



تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين: الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي – دراسة ميدانية بهجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف

إعداد

د. محمود بدوي أحمد كمال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة بني سويف

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية

دورية علمية محكمة

المجلد (٤) - العدد (١٣) - أبريل ٢٠٢٥

<https://www.rijcs.org/>

الناشر

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم ٤٨٩٠ بتاريخ ٢٢ أكتوبر ٢٠١٨ بجمهورية مصر العربية



The Effect of Workplace Ostracism on Employee Well-being: The Mediating Role of Psychological Contract Breach and Emotional Exhaustion - A Field Study in City Councils and Local Units in Beni Suef Governorate

Submitted by

Mahmoud Badawy Ahmed Kamal

Lecturer of Business Administration

Faculty of Commerce - Beni Suef University

Raya International Journal of Business Sciences

volume [4], issue [13], April 2025

<https://www.rijcs.org/>

Raya Higher Institute of Management and Foreign Trade in New Damietta

استهدف البحث اختبار الدور الوسيط لكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف،



والبالغ عددهم ٢٩٠ مفردة، وتم تجميع البيانات عن طريق قوائم الاستقصاء، وبلغت نسبة الاستجابة ٧٩% وبالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية أظهرت النتائج إدراك مفردات البحث بشكل متوسط إلى مرتفع لأبعاد متغيرات البحث (النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإرهاك العاطفي، ورفاهية العاملين)، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة بين النبذ في مكان العمل وكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي، ووجود علاقة تأثير سلبية معنوية مباشرة بين كل من "خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي"، ورفاهية العاملين، كما أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير سلبية معنوية مباشرة للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين بالإضافة إلى علاقة التأثير غير المباشرة للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط لكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي.

الكلمات المفتاحية: النبذ في مكان العمل - خرق العقد النفسي - الإرهاك العاطفي - رفاهية العاملين - مجالس المدن والوحدات المحلية.

Abstract

The research aims to test the mediating role of Psychological Contract Breach and Emotional Exhaustion in the relationship between Workplace Ostracism and Employee Well-being in City Councils and Local Units in Beni Suef Governorate, numbered 290 individuals. The data has been collected through survey lists, with a response rate of 79%. Based on structural equation modeling, The Results indicate that the research sample has a moderate to high awareness of the dimensions of the research variables (Workplace Ostracism, Psychological Contract Breach, Emotional Exhaustion, and Employee Well-being). Moreover, the research results show the existence of a direct positive significant relationship between Workplace Ostracism and Psychological Contract Breach, Emotional Exhaustion, a direct negative significant relationship between Psychological Contract Breach, Emotional

Exhaustion and Employee Well-being; and Workplace Ostracism on Employee Well-being, in addition to the indirect effect relationship of Workplace Ostracism on Employee Well-being through the mediating role of Psychological Contract Breach and Emotional Exhaustion.

Keywords: Workplace Ostracism – Psychological Contract Breach, Emotional Exhaustion – Employee Well-being - City Councils and Local Units.

مقدمة:

يُعد تكوين علاقات إيجابية مع زملاء العمل والانخراط في مجموعات العمل أحد أهم الاحتياجات البشرية فالإنسان بطبعه يرغب في الانتماء بأمكان العمل والحياة، وهذا الشعور يُحسن الصحة النفسية والبدنية للأفراد (Anjum & Hasan, 2024) وقد حازت ظاهرة سوء المعاملة خلال السنوات الأخيرة اهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، ويُعد النبذ في مكان العمل أحد أهم هذه الظواهر وهو من الموضوعات البحثية الحديثة (De Clercq, et al, 2019; Razzaghian, & Ghani, 2014) والذي يُعرف بالتجاهل أو الاستبعاد الاجتماعي من قبل الآخرين، وللنبذ في مكان العمل عدة صور منها معاملة الأشخاص بصمت، المحادثات القصيرة، الاستبعاد من الاجتماعات الرسمية، والتمييز في المعاملة. (Arslan, 2019, Kim & Jang, 2023)

أكد العديد من الباحثين أن توافر بيئة عمل إيجابية يعمق الشعور بالثقة لدى الفرد ويُسهل من عملية الاتصال، ويدرك الفرد حينها أن المنظمة تفي بالتزاماتها (Kutaula, et al, 2020; Li, et al, 2014) وفي المقابل فإن النبذ في مكان العمل يعكس عدم قدرة المنظمة على التخفيف بشكل كافٍ من بيئة العمل السلبية محققة بذلك خرق للعقد النفسي الضمني، وهو مجموعة من المعتقدات حول المسؤوليات والالتزامات التبادلية بين الفرد والمنظمة والمعتمدة على توقعات كلا الطرفين، وحينما يحدث خرق للعقد النفسي تتحقق العديد من النتائج السلبية منها انخفاض مستوى الالتزام، وارتفاع معدل الدوران، وانخفاض مستوى الرفاهية لدى العاملين. (Griep & Vantilborgh, 2018; Karagonlar, 2016)

تُعد أماكن العمل جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد تُظهر الجانب المثمر للإنسان، وكلما كان مناخ العمل أكثر راحة كلما كان التأثير إيجابياً في الأداء العام للأفراد إلا إنه حينما يتعرض الفرد لحالات التجاهل أو الإقصاء أي النبذ في مكان العمل فإن ذلك يُمثل ضغطاً على الفرد يؤثر على الأداء العام (Bedi, 2019; Mao, et al, 2018) ويُسبب العديد من الآثار الضارة ليس فقط على مستوى

الأداء، بل يمتد إلى العمل والحياة الأسرية حيث يولد شعور بالإرهاك العاطفي، والذي يعكس شعور الفرد باستنزاف الموارد الجسدية والعاطفية، ويؤثر سلباً على الصحة النفسية والبدنية أي رفاهية العاملين. (Howard, et al, 2019; Jiang, et al, 2020)

في ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى بيان تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط لكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي.

(١) مشكلة البحث

يُشكل النبذ في مكان العمل ضغطاً على العلاقات الشخصية، ويؤدي إلى عدد لا يُحصى من التأثيرات النفسية غير المرغوب فيها فحينما يدرك الشخص بأنه منعزل عن بيئة العمل حينئذ يشعر بالظلم مما يؤثر على رضائهم عن احتياجاتهم الاجتماعية بما في ذلك الحاجة إلى تقدير واحترام الذات (Liu, et al, 2015; Liu, & Xia, 2016) فإذا لم يشعر الموظف بأنه محل تقدير واهتمام من قبل المنظمة حينئذ يفقد الشعور بأهمية الوظيفة، ويغيب التناغم التنظيمي، ويظهر مناخ من الشك والإقصاء، وتختفي الثقة بين زملاء العمل مما يُسبب العديد من الصعوبات، ويخلق العديد من المشاعر السلبية لدى الفرد والاثار الضارة بالمنظمة. (Li, et al, 2021)

لقد أكدت العديد من الدراسات على النتائج السلبية المرتبطة بالنبذ في مكان العمل حيث توصلت دراسة (Wu, et al, 2011) إلى وجود تأثير سلبي للنبذ في مكان العمل على الأداء الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٠٨ مفردة من العاملين والمشرفين بشركتين للبترول والغاز بالصين. كما أكدت دراسة (Alicia, et al, 2011) على وجود علاقة سلبية معنوية بين النبذ في مكان العمل وكل من الارتباط الوظيفي، وأداء الخدمة حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٠٤ مفردة من العاملين بعدد من الفنادق وقدره ١٩ فندق بالصين.

كما توصلت دراسة (Zhao, et al, 2013) إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٣٩ مفردة من العاملين بعدد من الفنادق بالصين وقدره ٢١ فندق. وتناولت دراسة (Chung, 2015) الدور الوسيط للتوافق بين الفرد والمنظمة، والدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين النبذ في مكان العمل وكل من المواطنة التنظيمية، والسلوك الانحرافي في العمل، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٤٩ مفردة بعدد من المنظمات ب كوريا الجنوبية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل والسلوك الانحرافي، وعلاقة سلبية بين النبذ في مكان العمل والمواطنة التنظيمية كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للتوافق بين الفرد والمنظمة والدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك.

وتوصلت دراسة (Zheng, et al, 2016) إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل ونية ترك العمل وذلك على عينة قدرها ٢٥٦ مفردة من العاملين بعدد ٣ شركات تعمل بالمنطقة الشمالية بالصين، كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل وكل من الالتزام الفعال ونية ترك العمل. وفي ذات السياق توصلت دراسة (نور الدين، وآخرون، ٢٠٢٢) إلى وجود تأثير إيجابي للنبذ في مكان العمل على نية ترك العمل حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٤٢ مفردة من العاملين بصناعة الملابس الجاهزة بعدد من المنظمات بمدينة بورسعيد، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط لكل من الصمت التنظيمي، وسلوك إخفاء المعرفة.

وتوصلت دراسة (حجازي، ٢٠٢٥) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين الإشراف المسيء وكل من النبذ في مكان العمل والصمت التنظيمي، كما توصلت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية مباشرة بين النبذ في مكان العمل والصمت التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٦٠ مفردة من المعلمين بعدد من المدارس الحكومية بمحافظة الدقهلية.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن القول بأنه على الرغم من تناول العديد من الدراسات السابقة للنتائج السلبية المرتبطة بالنبذ في مكان العمل إلا أنه لا يزال هناك قصور في الدراسات المرتبطة بالتأثيرات النفسية والعاطفية غير المرغوب فيها للنبذ في مكان العمل، كما أنه لا تزال هناك حاجة إلى بحث آليات تفسير تأثير النبذ في مكان العمل على النتائج النفسية للأفراد، وفي حدود علم الباحث لا توجد دراسة تناولت تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي وهو ما يُمثل فجوة بحثية معرفية. كما قام الباحث بدراسة استطلاعية بقطاع التطبيق للتعرف على مدركات العاملين لأبعاد كل من "النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإنهاك العاطفي، ورفاهية العاملين"، وذلك عن طريق المقابلات المخططة مع عينة ميسرة مكونة من ٤٥ مفردة من العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف، وذلك خلال الفترة من (٢٠ فبراير إلى ١٠ مارس ٢٠٢٥) وأسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية عما يلي:

- أفاد أكثر من ٧٠٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنه يتم تجاهل آرائهم وأفكارهم أثناء حضور الاجتماعات الرسمية، ولا يتم التعامل معهم بطريقة ودودة أثناء حضور هذه الاجتماعات.

- أفاد أكثر من ٦٥٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنه يتم التمييز في المعاملة بين الأفراد حيث يقوم بعض رؤساء العمل باتخاذ ردود فعل صارمة حال حدوث خطأ من بعض الأفراد، وعدم اتخاذ أي رد فعل حال حدوث نفس الخطأ من زميل آخر.
- أفاد أكثر من ٥٠٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنه يتم إخفاء بعض المعلومات المطلوبة عنهم وتوفيرها لزملاء آخرين عند طلبها، كما يعتمد البعض التأخير في الرد على بعض المكاتبات الواردة من أحد الزملاء والاستجابة السريعة لنفس المكاتبات حينما تُطلب من زميل آخر.
- أفاد أكثر من ٦٤٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنهم يشعرون بانفصال شخصي عن زملائهم من حيث التحية غير المتبادلة أو عدم الرد عليها، المحادثات القصيرة مع بعض الزملاء ورؤساء العمل، وعدم الاعتراف بالإنجازات المحققة.
- أفاد أكثر من ٧٥٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنهم يشعرون بالإرهاك النفسي والبدني في نهاية يوم العمل، وأنهم يستهلكون الكثير من طاقتهم في العمل.
- أفاد أكثر من ٦٠٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنهم يشعرون بالغضب وعدم الارتياح نتيجة عدم وفاء جهة العمل بالتزاماتها معهم.
- أفاد أكثر من ٧٠٪ من عينة الدراسة الاستطلاعية بأنه حينما يشعرون بالتجاهل والاستبعاد داخل العمل يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى رضائهم عن وظائفهم ومسيرتهم المهنية، بل حياتهم بشكل عام.

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية وبناءً على الفجوة المعرفية في الدراسات السابقة تتمثل مشكلة هذه الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما هو مستوى إدراك العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية لكل من النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإنهاك العاطفي، ورفاهية العاملين؟
- ٢- ما هو التأثير المباشر للنبذ في مكان العمل على خرق العقد النفسي، الإنهاك العاطفي، ورفاهية العاملين؟
- ٣- ما هو التأثير المباشر لكل من خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي على رفاهية العاملين؟
- ٤- هل يُفسر كل من خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي كمتغيرين وسيطين العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين؟ وما هي طبيعة هذه الوساطة؟

(٢) أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- قياس وتحديد مستويات إدراك العاملين لكل من " النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإرهاك العاطفي، ورفاهية العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف.
- ٢- قياس وتحديد طبيعة العلاقة بين النبذ في مكان العمل وكل من " خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي " لدى العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف.
- ٣- قياس وتحديد طبيعة العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف.
- ٤- قياس وتحديد طبيعة العلاقة بين كل من " خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي " ورفاهية العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف.
- ٥- اختبار الدور الوسيط لكل من " خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي " في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف.
- ٦- التوصل إلى بعض الدلالات النظرية والعملية التي قد تؤدي إلى توسيع قاعدة البحث في مجال السلوكيات السلبية في بيئة العمل للحد من آثارها وتحقيق رفاهية العاملين.

(٣) أهمية البحث

تظهر أهمية هذا البحث النظرية والتطبيقية من الاعتبارات التالي:

١/٣ الأهمية العلمية:

- ١- تناولت الدراسات السابقة متغيرات هذا البحث بشكل منفصل أو دراسة العلاقة بين متغيرين فقط وبالتالي لا توجد دراسة - في حدود علم الباحث - تناولت العلاقات بين النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإرهاك العاطفي، ورفاهية العاملين في نموذج واحد يتم اختبار العلاقات بين متغيراته.
- ٢- تُعد الدراسة الحالية امتداد للدراسات السابقة التي تناولت الجوانب السلبية التي تستهلك طاقة الأفراد في بيئة العمل وذلك من منظور متطلبات الوظيفة حيث يتناول البحث الحالي تحليل طبيعة العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين.
- ٣- تتناول الدراسة الحالية نموذج الوساطة الثنائية لكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي ومن ثم توضح الدراسة الحالية آليات تفسير تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة.

٢/٣ الأهمية العملية:

- ١- يستمد البحث أهميته العملية من أهمية قطاع التطبيق حيث تُعد مجالس المدن والوحدات المحلية الجهة الإدارية المسؤولة عن تحقيق التنمية المستدامة من خلال دورها في إنشاء وإدارة المرافق العامة للدولة وتحسين الخدمات المحلية الواقعة في نطاقها.
- ٢- من المتوقع أن يُقدم البحث الحالي لمتخذي القرار بالأجهزة الإدارية للدولة نتائج علمية حول تأثير النبذ في مكان العمل على خرق العقد النفسي، وهو ما يُساعد في وضع السياسات الإدارية التي تكفل تحسين مستوى الالتزام بالعقد النفسي والذي ينعكس في النهاية على رفاهية العاملين.
- ٣- تُسهم الدراسة الحالية في توعية المسؤولين بمجالس المدن والوحدات المحلية بالنتائج السلبية للنبذ في مكان العمل والمرتبطة بزيادة مستوى الإنهاك العاطفي وهو ما يُساعد في وضع السياسات الإدارية التي تكفل الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين.
- ١- من المتوقع أن تُقدم الدراسة الحالية لمتخذي القرار في المنظمات محل الدراسة نتائج علمية وواقعية حول العوامل المؤثرة على رفاهية العاملين مما يُسهم في تحسين مستوى رفاهية العاملين والتي تُمثل مصدراً متجدداً للطاقة تدفع العاملين للبقاء والاستمرار، وتُعزز أدائهم لمهام وظائفهم.

(٤) الإطار النظري لمتغيرات البحث:

١/٤ النبذ في مكان العمل

يُشكل النبذ في مكان العمل ظاهرة نفسية واجتماعية تتجلى في الشعور بالتجاهل والاستبعاد من قبل الآخرين، ويؤثر النبذ في مكان العمل سلباً على رفاهية العاملين ويؤدي إلى زيادة التوتر، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، ومن أشكال النبذ التجاهل المتعمد والاستبعاد من الأنشطة الاجتماعية (Rabiul, et al, 2023) ويُشير إلى مدى إدراك الفرد بأنه يتم تجاهله أو استبعاده في بيئة العمل (Ferris, et al, 2015) كما يعكس شعور الموظفين بالعزلة والرفض نتيجة لسلوكيات غير عادلة ومتسلطة في بيئة العمل (Kanwal et al., 2019).

فالنبذ في مكان العمل يُعبر عن شعور نفسي يعتمد بشكل كبير على كيفية تقييم الأفراد لتصرفات أو مواقف الآخرين، ويختلف هذا المفهوم عن مفاهيم أخرى مثل الاستقواء، الفظاظة، والتمهيش الاجتماعي وذلك على اعتبار أنه سلوك خفي غير مباشر (Robinson, et al, 2013) يتسم بالخصائص الآتية:

- يُعد النبذ في مكان العمل نوعاً من أنواع العنف البارد فغالباً ما لا يكون لدى الجناة أي اتصال جسدي بالضحايا هم فقط يقومون بعزل الضحايا أو تجنب التواصل أو حجب المعلومات عنهم. (Zhou, et al, 2018)
- النبذ في مكان العمل شعور شخصي يرتبط بدرجة كبيرة بخصائص أو سمات الشخصية لدى الفرد لذلك يُعتبر إدراك النبذ في مكان العمل أمراً نسبياً حيث يُمكن أن يُدرك موظف عدم دعوته لتناول الغداء على أنه نوعاً من النبذ، ولكن بالنسبة لموظف آخر قد لا يكون له أهمية، ولذلك فإن نظرية التقييم المعرفي تُفسر اختلاف سلوكيات وتصرفات الأفراد حال تعرضهم للنبذ في مكان العمل. (Yao, et al, 2022)
- لا يقتصر النبذ في مكان العمل على مجموعة واحدة، بل يمكن للموظف أن يتعرض للنبذ من قبل الزملاء أو المشرفين، وقد أكدت العديد من الدراسات على النتائج السلبية للنبذ في مكان العمل والمرتبطة بالأمان، والرضا الوظيفي، المواطنة التنظيمية، وارتفاع معدل الدوران، والسلوك الانحرافي في بيئة العمل. (Wang, et al, 2012; Zhao & Sun, 2017; Choi Y, 2020)
- غموض الدافع والقصد من النبذ فقد يكون النبذ متعمداً، ويحدث عندما يكون مرتكب النبذ على دراية بأنه يتجنب الانخراط اجتماعياً مع الهدف بغية العقاب والانتقام أو الإيذاء أو تجنب الصراعات، وقد يكون النبذ غير متعمد، ويحدث عندما يكون مرتكب النبذ غير مدرك لانخراطه في سلوكيات تساهم في الاستبعاد الاجتماعي للآخرين، وبالرغم من أن النبذ غير المتعمد لا يحمل نية الإيذاء إلا أنه يسبب الضرر للهدف مثل النبذ المتعمد. (ورد في: طه، وعبد المطلب، ٢٠٢٣).

٢/٤ خرق العقد النفسي

- تُعد نظرية العقد النفسي امتداداً لنظرية التبادل الاجتماعي وتعكس العلاقة التبادلية بين المنظمة والعاملين فالعقد النفسي هو مجموعة من المعتقدات حول المسؤوليات والالتزامات التبادلية بين الفرد والمنظمة والمعتمدة على توقعات كلا الطرفين (Kutaula, et al, 2020) وينقسم العقد النفسي إلى نوعين من العقود هما عقود المعاملات وعقود العلاقات.
- عقود المعاملات: هي عقود قصيرة الأجل، تقوم على أساس المعاملة بالمثل من الأخذ والعطاء، وتندور في المقام الأول حول المكافآت الخارجية أي النقدية (Ahmad & Zafar, 2018) حيث تُشير للاتفاقيات التي يتم إجراؤها والتي تتطلب القيام بمهمة معينة مقابل نوعاً من المكافأة الملموسة، وتُركز على الحوافز المادية مثل الأجور العادلة، الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي،

والأمن الوظيفي (Griep, et al, 2018) وتتسم عقود المعاملات بالنطاق الضيق والإطار الزمني المحدود.

- عقود العلاقات: هي عقود طويلة الأجل، تقوم على العلاقات غير النقدية وتركز على التبادلات الاجتماعية التي تُلبّي التوقعات والمتطلبات غير الملموسة. (الصباغ، وآخرون، ٢٠٢٤؛ السلنكي، ٢٠١٧) حيث تبادل الحوافز الموجه نحو العلاقات (الدعم الاجتماعي، بيئة العمل الآمنة، المشرف الودود) وتتسم عقود العلاقات بالطبيعة الديناميكية والنطاق الشامل، وعلى سبيل المثال قد يعتقد الموظفون أن منظماتهم توفر لهم فرص للعمل والترقية مقابل الولاء والسلوك الإضافي (Boey & Vantilborgh, 2016).

تؤكد نظرية العقد النفسي على أنه في حالة عدم الوفاء بالالتزامات من قبل المنظمة يحدث ما يُسمى خرق العقد النفسي وهو تجربة عاطفية سلبية تنطوي بشكل أساسي على الغضب وخيبة الأمل (Yang, 2020) والذي قد يؤدي إلى العديد من النتائج السلبية مثل انخفاض مستوى الالتزام الوظيفي، السلوك الانحرافي، وارتفاع معدل الدوران فضلاً عن انخفاض مستوى الرفاهية لدى العاملين (Griep & Vantilborgh, 2018; Karagonlar, 2016)

٣/٤ الإنهاك العاطفي

يُعد الإنهاك العاطفي أحد أهم مكونات الاحتراق الوظيفي ويحدث حينما يُدرك الفرد تهديداً لموارده الذاتية؛ وفي ضوء نظرية الحفاظ على الموارد "COR" فإن الأفراد حينما يفقدون مواردهم الذاتية نتيجة تعرضهم لضغوط وظيفية فإنهم بحاجة إلى تجديد هذه الموارد وهو ما يجعل لديهم مستويات مرتفعة من الإنهاك العاطفي (chi & Liang, 2013; Khan, et al, 2020) يؤدي إلى العديد من النتائج السلبية.

والإنهاك العاطفي يُمثل نوعاً من أنواع الضغوط طويلة الأمد يحدث بغض النظر عن نوع الوظيفة ويعكس شعور الفرد باستنزاف الموارد الجسدية والعاطفية (Tran, 2024) كما يُعرف بأنه حالة من الاستياء والتوتر والألم النفسي تُصيب الفرد نتيجة الأعباء الزائدة في العمل وطبيعة التفاعل مع الآخرين مما يؤدي إلى تعرض الفرد لاستنزاف ذهني وجسدي وعاطفي (Bakker & Vries, 2021) كما يُشير إلى استنزاف الموارد العاطفية لدى الفرد نتيجة لعدم التوازن بين متطلبات الوظيفة والموارد الشخصية (Lubbadeh, 2020) وهناك العديد من أسباب الإنهاك العاطفي وذلك على النحو الآتي:

- خصائص الشخصية: يختلف مستوى الإنهاك العاطفي لدى الفرد باختلاف السمات الشخصية حيث أكد بعض الباحثين أن الأفراد الأكثر عصبية هم أكثر تعرضاً للإنهاك العاطفي حينما يواجهون صعوبات في العمل مقارنة بالأشخاص الأكثر استقرار نفسياً. (Pei & Wu, 2020).
- العلاقات والتفاعلات الاجتماعية: تلعب العلاقات الشخصية والتفاعلات الاجتماعية دوراً محورياً في تشكيل الإنهاك العاطفي فالأفراد بطبيعتهم لديهم رغبة وحاجة اجتماعية للانتماء والترابط، وتُعد أماكن العمل من الأماكن الأساسية لإشباع الحاجات الاجتماعية خاصة وأن الفرد يقضي جزء كبير من اليوم في مكان العمل، وقد أكدت العديد من الدراسات أن الإقصاء والاستبعاد من الظواهر السلبية التي تُسبب الإنهاك العاطفي. (O'Reilly, et al, 2015).
- طبيعة العمل ذاته: في ضوء نموذج موارد ومتطلبات الوظيفة يمكن القول بأن متطلبات الوظيفة لها تكلفة بدنية أو نفسية على الفرد. (Sun, et al, 2022) وحينما يبذل الفرد الكثير من الجهد بجانب ساعات العمل الأساسية لتلبية متطلبات الوظيفة دون الحصول على العائد والراحة اللازمة في الوقت المناسب حينئذ تُصبح هذه الاحتياجات ضغطاً يشعر به الفرد في مكان العمل وتؤدي إلى زيادة مستوى الإنهاك العاطفي. (Lee, et al, 2015).

٤/٤ رفاهية العاملين

يُعد مفهوم رفاهية العاملين من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال السلوك التنظيمي، ويعكس الشعور العام لدى الفرد بالمتعة والسعادة في العمل، وفي ضوء نظرية التوسيع والبناء -Broaden and Build Theory- يمكن القول بأن المشاعر الإيجابية لدى الفرد تُعزز القدرات النفسية، الاجتماعية، والمعرفية (Fisher, 2010 Fredrickson & Losada, 2013) وعلى اعتبار أن رفاهية العاملين تُعد من المشاعر الإيجابية فإنها تعمل على وضع أهداف أكثر تحديداً، وتكوين سلوكيات مسؤولة للعاملين.

قَدّم الكثير من الباحثين مفاهيم متعددة للرفاهية حيث عرّفها (Aboobaker, et al, 2021) بأنها نقطة التوازن التي تجمع بين موارد الفرد والتحديات التي تواجهه، وعرّفها (Duan, et al, 2019) بأنها الحالة الإيجابية التي يكون فيها الأفراد بالقرب من مستواهم الأمثل، ويتم قياسها من حيث الأداء الجسدي، الذهني، العاطفي، والاجتماعي.

كما عرّفها (Wattoo, et al, 2018) بأنها خلق بيئة تُعزز حالة الرضا التي تسمح للعاملين بالازدهار والعمل بكامل إمكاناتهم، وعرّف (عبد الشكور، ٢٠٢٣) رفاهية العاملين بأنها مجموعة من

المشاعر الإيجابية التي تجعل العاملين أكثر سعادة وإنتاجية وقدرة على مواجهة التحديات والصعوبات بما يُحقق طموحاتهم المهنية.

تعكس الرفاهية المقياس الأساسي للحالة النفسية والعاطفية لدى الفرد وهي مفهوم شامل يُجسد السعادة والرضا الذي يشعر به الفرد تجاه عمله وحياته؛ فالرفاهية تعكس الشعور بالإيجابية وغياب السلبية، وفي ضوء نظرية الانتماء فإن الفرد لديه حاجات أساسية تتعلق بالرغبة في تكوين علاقات اجتماعية أي الانتماء (Lai, et al, 2019; Liu, et al, 2019) ولإشباع حاجة الانتماء لدى الفرد فعليه أن يُدرك اهتمام الآخرين برفاهيته وأن لديهم مشاعر إيجابية نحوه، أي أن الرفاهية تعتمد على إشباع الاحتياجات الأساسية لدى الفرد (Baker & Kim, 2020; Van Wingerden, 2017) ويؤدي النبذ في مكان العمل إلى تدهور جودة العلاقات الاجتماعية، ويُحيط الحاجة للانتماء وهو ما يؤثر سلباً على رفاهية الأفراد من خلال إثارة المشاعر السلبية وتحفيز حالة عدم الرضا عن العمل والحياة (Syed, et al, 2019; Bilal, et al, 2015; Pillow, et al, 2018)

١/٤/٤ أبعاد رفاهية العاملين

في ضوء الأدبيات السابقة المرتبطة برفاهية العاملين يمكن القول بأنه على الرغم من عدم اتفاق الباحثين حول هذه الأبعاد إلا إنه يمكن للباحث استخدام أبعاد رفاهية العاملين التي قدّمها (Zheng, et al, 2015) حيث هي الأكثر ملائمة لطبيعة البحث الحالي، وتشمل ثلاث أبعاد على النحو الآتي:

- الرفاهية في مكان العمل: يعكس هذا البُعد مدى رضا الأفراد عن وظائفهم الحالية ومسئولياتهم وإنجازاتهم التي تم تحقيقها، وسعيهم إلى استخدام طرق ووسائل جديدة لإثراء عملهم. (Bobbio, et al, 2022)
- الرفاهية النفسية: يعكس هذا البُعد مدى شعور الفرد بالتقدم والازدهار الذي يؤكد على الحالة النفسية الجيدة ويرتبط بالإحساس العام بالسعادة والطمأنينة النفسية أي الإحساس الإيجابي بالراحة. (Isgör, & Haspolat, 2016)
- رفاهية الحياة: يعكس هذا البُعد مدى رضا الأفراد عن حياتهم واقترابهم من تحقيق أحلامهم وطموحاتهم، وسعيهم إلى تغيير طريقة وأسلوب حياتهم للأفضل.

(٥) مراجعة الدراسات السابقة وبناء نموذج البحث، وصياغة الفروض

١/٥ دراسات تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل وخرق العقد النفسي

تناولت دراسة (Rui & Song, 2019) الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٦١ مفردة من العاملين، ١٧٢ مفردة من المشرفين وعدد ٨ شركات تعمل بصناعات مختلفة بالصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للنبذ في مكان العمل على السلوك المضاد للإنتاجية، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية.

وبحثت دراسة (محمد، ٢٠٢١) الدور الوسيط لانتهاك العقد النفسي في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والصمت التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٨٤ مفردة من العاملين بمديرية الخدمات محافظة الشرقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية مباشرة بين الاستقواء في مكان العمل وكل من انتهاك العقد النفسي، والصمت التنظيمي، كما أيدت نتائج الدراسة الوساطة الجزئية لانتهاك العقد النفسي في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والصمت التنظيمي.

واستهدفت دراسة (سنوسي، ٢٠٢٣) بيان الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين الإشراف المسيء وسلوك العمل الانحرافي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٨٤ مفردة من العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظه الفيوم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين الإشراف المسيء وكل من انتهاك العقد النفسي، وسلوك العمل الانحرافي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والدور المعدل للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين الإشراف المسيء وسلوك العمل الانحرافي.

وحاولت دراسة (Sabira, et al, 2024) بيان الدور الوسيط لكل من " خرق العقد النفسي، والقيادة التبادلية " في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٥٠ مفردة من العاملين بالقطاع الصحي في باكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية، كذلك وجود علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل وكل من خرق العقد النفسي، والقيادة التبادلية كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والقيادة التبادلية في العلاقات المقترحة.

وفي سياق متصل تناولت دراسة (Liu, et al, 2024) الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٢٨ مفردة من العاملين بعدد من الفنادق بإحدى مدن الصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن النبذ في مكان العمل يؤدي إلى زيادة إدراك العاملين لخرق العقد النفسي وكذلك أيدت الدراسة الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والسلوك المضاد للإنتاجية.

وبحثت دراسة (Srivastava & Dhir, 2024) تأثير كل من " النبذ في مكان العمل، والسلوك اللاإنساني على الصحة النفسية من خلال الدور الوسيط لكل من " خرق العقد النفسي، والرغبة في الانتقام"، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٢٠ مفردة من العاملين في الصناعات التكنولوجية بالهند. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن النبذ في مكان العمل، والتصرفات غير الإنسانية تؤثر إيجابيا على الصحة النفسية حيث تعمل على زيادة مستوى الضغط والقلق النفسي، كما أيدت نتائج الدراسة التأثير الإيجابي للنبذ في مكان العمل على خرق العقد النفسي.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض الأول على النحو الآتي:

الفرض الأول: يؤثر النبذ في مكان العمل تأثيراً إيجابياً معنوياً في خرق العقد النفسي لدى العاملين بالمنظمات محل البحث.

٢/٥ دراسات تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل والإرهاك العاطفي

تناولت دراسة (Stradovnik, & Stare, 2018) الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين القيادة الميكافيلية والإرهاك العاطفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٦٣ مفردة من العاملين ببلديات سلوفانيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين القيادة الميكافيلية وكل من التهكم التنظيمي، والإرهاك العاطفي كذلك وجود علاقة إيجابية معنوية بين التهكم التنظيمي والإرهاك العاطفي كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين القيادة الميكافيلية والإرهاك العاطفي. وأوضحت دراسة (Choi, 2019) الدور المعدل للتبادل بين القائد والعضو في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والضيق النفسي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٢٦ مفردة من المدراء والعاملين بعدد من المنظمات بكوريا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل والشعور بالتوتر والإرهاق النفسي وتقلب المزاج، كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل للعلاقة التبادلية بين القائد والعضو.

وحاولت دراسة (Jiang, et al, 2021) بيان تأثير النبذ في مكان العمل على السلوك الانحرافي من خلال الدور الوسيط للإرهاك العاطفي، والدور المعدل للمرونة التنظيمية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٩٠ مفردة من العاملين بخطوط الإنتاج بعدد من المصانع بالصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل وكل من الإرهاك العاطفي، والسلوك الانحرافي كذلك وجود علاقة إيجابية معنوية بين الإرهاك العاطفي والسلوك الانحرافي كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل للمرونة التنظيمية في العلاقات المقترحة.

وبحثت دراسة (عبد اللطيف، والشوربيجي، ٢٠٢١) تأثير سلوكيات التنمر بآماكن العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٢٢ مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات المصرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين سلوكيات التنمر بآماكن العمل والاحتراق الوظيفي. واستهدفت دراسة (Parrray, et al, 2023) بيان الدور الوسيط للإرهاك العاطفي في العلاقة بين الفضاظة في مكان العمل والنتائج الوظيفية المتمثلة في "الضغوط الوظيفية، الرضا الوظيفي، ومعدل الدوران" وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٥٥٠ مفردة من العاملين بقطاع التعليم العالي بإحدى مدن الهند. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الفضاظة في مكان العمل والإرهاك العاطفي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإرهاك العاطفي في العلاقات المقترحة لنموذج الدراسة.

وحاولت دراسة (Al-kashab, 2024) بيان تأثير الإشراف المسيء على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للإرهاك العاطفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢١٢ مفردة من العاملين بعدد من المراكز الطبية الخاصة بإحدى مدن العراق. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الإشراف المسيء والإرهاك العاطفي كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن الصداقة في مكان العمل تعمل على تخفيض التأثير الإيجابي للإشراف المسيء على الإرهاك العاطفي، وتخفيض التأثير السلبي غير المباشر للإشراف المسيء على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وأوضحت دراسة (مهدي، ومحمد، ٢٠٢٤) الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ١٨٢ مفردة من العاملين بهيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للنبذ في مكان العمل على كل من الاحتراق الوظيفي، والثقة التنظيمية، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي.

وتناولت دراسة (Ibrahim & Olaleye, 2025) الدور الوسيط للإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل وإنتاجية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٩٦ مفردة من العاملين بعدد من المصانع بالأردن. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل والإرهاك العاطفي ووجود علاقة سلبية معنوية بين النبذ في مكان العمل وإنتاجية العاملين، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل وإنتاجية الأفراد.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض الثاني على النحو الآتي:

الفرض الثاني: يؤثر النبذ في مكان العمل تأثيراً إيجابياً معنوياً في مستوى الإرهاك العاطفي لدى العاملين بالمنظمات محل البحث.

٣/٥ دراسات تناولت العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين

قدمت دراسة (Cheng & Ma, 2022) نموذجاً ثنائي الاتجاه لتوضيح تأثير النبذ في مكان العمل على سلوك المبادرة الذاتية للمرؤوسين من خلال التماثل التنظيمي، ورفاهية العاملين كمتغيرات وسيطة، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٦١ مفردة بعدد من المنظمات العاملة بالصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين النبذ في مكان العمل وكل من السلوك الابتكاري، التماثل التنظيمي، ورفاهية العاملين، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط لكل من رفاهية العاملين، والتماثل التنظيمي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل، وسلوك المبادرة الذاتية.

وتناولت دراسة (Kılınç & Doğan, 2022) الدور المعدل للنبذ في مكان العمل في العلاقة بين الصراع التنظيمي ورفاهية العاملين النفسية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٠٩ مفردة من العاملين بعدد من المنظمات الخاصة والعامة بتركيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن كل من الصراع التنظيمي، والنبذ في مكان العمل يؤثران سلباً على رفاهية العاملين، كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل للنبذ في مكان العمل في العلاقة بين الصراع التنظيمي والرفاهية النفسية للعاملين.

واستهدفت دراسة (Jang & Chen, 2022) بيان تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٨٥ مفردة من العاملين بعدد من الصناعات بكوريا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير سلبي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط للحاجة إلى الرضا، كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل للقيادة الأصيلة في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والحاجة للرضا.

وحاولت دراسة (Fatima, et al, 2023) التعرف على طبيعة العلاقة بين النبذ في مكان العمل والرفاهية النفسية، وتم تطبيق الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بعدد من الجامعات الخاصة والحكومية في باكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين النبذ في مكان العمل والرفاهية النفسية. وتناولت دراسة (Wang, et al, 2023) آليات تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط للإنهاك العاطفي، والدور المعدل لمناخ التسامح، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٨٢ مفردة بعدد ٦٨ شركة بإحدى مدن الصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإنهاك العاطفي، والدول المعدل لمناخ التسامح في العلاقة المقترحة لنموذج الدراسة. واستهدفت دراسة (Anjum & Hasan, 2024) بيان الدور الوسيط للضغوط الوظيفية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والرفاهية النفسية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٠٠ مفردة من أعضاء هيئة التدريس بعدد من الجامعات العاملة في باكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل والضغوط الوظيفية، وعلاقة سلبية بين النبذ في مكان العمل والرفاهية النفسية، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للضغوط الوظيفية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والرفاهية النفسية.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض الثالث على النحو الآتي:

الفرض الثالث: يؤثر النبذ في مكان العمل تأثيراً سلبياً معنوياً في رفاهية العاملين بالمنظمات محل البحث.

٤/٥ دراسات تناولت العلاقة بين خرق العقد النفسي ورفاهية العاملين

تناولت دراسة (Cassar & Buttigieg, 2015) الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين العدالة التنظيمية ورفاهية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٦٢٠ مفردة من العاملين بصناعة السيارات بجمهورية مالطا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن خرق العقد النفسي يتوسط جزئياً العلاقة بين العدالة التنظيمية ورفاهية العاملين بالمنظمات محل البحث. واستهدفت دراسة (Erkutlu, & Chafra, 2016) بيان الدور المعدل للأمان النفسي وخرق العقد النفسي في العلاقة بين القيادة الخيرية ورفاهية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ١٠٠٩ مفردة من العاملين بعدد من الفنادق ذات الخمس نجوم بالصين وقدره ٢٣ فندق. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين القيادة الخيرية ورفاهية العاملين، كما أوضحت الدراسة أن إيجابية هذه العلاقة تتزايد في ظل الشعور بالأمان النفسي، وتنخفض إيجابية العلاقة في ظل خرق العقد النفسي.

وبحثت دراسة (Reimann, M., & Guzy, 2017) تأثير خرق العقد النفسي على الصحة النفسية والبدنية للعاملين حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٨٧٠ مفردة من العاملين بعدد من الصناعات المتنوعة بألمانيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين خرق العقد النفسي وكل من الصحة النفسية والجسدية، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للصحة النفسية في العلاقة بين خرق العقد النفسي والصحة البدنية. وتناولت دراسة (Collins, & Beauregard, 2020) تأثير العقد النفسي على كل من الرضا الوظيفي، ورفاهية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٨١ مفردة من الأطباء العاملين بالقطاع الصحي بأيرلندا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب والتطور الوظيفي من أهم مكونات العقد النفسي، كما أكدت الدراسة أن الدعم التنظيمي، والتدريب من أهم عناصر خرق العقد النفسي، وأيدت نتائج الدراسة التأثير السلبي لخرق العقد النفسي على كل من الرضا الوظيفي، ورفاهية العاملين.

واستهدفت دراسة (Morsch, et al, 2020) بيان الدور الوسيط للصمت التنظيمي في العلاقة بين خرق العقد النفسي ورفاهية العاملين، كذلك الدور المعدل للإشراف المسيء في العلاقة بين خرق العقد النفسي والصمت التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٥٩ مفردة من العاملين بصناعات متعددة بهولندا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين خرق العقد النفسي ورفاهية العاملين، كما أيدت نتائج الدور الوسيط للصمت التنظيمي، والدور المعدل للإشراف المسيء.

وتناولت دراسة (Mensah, et al, 2024) تأثير خرق العقد النفسي على الصحة النفسية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٤٨ مفردة من العاملين بقطاع الاتصالات بغانا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن خرق العقد النفسي يؤثر تأثيراً سلبياً معنوياً مباشراً على الصحة النفسية، وكذلك تأثير غير مباشر من خلال الرقابة الذاتية وإدراك عدم المساواة.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض الرابع على النحو الآتي:

الفرض الرابع: يؤثر خرق العقد النفسي تأثيراً سلبياً معنوياً على رفاهية العاملين بالمنظمات محل البحث.

٥/٥ دراسات تناولت العلاقة بين الإنهاك العاطفي ورفاهية العاملين

تناولت دراسة (Boekhorst, et al, 2017) الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين كثافة العمل والرضا عن الحياة من خلال الإنهاك العاطفي كمتغير وسيط، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ١٤٩ مفردة من العاملين بقطاع التمريض بعدد من المستشفيات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين كثافة العمل وكل من الإنهاك العاطفي، والرضا عن الحياة كذلك

وجود علاقة سلبية معنوية بين الإنهاك العاطفي والرضا عن الحياة، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإنهاك العاطفي والدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقات المقترحة لنموذج الدراسة. واستهدفت دراسة (Qi, et al, 2020) بيان الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والسلوك اللاأخلاقي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٥٠ مفردة من العاملين بالتمريض بعدد من المستشفيات بالصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين النبذ في مكان العمل والسلوك غير الأخلاقي كما أيدت الدراسة الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة المقترحة لنموذج الدراسة.

وبحثت دراسة (Islam, et al, 2022) الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين الاستقواء الوظيفي ورفاهية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣١٤ مفردة من العاملين بقطاع التمريض بعدد من المؤسسات الصحية بباكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية سلبية بين الاستقواء الوظيفي ورفاهية العاملين، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي. واستهدفت دراسة (Wahab & Blackman, 2023) بيان تأثير كل من الشخصية المبادرة، والقدرة التنافسية على رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢١٣ مفردة من العاملين بقطاع التجزئة في ماليزيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين الشخصية المبادرة ورفاهية العاملين، كما توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يتوسط جزئياً هذه العلاقة في حين أكدت نتائج الدراسة عدم معنوية العلاقة بين القدرة التنافسية ورفاهية العاملين.

وبحثت دراسة (George & Sreedharan, 2023) تأثير الإنهاك العاطفي على رفاهية العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٤٩ مفردة من العاملين بصناعة تكنولوجيا المعلومات بإحدى مدن الهند. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين الإنهاك العاطفي ورفاهية العاملين. وفي سياق متصل تناولت دراسة (Hameli, et al, 2024) تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي من خلال الدور الوسيط لرفاهية العاملين النفسية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٣٠ مفردة من العاملين بوظيفة محاسب بعدد من الشركات الخاصة بكوسوفو. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين الاحتراق الوظيفي وكل من الرفاهية النفسية، والرضا الوظيفي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للرفاهية النفسية في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، والرضا الوظيفي.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض الخامس على النحو الآتي:

الفرض الخامس: يؤثر الإجهاد العاطفي تأثيراً سلبياً معنوياً على رفاهية العاملين بالمنظمات محل البحث.

٦/٥ دراسات تناولت الدور الوسيط لخرق العقد النفسي

تناولت دراسة (Chen & Wu, 2017) الدور الوسيط لكل من " التبادل بين القائد والعضو، وخرق العقد النفسي" في العلاقة بين القيادة التحويلية ومعدل الدوران الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٢٦ مفردة من موظفي الصف الأمامي بعدد من الفنادق السياحية بتايوان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن القيادة التحويلية تؤثر في عملية التبادل بين القائد والعضو وبالتبعية التأثير في خرق العقد النفسي مما يؤدي إلى انخفاض معدل الدوران.

واستهدفت دراسة (Rai & Agarwal, 2018) بيان الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والصمت التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٨٣٥ مفردة من العاملين بعدد من المنظمات بالهند ونظام العمل الدائم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين الاستقواء في مكان العمل والصمت التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى أن خرق العقد النفسي يتوسط هذه العلاقة، وأن الصداقة في مكان العمل تسهم في تعديل هذه العلاقة.

وبحثت دراسة (Ma, et al, 2019) الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين الشعور بعدم الأمان الوظيفي، والسلوك المضاد للإنتاجية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢١٢ مفردة من العاملين بمجموعة النقل الجوي الصينية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن خرق العقد النفسي يتوسط جزئياً تأثير عدم الأمان الوظيفي على السلوك المضاد للإنتاجية، كما توصلت الدراسة إلى أن هذا التأثير يختلف باختلاف نوع العمل دائم أم مؤقت.

وأيدت دراسة (Bari, et al, 2023) الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل وسلوك إخفاء المعرفة، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٤٩٤ مفردة من العاملين بعدد من الشركات التكنولوجية في باكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة تأثير إيجابية مباشرة وغير مباشرة من خلال خرق العقد النفسي بين الاستقواء في مكان العمل وسلوك إخفاء المعرفة. وفي ذات السياق تناولت دراسة (Chaudhary & Islam, 2025) الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل وسلوك إخفاء المعرفة، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٤٣ مفردة من العاملين بالتمريض بالقطاع الصحي في باكستان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للاستقواء الوظيفي على إخفاء المعرفة من خلال الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل للتوجه بالتعلم في العلاقة بين خرق

العقد النفسي وإخفاء المعرفة. واستهدفت دراسة (Cheng, et al, 2025) بيان الدور الوسيط لخرق العقد النفسي في العلاقة بين الوعي بالذكاء الاصطناعي والصمت الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٣٥ مفردة من مقدمي الخدمة بعدد من الفنادق بالصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الوعي بالذكاء الاصطناعي وكل من خرق العقد النفسي، والصمت الوظيفي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والدور المعدل للهوية الأخلاقية في العلاقات المقترحة لنموذج الدراسة.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض السادس على النحو الآتي:

الفرض السادس: يتوسط خرق العقد النفسي العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين بالمنظمات محل البحث.

٧/٥ دراسات تناولت الدور الوسيط للإنهاك العاطفي

تناولت دراسة (Huang, et al, 2020) الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين الإشراف المسيء والانسحاب الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٦٧ مفردة من العاملين بعدد من الصناعات بتايوان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى إن الإنهاك العاطفي يتوسط جزئياً العلاقة بين الإشراف المسيء والانسحاب الوظيفي.

واستهدفت دراسة (عثمان، ٢٠٢٤) بيان الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين القيادة المدمرة والصمت التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٧٢ مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات التابعة لمنظومة التأمين الصحي الشامل محافظة بورسعيد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي مباشر للقيادة المدمرة على كل من الاحتراق الوظيفي، والصمت التنظيمي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين القيادة المدمرة والصمت التنظيمي.

وفي ذات السياق تناولت دراسة (Liu, 2024) الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين القيادة المؤقتة والسلوك التنظيمي الاستباقي غير الأخلاقي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٨٠ مفردة في صناعات متعددة بالصين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين القيادة المؤقتة وكل من الإنهاك العاطفي، والسلوك الاستباقي غير الأخلاقي، وأيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإنهاك العاطفي، والدور المعدل للتعقيد الوظيفي في العلاقات المقترحة لنموذج الدراسة.

وأوضحت دراسة (Chu, Chou, 2024) الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل الهجين وسلوكيات الانسحاب الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢١٣ مفردة من العاملين بالولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين ضغوط العمل الهجين وكل من الإنهاك العاطفي، وسلوكيات الانسحاب الوظيفي كذلك وجود علاقة إيجابية معنوية بين الإنهاك العاطفي والانسحاب الوظيفي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين ضغوط العمل الهجين والانسحاب الوظيفي.

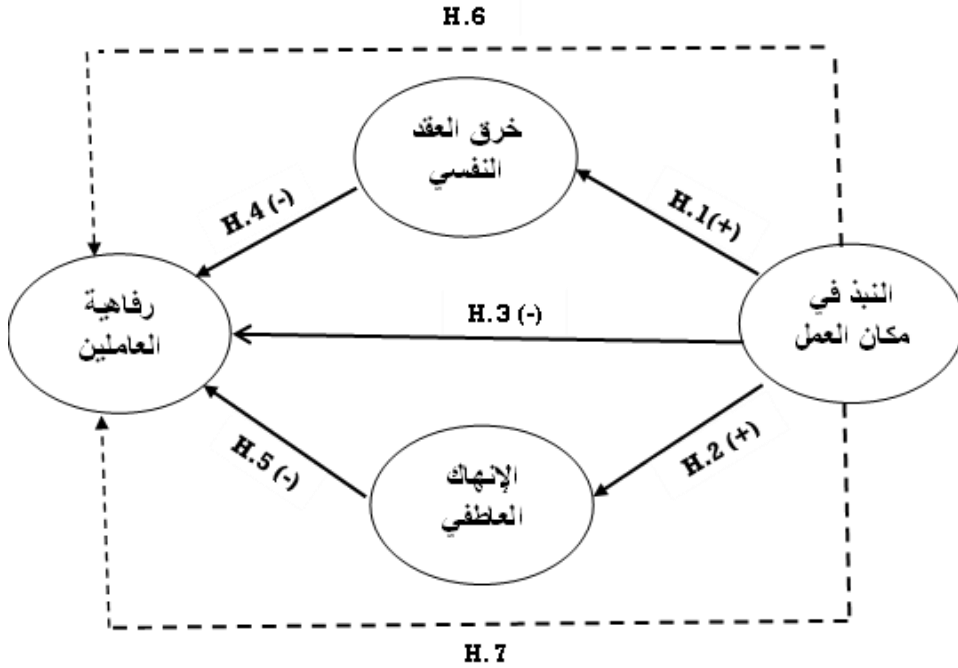
وحاولت دراسة (سعد، وإبراهيم، ٢٠٢٤) بيان الدور الوسيط لكل من الصمت التنظيمي، والاحتراق الوظيفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والأداء الإبداعي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٨٤ مفردة من العاملين بعدد من الشركات العاملة في صناعة الأسمت بالقاهرة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين النبذ في مكان العمل وكل من الصمت التنظيمي، والاحتراق الوظيفي، كذلك وجود علاقة سلبية معنوية بين النبذ في مكان العمل والإداء الإبداعي فضلاً عن وجود علاقة سلبية معنوية بين كل من الصمت التنظيمي، والاحتراق الوظيفي والأداء الإبداعي كما أيدت نتائج الدراسة الوساطة الجزئية لكل من الصمت التنظيمي، والاحتراق الوظيفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والأداء الإبداعي.

واستهدفت دراسة (Tran Pham, 2024) بيان الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين سلوك إخفاء المعرفة والأداء الوظيفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٦٢ مفردة من العاملين بعدد من الشركات بفيتنام. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لسلوك إخفاء المعرفة على الإنهاك العاطفي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الوسيط للإنهاك العاطفي في العلاقة بين إخفاء المعرفة والأداء الوظيفي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور المعدل للمرونة النفسية في العلاقات المقترحة لنموذج الدراسة.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض السابع على النحو الآتي:

الفرض السابع: يتوسط الإنهاك العاطفي العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين بالمنظمات محل البحث.

وفي ضوء التحليل السابق يمكن صياغة النموذج النظري لهذا البحث والعلاقات بين متغيراته، والتي سيتم اختبارها ميدانياً في الشكل الآتي:



شكل (١)

النموذج النظري للبحث

(٦) منهج البحث

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه تم استخدام المنهج الاستنباطي Deductive Approach في تكوين الإطار النظري للبحث وتحديد المتغيرات التي تضمنها نموذج البحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتحديد طرق قياس هذه المتغيرات وتطوير الإطار المقترح للعلاقات بينهما، كما استخدم الباحث المنهج الاستقرائي Inductive Approach حيث قام بتوجيه قائمة استقصاء لعينة من مجتمع البحث وقام بتحليل البيانات والتوصل من خلال ذلك لنتائج البحث ويتضمن منهج البحث ما يلي:

١/٦ مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين الدائمين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف، والبالغ عددهم (٧ مجلس مدينة، ٤٠ وحدة محلية)، وبإجمالي عدد العاملين (7250) مفردة خلال شهر فبراير ٢٠٢٥ (إدارة الموارد البشرية بديوان عام محافظة بني سويف، ٢٠٢٥) وبناءً على معادلة تحديد حجم العينة عند درجة ثقة ٩٥٪، ونسبة خطأ $\pm 5\%$ ، ونسبة توافر الظاهرة بالمجتمع ٥٠٪ يكون حجم العينة الممثل لحجم المجتمع يساوي (٣٦٥) مفردة من العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية، وتم الحصول على إطار يتضمن

أسماء ووظائف العاملين بمجتمع البحث من مركز المعلومات بمحافظة بني سويف، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من هذا الإطار وتوزيعها على مجالس المدن والوحدات المحلية بطريقة التوزيع المتناسب (طبقاً لعدد العاملين بمجالس المدن) وبلغت نسبة الردود حوالي (٧٩٪) تقريباً، وكان عدد القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي (٢٩٠) بعد استبعاد (٧٥) قائمة غير مكتملة أو بها أكثر من إجابة واحدة لنفس البند. وتتمثل وحدة المعاينة في الموظف سواء كان ذكر أو أنثى في وظيفة دائمة بمجالس المدن والوحدات المحلية الخاضعة للبحث في كافة المستويات الإدارية، ويوضح الجدول رقم (١) بيانات المجتمع والعينة والقوائم المستردة وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (١)

توزيع العينة على مفردات مجتمع البحث

مجالس المدن	عدد الوحدات المحلية	عدد العاملين	النسبة	العينة	القوائم المستردة
مجلس مدينة بني سويف	٦	٢٤٠٠	33%	120	98
مجلس مدينة الواسطي	٦	٩٧٠	13.3%	49	42
مجلس مدينة ناصر	٥	٩٠٠	12.4%	45	37
مجلس مدينة إهناسيا	٥	٨٨٠	12.2%	44	32
مجلس مدينة ببا	٦	٨٥٠	11.8%	43	35
مجلس مدينة سمسطا	٥	٧٥٠	10.3%	38	29
مجلس مدينة الفشن	٧	٥٠٠	7%	26	17
الإجمالي	٤٠	٧٢٥٠	1٠٠٪	365	290

المصدر: إعداد الباحث في ضوء سجلات الموارد البشرية بديوان عام محافظة بني سويف (مركز المعلومات بمحافظة بني سويف، فبراير ٢٠٢٥)

٢/٦ متغيرات البحث وطرق قياسها:

وفقاً لنموذج البحث وفروضه يتضمن البحث أربع متغيرات وهي النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإنهاك العاطفي، ورفاهية العاملين، وقد تم قياس هذه المتغيرات بالاعتماد على مقاييس تم استخدامها في العديد من الدراسات السابقة على النحو الآتي:

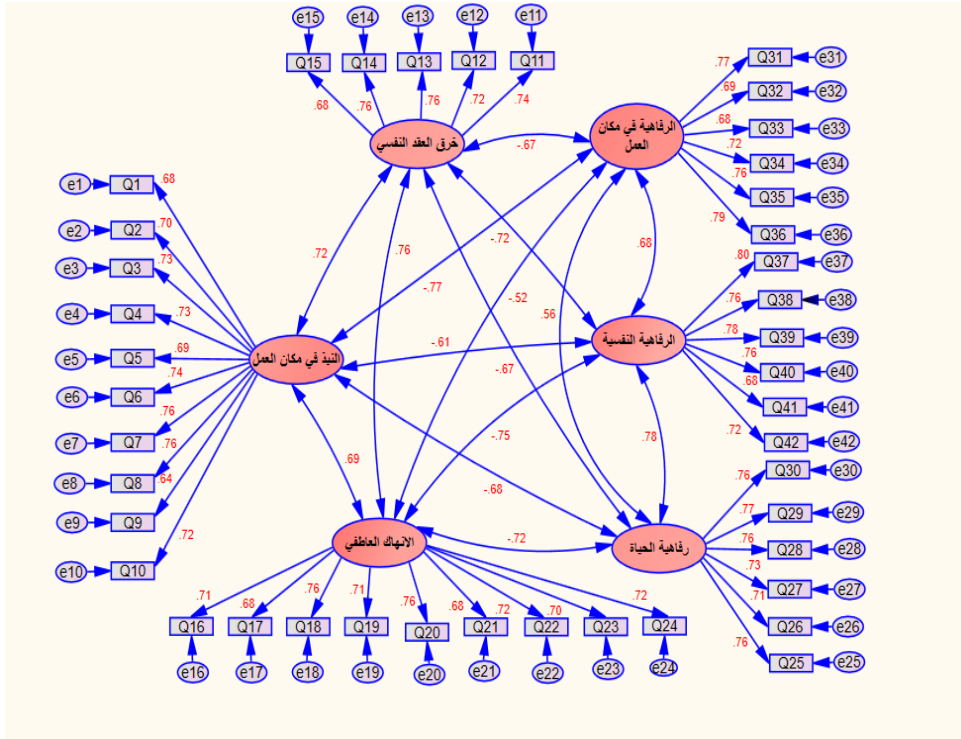
• تم تحديد حجم العينة باستخدام الموقع الإلكتروني لتحديد حجم العينة

<https://www.calculator.net/sample-size-calculator.htm>

- قياس متغير النبذ في مكان العمل: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مقياس النبذ في مكان العمل الذي قدمه (Ferris et al, 2008) وتم استخدامه في العديد من الدراسات العربية والأجنبية (نورالدين، والعزي، ٢٠٢٢؛ عياد، ٢٠٢٢؛ حجازي، ٢٠٢٥؛ Wang, et al, 2023; Cheng & Ma, 2022; De Clercq, et al, 2019) ويشمل هذا المقياس ١٠ عبارات تقع في البند أولاً بقائمة الاستقصاء.
- قياس متغير خرق العقد النفسي: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مقياس خرق العقد النفسي الذي قدمه (Robinson & Morrison, 2000) وتم استخدامه في العديد من الدراسات العربية والأجنبية (حسانين، وعبد الحميد، ٢٠١٩؛ مناع، ٢٠٢٢؛ سنوسي، ٢٠٢٣؛ Cheng, et al, 2025; Chaudhary & Islam, 2025; Bari, et al, 2023) ويشمل هذا المقياس ٥ عبارات تقع في البند ثانياً بقائمة الاستقصاء.
- قياس متغير الإنهاك العاطفي: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مقياس الإنهاك العاطفي الذي قدمه (Maslach & Jackson, 81) وتم استخدامه في العديد من الدراسات العربية والأجنبية (بكر، ٢٠٢١؛ عجوة، وآخرون، ٢٠٢٥؛ Tran, 2024; Liu, 2024; Huang, et al, 2020) ويشمل هذا المقياس ٩ عبارات تقع في البند ثالثاً بقائمة الاستقصاء.
- قياس متغير رفاهية العاملين: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مقياس رفاهية العاملين الذي قدمه (Zheng, et al, 2015) وتم استخدامه في العديد من الدراسات العربية والأجنبية (عبد الشكور، ٢٠٢٣؛ المنطاوي، ٢٠٢٤؛ Wang, et al, 2023; Bobbio, et al, 2022) ويشمل هذا المقياس ١٨ عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد (بُعد رفاهية الحياة: العبارات من ١-٦، بُعد رفاهية مكان العمل: العبارات من ٧-١٢، وبُعد الرفاهية النفسية: العبارات من ١٣-١٨) تقع هذه العبارات في البند رابعاً بقائمة الاستقصاء.

٣/٦ تصميم واختبار أداة الدراسة، وطريقة تجميع البيانات:

تم تصميم قائمة استقصاء تتضمن بنود مقياس الدراسة لجمع البيانات الأولية لاختبار فروض الدراسة، وقبل جمع البيانات بشكل نهائي، تمت مراجعتها مع بعض الأكاديميين في مجال إدارة الأعمال لتحديد صلاحية المحتوى، ثم خضعت لمجموعة من الاختبارات الإحصائية لتحديد ثبات واعتمادية وصلاحية المقاييس المستخدمة، وبعد استرداد القوائم الصالحة للتحليل تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA وحساب مقاييس الثبات والاعتمادية والصلاحية، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (Amos 24)، وتظهر نتائج هذه الاختبارات في الشكل رقم (٢) والجدول رقم (٢) وذلك على النحو التالي:



شكل رقم (٢)

التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

- يوضح الشكل رقم (٢) أن معاملات تشبع (تحميل) بنود كل مقياس على متغيرها الكامن أكبر من (٠,٦)، حيث تراوحت معاملات تشبع بنود مقياس النبتذ في مكان العمل على متغيرها الكامن بين (٠,٦٤ إلى ٠,٧٦) وتراوحت معاملات تشبع بنود مقياس خرق العقد النفسي على متغيرها الكامن بين (٠,٦٨ إلى ٠,٧٦)، أما معاملات تشبع بنود مقياس الإنهاء العاطفي على متغيرها الكامن فتراوحت بين (٠,٦٨ إلى ٠,٧٦)، وأخيرا تراوحت معاملات تشبع بنود مقياس رفاهية العاملين على متغيرها الكامن (٠,٦٨ إلى ٠,٨٠)، مما يعني وجود درجة عالية من اتساق كل مقياس منها وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق وصلاحيه المقاييس، وفقا لمعايير ملائمة نماذج القياس (Hu & Bentler 1999).

جدول (٢)

مؤشرات ثبات وصلاحية المقاييس

المقياس	الثبات المركب CR	الصدق التقاربي AVE	التباين المشترك MSV الأكبر	الصدق التمييزي
النبذ في مكان العمل	0.922	0.733	0.628	تحقق
خرق العقد النفسي	0.931	0.793	0.669	تحقق
الإنهاك العاطفي	0.905	0.832	0.707	تحقق
رفاهية الحياة	0.898	0.735	0.597	تحقق
رفاهية في مكان العمل	0.944	0.738	0.648	تحقق
الرفاهية النفسية	0.914	0.772	0.685	تحقق

المصدر: نتائج اختبار نموذج القياس باستخدام (Amos 24)

- يوضح الجدول رقم (٢) اختبار الثبات المركب لمقاييس الدراسة (Composite Reliability (CR باستخدام ثبات ماكدونالد "أوميغا MacDonal's Omega Reliability، ويتحقق الثبات المركب للمقياس إذا كانت قيمة معامل أكبر من (٠,٧٠)، واختبار الصدق التقاربي Convergent Validity من خلال حساب متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE)، ويجب أن تكون قيمة (AVE) للمقياس أكبر من (٠,٥) وأقل من قيمة الثبات المركب (CR) واختبار الصدق التمايزي Discriminant Validity ويتحقق الصدق التمايزي عندما تكون قيمة (AVE) لكل متغير كامن أكبر من قيمة التباين المشترك الأكبر (MSV) بين المتغيرات الكامنة في نموذج القياس (Henseler, J., ET AL, 2015). ويوضح الجدول رقم (٢) تحقق معاملات الثبات والصدق والصلاحية لجميع مقاييس الدراسة.
- أظهرت نتائج الاختبار درجات مرتفعة لمؤشرات توافق بيانات النموذج (CMIN=2110.726, CMIN/DF=2.625, CFI=0.952, RMSEA=.039, NFI Delta =0.927,IFI Delta2 DF=804, =0.953 وتُشير جميع هذه المؤشرات إلى أن جودة نموذج القياس ممتازة وفقاً لمعايير (Hu and Bentler, 1999)
- نظراً للاعتماد على نفس وحدة المعاينة لقياس جميع المتغيرات بأسلوب التقرير الذاتي - تم اختبار التحيز في طريقة القياس بالاعتماد على اختبار هيرمان للعامل الكامن الواحد (Harman single-factor test)، وذلك بتحميل جميع بنود المقاييس لعامل كامن واحد، وقد بلغت نسبة التباين للعامل الكامن (٣٧,٦٦٪)، ووفقاً لهذا الاختبار يكون هناك تحيز في القياس إذا كانت هذه

النسبة أكبر من أو تساوي ٥٠٪ (Podsakoff, et al, 2003)، لذلك تخلص طريقة القياس في هذه الدراسة من تحيز الطريقة المشتركة للقياس. ويوضح جدول رقم (٣) توصيف متغيرات الدراسة من حيث المتوسط العام لكل متغير والانحراف المعياري عن المتوسط.

جدول (٣)

توصيف متغيرات الدراسة

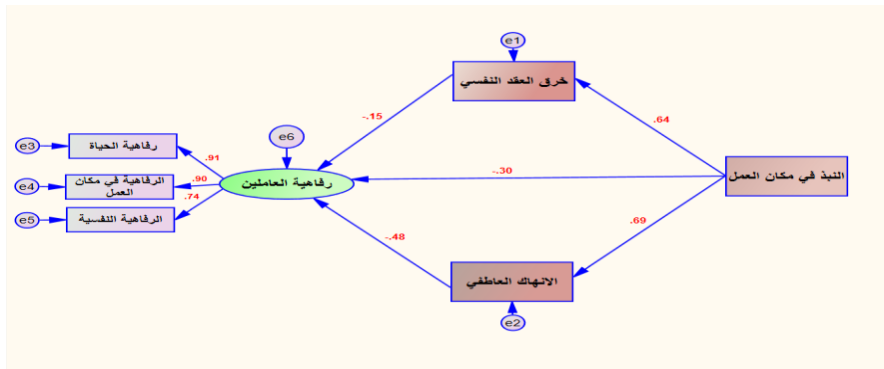
الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	المتغيرات
٠,٧٤٩٧٥	٣,٧٨٠٣	٢٩٠	النبت في مكان العمل
٠,٧٥٣١٣	٣,٨٨٣١	٢٩٠	خرق العقد النفسي
٠,٧٣٤٣١	٤,٠٣٥١	٢٩٠	الإنهاك العاطفي
٠,٦٨٠٨٥	٣,٤٢٣٤	٢٩٠	رفاهية العاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- يلاحظ من جدول رقم (٣) أن جميع متغيرات الدراسة حصلت على متوسط حسابي فوق الدرجة المتوسطة لمقياس Likert الخماسي المستخدم في هذه الدراسة، ورغم تقارب هذه المتوسطات إلا أن المتغير الوسيط الثاني (الإنهاك العاطفي) سجل أعلى متوسط يليه المتغير الوسيط الأول (خرق العقد النفسي) ثم المتغير المستقل (النبت في مكان العمل) وأخيراً المتغير التابع (رفاهية العاملين)

(٧) نتائج اختبار الفروض

تم اختبار صحة الفروض بالاعتماد على تحليل المسار لنموذج العلاقات المباشرة والوسيلة، باستخدام برنامج (Amos 24)، ويوضح الشكل (٣) والجدول (4,5,6) نتائج هذا التحليل:



شكل رقم (٣)

نموذج تحليل مسار العلاقات لمتغيرات الدراسة

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

جدول (٤)

معلومات المسار المعيارية للعلاقة بين متغيرات النموذج ومعنويتها

مسار العلاقة	معلمة المسار (B)	الخطأ المعياري (SE)	قيمة (T)	المعنوية (P)
النبذ في مكان العمل ---> خرق العقد النفسي	٠,٦٣٩	٠,٠٤٣	١٦,١٧٢	***
النبذ في مكان العمل ---> الإنهاك العاطفي	٠,٦٩٢	٠,٠٤٣	١٥,٤٦٨	***
النبذ في مكان العمل ---> رفاهية العاملين	-٠,٣٠٣	٠,٠٥٧	-٥,٥٢٢	***
خرق العقد النفسي ---> رفاهية العاملين	-٠,١٥٥	٠,٠٤٦	-٣,٠٨٤	٠,٠٠٢
الإنهاك العاطفي ---> رفاهية العاملين	-٠,٤٨٠	٠,٠٤٧	-٩,٥٤٦	***

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبار النموذج ببرنامج (Amos 24)

** دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٥)

- يوضح الجدول رقم (٤) معلومات المسار المعيارية للعلاقة بين متغيرات النموذج ومعنويتها حيث بلغت معلمة المسار للعلاقة بين النبذ في مكان العمل وكل من خرق العقد النفسي والإنهاك العاطفي على التوالي ٠,٦٣٩، ٠,٦٩٢، كما بلغت معلمة المسار للعلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين -٠,٣٠٣، وبلغت معلمة المسار للعلاقة بين خرق العقد النفسي ورفاهية العاملين -٠,١٥٥، في حين بلغت معلمة المسار للعلاقة بين الإنهاك العاطفي ورفاهية العاملين -٠,٤٨٠، وجميع هذه المعلومات معنوية عند درجة ثقة ٩٥٪

جدول (٥)

التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج

نوع التأثير	خرق العقد النفسي			الإنهاك العاطفي			رفاهية العاملين		
	مباشر	غير مباشر	كلي	مباشر	غير مباشر	كلي	مباشر	غير مباشر	كلي
النبذ في مكان العمل	٠,٦٣٩	٠,٠٠٠	٠,٦٣٩	٠,٦٩٢	٠,٠٠٠	٠,٦٩٢	-٠,٣٠٣	-٠,٤٣١	-٠,٧٣٤
خرق العقد النفسي	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	-٠,١٥٥	٠,٠٠٠	-٠,١٥٥
الإنهاك العاطفي	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	-٠,٤٨٠	٠,٠٠٠	-٠,٤٨٠

المصدر: نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية (تحليل المسار عند درجة ثقة ٩٥٪)

- يوضح الجدول رقم (٥) التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج حيث بلغ التأثير المباشر للنبذ في مكان العمل على كل من خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي ٠,٦٣٩، ٠,٦٩٢ على الترتيب وهو تأثير كلي ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪، وبلغ التأثير المباشر للنبذ في مكان

العمل على رفاهية العاملين -٠,٣٠٣، والتأثير غير المباشر من خلال المتغيرين الوسيطين -٠,٤٣١، بإجمالي تأثير كلي مباشر وغير مباشر -٠,٧٣٤.

- بلغ التأثير المباشر لخرق العقد النفسي على رفاهية العاملين -٠,١٥٥ وهو تأثير كلي ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪، كما بلغ التأثير المباشر للإنهاك العاطفي على رفاهية العاملين -٠,٤٨٠ وهو تأثير كلي ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪.

جدول رقم (٦)

اختبار معنوية التأثيرات المباشرة وغير المباشرة باستخدام اختبار Bootstrap- Two Tailed Significance (BC) عند درجة ثقة ٩٥٪

رفاهية العاملين			الإنهاك العاطفي			خرق العقد النفسي			نوع التأثير
كلي	غير مباشر	مباشر	كلي	غير مباشر	مباشر	كلي	غير مباشر	مباشر	
٠,٠٠٥	٠,٠٠٥	٠,٠٠٣	٠,٠٠٦	٠,٠٠٠	٠,٠٠٦	٠,٠٠٦	٠,٠٠٠	٠,٠٠٦	النبد في مكان العمل
٠,٠٢٦	٠,٠٠٠	٠,٠٢٦	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	خرق العقد النفسي
٠,٠١٠	٠,٠٠٠	٠,٠١٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	الإنهاك العاطفي

المصدر: نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية (تحليل المسار عند درجة ثقة ٩٥٪)

- يُلاحظ من الجدول رقم (٦) أن التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة للعلاقات بين متغيرات النموذج جميعها معنوية عند درجة ثقة ٩٥٪ وذلك باستخدام تحليل Bootstrap-Two Tailed في ضوء نتائج التحليل الإحصائي السابقة يمكن للباحث مناقشة علاقات التأثير بين متغيرات البحث، واختبار صحة الفروض وذلك على النحو الآتي:
١/٧ اختبار الفرض الأول:

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (٣) والجدول أرقام (٤,٥,٦) إلى وجود تأثير إيجابي للنبد في مكان العمل على خرق العقد النفسي حيث بلغت معلمة المسار ($\beta = 0.639$; $S. E = 0.043$; P^{***}) وهو تأثير كلي ومباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪ وهذا يعني أن زيادة مستوى النبد بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى خرق العقد النفسي بمقدار ٠,٦٣٩، وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الأول للبحث، والذي يُشير إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للنبد في مكان العمل على خرق العقد النفسي.

٢/٧ اختبار الفرض الثاني

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (٣) والجداول أرقام (٤،٥،٦) إلى وجود تأثير إيجابي للنبذ في مكان العمل على الإنهاك العاطفي حيث بلغت معلمة المسار ($\beta = 0.692$; S. E = 0.043; P ***) وهو تأثير كلي ومباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪. وهذا يعني أن زيادة مستوى النبذ بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى زيادة مستوى الإنهاك العاطفي بمقدار ٠,٦٩٢، وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الثاني للبحث، والذي يُشير إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للنبذ في مكان العمل على الإنهاك العاطفي.

٣/٧ اختبار الفرض الثالث:

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (٣) والجداول أرقام (٤،٥،٦) إلى وجود تأثير سلبي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين حيث بلغت معلمة المسار ($\beta = -0.303$; S. E = 0.057; P ***) وهو تأثير مباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪. وهذا يعني أن زيادة مستوى النبذ بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى انخفاض مستوى رفاهية العاملين بمقدار ٠,٣٠٣، وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الثالث للبحث، والذي يُشير إلى وجود تأثير سلبي معنوي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين.

٤/٧ اختبار الفرض الرابع

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (٣) والجداول أرقام (٤،٥،٦) إلى وجود تأثير سلبي لخرق العقد النفسي على رفاهية العاملين حيث بلغت معلمة المسار ($\beta = -0.155$; S. E = 0.046; P 0.002) وهو تأثير كلي ومباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪. وهذا يعني أن زيادة خرق العقد النفسي بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى انخفاض رفاهية العاملين بمقدار ٠,١٥٥، وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الرابع للبحث، والذي يُشير إلى وجود تأثير سلبي معنوي لخرق العقد النفسي على رفاهية العاملين.

٥/٧ اختبار الفرض الخامس

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (٣) والجداول أرقام (٤،٥،٦) إلى وجود تأثير سلبي للإنهاك العاطفي على رفاهية العاملين حيث بلغت معلمة المسار ($\beta = -0.480$; S. E = 0.047; P ***) وهو تأثير كلي ومباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥٪. وهذا يعني أن زيادة مستوى الإنهاك العاطفي بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى انخفاض رفاهية العاملين بمقدار ٠,٤٨٠، وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الخامس للبحث، والذي يُشير إلى وجود تأثير سلبي معنوي للإنهاك العاطفي على رفاهية العاملين.

٦/٧ اختبار الفرضين السادس، والسابع (الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين)

تعلق الفرضين السادس والسابع لهذه الدراسة بالدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين، وتوضح البيانات الواردة بالشكل رقم (٣) والجداول أرقام (٤، ٥، ٦) أن معلمة مسار التأثير الكلي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين (-٠,٧٣٤) في حين بلغت معلمة التأثير المباشر (-٠,٣٠٣) ويرجع الفرق بين معلمة التأثير الكلي والتأثير المباشر إلى وجود تأثير غير مباشر سلبي ومعنوي قيمته (-٠,٤٣١) ويرجع هذا التأثير غير المباشر إلى التأثير الإيجابي للنبذ في مكان العمل على كل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي، والذي يؤدي بدوره إلى التأثير سلباً على رفاهية العاملين. وفي ضوء هذه النتائج يمكن القول بأن خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي يُفسران جزئياً التأثير الكلي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين مما يؤيد صحة الفرضين السادس، والسابع.

وللمزيد من التوضيح حول الدور الوسيط لكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين يمكن القول بأن الإرهاك العاطفي يُفسر جزئياً وبمعدل أكبر من خرق العقد النفسي العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين وذلك على النحو الآتي:

- بلغ التأثير غير المباشر للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال خرق العقد النفسي (-٠,٠٩٩) وهي محصلة تفاعل التأثير المباشر للنبذ في مكان العمل على خرق العقد النفسي (-٠,٦٣٩)، والتأثير المباشر لخرق العقد النفسي على رفاهية العاملين (-٠,١٥٥).
- بلغ التأثير غير المباشر للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال الإرهاك العاطفي (-٠,٣٣٢) وهي محصلة تفاعل التأثير المباشر للنبذ في مكان العمل على الإرهاك العاطفي (-٠,٦٩٢)، والتأثير المباشر للإرهاك العاطفي على رفاهية العاملين (-٠,٤٨٠).
- يتضح مما سبق أن الإرهاك العاطفي يُفسر بدرجة أكبر من خرق العقد النفسي العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين، كما يتضح أن التأثير غير المباشر لكلا المتغيرين بلغ (-٠,٤٣١) وهو حاصل جمع (محصلة) التأثير غير المباشر للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال خرق العقد النفسي (-٠,٠٩٩)، والإرهاك العاطفي (-٠,٣٣٢)

(٨) مناقشة النتائج:

تناولت هذه الدراسة اختبار العلاقات التأثيرية بين أربع متغيرات، هي النبذ في مكان العمل، خرق العقد النفسي، الإرهاك العاطفي، ورفاهية العاملين، وحاولت الدراسة تحليل الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين، واختبرت الدراسة (٧) فروض تم اشتقاقها بناء على الدراسات السابقة والأطر النظرية مثل نظرية الانتماء، نظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية الحفاظ على الموارد، وتم اختبار الفروض بناءً على بيانات تم تجميعها من عينة عشوائية بسيطة قدرها (٢٩٠) مفردة من العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة بني سويف، وتوصلت الدراسة إلى صحة فروضها السبعة على النحو الآتي:

- توصلت الدراسة إلى أن النبذ في مكان العمل له تأثير إيجابي معنوي مباشر على كل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي حيث بلغت معلمة المسار ٠,٦٣٩، ٠,٦٩٢ على الترتيب، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين حيث بلغت معلمة المسار -٠,٣٠٣.
- أيدت نتائج الدراسة التأثير السلبي المعنوي لكل من خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي على رفاهية العاملين حيث بلغت معلمة المسار للعلاقة بين خرق العقد النفسي ورفاهية العاملين -٠,١٥٥، وبلغت معلمة المسار للعلاقة بين الإرهاك العاطفي ورفاهية العاملين -٠,٤٨٠، ومن ثم ازداد التأثير السلبي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين ليصل التأثير الكلي إلى -٠,٧٣٤.
- خلصت الدراسة إلى أن خرق العقد النفسي، والإرهاك العاطفي يُفسران جزئياً تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين، كما توصلت الدراسة إلى أن الإرهاك العاطفي يُفسر بدرجة أكبر من خرق العقد النفسي التأثير السلبي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين حيث بلغ التأثير غير المباشر للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين من خلال خرق العقد النفسي -٠,٠٩٩، ومن خلال الإرهاك العاطفي -٠,٣٣٢، وبإجمالي تأثير غير مباشر -٠,٤٣١، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع الأطر النظرية، وبعض نتائج الدراسات السابقة، وهو ما سوف نناقشه في الجزء التالي مباشرة في الدلالات النظرية للدراسة.

(٩) الدلالات العلمية للدراسة:

تقدم هذه الدراسة عدة مساهمات نظرية، تتمثل في:

- تُقدم الدراسة الحالية نظرية خرق العقد النفسي كامتداد لنظرية التبادل الاجتماعي فالعقد النفسي مجموعة من المعتقدات حول المسؤوليات والالتزامات التبادلية بين الفرد والمنظمة والمعتمدة على توقعات كلا الطرفين. (Kutaula, et al, 2020) وتؤكد نظرية العقد النفسي على أنه في حالة عدم الوفاء بالالتزامات من قبل المنظمة يحدث ما يُسمى خرق العقد النفسي، ويعكس النبذ في مكان العمل مدى ادراك الفرد للتجاهل والاستبعاد في مكان العمل أي أنه يُمثل إحدى صور سوء المعاملة التي تعكس عدم وفاء المنظمة بالتزاماتها نحو العاملين، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Sabira, et al, 2024; Choi, 2019; Srivastava, 2024) التي أكدت التأثير الإيجابي للنبذ في مكان العمل على خرق العقد النفسي.
- تُسهم الدراسة الحالية في ربط الإنهاك العاطفي بنظرية الحفاظ على الموارد Conservation "Resource Theory" فالأفراد حينما يفقدون الموارد الذاتية نتيجة تعرضهم لضغوط وظيفية فإنهم بحاجة إلى تجديد هذه الموارد وهو ما يجعل لديهم مستويات مرتفعة من الإنهاك العاطفي. (Chi & Liang, 2013; Khan, et al, 2020) ويُعد النبذ في مكان العمل أحد مصادر الضغوط الوظيفية التي تجعل الفرد أقل توازناً وأكثر شعوراً باستنزاف الموارد الجسدية والعاطفية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Golparvar, 2015; Hobfoll, et al, 2018) التي أكدت التأثير الإيجابي للنبذ في مكان العمل على الإنهاك العاطفي.
- تُسهم الدراسة الحالية في ربط رفاهية العاملين بنظرية الانتماء "Belongingness Theory" فالإنسان بطبعه لديه دافع قوي لتكوين والمحافظة على الحد الأدنى من العلاقات الشخصية الإيجابية الدائمة (Lai, et al, 2019; Liu, et al, 2019) وفي حالة حرمان الشخص من الروابط الاجتماعية أو انخفاض جودتها تظهر العديد من النتائج السلبية، ويؤدي النبذ في مكان العمل إلى تدهور جودة العلاقات ويُحبط الحاجة للانتماء، وهو ما يؤثر سلباً على رفاهية الأفراد من خلال إثارة المشاعر السلبية وتحفيز حالة عدم الرضا عن العمل والحياة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Pillow, et al, 2015; Bilal, et al, 2018; Syed, et al, 2018) التي أكدت التأثير السلبي للنبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين.

(١٠) التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة ودلالاتها يمكن للباحث اقتراح بعض التوصيات في صورة دليل استرشادي للعاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية على النحو الآتي:

المسؤول عن التنفيذ	الإجراءات اللازمة للتنفيذ والإطار الزمني	التوصية
الإدارة العليا متمثلة في رؤساء قطاعات الموارد البشرية، والتدريب بوزارة التنمية المحلية.	في ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للنبذ في مكان العمل على كل من خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي توصي الدراسة الحالية بتجنب سوء معاملة الآخرين وذلك من خلال: • توفير مناخ عمل إيجابي يُعزز قيم الترابط والألفة ويُشجع روح التعاون ومساعدة الآخرين ويُدحض قيم العزلة والإقصاء. • استخدام طرق مختلفة في تقييم أداء العاملين تُساعد في الحد من انتشار ظاهرة النبذ في مكان العمل مثل طريقة ٣٦٠ درجة لتقييم الأداء وهي إحدى طرق تقييم الأداء متعددة الاتجاهات من خلال تقييم الموظف لذاته، وتقييم المدير المباشر، والمرؤوسين، وزملاء العمل، والعملاء. • عقد دورات تدريبية وورش عمل للتعرف على ظاهرة النبذ في مكان العمل وأثارها السلبية على الفرد والمنظمة. • العمل على إعادة تصميم الوظائف لجعلها أكثر مرونة وجاذبية للأفراد وبما يُسهم في تحسين جودة الحياة للعاملين. • توفير بيئة عمل إيجابية تُشجع العمل الجماعي وتمنح الأفراد حرية اتخاذ القرارات للمساهمة في تدعيم الروابط والعلاقات الاجتماعية. • ضرورة وجود إجراءات حاسمة للتعامل مع حالات سوء المعاملة في بيئة العمل لمنع تكرار حدوثها، وتوفير الدعم الاجتماعي اللازم للضحايا. • مراجعة أسس ومعايير الاختيار للأفراد بما يضمن إحداث التوازن بين متطلبات العمل والجوانب الإنسانية. (يمكن تنفيذ هذه التوصية خلال مدة زمنية تتراوح من عام إلى عامين)	تجنب سلوكيات سوء معاملة الآخرين

المسؤول عن التنفيذ	الإجراءات اللازمة للتنفيذ والإطار الزمني	التوصية
رؤساء قطاعات الموارد البشرية، ومسئولي التدريب.	في ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي توصلت إلى وجود تأثير سلبي ومعنوي للنبيذ في مكان العمل على رفاهية العاملين توصي الدراسة الحالية بتنمية شعور العاملين بالانتماء وذلك من خلال: ● العمل على تحقيق التوافق بين الفرد والمنظمة بما يضمن التناغم والانسجام في الأهداف والقيم بين الفرد والمنظمة. ● التركيز على الكفاءة الذاتية للأفراد وتعميق الشعور بالثقة والمشاركة في تقديم الأفكار الجديدة للمنظمة. ● تنظيم وإقامة برامج ترفيهية للعاملين تُعزز الشعور بالسعادة الوظيفية. ● تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية من خلال عدالة الأجور، واتاحة الفرص للتقدم والتقدم وهو ما يعمل على تعميق الشعور بالانتماء. ● المساهمة في حل مشكلات العمل ودعم العلاقات الاجتماعية بما يضمن تعظيم شعور الموظف بالانتماء وتقليل الشعور بالتوتر والإنهاك. (يمكن تنفيذ هذه التوصية خلال مدة زمنية تتراوح من عام إلى عامين)	تنمية شعور العاملين بالانتماء الوظيفي
رؤساء قطاعات الموارد البشرية المختصة. بالوزارة	في ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي توصلت إلى وجود تأثير سلبي ومعنوي لخرق العقد النفسي على رفاهية العاملين توصي الدراسة الحالية بضرورة الالتزام بالعقد النفسي وذلك من خلال: ● دراسة توقعات العاملين حول مدى وفاء المنظمة بالتزاماتها، ونقل هذه التوقعات للإدارة العليا. ● عقد دورات تدريبية للعاملين تتعلق بقواعد وإجراءات العمل لإحداث قدر من التوافق بين واجبات ومسؤوليات العاملين والتزامات المنظمة نحوهم. ● قياس اتجاهات العاملين حول توقعاتهم للعقد النفسي ومدى التزام المنظمة بها. ● المتابعة المستمرة لأي خرق للعقد النفسي خاصة ما يتعلق بسوء المعاملة سواء من الرؤساء أو زملاء العمل مع محاسبة المسؤولين عن هذه التصرفات.	الإدارة الفعالة للعقد النفسي

المسؤول عن التنفيذ	الإجراءات اللازمة للتنفيذ والإطار الزمني	التوصية
	• متابعة العمل في الإدارات التنفيذية وخاصة ما يتعلق باستحقاقات العاملين من أجور ومكافآت لضمان تنفيذها في مواعيدها دون تأخير. • توفير الدعم الاجتماعي للعاملين في مكان العمل بما يضمن التغلب على خرق العقد النفسي حال حدوثه مع محاولة لتحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين. (يمكن تنفيذ هذه التوصية خلال عام)	
رؤساء قطاعات الموارد البشرية والتدريب.	في ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي توصلت إلى وجود تأثير سلبي ومعنوي للإرهاك العاطفي على رفاهية العاملين توصي الدراسة الحالية بضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين وذلك من خلال: • العمل على تحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال تحسين نظم الأجور والحوافز وتوضيح معايير الترقية والتقدم. • تنمية شعور العاملين بالتفاؤل نحو مستقبلهم الوظيفي والاهتمام بتنمية مهاراتهم وهو ما يعمل على تخفيض شعور الموظف بالقلق والتوتر واستنزاف طاقته. • إعادة صياغة الوظائف بما يضمن التوزيع العادل للأعباء الوظيفية. • تشجيع فرص التعلم والتطوير للعاملين بجميع المستويات الإدارية بما يضمن تخفيض الشعور بالتوتر والإرهاك. • عقد دورات تدريبية وورش عمل للهيئة النفسية للعاملين حول التعامل مع ضغوط العمل والأعباء الوظيفية. • عقد برامج ترفيهية للعاملين تُعزز التوازن بين العمل والحياة. • ضرورة وجود قنوات اتصال مفتوحة بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية تدعم الروابط والعلاقات الاجتماعية وتُساعد في تخفيض الشعور بالتوتر والإرهاك. • تعزيز الكفاءة الذاتية للعاملين بالتركيز على بناء الثقة واحترام وتقدير الذات. (يمكن تنفيذ هذه التوصية خلال عام)	الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين

(١١) محددات البحث و آفاق لبحوث ودراسات مستقبلية

تناولت الدراسة الحالية الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ورفاهية العاملين، وتم إعداد هذه الدراسة في ضوء عدة محددات يمكن من خلالها تقديم بعض المقترحات لبحوث مستقبلية، وذلك على النحو الآتي:

١/١١ محددات موضوعية:

- اقتصر البحث الحالي على تناول إحدى ظواهر سوء المعاملة في بيئة العمل المتمثلة في النبذ في مكان العمل كمتغير مستقل يؤثر في رفاهية العاملين من خلال خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي ومن الممكن تناول متغيرات أخرى لنفس الظاهرة مثل الاستقواء في بيئة العمل، الفضاظة التنظيمية، والمحسوبية التنظيمية.
 - اقتصر البحث الحالي على تناول رفاهية العاملين كإحدى نتائج النبذ في مكان العمل دون التطرق لنتائج أخرى، ولذلك يمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية نتائج أخرى للنبذ في مكان العمل مثل نية ترك العمل، والسلوك المضاد للإنتاجية، والسلوك الابتكاري.
 - اقتصر البحث الحالي على تناول خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي كمتغيرات وسيطة تُفسر جزئياً تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين، ولذلك يمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية متغيرات وسيطة أخرى تُساهم في تفسير هذه العلاقة مثل الصمت التنظيمي، والعدالة التنظيمية، والمرونة التنظيمية.
 - اقتصر البحث الحالي على تناول خرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي كمتغيرات وسيطة تُفسر جزئياً تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين دون التطرق لمتغيرات معدلة، ولذلك يمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية متغيرات معدلة مثل سمات الشخصية، المرونة النفسية، وتقدير الذات.
- ٢/١١ محددات بشرية:

لم تتطرق الدراسة الحالية إلى المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث محل الدراسة والمتمثلة في " العمر، مستوى التعليم، الخبرة، والنوع... إلخ ولذلك من الممكن أن يتم إعادة متغيرات البحث مع الأخذ في الاعتبار العوامل الديموغرافية كمتغير معدل للعلاقات المقترحة في نموذج الدراسة.

٣/١١ محددات تطبيقية:

- اقتصر البحث الحالي على العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية، وهي قطاعات خدمية غير هادفة للربح، ولذلك من الممكن إعادة الدراسة على قطاعات أخرى متنوعة مثل القطاع المصرفي، قطاع الاتصالات، والقطاع الصحي.
- 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 البعيد مما يؤثر على ثبات النتائج لذا يقترح الباحث دراسة نفس المتغيرات باستخدام أسلوب الدراسة الطولية Longitudinal Study والذي يعتمد على تجميع البيانات في فترات زمنية مختلفة.

قائمة المراجع

أولاً المراجع باللغة العربية:

- بكر، سوزان فؤاد السيد. (٢٠٢١). الخوف من كوفيد ١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية: الدور المعدل لليقظة الذهنية والدعم التنظيمي المدرك. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٢ (٤) ٥١٠-٥٦٧.
- حجازي، عمر أحمد عثمان. (٢٠٢٥). العلاقة بين الإشراف المسيء وصمت الموظف الدور الوسيط للنبذ في مكان العمل بالتطبيق على المعلمين في المدارس الحكومية بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦ (١) ٩٢٩-٩٥٨.
- حسانين، أسامه أحمد، عبد الحميد، ممدوح عبد الحفيظ. (٢٠١٩). انتهاك العقد النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والسلوك الابتكاري للعاملين - دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، (٣) ١٢٧-١٨٤.
- سعد، بهاء الدين مسعد، وإبراهيم، شيماء مهدي. (٢٠٢٤). الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والأداء الإبداعي. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٢٥ (٣) ٢٤٥-٣٢٢.
- السلنتي، لمياء السعيد. (٢٠١٧). نموذج مقترح للملكية النفسية كمتغير وسيط بين انتهاك العقد النفسي والانحراف في مكان العمل دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة دمياط. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٤٧ (١) ٦٩٣-٧٤٣.
- سنوسي، حامد زعزوع. (٢٠٢٣). تأثير القيادة السامة على سلوك العمل الانحرافي: الدور الوسيط لانتهاك العقد النفسي، والدور المعدل للانفصال الأخلاقي. دراسة تطبيقية على العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة الفيوم. مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بني سويف، ٣٣ (١) ٦٧٤-٧٤٣.
- الصباغ، شوقي محمد، رضوان، علاء فرج، وشيخ السوق، سمر محمود. (٢٠٢٤). دور الوفاء بالعقد النفسي في تحسين أداء العاملين بجامعة المنوفية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، ١ (٣) ٥٧١-٦٠٩.

طه، هبة إبراهيم محمد شفيع؛ عبد المطلب، إيمان علي (٢٠٢٣). دور الاشراف المسيء في العلاقة بين إدراك المرؤوس للنبد من المشرف وسلوكيات إخفاء المعلومات. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٤(١)، ٨٤١-٨٠٥.

عبد الشكور، هاني محمد جلال. (٢٠٢٣). تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل: دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ. المجلة العربية للإدارة، ٤٣ (١) ١٦٩-٢٩٠.

عبد اللطيف، محمد محمود، والشوربيجي، أميرة سالم عبد اللطيف. (٢٠٢١) العلاقة بين سلوكيات التنمر بأماكن العمل والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات المصرية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، ٧ (١٢) ٧٢٢-٧٧٣.

عثمان، مروة السيد مهران. (٢٠٢٤). الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة المدمرة والصمت التنظيمي: دراسة ميدانية على مستشفيات منظومة التأمين الصحي الشامل ببورسعيد. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٢٥ (٤) ٤٢٦-٤٨٨.

عجوة، أحمد محمد فتحي أحمد، العنزي، نايف بن نوبجع بن نزال، وعشري، تامر إبراهيم السيد. (٢٠٢٥). العلاقة بين الإنهاك العاطفي والسلوكيات المناوئة للعمل بالتطبيق على العاملين بشركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، ٤ (١٢) ٤٩٣-٥٣٤.

عياد، خالد محمود فهي. (٢٠٢٢). المرونة النفسية كمتغير معدل لعلاقة النبد في مكان العمل وخرق العقد النفسي بالاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، ٥٩ (٤) ٢٣٧-٢٧٨.

محمد، ساميه السيد محمود. (٢٠٢١). دور انتهاك العقد النفسي في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والصمت التنظيمي بمديرية الخدمات في محافظة الشرقية " دراسة ميدانية ". المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ١٢ (٣) ٥٩٩-٥٣٤.

مناع، يوسف حامد يوسف. (٢٠٢٢). أثر انتهاك العقد النفسي المدرك على اتجاهات العاملين - دراسة ميدانية على العاملين بالشركة المصرية لتجارة الأدوية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ٢٣ (٣) ١٤٣-١٧٣.

المنطاوي، إيمان صلاح، وعبد الجواد، ثروت صبري العزب. (٢٠٢٤). تأثير الثقافة الداعمة للأسرة كمتغير معدل للعلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل ورفاهية الممرضات بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ. مجلة راية الدولية للعلوم الإدارية، ٣ (٩) ١٢٥٤-١٣٢٤.

مهدي، محمد حسن أحمد، ومحمد، حسام الدين موسى أبو ضيف. (٢٠٢٤) دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتراق الوظيفي - دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بمستشفيات جامعة جنوب الوادي. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، ٣٨ (٤) ٩٥-١٥٤.

نور الدين، عمرو أحمد؛ شلي، سهى عبد المنعم محمد، والحريري، بسمه محمد إدريس. (٢٠٢٢). تأثير النبذ في مكان العمل على نية ترك العمل: الدور الوسيط للصمت التنظيمي، وسلوك إخفاء المعرفة - دراسة ميدانية في منظمات الملابس الجاهزة بالمنطقة الحرة ببورسعيد. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٢٣ (٤) ١٩٠-٢٣٤.

نورالدين، أحمد محمد عبد الحي، والعنزي، بندر مكاري عوض. (٢٠٢٢). النبذ في مكان العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين التسييس التنظيمي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية: دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية. مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، (٤) ٦٣٨-٦٩٥.

ثانياً المراجع باللغة الأجنبية:

Aboobaker, N., Edward, M. & Zakkariya, K. A. (2021). Workplace spirituality, well-being at work and employee loyalty in a gig economy: multi-group analysis across temporary vs permanent employment status. Personnel Review, 51 (9), 2162-2180.

- Ahmad, I., & Zafar, M. A. (2018). Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: Mediating role of perceived organizational support. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1001-1015.
- Alicia S.M. Leung, L.Z. Wu, Y.Y. Chen & Michael N. Young. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations, *International Journal of Hospitality Management*, 30, (4), 2011, 836-844.
- Al-kashab, H.T. (2024). Effect of abusive supervision on emotional exhaustion and organizational citizenship behavior: a moderating role of workplace friendship. *Leadership & Organization Development Journal*, 45 (8), pp. 1281-1300.
- Anjum, F & Hasan, S.S., (2024). Ostracism, Job Stress and Psychological Wellbeing in College and University Teachers. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 39, (3), Pp 491-506.
- 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(3), 1460 1471.
- Arslan, G. (2019). Mediating role of the self-esteem and resilience in the association between social exclusion and life satisfaction among adolescents. *Personality and Individual Differences*, 151 (2), pp. 1-6.
- Baker, M.A. & Kim, K. (2020). Dealing with customer incivility: the effects of managerial support on employee psychological well-being and quality-of-life. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102503.
- Bakker A & Vries D. (2021). Job demands resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout, anxiety stress and coping, *Journal of organizational behavior*, 34, (1) 1-21.

- Bari, M.W., Khan, Q. & Waqas, A. (2023). Person related workplace bullying and knowledge hiding behaviors: relational psychological contract breach as an underlying mechanism. *Journal of Knowledge Management*, 27 (5), pp. 1299-1318.
- Bedi, A. (2019). No herd for black sheep: a Meta-Analytic Review of the predictors and outcomes of workplace ostracism. *Applied Psychology*, 70 (2), pp. 861-904.
- Bilal, A.R., Fatima, T. & Imran, M.K. (2019). Why ostracized full-time faculty should not be labeled as 'low performer'? A qualitative insight from higher education in Pakistan. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12 (5), pp. 805-827.
- Bobbio, A., Canova, L., & Manganelli, A. M. (2022). Organizational work-home culture and its relations with the work–family interface and employees,, subjective well-being. *Applied Research in Quality of Life*, 17(5), 2933-2966.
- Boekhorst, J.A., Singh, P. & Burke, R. (2017). Work intensity, emotional exhaustion and life satisfaction: The moderating role of psychological detachment. *Personnel Review*, 46 (5), pp. 891-907.
- Boey, L., & Vantilborgh, T. (2016). A theoretical model relating the dark triad of personality to the content of employees' psychological contracts. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 40(3), 44.
- Cassar, V. & Buttigieg, S.C. (2015). Psychological contract breach, organizational justice and emotional well-being. *Personnel Review*, 44 (2), pp. 217-235.
- Chaudhary, A. & Islam, T. (2025). How workplace bullying affects knowledge hiding? The roles of psychological contract breach and learning goal orientation", *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 55 (2), pp. 269-286.
- Chen, T.-J. & Wu, C.-M. (2017). Improving the turnover intention of tourist hotel employees: Transformational leadership, leader-member exchange, and psychological contract breach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (7), pp. 1914-1936.

- Cheng, C. & Ma, J. (2022). Effect of workplace ostracism on employee initiative behavior: a chained double mediation model. *Journal of Managerial Psychology*, 37 (8), pp. 765-778.
- Cheng, M., Zhang, L. & Wang, H. (2025). The effect of artificial intelligence awareness on frontline service employees' silence: the roles of psychological contract breach and moral identity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Chi, S.-C.S. & Liang, S.-G. (2013). When do subordinates' emotion-regulation strategies matter? Abusive supervision, subordinates' emotional exhaustion, and work withdrawal. *The Leadership Quarterly*, 24 (1), pp. 125-137.
- Choi Y. (2020). A Study of the influence of workplace ostracism on employees' performance: moderating effect of perceived organizational support. *European Journal of Management and Business Economics*, 29, (3) 33-345
- 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), pp. 146-158.
- Chu., C.C & Chou., C.Y (2024). Hybrid work stressors and psychological withdrawal behavior: A moderated mediation model of emotional exhaustion and proactive personality. *Journal of Vocational Behavior*, 155, 104053.
- Chung, Y. W. (2015). The role of person—organization fit and perceived organizational support in the relationship between workplace ostracism and behavioral outcomes. *Australian Journal of Management*, 42(2), 328-349.
- Collins, A., & Beauregard, A. (2020). The effect of breaches of the psychological contract on the job satisfaction and wellbeing of doctors in Ireland: a quantitative study. *Human Resources for Health*, 18, (89), 1-8.

- 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.
- Duan, J., Wong, M., & Yue, Y. (2019). Organizational helping behavior and its relationship with employee workplace well-being, *Career Development International*, 1 (24) 18-36.
- Erkutlu, H. & Chafra, J. (2016). Benevolent leadership and psychological well-being: The moderating effects of psychological safety and psychological contract breach. *Leadership & Organization Development Journal*, 37 (3), pp. 369-386.
- Fatima, T., Bilal, A.R., Imran, M.K. & Sarwar, A. (2023). Manifestations of workplace ostracism: an insight into academics' psychological well-being. *South Asian Journal of Business Studies*, 12 (1), pp. 79-103.
- 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, pp. 1348-1366.
- Ferris, D.L., Lian, H., Brown, D.J. & Morrison, R. (2015). Ostracism, self-esteem, and job performance: when do we self-verify and when do we self-enhance?", *Academy of Management Journal*, 58 (1), pp. 279-297.
- Fisher, C.D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12 (4), pp. 384-412.
- Fredrickson, B.L. & Losada, M.F. (2013). Positive effect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist*, 68 (9), p. 822.
- George, P & Sreedharan, N.V (2023). Emotional Exhaustion and Employee Health and Well-being - The Mediating Role of Supervisor's Emotional Support. *Journal for Research in Attachment Therapy and Developmental Diversities*, 6 (10) 941-950.
- Golparvar, M. (2015). Unconventional functions of deviant behaviors in the relationship between job stress and emotional exhaustion: three study findings. *Current Psychology*, 35 (3) pp. 269-284.

- Griep, Y. & Vantilborgh, T. (2018). Reciprocal effects of psychological contract breach on counterproductive and organizational citizenship behaviors: the role of time. *Journal of Vocational Behavior*, 104, pp. 141-153.
- Griep, Y., Vantilborgh, T., Hansen, S. D., & Conway, N. (2018). Unravelling the Role of Time in Psychological Contract Processes. *Frontiers in psychology*, 9, 813.
- Hameli, K., Çollaku, L. & Ukaj, L. (2024). The impact of job burnout on job satisfaction and the intention to change occupation among accountants: the mediating role of psychological well-being. *Industrial and Commercial Training*, 56 (1), pp. 24-40.
- Howard, M.C., Cogswell, J.E. & Smith, M.B. (2019). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105 (6), pp. 577-596.
- Huang, L.-C., Lin, C.-C. & Lu, S.-C. (2020). The relationship between abusive supervision and employee's reaction: the job demands-resources model perspective. *Personnel Review*, 49 (9), pp. 2035-2054.
- Ibrahim, R. & Olaleye, B.R. (2025). Relationship between workplace ostracism and job productivity: the mediating effect of emotional exhaustion and lack of motivation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. 17 (1), pp. 190-211.
- Isgör, I. Y., & Haspolat, N. K. (2016). Investigating the psychological well-being and job satisfaction levels in different occupations. *International Education Studies*, 9(12), 194-205.
- Islam, T., Ali, M., Jamil, S. & Ali, H.F. (2022). How workplace bullying affects nurses' well-being? The roles of burnout and passive avoidant leadership. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 15 (5), pp. 426-442.
- Jang, E & Chen, X. (2022) How Can We Make a Sustainable Workplace? Workplace Ostracism, Employees' Well-Being via Need Satisfaction and Moderated Mediation Role of Authentic Leadership. *Sustainability*, 14, 2869.

- 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), pp. 358-371.
- Jiang, H., Jiang, X., Sun, P. & Li, X. (2021). Coping with workplace ostracism: the roles of emotional exhaustion and resilience in deviant behavior. *Management Decision*, 59 (2), pp. 358-371.
- Kanwal, I., Lodhi, R. N., & Kashif, M. (2019). Leadership styles and workplace ostracism among frontline employees. *Management Research Review*, 42(8), 991-1013.
- Karagonlar, G., Eisenberger, R. & Aselage, J. (2016). Reciprocation wary employees discount psychological contract fulfillment. *Journal of Organizational Behavior*, 37 (1), pp. 12396-12396.
- Khan, N.A., Khan, A.N., Soomro, M.A. & Khan, S.K. (2020). Transformational leadership and civic virtue behavior: valuing act of thriving and emotional exhaustion in the hotel industry", *Asia Pacific Management Review*, 25 (4) pp. 216-225.
- Kılınç, E., & Doğan, E. (2022). Organizational Conflict and Psychological Well-Being Relationship: The Moderating Effect of Workplace Ostracism. *Journal of Social Sciences*, 24(2) 619-630.
- Kim, H & Jang, E. (2023). Workplace Ostracism Effects on Employees' Negative Health Outcomes: Focusing on the Mediating Role of Envy. *Behavioral science*. 13 (8) 1-12.
- Kutaula, S., Gillani, A. & Budhwar, P.S. (2020). An analysis of employment relationships in Asia using psychological contract theory: a review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 30 (4), p. 100707.
- Lai, H.M., Hsieh, P.J. & Zhang, R.C. (2019). Understanding adolescent students' use of Facebook and their subjective well-being: a gender-based comparison. *Behavior and Information Technology*, 38 (5), pp. 533-548.

- Lee, C., Aoln ,M & Noh Y, (2015). The effects of emotional display rules on flight attendants emotional labor strategy, job burnout and performance, *Service Business*, 9 (3) 409-425.
- Li M, Xu X & Kwan HK (2021). Consequences of Workplace Ostracism: A Meta-Analytic Review. *Front. Psychol.* 12:641302.
- Li, H., Feng, Z., Liu, C. & Cheng, D. (2014). The impact of relative leader-member exchange on employees' work behaviors is mediated by psychological contract fulfillment. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 42 (1), pp. 79-88.
- Liu, F., Liu, D., Zhang, J. & Ma, J. (2019). The relationship between being envied and workplace ostracism: the moderating role of neuroticism and the need to belong. *Personality and Individual Differences*, 147, pp. 223-228.
- Liu, H. & Xia, H. (2016) Workplace Ostracism: A Review and Directions for Future Research. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 4, 197-201.
- Liu, L. (2024). How does temporal leadership affect unethical pro-organizational behavior? The roles of emotional exhaustion and job complexity. *Kybernetes*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Liu, M., Liu, X., Muskat, B., Leung, X.Y. & Liu, S. (2024). Employees' self-esteem in psychological contract: workplace ostracism and counterproductive behavior. *Tourism Review*, 79 (1), pp. 152-166.
- Liu, X.Y., Liu, J., Xu, J. & Wu, R.R. (2015). The impact of workplace exclusion on employees' proactive bbehavior. *Acta Psychologica Sinica*, 47 (6), pp. 826-836.
- Lubbadeh T (2020). Job burnout: a general literature review, *International Review of management and marketing*, 10, (3) 7-15.
- Ma, B., Liu, S., Lassleben, H. & Ma, G. (2019). The relationships between job insecurity, psychological contract breach and counterproductive workplace behavior: Does employment status matter?", *Personnel Review*, 48 (2), pp. 595-610.

- Mao, Y., Liu, Y., Jiang, C. & Zhang, I.D. (2018). Why am I ostracized and how would I react? —a review of workplace ostracism research”, *Asia Pacific Journal of Management*, 35 (3), pp. 745-767.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2), pp. 99-113.
- Mensah, J., Amponsah-Tawiah, K. & Baafi, N.K.A. (2024). Psychological contract breach and mental health: the role of equity sensitivity and self-control. *Organization Management Journal*, 21 (2), pp. 63-74.
- Morsch, J., Dijk, D.V., & Kodden, B., (2020). The Impact of Perceived Psychological Contract Breach, Abusive Supervision, and Silence on Employee Well-being. *Journal of Applied Business and Economics*. 22(2) 37-53.
- O'Reilly, J., & Robinson, S.L., Berdahl, J.L., & Banki, S., (2015). Is Negative Attention Better Than No Attention? The Comparative Effects of Ostracism and Harassment at Work. *Organization Science, INFORMS*, 26(3), pages 774-793.
- Parry, Z.A., Islam, S.u. & Shah, T.A. (2023). Impact of workplace incivility and emotional exhaustion on job outcomes — a study of the higher education sector. *International Journal of Educational Management*, 37 (5), pp. 1024-1041.
- Pei, Y., & Wu, X. (2020). Relationship between police job rumination and emotional exhaustion: A multiple mediation model. *China Journal of Health Psychology*.
- Pillow, D.R., Malone, G.P. & Hale, W.J. (2015). The need to belong and its association with fully satisfying relationships: a tale of two measures”, *Personality and Individual Differences*, 74, pp. 259-264.
- Qi L, Cai D, Liu B, & Feng T. (2020). Effect of workplace ostracism on emotional exhaustion and unethical behavior among Chinese nurses: A time-lagged three-wave survey. *J Adv Nurse*, (76) 2094—2103.
- Rabiul, M. K., Al Karim, R., & Ahmed, S. U. M. (2023). Task performance of hotel employees: Role of ostracism, meaningfulness, and emotional exhaustion. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 56, 314-321.

- Rai, A. & Agarwal, U.A. (2018). Workplace bullying and employee silence: A moderate mediation model of psychological contract violation and workplace friendship. *Personnel Review*, 47 (1), pp. 226-256.
- Razzaghian, M., & Ghani, U. (2014). Effect of workplace bullying on turnover intention of faculty members: A case of private sector universities of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Business & Economic Review*, 6(1), 40-51.
- Reimann, M., & Guzy, J., (2017). Psychological contract breach and employee health: The relevance of unmet obligations for mental and physical health. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 1-11.
- 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.
- Rui Chen, R., Song, J., (2019). Effect of workplace ostracism on counterproductive work behavior - psychological contract breach as a Mediator. *UTCC International Journal of Business and Economics*, 11 (2). 3-233.
- Sabira, M.R., Majida, M.B., Aslama, M.Z., Abdul Rehman & Sumaira Rehman., S. (2024). Does workplace ostracism lead to counterproductive work behavior in healthcare employees: the role of transactional and relational psychological contract breach. *Cogent Business & Management*, 11, (1) 1-20.
- Srivastava, S. & Dhir, S. (2024). Do workplace practices really matter? Role of ostracism and dehumanization in the workplace and psychological well-being of employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 32 (8), pp. 1574-1593.
- Stradovnik, K. & Stare, J. (2018). Correlation between Machiavellian leadership and emotional exhaustion of employees: Case study: Slovenian municipalities. *Leadership & Organization Development Journal*, 39 (8), pp. 1037-1050.
- Sun, J., Tian, Q., Wang, G., LI, R., & TIAN, X. (2022). Does Emotional Intelligence Always Promote Employee Innovative Performance? A Moderated Mediation Model. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 30(3), 640-644.

- Syed, F., Bouckennooghe, D. & Naseer, S. (2018). Harmful ramifications of being ostracized: the mediating mechanism of employee silence. *Academy of Management Proceedings*, Academy of Management, (1), p. 14655.
- Tran Pham, T.K. (2024) Knowledge hiding, emotional exhaustion and job performance: the role of psychological resilience. *Industrial and Commercial Training*, 56 (4), pp. 406-418.
- Van Wingerden, J., Bakker, A.B. & Derks, D. (2017). Fostering employee well-being via a job crafting intervention. *Journal of Vocational Behavior*. 100 (1), pp. 164-174.
- Wahab, M.A. & Blackman, D. (2023). Proactive personalities, trait competitiveness and well-being among retail employees: job burnout as a mediator. *Journal of Asia Business Studies*, 17 (1), pp. 185-202.
- Wang LM, Lu L, Wu WL, & Luo ZW. (2023). Workplace ostracism and employee wellbeing: A conservation of resource perspective. *Front Public Health*, 12(10), 1-12.
- Wang, B., Chen, M., Qian J., Teng, X., & Zhang, W., (2021). Workplace ostracism and feedback seeking behavior a resource-based perspective. *Journal Current Psychology*, 5, (3) 1549-1543.
- Wattoo, M. A., Zhao, S., & Xi, M. (2018). Perceived organizational support and employee well-being. *Chinese Management Studies*, 12(2), 469-484.
- Wu, L., Wei, L. & Hui, C. (2011) Dispositional Antecedents and Consequences of Workplace Ostracism: An Empirical Examination. *Frontiers of Business Research in China*, 5, 23-44.
- Yao, L., Ayub, A., Ishaq, M., Arif, S., Fatima, T., & Sohail, H. M. (2022). Workplace ostracism and employee silence in service organizations: the moderating role of negative reciprocity beliefs. *International Journal of Manpower*, 43(6), 1378-1404.

- Zhao, H., Peng, Z. & Sheard, G. (2013) Workplace Ostracism and Hospitality Employees' Counterproductive Work Behaviors: The Joint Moderating Effects of Proactive Personality and Political Skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.
- Zhao, X.Q. & Sun, Y.L. (2017). The influence of workplace exclusion on employees' innovation behavior: the role of knowledge sharing and negative emotions. *Science and Technology Progress and Countermeasures*, 34 (20), pp. 147-153.
- Zheng, X. M., Yang, J., Ngo, H. Y., Liu, X. Y., & Jiao, W. J. (2016). Workplace ostracism and its negative outcomes psychological capital as a moderator. *J. Pers. Psychol.* 15, 143–151.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36 (5), 621-644.
- Zhou, X., Cheng, B. & Guo, G.X. (2018). The effect of workplace exclusion on customer service initiative: a moderated mediation model. *Economic Management*, 40 (6), pp. 38-52.

ملحق رقم (١) قائمة استقصاء

الأستاذة الفاضلة/

الأستاذ الفاضل/

يقوم الباحث بإعداد دراسة حول "تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين: الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي". دراسة ميدانية على العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية - محافظة بني سويف. وقد تم اختيار سيادتكم ضمن مفردات عينة الدراسة لذا نأمل منكم التعاون حيث إن تعاونكم هو أساس نجاح الدراسة علمًا بأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما الإجابة الصحيحة هي التي تُعبر عن وجهة نظركم بدقة، ونود أن نؤكد لسيادتكم أن الإجابات التي تُقدمونها لا تُستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم مقدماً حسن تعاونكم،

الباحث

أولاً النبذ في مكان العمل: تصف العبارات التالية بعض التصرفات التي قد تصدر من المدير أو الزملاء في العمل يُرجى وضع علامة (√) لتحديد درجة موافقتكم أمام كل عبارة بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على (٥) موافق تماماً، والعبارة الأقل موافقة تحصل على (١) غير موافق تماماً.

العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١- يتجاهلني الآخرون في مكان العمل.					
٢- يُغادر الآخرون المكان عند دخولي إليه.					
٣- لا يرد الآخرون على تحييتي لهم.					
٤- أفضل الجلوس منفرداً بالرغم وجود تجمعات للزملاء في مكان العمل.					
٥- يتجنب الآخرون العمل معي.					
٦- يتجنب الآخرون في مكان العمل النظر إلي.					
٧- لا يُشاركني الآخرون في مكان العمل أي محادثات تتم بينهم.					
٨- يرفض الآخرون التحدث معي في العمل.					
٩- يُعاملني الآخرون وكأنني غير موجود.					
١٠- في حالة وجود مناسبات غير رسمية لا يدعوني زملائي للخروج معهم.					

ثانياً خرق العقد النفسي: تصف العبارات التالية بعض الاستجابات الوجدانية التي قد يشعر بها الفرد عندما تعجز جهة العمل عن الوفاء بالتزاماتها. يُرجى وضع علامة (√) لتحديد درجة موافقتكم أمام كل عبارة بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على (٥) موافق تماماً، والعبارة الأقل موافقة تحصل على (١) غير موافق تماماً.

العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١- أشعر بعدم وفاء جهة العمل بالتزاماتها نحوي.					
٢- أشعر بغضب شديد نحو جهة العمل التي أعمل بها.					
٣- أشعر بخيبة أمل نحو تعامل جهة العمل معي.					
٤- أشعر بأن جهة عملي أخلت بالعقد القائم بيننا.					
٥- أشعر بأن جهة عملي خدعتني وغررت بي.					

تأثير النبذ في مكان العمل على رفاهية العاملين: الدور الوسيط لخرق العقد النفسي، والإنهاك العاطفي

ثالثاً الإنهاك العاطفي: تصف العبارات التالية مستوى الإنهاك العاطفي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل يُرجى وضع علامة (√) لتحديد درجة موافقتكم أمام كل عبارة بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على (٥) موافق تماماً، والعبارة الأقل موافقة تحصل على (١) غير موافق تماماً.

العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١- أشعر بأنني مستنزف عاطفياً من عملي.					
٢- أشعر بالإرهاق في نهاية يوم العمل.					
٣- أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً وأواجه يوم عمل آخر.					
٤- يتطلب العمل مع الآخرين الكثير من الجهد.					
٥- أشعر بأنني منهك جسمانياً في نهاية يوم العمل.					
٦- أشعر بالإحباط بسبب وظيفتي.					
٧- أشعر وكأنني أستهلك الكثير من طاقتي في العمل.					
٨- يُشكل التعامل المباشر مع الآخرين ضغطاً كبيراً بالنسبة لي.					
٩- أشعر وكأنني على وشك الانهيار.					

رابعاً رفاهية العاملين: تصف العبارات التالية مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تجعل العاملين أكثر سعادة وإنتاجية. يُرجى وضع علامة (√) لتحديد درجة موافقتكم أمام كل عبارة بحيث تحصل العبارة الأعلى موافقة على (٥) موافق تماماً، والعبارة الأقل موافقة تحصل على (١) غير موافق تماماً.

العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
(أ) رفاهية الحياة:					
١- أشعر بالرضا عن حياتي.					
٢- أقترّب من تحقيق حلمي في الحياة.					
٣- أشعر بسعادة حقيقية معظم الأوقات.					
٤- أعيش حياة جيدة.					
٥- حياتي ممتعة جداً.					
٦- من الصعب تغيير نمط حياتي.					
(ب) الرفاهية في مكان العمل:					
٧- أشعر بالرضا عن مسئولياتي في العمل.					

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارة
					٨- أشعر بالرضا عن وظيفتي الحالية.
					٩- أجد متعة حقيقية في ممارسة عملي.
					١٠- أجد طرقاً جديدة لإثراء عملي.
					١١- أقوم بأداء عمل ذو معنى هام بالنسبة لي.
					١٢- أشعر بالرضا عن إنجازاتي في وظيفتي الحالية.
					(ج) الرفاهية النفسية:
					١٣- أشعر بالنضج في شخصيتي.
					١٤- أتعامل بشكل جيد مع واجباتي اليومية.
					١٥- أشعر بالرضا العام عن نفسي.
					١٦- لدي استعداد دائم لمساعدة الآخرين.
					١٧- أستطيع وضع جدول زمني مرن لأعمالي اليومية.
					١٨- أفضل المحادثات مع العائلة والأصدقاء لفهم بعضنا البعض بشكل أفضل.