أن نتائج الدراسة الحالية توحى بالآثار الإيجابية للمبادرات التنظيمية (مثل الخطط التدريبية) لتنمية المرونة النفسية للعاملين، إلا أن هناك حاجة لإجراء بحث تجريبي لإثبات أن هذه المبادرات تؤدي إلى ردود فعل سلبية أقل تجاه النبذ في مكان العمل أو خرق العقد النفسي.

- ما زالت العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية في حاجة إلى مزيد من الدراسة والبحث لاستكشافها ومعرفة المتغيرات المؤثرة فيها، ويمكن ذلك من خلال تطبيق الدراسة في قطاعات خدمية أخرى، مثل البنوك والتعليم والاتصالات، أو تناول تلك العلاقة في إطار متغيرات وسيطة (مثل: الصمت التنظيمي، الانتماء لمكان العمل)، أو متغيرات معدلة أخرى بخلاف المرونة النفسية (مثل: جودة العلاقة التبادلية بين القائد والمرؤوس، نوع العقد النفسي، العدالة التنظيمية، التمكين النفسي).

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

إدريس، ثابت عبد الرحمن (2008). بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض. الإسكندرية، جمهورية مصر العربية: الدار الجامعية.

العطوي، عامر علي حسين (2012). تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والاحترام الداخلي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت المثني. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 14(2)، 8 - 48.

جلال، ربهام عبد المنعم، رفاعي، ممدوح عبد العزيز (2019). أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*. جامعة عين شمس- كلية التجارة، 49(3)، 145-164.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Abbas, M., Raja, U., Darr, W., & Bouckenoghe, D. (2014). Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance. *Journal of Management*, 40(7), 1813-1830.
- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders*, 104(1-3), 103-110.
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.
- Ali, M., Usman, M., Pham, N. T., Agyemang-Mintah, P., & Akhtar, N. (2020). Being ignored at work: Understanding how and when spiritual leadership curbs workplace ostracism in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102696.
- Ali, S., Shahzad, F., Hussain, I., Yongjian, P., Khan, M. M., & Iqbal, Z. (2022). The outcomes of organizational cronyism: A social exchange theory perspective. *Frontiers in Psychology*, 13, 805262.
- Anasori, E., Bayighomog, S. W., & Tanova, C. (2020). Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 65-89.
- Anasori, E., Bayighomog, S. W., De Vita, G., & Altinay, L. (2021). The mediating role of psychological distress between ostracism, work engagement, and turnover intentions: An analysis in the Cypriot hospitality context. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102829.
- Andersson, L. M. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49(11), 1395-1418.
- Anjum, M. A., Liang, D., Durrani, D. K., & Parvez, A. (2022). Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*, 41, 1460-1471.

- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management, 48*(5), 677-693.
- Bajaj, B., & Pande, N. (2016). Mediating role of resilience in the impact of mindfulness on life satisfaction and affect as indices of subjective well-being. *Personality and individual differences, 93*, 63-67.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management, 10*(1), 16-38.
- Bal, P. M., Chiaburu, D. S., & Jansen, P. G. (2010). Psychological contract breach and work performance: Is social exchange a buffer or an intensifier?. *Journal of Managerial Psychology, 25*(3), 252-273.
- Bal, P. M., De Lange, A. H., Jansen, P. G., & Van Der Velde, M. E. (2008). Psychological contract breach and job attitudes: A meta-analysis of age as a moderator. *Journal of Vocational Behavior, 72*(1), 143-158.
- Benard, B. (1993). Fostering resiliency in kids. *Educational leadership, 51*(3), 44-48.
- Blau, P.M. (1964). *Power and exchange in social life*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?. *American Psychologist, 59*(1), 20-28.
- Campbell-Sills, L., & Stein, M. B. (2007). Psychometric analysis and refinement of the Connor–Davidson resilience scale (CD-RISC): Validation of a 10-item measure of resilience. *Journal of Traumatic Stress: Official Publication of The International Society for Traumatic Stress Studies, 20*(6), 1019-1028.
- Campbell-Sills, L., Forde, D. R., & Stein, M. B. (2009). Demographic and childhood environmental predictors of resilience in a community sample. *Journal of Psychiatric Research, 43*(12), 1007-1012.
- Cantisano, G. T., Domínguez, J. F. M., & García, J. L. C. (2007). Social comparison and perceived breach of psychological contract: Their effects on burnout in a multigroup analysis. *The Spanish Journal of Psychology, 10*(1), 122-130.

- Chambel, M. J., & Oliveira-Cruz, F. (2010). Breach of psychological contract and the development of burnout and engagement: A longitudinal study among soldiers on a peacekeeping mission. *Military Psychology*, 22(2), 110-127.
- Chen, Y., & Li, S. (2019). The relationship between workplace ostracism and sleep quality: A mediated moderation model. *Frontiers in Psychology*, 10, 319.
- Choi, Y. (2019). The moderating effect of leader member exchange on the relationship between workplace ostracism and psychological distress. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 11(2), 146-158.
- Chung, Y. W. (2018). Workplace ostracism and workplace behaviors: A moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety, Stress, & Coping*, 31(3), 304-317.
- Chung, Y. W., & Kim, T. (2017). Impact of using social network services on workplace ostracism, job satisfaction, and innovative behaviour. *Behaviour & Information Technology*, 36(12), 1235-1243.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Conway, N., & Briner, R. B. (2002). A daily diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(3), 287-302.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80(5), 46-56.
- Coyle-Shapiro, J. A. M., Pereira Costa, S., Doden, W., & Chang, C. (2019). Psychological contracts: Past, present, and future. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 145-169.
- Csikszentmihalyi, M., & Seligman, M. (2000). Positive psychology. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.
- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462.

- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2019). Workplace ostracism and job performance: Roles of self-efficacy and job level. *Personnel Review*, 48(1), 184-203.
- Dechawatanapaisal, D. (2022). Do broken promises matter? The effects of psychological contract breach on job embeddedness and nurses' work attitudes. *International Journal of Workplace Health Management*, 15(4), 515-533.
- Deery, S. J., Iverson, R. D., & Walsh, J. T. (2006). Toward a better understanding of psychological contract breach: A study of customer service employees. *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 166-175.
- DeLuca, C., Hutchinson, N. L., Delugt, J. S., Beyer, W., Thornton, A., ... & Munby, H. (2010). Learning in the workplace: Fostering resilience in disengaged youth. *Work*, 36(3), 305-319.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dulac, T., Coyle-Shapiro, J. A., Henderson, D. J., & Wayne, S. J. (2008). Not all responses to breach are the same: The interconnection of social exchange and psychological contract processes in organizations. *Academy of Management Journal*, 51(6), 1079-1098.
- Eisenberger, N. I., Lieberman, M. D., & Williams, K. D. (2003). Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion. *Science*, 302(5643), 290-292.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Fletcher, D., & Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions. *European Psychologist*, 18(1), 12-23.
- Fullerton, D. J., Zhang, L. M., & Kleitman, S. (2021). An integrative process model of resilience in an academic context: Resilience resources, coping strategies, and positive adaptation. *Plos One*, 16(2), e0246000.
- Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology*, 18(2), 235-246.

- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Guest, D.E.(2004).The psychology of the employment relationship: An analysis based on the psychological contract. *Applied Psychology*, 53 (4), 541-555.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Gewerbestrasse, Switzerland: Springer Nature Switzerland.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. (2nd Edition), Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Halbesleben, J. R., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR” understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-1364.
- Haldorai, K., Kim, W. G., Phetvaroon, K., & Li, J. J. (2020). Left out of the office “tribe”: The influence of workplace ostracism on employee work engagement. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2717–2735.
- Hartmann, S., Weiss, M., Newman, A., & Hoegl, M. (2020). Resilience in the workplace: A multilevel review and synthesis. *Applied Psychology*, 69(3), 913-959.
- Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2008). Positive social interactions and the human body at work: Linking organizations and physiology. *Academy of Management Review*, 33(1), 137-162.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of general psychology*, 6(4), 307-324.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London, UK: McGraw-Hill.

- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2020). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 105* (6), 577.
- Hsieh, H., & Karatepe, O. M. (2019). Outcomes of workplace ostracism among restaurant employees. *Tourism Management Perspectives, 30*, 129-137.
- Hsu, D. T., Sanford, B. J., Meyers, K. K., Love, T. M., Hazlett, K. E., Wang, H., ... & Zubieta, J. K. (2013). Response of the μ -opioid system to social rejection and acceptance. *Molecular Psychiatry, 18*(11), 1211-1217.
- Hu, T., Zhang, D., & Wang, J. (2015). A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Personality and Individual Differences, 76*, 18-27.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71*(4), 630-640.
- Jahanzeb, S., Fatima, T., & Malik, M. A. R. (2018). Supervisor ostracism and defensive silence: A differential needs approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 27*(4), 430-440.
- Jamil, A., Raja, U., & Darr, W. (2013). Psychological contract types as moderator in the breach-violation and violation-burnout relationships. *The Journal of Psychology, 147*(5), 491-515.
- Jiang, H., Jiang, X., Sun, P., & Li, X. (2020). Coping with workplace ostracism: The roles of emotional exhaustion and resilience in deviant behavior. *Management Decision, 59*(2), 358-371.
- Jiang, L., Probst, T. M., & Benson, W. L. (2017). Organizational context and employee reactions to psychological contract breach: A multilevel test of competing theories. *Economic and Industrial Democracy, 38*(3), 513-534.
- Johnson, J. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 24*(5), 627-647.
- Kock, N. (2019). *WarpPLS user manual: Version 6.0*. Laredo, TX: ScriptWarp Systems.

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123.
- Lehner, J. M., Azeem, M. U., Haq, I. U., & Sharif, I. (2014). *Moderating role of PsyCap in relationship of psychological contracts, breach and job-outcomes*. Paper presented at Academy of Management Annual Meeting Proceedings.
- Leung, A. S., Wu, L. Z., Chen, Y. Y., & Young, M. N. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal of Hospitality Management, 30*(4), 836-844.
- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter?. *Journal of Hospitality & Tourism Research, 40*(2), 210-235.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 23*(6), 695-706.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development, 71*(3), 543-562.
- Lyu, Y., & Zhu, H. (2019). The predictive effects of workplace ostracism on employee attitudes: A job embeddedness perspective. *Journal of Business Ethics, 158*(4), 1083-1095.
- Martínez-Martí, M. L., & Ruch, W. (2017). Character strengths predict resilience over and above positive affect, self-efficacy, optimism, social support, self-esteem, and life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology, 12*(2), 110-119.
- Maslach, C. (2006). Understanding job burnout. In: Rossi, A. M., Perrewe, P.L., & Sauter, S. L. *Stress and quality of working life: Current perspectives in occupational health (pp.37-51)*. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In Fink, G. (Ed.). *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior (pp.351-357)*. Amsterdam, Netherlands: Elsevier Science.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist, 56*(3), 227-238.

- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Ng, T. W., Feldman, D. C., & Lam, S. S. (2010). Psychological contract breaches, organizational commitment, and innovation-related behaviors: A latent growth modeling approach. *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 744.
- Niu, G. F., Sun, X. J., Tian, Y., Fan, C. Y., & Zhou, Z. K. (2016). Resilience moderates the relationship between ostracism and depression among Chinese adolescents. *Personality and Individual Differences*, 99, 77-80.
- O'Reilly, J., & Robinson, S. L. (2009). *The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions*. Best paper proceedings, Academy of Management meeting, Chicago, IL.
- Oaten, M., Williams, K. D., Jones, A., & Zadro, L. (2008). The effects of ostracism on self-regulation in the socially anxious. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 27(5), 471-504.
- Oshio, A., Taku, K., Hirano, M., & Saeed, G. (2018). Resilience and big five personality traits: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 127, 54-60.
- Paşamehmetoğlu, A., Guzzo, R. F., & Guchait, P. (2022). Workplace ostracism: Impact on social capital, organizational trust, and service recovery performance. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 119-126.
- Peng, A. C., & Zeng, W. (2017). Workplace ostracism and deviant and helping behaviors: The moderating role of 360 degree feedback. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 833-855.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pfundmair, M., Graupmann, V., Frey, D., & Aydin, N. (2015). The different behavioral intentions of collectivists and individualists in response to social exclusion. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(3), 363-378.
- Qian, J., Yang, F., Wang, B., Huang, C., & Song, B. (2019). When workplace ostracism leads to burnout: The roles of job self-determination and future time orientation. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(17), 2465-2481.

- Quade, M. J., Greenbaum, R. L., & Mawritz, M. B. (2019). "If only my coworker was more ethical": When ethical and performance comparisons lead to negative emotions, social undermining, and ostracism. *Journal of Business Ethics*, 159(2), 567-586.
- Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. (2004). The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47(3), 350-367.
- Razzaghian, M., & Ghani, U. (2015). Breach of psychological contract and burnout: Is there a link?. *Business & Economic Review*, 7(1), 19-40.
- Robinson, S. L., & Morrison, E.W (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 525-546.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S., & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37(1), 137-152.
- Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1-12.
- Said, H., Ali, L., Ali, F., & Chen, X. (2021). COVID-19 and unpaid leave: Impacts of psychological contract breach on organizational distrust and turnover intention: Mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 39, 100854.
- Sato, K., Yuki, M., & Norasakkunkit, V. (2014). A socio-ecological approach to cross-cultural differences in the sensitivity to social rejection: The partially mediating role of relational mobility. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 45(10), 1549-1560.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). Maslach burnout inventory—general survey. In Maslach, C. Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (Eds.). *The Maslach burnout inventory: Test manual* (pp. 22–26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?. *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 53-66.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Liden, R. C. (2001). A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*, 44(2), 219-237.
- Sharma, N., & Dhar, R. L. (2021). From curse to cure of workplace ostracism: A systematic review and future research agenda. *Human Resource Management Review*, 100836.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Smissen, S. V. D., Schalk, R., & Freese, C. (2013). Organizational change and the psychological contract: How change influences the perceived fulfillment of obligations. *Journal of Organizational Change Management*, 26(6), 1071-1090.
- Soanes, C. (2005). *Oxford dictionary of english*. Oxford University Press.
- Sommer, K. L., Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2001). When silence speaks louder than words: Explorations into the intrapsychic and interpersonal consequences of social ostracism. *Basic and Applied Social Psychology*, 23(4), 225-243.
- Spencer-Oatey, H. (1997). Unequal relationships in high and low power distance societies: A comparative study of ibtor-student role relations in Britain and China. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 28(3), 284-302.
- Stewart, M., Reid, G., & Mangham, C. (1997). Fostering children's resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12(1), 21-31.

- Suazo, M. M. (2009). The mediating role of psychological contract violation on the relations between psychological contract breach and work-related attitudes and behaviors. *Journal of Managerial Psychology, 24*(2), 136-160.
- Tu, M., Cheng, Z., & Liu, W. (2019). Spotlight on the effect of workplace ostracism on creativity: A social cognitive perspective. *Frontiers in Psychology, 10*, 1215.
- Waldeck, D. B. S., Tyndall, I., & Chmiel, N. (2015). Resilience to ostracism: A qualitative inquiry. *The Qualitative Report, 20*(10), 1646-1670.
- Williams, K. D. (1997). Social ostracism. In Kowalski, R.M.(Ed.). *Aversive Interpersonal Behaviors (pp.133-170)*. New York: Plenum Press
- Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology, 58*, 425-452.
- Wright, T. A., & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of Business & Management, 9*(4), 389-406.
- Wu, L. Z., Yim, F. H. K., Kwan, H. K., & Zhang, X. (2012). Coping with workplace ostracism: The roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress. *Journal of Management Studies, 49*(1), 178-199.
- Yang, J., & Treadway, D. C. (2018). A social influence interpretation of workplace ostracism and counterproductive work behavior. *Journal of Business Ethics, 148*(4), 879-891.
- Yavas, U., Babakus, E., & Karatepe, O. M. (2013). Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances?. *International Journal of Bank Marketing, 31*(1), 56-70.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management, 33*(5), 774-800.
- Zagenczyk, T. J., Cruz, K. S., Cheung, J. H., Scott, K. L., Kiewitz, C., & Galloway, B. (2015). The moderating effect of power distance on employee responses to psychological contract breach. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 24*(6), 853-865.
- Zhang, W., Miao, R., Tang, J., Su, Q., Aung, L. H. H., Pi, H., & Sai, X. (2021). Burnout in nurses working in China: A national questionnaire survey. *International Journal of Nursing Practice, 27*(6), e12908.

- Zhao, H. A. O., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., & Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 60(3), 647-680.
- Zheng, X., Yang, J., Ngo, H. Y., Liu, X. Y., & Jiao, W. (2016). Workplace ostracism and its negative outcomes. *Journal of Personnel Psychology*, 15(4), 143-151.
- Zhu, H., Lyu, Y., Deng, X., & Ye, Y. (2017). Workplace ostracism and proactive customer service performance: A conservation of resources perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 62-72.

ملحق 1: معاملات التحميل الخارجية للمؤشرات

المتغير	البعد	العبارات	معاملات التحميل الخارجي
النبذ في مكان العمل		1. يتجاهلني الآخرون في مكان العمل	0.780
		2. يُفاد الآخرون المكان عند دخولي إليه	0.807
		3. لا يرد الآخرون على تحيتي لهم	0.820
		4. بالرغم من وجود تجمعات للزملاء في مكان العمل، أفضل الجلوس منفرداً	0.892
		5. يتجنب الآخرون العمل معي	0.818
		6. يتجنب الآخرون في مكان العمل النظر إلي	0.750
		7. لا يشاركوني الآخرون في مكان العمل في أي محادثة تتم بينهم	0.919
		8. يرفض الآخرون التحدث معي في العمل	0.915
		9. يعاملني الآخرون وكأنني غير موجود	0.859
		10. في حالة وجود مناسبات غير رسمية، لا يدعوني زملائي للخروج معهم	0.907
خرق العقد النفسي		1. إلى الآن، المستشفى/ المركز ملتزمة تقريباً بجميع الوعود التي قطعتها لي أثناء عملية التوظيف(عكسي)	0.809
		2. أعتقد أن المستشفى/ المركز قد أوفت بالوعود التي قطعتها لي عند تعييني (عكسي)	0.773
		3. إلى الآن، أداء المستشفى/ المركز رائع في الوفاء بوعودها تجاهي (عكسي)	0.804
		4. لم أتلق حتى الآن كل ما وعدت به نظير جهودي	0.860
		5. لم تف المستشفى/ المركز بوعودها لي، على الرغم من وفائي بالتزاماتي تجاهها	0.846
المرونة النفسية		1. لدي القدرة على التكيف مع أي تغيير يحدث	0.775
		2. يمكنني التعامل مع أي موقف	0.766
		3. أنظر للمشاكل بسخرية	0.733
		4. تعاملتي مع الضغوط يجعلني قوياً	0.775
		5. لدي رغبة قوية في التعافي بسرعة عند المرض أو الشدائد	0.807
		6. يمكنني تحقيق الأهداف بالرغم من العقبات	0.874
		7. لدي قدرة على الحفاظ على تركيزي في ظل الضغوط	0.925
		8. من الصعب أن يشعرني الفشل بالإحباط	0.881
		9. اعتبر نفسي فرداً قوياً	0.911
		10. يمكنني التعامل مع المشاعر المؤلمة	0.931
الإرهاك		1. أشعر أن عملي يستنزفني عاطفياً	0.854
		2. أشعر بالإرهاق في نهاية يوم العمل	0.908
		3. أشعر بالضيق، عندما استيقظ صباحاً استعداداً لبدء يوم عمل جديد	0.819
		4. التعامل مع الآخرين طوال اليوم يمثل ضغطاً كبيراً بالنسبة لي	0.915
		5. إن طبيعة عملي تسبب لي الشعور بالإرهاق	0.859
الاحتراق الوظيفي	التهمك	6. أصبحت أكثر قسوة في تعاملتي مع الآخرين منذ التحاقني بالعمل	0.874
		7. أصبحت أقل حماساً وحيوية عند أداء مهام الوظيفية	0.881
		8. أشعر أنني غير مقتنع بأهمية عملي	0.863
		9. أشعر أنني لم أعد أعبأ بمساهمة وظيفتي في المستشفى/ المركز	0.857

المتغير	البعد	العبارات	معاملات التحميل الخارجي
الكفاءة المهنية	10-15	أتعامل بشكل فعال مع المشاكل التي تواجه العملاء (عكسي)	0.807
		أشعر بأن لي مساهمات كبيرة في المستشفى/ المركز (عكسي)	0.843
		أعتقد أنني أقوم بعمل جيد (عكسي)	0.927
		أشعر بسعادة كبيرة عند إتمام المهام المطلوبة مني (عكسي)	0.890
		حققت إنجازات كثيرة في العمل تستحق الثناء والتقدير (عكسي)	0.917
		أثق في قدرتي على إنجاز جميع المهام بنجاح (عكسي)	0.855

جميع معاملات التحميل معنوية عند 0.01

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

Psychological Resilience as a Moderating Variable in the Relationship of Workplace Ostracism and Psychological Contract Breach with Job Burnout: An Applied Study on Employees in Mansoura University's Hospitals and Medical Centers

Dr. Khaled Mahmoud Fahmi Ayyad

Abstract

This study aimed to investigate the direct effects of workplace ostracism and psychological contract breach on job burnout dimensions (exhaustion, cynicism, professional incompetence), and further test the moderating role of psychological resilience, by collecting the primary data from a sample of 369 employees from Mansoura University's hospitals and medical centers, and then analyzing this data using the partial least square–structural equation modeling (PLS-SEM). The findings revealed that workplace ostracism and psychological contract have a positive and significant effect on job burnout dimensions. Moreover, the results confirmed that a higher level of psychological resilience weakens the relationship of workplace ostracism and Psychological Contract Breach with job burnout dimensions. These findings highlight the importance of working on developing employees' psychological resilience to reduce their feelings of job burnout.

Keywords

Workplace Ostracism - Psychological Contract Breach - Psychological Resilience- Job Burnout- Conservation of Resources Theory

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

عياد، خالد محمود فهمي (2022). المرونة النفسية كمتغير معدل لعلاقة النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي بالاحترق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية 59(4)، 237-278.