

رأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي - دراسة ميدانية

د/ ممدوح عبد الحفيظ عبد الحميد
مدرس إدارة الأعمال
المعهد العالي لنظم التجارة الالكترونية بسوهاج

د/ أسامة أحمد حسنين
استاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة- جامعة سوهاج

مستخلص:

استهدفت الدراسة تحليل العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي واختبار الدور المعدل لرأس المال النفسي في هذه العلاقة. وقد أجريت الدراسة علي بعض المنظمات متباينة النشاط في محافظة سوهاج بإستخدام عينة طبقية بلغ حجمها 380 مفردة. وقد تم اختبار الفروض باستخدام تحليل الإنحدار البسيط وتحليل الإنحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة والتحليل الفرعي للمجموعات.

وتوصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أبرزها: توجد علاقة ارتباط جوهريّة موجبة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي، وأن رأس المال النفسي لعب دوراً معدلاً في هذه العلاقة. هذا وقد تم مناقشة وتفسير هذه النتائج واستخلاص دلالاتها ومضامينها علي الصعيدين النظري والتطبيقي، وكذلك تم تقديم آفاق البحث المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: الإقصاء في مكان العمل - الإستنزاف العاطفي- رأس المال النفسي - نظرية المطالب والموارد الوظيفية- نظرية المحافظة علي الموارد- فرضية الصدد- المتغير المعدل - الموارد الشخصية - نظرية التنشيط المعرفي للضغط.

Abstract:

The study aimed at analyzing the relationship between workplace ostracism (WO) and emotional exhaustion (EE) and examining the moderating role of psychological capital (PsyCap)

in this relationship. The study was conducted on some of different activity organizations in Sohag using a sample of 380 items The hypotheses were tested with simple regression analysis; Hierarcical moderated regression analysis (HRMA), and sub-group analysis.

The study has come to many results. The most important of which are: There is a positive cignificant relationship between workplace ostracism and emotional exhaustion, and the psychological capital (PC) have played a moderating role in this relationship. also, These results have been discussed, interpreted and their implications have been extracted both theoretically and practically. Future research horizons were also presented

Key words: Workplace ostracism (WO) - Emotional exhaustion (EE) -Psychological capital (Psycap) – Job demands-resources theory- conservation of resource theory(COR) – Buffering hypothesis - moderator variable – Personal resources – Cognitive activation of stress(CATS).

١ - تقديم:

وجهت أدبيات السلوك التنظيمي في الوقت الحالي جل انتباهها وعمق اهتمامها لرصد الجوانب المظلمة في الحياه التنظيمية (eg: *Linstead, Marechal & Griffin, 2014; Rus, 2009; Griffen & O'Leary-Kelly, 2004*) وقد أسفر هذا الرصد عن تسليط الضوء على بعض المتغيرات الكاشفة والواصفة لهذا الجانب المعتم المسكوت عنه والمتمثلة في: عدم التحضر *Incivility* (حسانين، ابراهيم، 2014، *Khan, Elahi & Abid, 2021*) والاستقواء *Bullying*

(حسانين، عبد الحميد، 2019: eg) و أخيراً الإقصاء في مكان العمل *Ostracism* (eg: Sahoo, Sia, Mishro & Wilson, 2023) *in the workplace*. وتبين الأدبيات أن الإقصاء في مكان العمل يعد ظاهرة شديدة الشيوع وواسعة الانتشار في المنظمات المختلفة (eg: Kahya & Pehlivan, 2022; Li, Xu, & Kwan, 2021; Kuo & Wu, 2022) كما أن هذا الإقصاء يترتب عليه العديد من المردودات الاتجاهية السلبية مثل تدنى الرضا الوظيفي وتدهور الالتزام الوجداني وانخفاض الارتباط بالعمل وزيادة الاحتراق النفسي (Howard, Cogswell & Smith, 2020). هذا ويمكن النظر إلى الاستنزاف العاطفي *Emotional exhaustion* الذي يصف وبدقة جوهر الاحتراق النفسي (Leiter & Maslach, 2016) كأحد المترتبات الاتجاهية السالبة للإقصاء في مكان العمل (Li, Xu, & Kwan, 2021; Howard, Cogswell & Smith, 2020). حيث يستجيب العاملون سلباً للإقصاء بالانهك العاطفي والجسدي بفعل نضوب الموارد التي لديهم (Hobfoll, 2011) والتي يجرفها ذلك الإقصاء. إلا أن مثل هذه الاستجابة قد تقيدها وتحد من إطلاقها الظروف المحيطة والتي يتصدرها رأس المال النفسي.

وتحاول الدراسة الحالية التعرف على الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والاستنزاف العاطفي متخذة من العاملين في الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة سوهاج ميداناً لها.

٢- مشكلة الدراسة:

تبين المراجعات الموسعة لأدبيات الإقصاء في مكان العمل (eg: Howard, Cogswell & Smith, 2020; Gamian-wilk & Madeja-Bien, 2018; Liu & Xia, 2016; Robinson, O'Reilly, & Wang, 2013) عن تواجد تيارين بحثيين تتوالى هذا الإقصاء: تركز اهتمام التيار الأول على رصد المترتبات الإتجاهية و السلوكية الناتجة عن وقوع العاملين ضحايا لهذا الشكل المستتر لسوء التعامل في مكان العمل، أما التيار الثاني فقد سعي للحصول على فهم أعمق و أبعد لتأثير الإقصاء بالكشف عن الآليات الوسيطة *Mediating mechanisms* و

الظروف المعدله *Moderating conditions* لعلاقة الإقصاء بالمرتبات الناتجة عنه (eg; Sahoo, 2015; Choi, 2019).
وقد نتج عن التيار البحثى الأول تراكم المعرفة حول الآثار الناتجة عن الإقصاء فى مكان العمل (Howard, Cogswell & Smith, 2020) فقد ثبت أن هذا الإقصاء يعمل على تجريف و توهين الصحة النفسية و الجسديه *Physical & psychological well-being* لضحاياه (Craenen, 2020; Choi, 2019) والتي تتجلى فى صورة الإستنزاف العاطفى (Howard, Cogswell & Smith, 2020) ، كما أنه يسهم فى تكوين الإتجاهات غير المرغوبة مثل: تدنى الرضا الوظيفى *Job satisfaction* ، والإلتزام الوجدانى *Affective commitment* ، والإرتباط بالعمل *work engagement* (Ferris, Brown, Berry & Lian, 2008) وانخفاض مستوى الأداء الوظيفى *Job performance* وسلوكيات المواطنة التنظيمية *Organizational citizenship behavior* (Yang & Wei, 2018; Balliet & Ferris, 2013) والإقدام على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية *Counterproductive work behavior* (Hitlan & Noel, 2009).
والمتتبع للدراسات السابقة التى تنطوى تحت مظلة التيار الثانى يلحظ أن الإنتباه انصب على المتغيرات الوسيطة *Mediators* لعلاقة الإقصاء فى مكان العمل بالمرتبات الإتجاهية والسلوكية (eg; Khan, 2017; Chung, 2015; Chung, 2017; Yan, Zhou, Lirong & Yang, 2014; Fatima, 2016; Al-Atwi, 2017; Fatima, Ilyas, Rehman & Imran, 2017; Fatima, Jahanzeb & Malik, 2018; Jahanzeb & Fatima, 2018; Mahfooz, Arshad, Nisar, Ikram & Aseem, 2017; Nasir, Abdul-Khaliq & Rehman, 2017) واهتمام أقل درجه للمتغيرات المعدلة التى يمكن أن تلطف أو تخفف أو تضعف من العلاقة بين الإقصاء فى مكان العمل والمرتبات الإتجاهية والسلوكية الناتجة عنه (eg; Khanna, 2016; Craenen, 2020; Choi, 2019; Tu,

(eg; *Khanna, 2016; cheng & Liu, 2019* وخاصة رأس المال النفسى (*Haq, 2014*) فى علاقة الإقصاء بالإستنزاف العاطفى.

وبالإنتقال لواقع الدراسات العربية والمصرية التى تصدت للإقصاء فى مكان العمل، فإن الجهود البحثية التى أجريت فى هذا المجال لا تعكس نفس الإهتمام الذى أولته الدراسات السابقة لذات الموضوع، فباستثناء دراسة (مرسى، 2018) التى تناولت الإقصاء كمتغير وسيط بين القيادة النرجسية والإنحراف فى مكان العمل ودراسة (العطوى، 2017) التى تصدت للتمكين الهيكلى كمتغير وسيط فى العلاقة بين الإقصاء والأداء، ولم تتوافر لدى الباحثين أية دراسات أخرى تدل على التناول البحثى لعلاقة الإقصاء فى مكان العمل بالترتبات الاتجاهية والسلوكية للعاملين بشكل عام أو بالمتغيرات الوسيطة أو المعدلة لمثل هذه الاستجابات بشكل خاص.

ومن هذا المنطلق تأتى الدراسة الحالية لتؤكد الإهتمام بهذا الموضوع فى البيئة العربية والمصرية، ولتسد بعض النقص فى المعرفة المتوفرة حول الظروف المقيدة لعلاقة الإقصاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى، ولتضيف حلقة جديدة من حلقات البحث توأصلا مع الجهود البحثية التى تتناول هذا المجال الحيوى المهم من مجالات السلوك التنظيمى من خلال محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما مستويات: الإقصاء فى مكان العمل ورأس المال النفسى والإستنزاف العاطفى لدى العاملين بالمنظمات محل الدراسة؟
- ٢- ما طبيعة العلاقة الإقصاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى للعاملين فى المنظمات محل الدراسة؟
- ٣- ما طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسى والإستنزاف العاطفى فى المنظمات محل الدراسة؟
- ٤- هل يؤدي رأس المال النفسى دوراً معدلاً فى العلاقة بين الإقصاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى للعاملين فى المنظمات محل الدراسة؟

٣- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١/٣ قياس وتحديد مستويات: الإقصاء في مكان العمل ورأس المال النفسي والإستنزاف العاطفي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة.

٢/٣ تحديد طبيعة العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي للعاملين في المنظمات الصناعية محل الدراسة.

٣/٣ تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي والإستنزاف العاطفي للعاملين في المنظمات محل الدراسة.

٤/٣ اختبار الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي للعاملين في المنظمات محل الدراسة.

٥/٣ التوصل لبعض الدلالات النظرية والعملية التي قد تؤدي إلي: توسيع قاعدة البحث في مجال الإقصاء في مكان العمل من ناحية، وتساعد في اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتعظيم رأس المال النفسي من ناحية ثانية، والحد من الإستنزاف العاطفي بالمنظمات الصناعية محل الدراسة من ناحية ثالثة.

٤- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الإعتبرات العلمية والعملية المتضمنة فيها وذلك على النحو التالي:

١/٤- الأهمية العلمية:

١/١/٤- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها من الدراسات التي تتناول متغيراً حديث العهد بأدبيات السلوك التنظيمي، وهو متغير الإقصاء في مكان العمل (WO)، والذي يصعب إنكار تواجده في المنظمات المصرية (مرسى، 2014) والعربية (العطوى، 2017).

٢/١/٤- تتبع أهمية الدراسة أيضاً من تناولها للإستنزاف العاطفي كمرترب محتمل للإقصاء والذي يصعب الادعاء بانفصام العلاقة المحتمل قيامها بينهما(العطوى، 2017; Howard, Cogswell & Smith, 2020)

٣/١/٤- تستمد الدراسة أيضاً أهميتها من تناولها لرأس المال النفسي (Psycap) كمتغير معدل للعلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي وبذلك يتم

إلقاء الضوء على دور أحد الموارد الشخصية *Personal resources* فى التخفيف من شدة هذه العلاقة مما يؤدي إلى توسيع قاعدة البحث فى هذا المجال الحيوى من مجالات السلوك التنظيمى استجابة للدعوات البحثية التى تم اطلاقها مؤخراً (Sahoo, 2015; Howard, Cogswell & Smith, 2020).

٤/١/٤- تعد الدراسة الحالية مكملة للدراسات السابقة التى تمت فى مجال الإقصاء فى مكان العمل، ومرتباته *Consequences* ومعدلاته *Moderators*. ومن ثم فإن نتائج هذه الدراسة ستعمل على إضافة المصدقية الخارجية *External validity* لنتائج الدراسات السابقة وتؤكد إمكانية تعميمها فى البيئة المصرية والعربية حال اتفاق النتائج المتوصل إليها.

٤/١/٥- تنبع أهمية الدراسة أيضاً من تقديمها للأسس النظرية الواقفة وراء العلاقات المباشرة والمعدلة للمتغيرات الواردة بنموذج الدراسة. استجابة للدعوة البحثية التى طرحها (Howard, Cogswell & Smith, 2020) لاكتساب فهما أعمق لعلاقة الإقصاء فى مكان العمل بالمرتبات الناتجة عنه.

٤/٢- الأهمية العملية:

يستدل على الأهمية العملية للدراسة من الإعتبرات التالية:
٤/٢/١- من المتوقع أن تقدم الدراسة لمتخذي القرار نتائج عملية وواقعية حول الإقصاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى والعلاقة المحتمل قيامها بينهما، وكذلك حول الدور المعدل لرأس المال النفسى فى هذه العلاقة مما يساعد فى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بالتقليل من هذا الإقصاء وذلك الإستنزاف ودعم رأس المال النفسى.

٤/٢/٢- لم يسبق القيام بدراسة الدور المعدل لرأس المال النفسى فى العلاقة بين الإقصاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى البيئة العربية بشكل عام والمصرية بشكل خاص وفى المجال التطبيقى للدراسة بشكل أخص.

٥- أدبيات وفروض الدراسة:

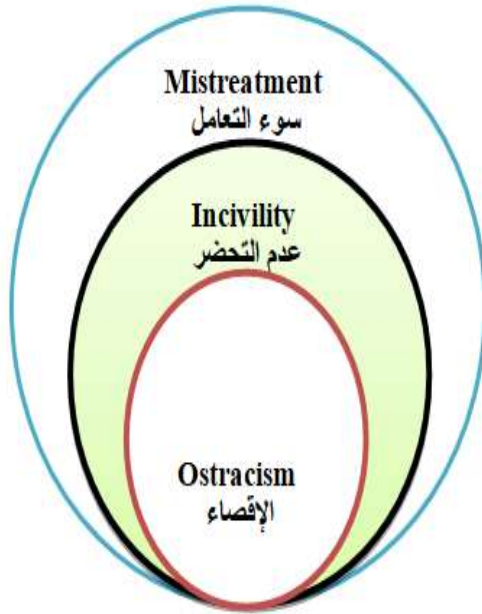
يقدم الباحثان فى هذه الجزئية عرضاً لأدبيات الدراسة ممثلة فى العلاقة بين الإقصاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى، والعلاقة بين رأس المال النفسى وهذا

الإستنزاف، وأخيراً الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين ذلك الإقصاء وهذا الإستنزاف تمهيداً لأشتقاق فروض الدراسة وذلك علي النحو التالي:
١/٥ - الإقصاء في مكان العمل:

تسود حالة من الغموض تحيط بمفهوم الإقصاء في مكان العمل *Workplace ostracism (WO)* (eg; Sahoo, 2015; Sahoo, Sia, Mishara et al., 2023) ويعزى ذلك لتقديم تعريفين لذات البنية (Howard, Cogswell & Smith, 2020): الأول يرى أن الإقصاء في مكان العمل يقصد به المدى الذي يدرك فيه الفرد أنه يتم تجاهله ويدين أن الإقصاء يقع عندما يقوم الأفراد في مكان العمل بالإحجام عن التصرفات التي تدمج الفرد عندما يكون من المقبول اجتماعياً الإقدام على هذا الدمج. والمتأمل للتعريفات السالف بيانها يصل لنتيجة مؤداها أن الإقصاء في مكان العمل يقع بأي من: الإقدام على الفعل *Action* أو الإحجام عنه *Inaction*، وكلا التعريفان يعكسان أن الإقصاء يمكن تقديمه من زاوية المدركات كما في التعريف الأول، أو من زاوية السلوكيات كما في التعريف الثاني، والباحثون المستخدمون للتعريف الإدراكي يثبتون المنظور المركز على الضحية *Victim- focused perspective* والمستخدمون للتعريف السلوكي يثبتون المنظور المركز على الجاني (eg: Yang & Treadway, 2018; perpetrator focused perspective (Jahanzeb, Fatima & Malik, 2018) والدراسة الحالية تتبنى التعريف الأول الإدراكي المركز على الضحية.

على الرغم من أن الإقصاء يعد شعور أو تجربة فريدة *Unique experience* إلا أنه يرتبط بشكل وثيق مع الأشكال الأخرى لسوء التعامل *Mistreatment* وعدم التحضر *Incivility* (Ferris, Chen & Lim, 2017) الأمر الذي يفرض تقديم المشترك الجامع لهم؛ وإبراز المختلف الفارق بينهم، ويجمع بين الصور السالف ذكرها أنها تركز على السلوكيات المنتهكة للمعايير والمتعارف عليها *Counter normative* ومنخفضة الشدة *Low intensity* وذات الطبيعة المراوغة *Amloiguous nature* والنية غي الواضحة لإيقاع الضرر وإلحاق الأذى

بالضحية، كما أنها شائعة الحدوث في أماكن العمل (Li, Xu & Kwan, 2021; Howard, Cogswell & Smith, 2020) ويفرق بينها مدى اتساعها وتحديدتها (Ferris, Chen & Lim, 2017) فسوء التعامل هو البنية الأكثر اتساعاً وأقل تحديداً يليها وداخلها عدم التحضر الذي يعد بنية متوسطة الاتساع والتحديد، ثم الإقصاء البنية الأكثر تحديداً والأضيق اتساعاً، وينقل الشكل التالي رقم (1) المعاني التي تحملها الأفكار السابقة.



Source:(Howard, Cogswell & Smith, 2020)

شكل رقم (1)

سوء التعامل وعدم التحضر والإقصاء في مكان العمل

ويعد الإقصاء ظاهرة واسعة الانتشار *Ubiquitous* وبالغة الإيلام، فهي تقع في العلاقات البين شخصية *interpersonal* داخل أماكن العمل المختلفة في سياقات بيئية وثقافية متباينة (eg: Sahoo, 2015) وتترك ألباً نفسياً يتشابه مع ذلك الناتج

عن الإصابات الجسدية (Wesselmann & Williams, 2017; Robinson, O'Reilly, & Wang, 2013) وتحقيقاً لفهم أوقع لطبيعة الإقصاء واستجابات الضحايا له قدم (William, 2019) نموذج *Temporal threat model* الذي يبين أن الإقصاء مع استمرارية وقوعه يمر معه الضحية بثلاثة مراحل؛ الأولى: مرحلة ردة الفعل اللحظي *Self-esteem* والسيطرة *Control* والمعنى من الوجود *Meaningful existence* وهذا يولد الشعور بالغضب *Anger* والحزن *Sadness*. وتسمى المرحلة الثانية؛ التأمل *Reflective* وتجرى فيها عملية تقييم للحدث والسياق على خلفية التباينات الفردية، ويشعر الفرد في تلك المرحلة بالحاجة الى التقوية والتحصين *Fortification* ويصدر عنه استجابات متباينة منها ما هو عدواني وتحريضي وباحث عن الاعتراف والتقدير، ومنها ما هو موجه نحو الانتماء والارتباط. ويدخل الفرد حال استمرار الإقصاء لمرحلة التسليم والإذعان *Resignation* والتي عبرها يظهر مشاعر الإغتراب *Alienation* والاحباط *Depression*، واليأس *Helplessness* وانعدام القيمة *Worthlessness*.

٢/٥ - الاستنزاف العاطفي:

يشير مفهوم الاستنزاف العاطفي الي تلك الحالة المزمنة من الإنهاك الجسدي والوجداني الناتجة عن التعرض المستمر للعوامل الضاغطة (*Leiter Stressors*) (*Maslach, 2016*) وتؤثر الأدبيات علي تنامي شيوع هذا الإستنزاف لدي العاملين في المنظمات المختلفة بشكل عام (*Laschinger & Fida, 2014*) وقد حظي الإستنزاف العاطفي بإنتباه خاص لدي الباحثين والممارسين علي حد سواء بفعل تجسيده لجوهر بنية الإحترق النفسي *Burnout* الذي يعاني منه العاملون في أماكن العمل (*Maslach & leiter, 2016; Leiter & Maslach, 2016*) من ناحيه، ونتيجة للمترتبات الإتجاهية والسلوكية التي يسهم في تشكيلها من ناحية أخرى (*eg; Halbeslebe, 2010; Maslach & Leiter, 2016*)؛ (حسانين، عبد الحميد، 2019)

في السطور التالية سيتم تناول الإقصاء في مكان العمل كمحدد لهذا الاستنزاف
٣/٥- علاقة الإقصاء في مكان العمل بالإستنزاف العاطفي:
تتوافق آراء باحثي الإقصاء في مكان العمل
(eg; Robinson, O'Reilly, & Wang, 2013; Chung, 2018;
Chung & Yang, 2017) بأن هذا الإقصاء يعد أكثر العوامل البين شخصية
الضاغطة *Interpersonal Stressors*؛ وبهذا المعنى، فإنه يوقع الضغط Stress،
ويفرض الصراع Conflict ويفتحة علي التصعيد *Escalation* (Fatima, 2016).
ومن هذه الزاوية، تنشأ العلاقة المحتمل قيامها بين الإقصاء في مكان العمل
وبين الإستنزاف العاطفي. هذا وتقدم نظريتي: التنشيط المعرفي للضغط theory of
Cognitive activation stress (cats) ونظرية المطالب - الموارد الوظيفية
الإطار النظري *Job demands –resources theory*(Jdrts) المسوغ لهذه
العلاقة (Urisn & Eriksen, 2004; Dreison, White, Bauer, Salyers,
& Mcguire, 2018; Bakker, 2015; Bakker, & Demerouti, 2017)
ووفقاً لنظرية التنشيط المعرفي للضغط (Urisn & Eriksen, 2004) فإن
الأحداث الإقصائية *Ostracism events* عند إدراكها تجعل الأفراد يمعنون النظر
فيها مراراً وتكراراً *Rumination* ويدركون تهديداتها الواقعة علي الحاجات
الإنسانية الرئيسة الأربعة: الحاجة إلي الإنتماء *Need to belong* والحاجة إلي
السيطرة *Need for control* والحاجة للمعنى من الوجود *Meaningful*
existence (Robinson, O'Reilly, & Wang, 2013) ومثل هذا التهديدات
تفجر المشاعر السالبة العميقة مثل: الغضب *Anger* والقلق *Anxiety* والحزن
Sadness والوحدة *Loneliness* (Wesselmann, & Williams, 2017)
ويؤكد بعض الباحثين (eg: Chung, 2017; Chung, 2018) أن المشاعر
السالبة العميقة السالف ذكرها تعمل علي تنشيط الحالة الفسيولوجية محدثة تزايد في
مستويات الكورتيزون في الدم والتي تؤدي إلي إرتفاع نبضات القلب وتقلصات
الشرابيين، وانتفاخ الأوردة، ولعل هذا مايجعل من الإقصاء تجربة مؤلمة *Painful*

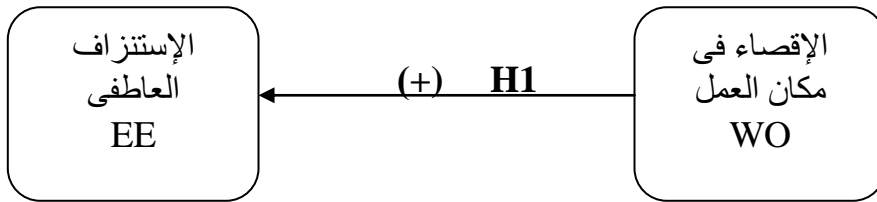
experience بمعنى الكلمة (Zheng, Yang, Ngo, Liu & Jiao, 2016) وسعيًا لتأكيد هذا التعبير المجازي "أن الإقصاء تجربه مؤلمه" تبين من دراسة (Eisenberger, Lieberman & Williams, 2004) والتي استخدمت تقنية (FMRI) أن الإقصاء بعد وقوعه ينشط مناطق دماغية *Brain areas* لضحاياها لا تنشط فعلا إلا بعد وقوع الإصابات الجسدية. ولعل ذلك يفسر مظاهر الأفراد المستنزفين عاطفيا من إجهاد وتعب وعجز (Maslach & Jackson, 1981) واستنادا لنظرية المطالب الموارد الوظيفية (eg; Schaufeli, 2017; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001) فإن الإقصاء في مكان العمل بوصفه عامل ضغط بين شخص يضع الأفراد في مسار توهين وتجريف الصحة *Health earsion*، بفعل الجهود المبذولة من قبل ضحاياه للتعاطي معه والتي تطرح مما لديهم من موارد شخصيه *Personal resourses* وهذا يجعلهم في مواجهه مع الإستنزاف العاطفي (Yazarloo, Shojaei, Asmar, & Mostaghimi, 2021).

وتقدم نتائج الدراسات السابقة المحدوده في هذا السياق الدعم لصدق تنبؤات نظريتي التنشيط المعرفي للضغط (Urisn & Eriksen, 2004) والمطالب والموارد الوظيفيه (Schaufeli, 2017; Demerouti, Bakker, Nachreiner et al, 2001) حول علاقة الإقصاء في مكان العمل بالإستنزاف العاطفي.

ففي دراسة (Yazarloo, Shojaei, Asmar, & Mostaghimi, 2021) والتي أجريت على عينة حجمها ٣٠٩ مفردة من العاملين في بعض المنظمات الخدمية بإيران تبين وجود علاقة ترابط جوهريه بين المتغيرين بلغت (R=0.22) النتيجة التي أكدتها المراجعات الموسعة المقدمة سابقاً والمستخدمه لاسلوب Meta analysis (eg: Li, Xu & Kwan, 2021; Howard, Cogswell et al, 2020) في المراجعة الأولى بلغ معامل الارتباط (R= 0.39) وفي الثانية (R= 0.34). وتأسيسا علي المنطق النظري الأنف ذكره ونتائج الدراسات السابقة السالف عرضها، يمكن صياغة الفرض الأول للدراسة علي النحو التالي:

H1: توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإقصاء في مكان العمل و بين الإستنزاف العاطفي.

ويصور الشكل التالي رقم (2) العلاقة المفترضة بين متغيري هذا الفرض



شكل رقم (2)

العلاقة المفترضة بين الإقصاء في مكان العمل و بين الإستنزاف العاطفي.

٤/٥ - رأس المال النفسي:

يعد رأس المال النفسي " *Psychological Capital* " *Psycap* أحد المتغيرات التي تقع في إطار السلوك التنظيمي الإيجابي *Positive organizational behaviour* والذي يستمد جذوره من علم النفس الإيجابي *positive psychology* (Luthans, Youssef & Avolio, 2007) وهو يؤثر على حالة التطور النفسية الإيجابية للأفراد والتي تتجسد في أربعة أبعاد متفاعلة تتمثل في الكفاءة الذاتية *Self-efficacy* والتفاؤل *Optimism* والأمل *Hope* والمرونة النفسية *Resilience* (Avey, Luthans & Youssef, 2010)

حيث يري (Luthans, 2002a: Luthans, 2002b) أن السلوك التنظيمي الإيجابي يهتم بدراسة وتطبيق جوانب القوة للموارد والطاقات الإنسانية الموجهة إيجابيا والتي يمكن أن تقاس وتتطور وتدار بفعالية لتحسين الأداء في مكان العمل. وحتى يمكن للبنية أن تنطوي تحت مظلة هذا السلوك يجب أن تتوافر بها أربعة معايير: أن تكون واصفة لطاقة نفسه *psychological capacity* ، ولها أساس

نظري وبحثي قوي، وأن تكون لها مقاييس تتسم بالصدق والثبات، وأخيراً أن تكون شبيهة بالحالة stake – like ويؤكد (Luthan, youssef et al, 2007) أن رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة السالف ذكرها تقابل بشكل جيد المعايير السابقة. وتبين الدراسات الحديثة التي تناولت رأس المال النفسي (eg; Raza, Ahmed, Zubair & Moueed, 2019 ; Paek, Schuckert, Kim & lee, 2015; Avey, Richard, Luthans & Mhatre, 2011) أنه يلعب دوراً بارزاً في الحياة التنظيمية فهو يساهم في تشكيل الاتجاهات والسلوكيات عند فحصه كمتغير مستقل ويضعف أو يقوى العلاقات بين الأحداث التنظيمية والمترتبات الناتجة عنها عند النظر إليه كمتغير معدل ويلقي الضوء على الألية المفسرة لتلك الأحداث وهذه النواتج عند دراسته كمتغير وسيط وستختبر الدراسة الحالية رأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي.

٥/٥- علاقة رأس المال النفسي بالإستنزاف العاطفي:

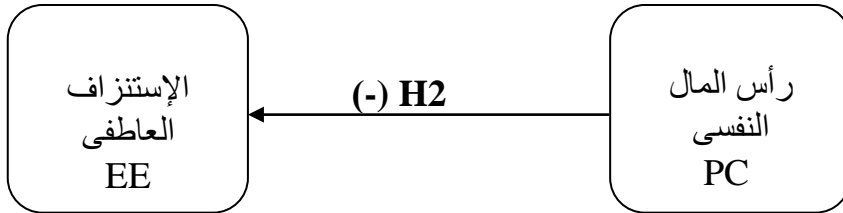
استناداً لطبيعة كل من: رأس المال النفسي و الإستنزاف العاطفي يمكن توقع وجود علاقة ترابط سالبه بين المتغيرين. و يبنى الباحثان هذا التوقع علي أساس نظريتي: رأس المال النفسي Psycap theory (eg:Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007) ونظرية المحافظة علي الموارد (eg:Hobfoll, 2011, Halbesleben, Cor Theory, Neveu, Paustain- Underdahl & Westman, 2014) وتبين نظرية رأس المال النفسي (Avey, Luthans & Youssef, 2010) أن هذه البنية توصف بمجموعه من الطاقات و الحالات النفسيه الإيجابيه التي تقف وراء ارتباط الأفراد بالعمل Work Engagement و إظهار القوه و النشاط والحماس فيه Vigor وهذا يعد المقابل لمعنى و مبني الإستنزاف العاطفي (eg;Halbesleben, 2010; Cole, Walter, Bedeian & O Boyle, 2012) وعليه فإنه كلما زاد مستوي و رصيد رأس المال النفسي لدي الأفراد قل شعورهم بالإستنزاف العاطفي.

و توضح نظرية المحافظة علي الموارد (Hobfoll, 2002; 2001) أن رأس المال النفسي يعد من أبرز الموارد الشخصية *Personal Resources* التي يلجأ إليها الأفراد عند مواجهة العوامل الضاغطة و رصد كيفية التعاطي معها. وهذا المورد المتكامل يحول دون تطور العامل الضاغط المواجه لحالة الإستنزاف العاطفي، فرأس المال النفسي يغرق الأفراد في الأداء بعيداً عن التكيف المبني علي العاطفه *Emotion focused coping* أو المبني علي المشكله *Problem Focused coping* (Lazarus, 2003) وهذا يأخذ الأفراد بعيداً عن العلاقات البين شخصيه و ما تحمله من ضغوط و صراعات و إقصاء.

و تقدم نتائج الدراسات السابقة الأدله التجريبيه علي صدق تنبؤات نظريتي رأس المال النفسي (Avey, Luthans et al, 2010) و المحافظه علي الموارد (Hobfoll, 2011; 2002) حول العلاقة بين رأس المال النفسي و الإستنزاف العاطفي. فقد تبين من دراسة (Laschinger & Fida, 2014) و التي أجريت علي عينه حجمها ٩٠٧ مفردة من العاملين في بعض المنظمات الخدميه الكنديه وجود علاقة ترابط جوهريه سالبه بين المتغيرين بلغت ($R = -0,30$) و توصلت دراسة (Mahfooz, Arshad, Nisar, Ikram et al, 2017) لنتائج مشابهه. أما دراسة (Gupta & Bakhshi, 2018) و التي أجريت علي عينه قوامها ٥٧٤ مفردة من العاملين ببعض المنظمات الخدميه الهنديه، فقد ارتفع هذا المعامل و بلغ ($R = -0,76$) و تأسيساً علي المنطق النظري الأنف ذكره، و نتائج الدراسات المذكورة أعلاه، يمكن صياغة الفرض الثاني للدراسه علي النحو التالي:

H2: توجد علاقة ترابط جوهريه سالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي

ويوضح الشكل التالي رقم (2) العلاقة المفترضة بين متغيري هذا الفرض.



شكل رقم (3)

العلاقة المفترضة بين رأس المال النفسي و بين الإستنزاف العاطفي.

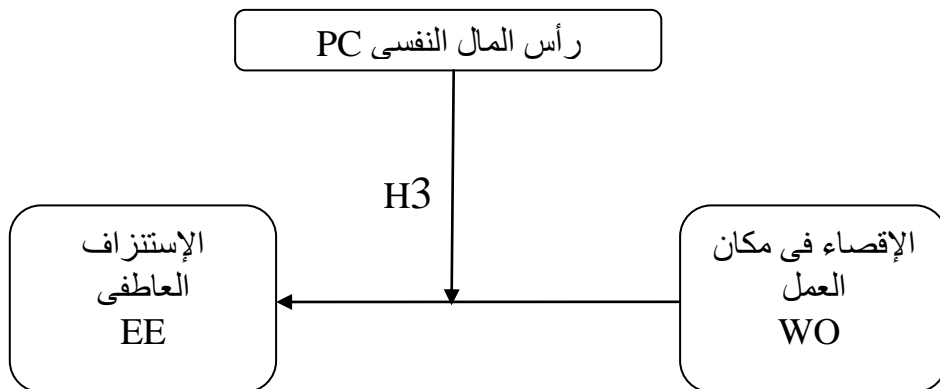
٦/٥: الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل و الإستنزاف العاطفي:

استنادا للنموذج المتكامل المقدم من (Robinson, O'Reilly, Wang, 2013) & للإقصاء في مكان العمل، عالجت بعض الآراء البحثية دور رأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين هذا الإقصاء والإستنزاف العاطفي (eg; khann, 2016; Sahoo, 2015; Haq, 2014; Zheng, Yang, Ngo, Liu & Jiao, 2016) انطلاقا من اعتبار الإقصاء عامل ضغط مزمن في العلاقات البين شخصية (Howard, Cogswell & Smith, 2020) وتطرح فرضية الصد أو تخفيف الأثر (Cohen & Wills, 1985) التوقع بأن توافر المستوي المرتفع من المساندة التي يتلقاها الفرد (من الغير) تقلل من الترابط بين العامل الضاغط والمترتبات السالبة الناتجة عنه وقد تم إثبات هذه الفرضية بالنسبة للدعم الاجتماعي *Social support* حيث أن هذا الدعم بفعل تأثيره في إعادة تقييم الموقف الضاغط وتقديم التكيف المناسب له صد من آثاره السالبة (Cohen & Wills, 1985) ويرى الباحثان أن نفس المنطق ينسحب علي رأس المال النفسي في علاقته بين الإقصاء والإستنزاف العاطفي مع التسليم بأن مصدر الدعم مختلف ويأتي بالنسبة لرأس المال النفسي من ذات المرء وليس من الغير (Zheng, Yang, Ngo, Liu et al, 2016)

وفي نفس الاتجاه، ووفقاً لمنطق نظرية المطالب- الموارد الوظيفية *Job* (*Schaufeli, 2017*) *demands – Resource Theory* ، فإن رأس المال النفسي يعد من الموارد الشخصية *Personal resources* التي يمكن أن يستفيد منها الأفراد عند مجابهة العوامل الضاغطة. وهذا المورد المتجدد قد يحل محل *Replac* أو يعيد ملئ *Replish* احتياطي الموارد التي قد تنضب بفعل التعرض لحوادث الإقصاء في مكان العمل (*Halbesleben, Neveu et al, 2014; Schaufeli, 2017*) وعند تواجد الإقصاء في مكان، فإن الأفراد ذوي المستوي المرتفع من رأس المال النفسي يجدون الحماية من هذا العامل الضاغط الطارح للموارد في الطاقات والحالات الأربعة التي يتيحها هذا المورد، فالمرونة النفسية *Resilience* تقدم لهم الصمود والتعافي السريع من حوادث الإقصاء، والجدارة الذاتية تثبت لهم تقدير الذات، والأمل والتفاؤل تتيح لهم التركيز في الأداء ورؤية الجانب المشرق في العمل (*Avey, Luthans et al, 2010*) ومن ثم فإن هذا المورد الشخصي الفريد والذي يقدم الميزة التنافسية للمنظمات إذا تمتع المورد البشري فيها به (*Luthans, Youssef et al, 2007*) ويتحد مع الإقصاء مخففاً وملطفاً وخافضاً من آثاره السالبة على الإستنزاف العاطفي. وتقدم نتائج الدراسات السابقة المحدودة التي أجريت في هذا الصدد الدعم لتنبؤات فرضية الصد لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي فقد تبين من دراسة (*Haq, 2014*) أن رأس المال النفسي أضعف من العلاقة بين الإقصاء والضغط، وفي دراسة (*Khanna, 2016*) قلل من العلاقة بين الإقصاء والإرتباط، وفي دراسة (*Zheng, Yang, Ngo, Liu et al, 2016*) لطف العلاقة بين الإقصاء ونوايا ترك العمل. وبناءً على المنطق السالف ذكره، ونتائج الدراسات السابقة المطروحة عالياً، يمكن صياغة الفرض الثالث للدراسة على النحو التالي:

H3: يعدل رأس المال النفسي العلاقة الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي حيث تكون العلاقة أضعف بين العاملين ذوي المستوي المرتفع من رأس المال النفسي بالمقارنة بالعاملين ذوي المستوي المنخفض.

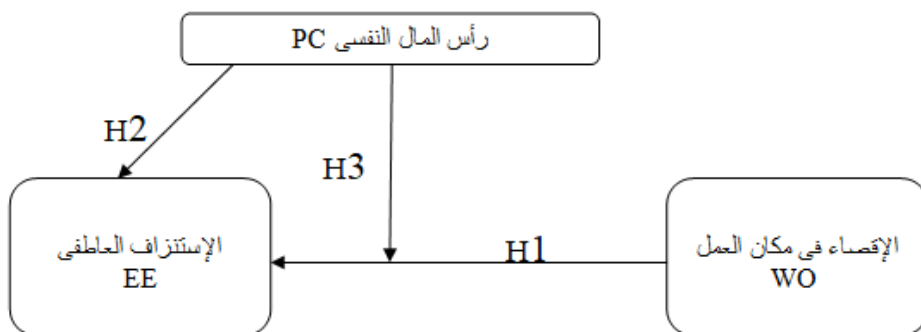
ويوضح الشكل التالي رقم (4) الدور المعدل المفترض لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل و الإستنزاف العاطفي.



شكل رقم (4)

الدور المعدل المفترض لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل و بين الإستنزاف العاطفي

وفي نهاية عرض فروض الدراسة، فإن العلاقات المتضمنة فيها تقدم تصور للنموذج المفاهيمي لها Conceptual model كما هو موضح في الشكل التالي رقم (5)



شكل رقم (5)

النموذج المفاهيمي المتكامل لمتغيرات الدراسة

٦- متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

تنطوي فروض الدراسة على ثلاثة أنواع من المتغيرات هي: المتغير المستقل الممثل في الإقصاء في مكان العمل، والمتغير التابع المتجسد في الإستنزاف العاطفى، والمتغير المعدل المحدد في رأس المال النفسى. وفيما يلي التعريفات الإجرائية لهذه المتغيرات وكيفية قياسها .

١/٦- المتغير المستقل:

ويتمثل في الإقصاء في مكان العمل والذي يعرف بأنه المدى الذى يدرك فيه الأفراد بأنهم يتعرضون للتجاهل والرفض والإستبعاد من قبل الغير فى العمل (Robinson, O'Reilly et al, 2013:207). ويتم قياس هذا الإقصاء باستخدام المقياس الذى أعده (Ferris, Brown, Berry et al, 2008b) والذى يتكون من 10 عبارات تعكس اجابة المستقصى منه عليها مستوى تعرضه لهذا الإقصاء.

وقد صممت البنود علي غرار مقياس ليكرت *Likert scale* ذي النقاط الخمس وتتراوح القياسات ما بين موافق تماماً وغير موافق علي الإطلاق مع إعطاء أوزان نسبية متدرجة من أعلي إلي أسفل حسب المستويات التالية وعلي التوالي (موافق تماماً = 5 ، موافق = 4 ، غير متأكد = 3 ، غير موافق = 2 ، غير موافق علي الإطلاق = 1)، ويعني التقدير المرتفع علي هذا المقياس زيادة مستوي التعرض للإقصاء في مكان العمل بينما يعني التقدير المنخفض تدني مستواه.

ومن أمثلة العبارات الواردة في هذا المقياس يتجاهلنى الآخرون فى العمل. يتعامل الآخرون معى وكأنى غير موجود. يستبعدنى الآخرون من المشاركة فى العمل. وقد بلغ معامل *Alpha's crombach* لثبات هذا المقياس في دراسة (Naz, Li, Khan, & Khan, 2017) 0,87 ، وفي دراسة (Chen & Li, 2020) 0,95 ، وفي دراسة (Wu, Yim, Kwan, & Zhang, 2012) 0,90 ، وفي الدراسة الحالية بلغ 0,95 .

٢/٦- المتغير التابع:

ويتجسد في الإستنزاف العاطفى والذي يعرف بأنه الحالة التى يشعر معها الأفراد بانخفاض القدرة على العمل ونضوب الموارد العاطفية المصاحبة بالاحساس

بالتعب والكآبة والتوتر (Leiter & Maslach, 2016). ويتم قياس هذا الإستنزاف باستخدام المقياس الذي أعده (Maslach & Jackson, 1981) والذي يتكون من 9 عبارات تعكس إجابة المستقضي منه مستوي الإستنزاف العاطفي.

وقد صممت البنود علي غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات ما بين لا يحدث أبداً ويحدث دائماً مع إعطاء أوزان متدرجة من أعلى إلي أسفل حسب المستويات التالية وعلي التوالي (يحدث دائماً = 5 ، يحدث عادة = 4 ، غير متأكد = 3، نادراً ما يحدث = 2، لا يحدث أبداً = 1)، ويعني التقدير المرتفع علي هذا المقياس زيادة مستوي الإستنزاف العاطفي بينما يعني التقدير المنخفض تدني مستوي هذا الإستنزاف.

ومن أمثلة العبارات الواردة في هذا المقياس : أشعر بأنني منهار إنفعالياً جراء ممارستي للعمل. أشعر أن طاقتي مستنفذة في نهاية يوم العمل. أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي. وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس 0,88 في دراسة (Kampa, Rigotti & Ottio, 2017) و 0,93 في دراسة (Baer, Dhensa- Kahlon, Colquitt, Outlaw & long, 2015) و 0,93 في دراسة (Khoo, Aldubai, Ganasegeran, Lee, Zakaria & Tan, 2017) و 0,91 في دراسة (Reb, Narayanan, Chaturvedi & Ekkirala, 2017) و 0,88 في دراسة (Koon, Pun, 2018) و 0,74 في دراسة (Janssen, Lam & Hung, 2010) ، وفي الدراسة الحالية بلغ 0,84 .

٣/٦- المتغير المعدل :

ويتحدد في رأس المال النفسي والذي يعرف بأنه حالة التطور الإيجابية للأفراد والتي تصور تمتع الأفراد بالفعالية الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة النفسية (Luthans, Youssef et al, 2007). ويتم قياس تلك الحالة باستخدام المقياس الذي أعده (Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007) والذي يتكون من 24 عبارة تعكس إجابة المستقضي منه مستوي رأس المال النفسي لديه.

وقد صممت البنود علي غرار مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وتتراوح القياسات ما بين موافق تماما وغير موافق علي الإطلاق مع إعطاء أوزان متدرجة من أعلي إلي أسفل حسب المستويات التالية وعلي التوالي (موافق تماما = 5 ، موافق = 4، غير متأكد = 3، غير موافق = 2، غير موافق علي الإطلاق = 1)، ويعني التقدير المرتفع علي هذا المقياس زيادة مستوي هذه الحالة، بينما يعني التقدير المنخفض تدني مستواها.

ومن أمثلة العبارات الواردة في هذا المقياس: أشعر بالثقة عند تحليل المشكلات طويلة الأجل وإيجاد الحلول لها. أتعامل مع الأحداث المجهدة في العمل دون تردد. غالباً ما أنظر إلى الجانب المشرف في العمل. وقد بلغ معامل الثبات لهذا المقياس 0,84 في دراسة (Peng, Jiang, Zhang, Xiao, Song et al, 2013) و 0,92 في دراسة (Avey, Luthans & Jensen, 2009)، و 0,96 في دراسة (Lu, Liu, Sui & Wang, 2015)، وفي الدراسة الحالية 0,96.

هذا وسيتم وضع جميع المقاييس في استبيان يشرح كيفية الإجابة علي العبارات الواردة فيه وذلك بعد إخضاع تلك المقاييس لإختبارات الصدق والثبات للتأكد من صلاحيتها في جميع البيانات. ويوضع الجدول التالي رقم (1) المتغيرات المستخدمة في الدراسة الحالية وأرقامها ومسمياتها والرموز الأجنبية المعبرة عنها والتي ستظهر في التحليل الإحصائي.

جدول رقم (1)

المتغيرات المستخدمة في الدراسة وأرقامها ومسمياتها والرموز الأجنبية المعبرة عنها

الرمز	المسمى	الرقم	المتغيرات
WO	الإقصاء في مكان العمل	1	المتغير المستقل
EE	الإستنزاف العاطفي	2	المتغير التابع
PC	رأس المال النفسي	3	المتغير المعدل

٧- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الدائمين في بعض المنظمات متباينة النشاط والعاملة في محافظة سوهاج. وروعي تضمين هذا المجتمع لمنظمات صناعية

وخدمية استرشاداً بالدراسات السابقة التي أجريت في هذا الصدد (eg: *Pierce, Gardner, Dunham & Cummings, 1993; Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall & Alarcon, 2010; Mackey, Frieder, Bress & Martinko, 2017*) ونظراً لتعذر جمع البيانات بأسلوب الحصر الشامل، فقد تم استخدام أسلوب العينات. و بالرجوع إلي الجداول الإحصائية لتحديد حجم العينة تبين أن هذا الحجم يبلغ 384 مفردة في ضوء معامل ثقة قدره 95% و مستوي معنوية 5% (ريان، 2007). وقد قام الباحثان بزيادة حجم العينة الي 400 مفردة لتسهيل إجراء العمليات الحسابية و مواجهة حالات الرفض و زيادة الثقة في النتائج. وتعتمد الدراسة الحالية علي عينة عشوائية طبقية *Stratified sample* في اختيار مفردات العينة للإعتبرات التالية: وجود إطار كامل و غير متقادم باسماء و عناوين مفردات العينة الداخلة في مجتمع الدراسة. وأن الهدف من الدراسة هو اختبار صحة الفروض و اختبار معنوية الفروق و تعميم النتائج (بازرعة، 1978).

وقد تم توزيع مفردات العينة علي المنظمات محل الدراسة (شركة السكر والصناعات التكاملية، ومستشفى سوهاج الجامعي) باستخدام التوزيع المتناسب في ضوء عدد العاملين الدائمين بكل منظمة كما هو موضح بالجدول رقم (2):

جدول رقم (2)

التوزيع المتناسب لعينة الدراسة ونسبة الردود

اسم الشركة	التوزيع المتناسب لعينة الدراسة		التوزيع المتناسب ونسبة الردود		
	عدد العاملين الدائمين	النسبة %	القوائم الموزعة	القوائم المفقودة	القوائم المستلمة
مصنع السكر والصناعات التكاملية	1500	41%	190	5	185
مستشفى سوهاج الجامعي	2200	59%	210	15	195
المجموع	3700	100%	400	20	380

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً للسجلات الرسمية للمنظمات ونتائج الدراسة الميدانية.

٨- تصميم و اختبار قائمة الاستقصاء:

بعد مراجعة الدراسات السابقة و الأدبيات المتاحة ذات الصلة، تم تصميم قائمة الإستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لاختبار فروض الدراسة. وقبل إجراء التحليل الإحصائي خضعت المقاييس المتضمنة فيها لإختبارات الصدق و الثبات. و يوضح الجدول التالي رقم(3) معاملات الصدق و الثبات لمقاييس الدراسة.

جدول رقم (3)

معاملات الصدق و الثبات لمتغيرات الدراسة

م	المقاييس	معامل الثبات لكرونباخ	معامل الصدق الذاتي
1	الإقصاء في مكان العمل	0.95	0.97
2	الإستنزاف العاطفي	0.84	0.92
3	رأس المال النفسي	0.96	0.98

و يتضح من الجدول السابق أن مقاييس الدراسة سجلت معاملات ثبات مرتفعة نسبياً تراوحت ما بين 0,84 الي 0,96 وهي معاملات تجاوزت الحدود المتعارف عليها (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Sckaran, 2000) كما يلاحظ أن تلك المقاييس سجلت أيضاً معاملات صدق ذاتي مرتفعة بالتبعية تراوحت ما بين 0,92 إلي 0,98 .

٩- جمع البيانات المطلوبة للدراسة:

اعتمد الباحثان في جمع البيانات المطلوبة للدراسة علي أسلوب الإستقصاء عن طريق المقابلات الشخصية و التي حدد فيها الهدف من الدراسة للمستقصي منه و كيفية إستيفاء القائمة. و بعد التأكد من الإلمام بهذه الجوانب، تم توزيع القوائم والعودة لاستلامها مرة أخرى بعد الإستيفاء. ومن مزايا هذا الأسلوب تحقيق درجة عالية من التحكم و الرقابة علي عينة الدراسة حيث يسمح هذا الإجراء المعروف بـ *Personal delivery & Collection* بالحصول علي معلومات مرتدة ذات قيمته فيما يتعلق ببعض الجوانب مثل خصائص المستقصي منهم، و إتجاهاتهم نحو الدراسة و أسباب الرغبة في عدم المشاركة إن وجدت (Loveloek, 1979).

١٠ - كيفية اختبار الفروض:

تم تبويب و جدولة و تحليل البيانات بإستخدام الحاسب الآلي من خلال البرنامج الإحصائي *SPSS/PC*. و قد استخدم الباحثان أساليب الإحصاء الوصفي الممثلة في الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية و معاملات الارتباط الثنائي بين متغيرات الدراسة و معاملات الصدق و الثبات لعرض البيانات في صورة أكثر تقدماً و تعطي نتائج مبدئية. و قد قامت الدراسة على اختبار ثلاثة فروض أساسية و ذلك على النحو التالي:

١/١٠ - كيفية اختبار الفرضين الأول والثاني للدراسة:

يفحص الفرض الأول العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي، أما الفرض الثاني فيتناول العلاقة بين رأس المال النفسي و هذا الإستنزاف. و لاختبار هذين الفرضين، تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط *Simple Regression*، ووفقاً لهذا التحليل يتم بناء نموذج الإنحدار لتحديد مقدار التباين الذي يحدثه المتغير المستقل (الإقصاء في مكان العمل للفرض الأول، و رأس المال النفسي للفرض الثاني) في المتغير التابع (الإستنزاف العاطفي). و يعد تأثير المتغير المستقل معنوياً إذا استطاع تفسير نسبة معنوية من التباين (R^2) في المتغير التابع.

٢/١٠ - كيفية اختبار الفرض الثالث للدراسة:

يفحص هذا الفرض الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي. و لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة *Hierarchal Moderated Regression Analysis* و التحليل الفرعي للمجموعات *Sub-Group Analysis*. و وفقاً لتحليل الإنحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة تم بناء نموذج الإنحدار عن طريق إدخال المتغير المستقل أولاً (الإقصاء في مكان العمل). ثم يضاف بعد ذلك المتغير المعدل (رأس المال النفسي). وأخيراً يضاف متغير التفاعل و الذي يمثل حاصل ضرب المتغير المستقل في المتغير المعدل. و يعتبر تأثير المتغير المعدل

معنوياً إذا استطاع متغير التفاعل شرح نسبة اضافية معنوية ΔR^2 في المتغير التابع تتجاوز تلك النسبة التي تم شرحها بواسطة المتغير المستقل و المعدل. و يستخدم التحليل الفرعي للمجموعات لتأكيد نتائج تحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة. ووفقاً لهذا الأسلوب، يتم تكوين مجموعتين من مفردات العينة حسب تقديرها علي مقياس المتغير المعدل محل الإختبار. حيث تضم المجموعة الأولى مفردات العينة التي سجلت التقدير المرتفع و تضم المجموعة الثانية مفردات العينة التي سجلت التقدير المنخفض، و بعد ذلك و داخل كل مجموعة يتم حساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل و التابع، وأخيراً يستخدم إختبار (Z) لاختبار معنوية الفروق بين معاملي ارتباط مجموعتي المتغير المعدل (جاب الله، 1993؛ Zedek، 1971).

١١ - حدود الدراسة:

تعمل الدراسة الحالية في إطار مجموعة من الحدود التي تتمثل في:
١/١١ - اعتمدت الدراسة الحالية علي أسلوب الإستقصاء كأداة للقياس و جمع البيانات. و بفعل ما يوجه إليها من انتقادات معروفة يأتي في مقدمتها تعرضها لما يسمى بالخطأ الشائع (ريان، 2007: 65)، قام الباحثان بالتقليل من احتمالات الوقوع في مثل هذا الخطأ بإتخاذ الإجراءات التالية:
- الاعتماد علي مقاييس مقننة أعدها لفيف من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي و التي استخدمت في دراسات سابقة و أظهرت درجات معقولة من الإعتمادية.
- التأكيد في صدر الإستقصاء علي أن ما سوف يدلي به المستقصي منه من بيانات تعتبر سرية و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي المحضة.
٢/١١ - تصنف الدراسة الحالية ضمن الدراسات المقطعية *Cross-Sectional* و التي يتم فيها جمع البيانات مرة واحدة الأمر الذي يصعب معه تتبع علاقات السبب و النتيجة بين المتغيرات الواردة فيها و التي يمكن القيام بها من خلال الدراسات الطولية *Longitudinal*.

١٢- نتائج الدراسة:

يعرض الباحثان فى هذه الجزئية نتائج الدراسة الميدانية بدءاً من خصائص العينة، يلي ذلك توصيف متغيرات الدراسة و أخيراً نتائج اختبار فروض الدراسة.
١/١٢ : خصائص العينة:

ويبين الجدول التالى رقم (4) النتائج الخاصة بتوصيف عينة الدراسة.

جدول رقم (4)

توصيف عينة الدراسة

%	التكرارات	خصائص العينة	
		النوع	السن
70 %	266	ذكر	أقل من 30 سنة
30 %	114	إنثى	
11 %	42	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة
10 %	38	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
50 %	190	من 50 سنة فأكثر	
29 %	110	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
30 %	114	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
29 %	110	من 10 سنوات فأكثر	
41 %	156	تعليم متوسط	تعليم جامعي
45 %	171	تعليم جامعي	
46 %	174	تعليم فوق الجامعي	
9 %	35	تعليم فوق الجامعي	

ويتبين من الجدول السابق رقم (4) أن الغالبية العظمى من حجم العينة ذكور حيث يمثلون 70% من حجم العينة، وكذلك 50% من حجم العينة تقع فى المدي العمرى من 40 إلى أقل من 50 سنة وأيضاً نسبة 29% من حجم العينة تقع خبراتهم الوظيفية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، وأن الغالبية العظمى من مفردات العينة حاصلون علي تعليم جامعي 46% في مقابل 45% حاصلون علي تعليم متوسط، و9% حاصلون علي تعليم فوق الجامعي.

٢/١٢: توصيف متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي رقم (5) البيانات الوصفية لمتغيرات الدراسة، و معاملات الارتباط الخطي البسيط بينها و كذلك معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

جدول رقم (5)

توصيف متغيرات الدراسة

معاملات الارتباط (R)			الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
3	2	1			
--	--	--	0,462	3,7	الإقصاء في مكان العمل
--	--	- 0,67	1,651	2,01	رأس المال النفسي
--	- 0,461	0,70	0,781	3,9	الإستنزاف العاطفي

و يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- سجل الوسط الحسابي لمتغير رأس المال النفسي 2.01 قيمة تقل عن الدرجة 3 و التي تمثل منتصف المقياس. ويدل ذلك علي تزايد مستويات ادراك العاملين للإقصاء، والانهك الجسدي والوجداني الناتج عنه.

٢- سجل الوسط الحسابي لمتغيري الإقصاء في مكان العمل و الإستنزاف العاطفي قيمةً متقاربة وكانتا أكبر بقليل من الدرجة 3 و التي تمثل منتصف المقياس. ويدل ذلك علي ادراك العاملين للإقصاء والانهك الجسدي والوجداني الناتج عنه و تزايد مستوى الإحترق النفسي للعاملين.

٣- أظهرت درجات الانحراف المعياري التي تقل عن واحد صحيح وجود درجة عالية من التوافق في الآراء بين مفردات العينة حول متغيري الإقصاء في مكان العمل و الإستنزاف العاطفي. وأظهرت درجات الانحراف المعياري التي تزيد عن الواحد الصحيح وجود درجة عالية من التباين في الآراء حول متغير رأس المال النفسي.

٤- أشارت معاملات الارتباط إلي وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإقصاء في مكان العمل و الإستنزاف العاطفي ($R = 0,70$). ووجود علاقة ترابط جوهرية

سالبة بينه و بين رأس المال النفسي ($R = - 0.67$). ووجود علاقة ترابط سالبة بين رأس المال النفسي و بين الإستنزاف العاطفي ($R = - 0.461$).

٣/١٢ : نتائج اختبارات فروض الدراسة:

١/٣/١٢ : نتائج اختبار الفرض الأول:

ينص الفرض الأول علي أنه "توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإقصاء في مكان العمل و بين الإستنزاف العاطفي". ولاختبار هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. و يوضح الجدول التالي رقم (6) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للإستنزاف العاطفي علي الإقصاء في مكان العمل

مستوي المعنوية	T value	R ²	R	B	Beta	المتغير المفسر Predictor
0.000	6.214	0.449	- 0.67	- 0.77	- 0.64	الإقصاء في مكان العمل
	0.953					المعامل الثابت Constant
	0.448					معامل لتحديد المعدل Adj.R ²
	45.372					قيمة f
	0.000					معامل جوهرية النموذج (Sig f)

$N=380, P<0$

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- تؤكد اشارة المعلمات علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل و بين الإستنزاف العاطفي.

٢- يشير معامل التحديد المعدل إلي أن الإقصاء في مكان العمل يفسر حوالي 45 % من التباين في الإستنزاف العاطفي.

٣- يؤشر معامل جوهرية النموذج ($sig.f$) إلي جوهرية النموذج ككل عند مستوي معنوية أقل من (0,001). ومن خلال العرض السابق لنتائج اختبار الفرض الأول يمكن قبول صحة هذا الفرض و الذي ينص علي أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإقصاء في مكان العمل و بين الإستنزاف العاطفي ".

٢/٣/١٢ : نتائج اختبار الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني علي أنه "توجد علاقة ترابط جوهرية سالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي". ولاختبار هذا الفرض، تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط. ويوضح الجدول التالي رقم (7) نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للإستنزاف العاطفي علي رأس المال النفسي

مستوي المعنوية	T value	R ²	R	B	Beta	المتغير المفسر Predictor
0.000	11.256	0.49	- 0.70	- 0.76	- 0.68	رأس المال النفسي
	-2.516					المعامل الثابت Constant
	0.48					معامل لتحديد المعدل Adj. R ²
	58.461					قيمة f
	0.000					معامل جوهرية النموذج (Sig f)

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- ١- تؤكد اشارات المعلمات علاقة الترابط الجوهرية السالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي.
- ٢- يشير معامل التحديد المعدل إلي أن رأس المال النفسي يفسر حوالي 48% من التباين في الإستنزاف العاطفي .
- ٣- يؤشر معامل جوهرية النموذج (Sigf) إلي جوهرية النموذج ككل عند مستوي معنوية أقل من (0.001).

ومن خلال العرض السابق لنتائج اختبار الفرض الثاني يمكن قبول صحة هذا الفرض الذي ينص علي أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية سالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي " .

٣/٣/١٢ : نتائج اختبار الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث علي أنه " يعدل رأس المال النفسي العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي حيث تكون العلاقة أضعف بين هذا الإقصاء وذلك

الإستنزاف لدى العاملين ذوي المستوى المرتفع من رأس المال النفسي بالمقارنة بالعاملين ذوي المستوى المنخفض". ولاختبار هذا الفرض، تم استخدام تحليل الإنحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة. ويوضح الجدول التالي رقم (8) نتائج هذا الإختبار.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة للعلاقة بين الإقصاء في مكان العمل و رأس المال النفسي و الإستنزاف العاطفي

المتغير التابع (الإستنزاف العاطفي)			المتغيرات المفسرة Predictor
F	ΔR^2	R^2	
45.372	----	0.449	الإقصاء في مكان العمل
58.461	0.48	0.49	رأس المال النفسي
52.341	0.52	0.53	تفاعل الإقصاء في مكان العمل مع رأس المال النفسي
52.058			معنوية النموذج ككل

N=380, P<0

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- يبين معامل التحديد المعدل ΔR^2 أن الإقصاء في مكان العمل يفسر 45% من التباين في الإستنزاف العاطفي. وبعد إدخال رأس المال النفسي أسهم المتغيرين معاً في تفسير 49% من التباين بما يدل علي أن رأس المال النفسي يفسر بمفرده حوالي 4% من التباين. و بعد ادخال متغير التفاعل بين الإقصاء في مكان العمل مع رأس المال النفسي، فسرت المتغيرات الثلاثة معاً حوالي 53% من التباين مما يدل علي أن متغير التفاعل أسهم بمفرده في تفسير نسبة اضافية معنوية من التباين في الإستنزاف العاطفي بلغت 4%.

٢- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig f) إلي معنوية النموذج ككل عند مستوي معنوية اقل من (0,001).

وللمزيد من التحقق لصحة الفرض الثالث قام الباحثان باستخدام التحليل الفرعي للمجموعات. وطبقاً لهذا الأسلوب، تم تكوين مجموعتين من مفردات العينة بناء علي تقديرها علي مقياس المتغير المعدل محل الاختبار (رأس المال النفسي).

و ضمت المجموعة الأولى مفردات العينة التي سجلت المستوي المرتفع من إدراك رأس المال النفسي بينما ضمت المجموعة الثانية مفردات العينة التي سجلت المستوي المنخفض. وبعد ذلك و داخل كل مجموعة من المجموعتين ، تم حساب معامل الارتباط بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي. وأخيراً ، تم استخدام اختبار (Z) لتحديد معنوية الفروق بين معاملي الارتباط لمجموعتي المتغير المعدل . ويوضح الجدول التالي رقم (9) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (9)

نتائج التحليل الفرعي للمجموعات لبيان العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل و رأس المال النفسي و الإستنزاف العاطفي

(Z)	معامل الارتباط بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي لدى المجموعة ذات المستوي المنخفض من رأس المال النفسي (N=140)	معامل الارتباط بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي لدى المجموعة ذات المستوي المرتفع من رأس المال النفسي (N=240)
0.00	0.211	0.129

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- 1- أن علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي بين أفراد المجموعة ذات المستوي المنخفض من رأس المال النفسي ($R=0.211$) وكانت أقوى من نفس العلاقة بين أفراد المجموعة ذات المستوي المرتفع من رأس المال النفسي ($R=0.129$) .
- 2- تشير نتائج اختبار (Z) إلي وجود فروق معنوية بين معاملي ارتباط مجموعتي المتغير المعدل.

ومن خلال النتائج السابقة يمكن قبول صحة الفرض الثالث للدراسة و الذي ينص علي أنه " يعدل رأس المال النفسي العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي حيث تكون العلاقة أضعف بين هذا الإقصاء وذلك الإستنزاف

لدى العاملين ذوى المستوى المرتفع من رأس المال النفسى بالمقارنة بالعاملين ذوى المستوى المنخفض "".

١٣ - مناقشة نتائج الدراسة:

يتناول الباحثان في هذه الجزئية عرضاً لمناقشة و تفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة و بيان مدى توافقها مع الدراسات السابقة في هذا المجال و ذلك علي النحو التالي:

١/١٣ : مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الأول:

ينص الفرض الأول علي أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي ". و لاختبار هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ترابط جوهرية موجبة بين المتغيرين حيث فسر الإقصاء في مكان العمل حوالي 30 % من التباين في هذا الإستنزاف.

و يمكن تفسير هذه النتيجة في إطار نظريتي التنشيط المعرفي للضغط (Cnts) (Urisn & Eriksen, 2004) و نظرية المطالب و الموارد الوظيفية (eg; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Bakker (JD-R) & Demerouti, 2014) ووفقاً للنظرية الأولى. فإن حوادث الإقصاء تعمل علي إحداث حالة من إمعان التفكير فيما يقع، و بفعل التهديدات الواقعة علي الضحايا، فإن المشاعر السالبة من الغضب و الحزن، و القلق، و العجز تنشط في الحضور (eg; Sanderson, 2017; Yaakobi, 2017) محدثة حالة من التنشيط الفسيولوجي التي تعمل علي فتح الطريق أمام ظهور الإستنزاف العاطفي. و استناداً للنظرية الثانية، فإن الإقصاء في معناه يعد عامل ضغط مزمن بين شخصي يصف أحد أبرز المطالب المتواجده في الوظيفة (Schaufeli, 2017) التي تضع الأفراد في مسار توهين و تجريف الصحة و التي معناها يتجلي في الإستنزاف العاطفي.

و تقدم نتائج اختبار الفرض الأول الدعم لصدق تنبؤات نظريتي التنشيط المعرفي للضغط (Urisen & Eriksen, 2004) و نظريه المطالب- و الموارد

الوظيفيه (Bakker & Demerout, 2014) و نتائج الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين المتغيرين (eg; Howard, Congswell, & Smith, 2020; Mahfooz, Arshad, Nisar, Ikram et al, 2017)
٢/١٣ : مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني علي أنه " توجد علاقة ترابط جوهرية سالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي " و لاختبار هذا الفرض، تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط. وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة سالبة بين المتغيرين، حيث فسر رأس المال هذا حوالي 20% من التباين في الإستنزاف العاطفي.

وتفسر هذه النتيجة استناداً لنظريتي رأس المال النفسي (Avey, Luthans et al, 2010) ونظرية المحافظة على الموارد (Hobfoll, 2011). واسترشاداً بالنظرية الأولى، فإن رأس المال النفسي يعكس الحالة التي يظهر فيها الأفراد الطاقات الإيجابية الحامية من تطور ضغط العمل البين الشخصي وغيره إلى الإستنزاف العاطفي (Haq, 2014) وانطلاقاً من النظرية الثانية، فإن رأس المال النفسي يعد أحد الموارد الشخصية التي تضع الأفراد في مسار الدافعية (Motivation path) في حين أن الإقصاء يجبرهم على مسار توهين وتجريف الصحة وهذان المساران متوازيان (Halbesleben, 2010) بما يعنى أن العلاقة السالبة بين رأس المال النفسي والإقصاء في مكان العمل تبدو منطقية ومحملة.

وتقدم نتائج اختبار الفرض الثاني الدعم لصدق تنبؤات نظريتي رأس المال النفسي (Avey, Luthans et al, 2010) ونظرية المحافظة على الموارد (Hobfoll, 2011) حول العلاقة بين رأس المال النفسي والإقصاء في مكان العمل ونتائج الدراسات السابقة في هذا الصدد (eg; Laschinger & Fida, 2014; Gupta & Bakhshi, 2018; Mahfooz, Arshad, Nisar, Ikram et al, 2017)

٣/١٣ : مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث والأخير للدراسة علي أنه يعدل رأس المال النفسي العلاقة الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي حيث تكون العلاقة

أضعف بين العاملين ذوي المستوي المرتفع من رأس المال النفسي بالمقارنة بذوي المستوي المنخفض ولاختبار هذا الفرض، ثم استخدام تحليل الإنحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة والتحليل الفرعي للمجموعات.

وقد أسفرت نتائج تحليل الإنحدار الهرمي ذو المتغيرات المعدلة عن أن دخول رأس المال النفسي مع الإقصاء في مكان العمل أسهم في تفسير نسبة إضافية معنوية من التباين في الإستنزاف العاطفي بلغت 53% كما أسفرت نتائج التحليل الفرعي للمجموعات أن علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإقتصاد في مكان العمل والإستنزاف العاطفي بين أفراد المجموعة التي سجلت المستوي المرتفع من رأس المال النفسي بلغت ($R=0.129$) وكانت أضعف من ذات العلاقة لدي المجموعة التي سجلت المستوي المنخفض ($R=0.211$) ويدل ذلك علي أن رأس المال النفسي يلعب دوراً معدلاً (مخففاً) في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي.

ويمكن تفسير الدور المعدل " المخفف " لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي في ضوء فرضية الصد أو تخفيف الأثر (Cohen & Wills, 1985) ونظرية المطالب - الموارد الوظيفية (Schaufeli, 2017) فالعاملون ذوي المستوي المرتفع من رأس المال النفسي يمكن لهم الاستفادة من هذا المورد في التقليل من الآثار السالبة للعامل الضاغط (الإقصاء في مكان العمل) عبر إعادة تقييم حالة الإقصاء وإعتبارها تحدياً *Challenge* وليس إعاقة (Laschinger & fida, 2014) والتكيف الإيجابي معها بالتركيز علي الأداء وطرح الصراع البين شخصي جانبا (Avey, Luthans etal, 2010) مما يقلل من الشعور بالإستنزاف العاطفي هذا وإن تم فعلاً تطور الضغط لهذا الإستنزاف (Avey, Luthans & Jensen, 2009) بالمقارنة بالعاملين الذين لديهم المستوي المنخفض من رأس المال النفسي، حيث يدرك هؤلاء العاملون الإقصاء بأنه تهديداً وعاملاً معيقاً الأمر الذي يطور لديهم الشعور بالإستنزاف خاصة مع تدني الحماية القادمة من المستوي المنخفض من رأس المال لديهم (Sahoo, 2015)

وتقدم نتائج اختبار الفرض الثالث الدعم لصدق تنبؤات فرضية الصد ونظرية المطالب الوظيفية (eg: Cohen & Wills, 1985; Schaufeli, 2017) حول الدور المعدل - المخفف لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي ولنتائج الدراسات السابقة في هذا الصدد (eg: Haq, 2014; Khann, 2016)

١٤- دلالات الدراسة و مضامينها:

تحمل النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية مجموعة من الدلالات والمضامين النظرية والتطبيقية يمكن عرضها علي النحو التالي:

١/١٤: الدلالات النظرية:

١/١/١٤ : دللت نتائج الدراسة و بشكل كبير علي وجود علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي. وبالتالي يعد الإقصاء في مكان العمل أحد محددات ذلك الإستنزاف. وتقدم هذه النتيجة تأكيدا لتنبؤات نظرية التنشيط المعرفي للضغط (eg: Ursin & Eriksen, 2004)، ونظرية المطالب والموارد الوظيفية (eg: Bakker & Demerouti, 2017; Bakker, 2015) ، وتأكيدات (Yaakobi, 2017) وكذلك دعما لنتائج الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإقصاء والإحتراق النفسي (eg; Yazarloo, Shojaei, Asmar et al., 2021; Li, Xu, Kwan, 2021; Howard, Cogswell & Smith, 2020)

٢/١/١٤ دللت نتائج الدراسة علي وجود علاقة الترابط الجوهرية السالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي. وبالتالي فإن الاستنزاف العاطفي يضاف لقائمة مترتبات رأس المال النفسي (eg; Nolzen, 2018; Kong, Tsai, Tsai, Huang & De Lacruz, 2018; Loghman, Quinn, Dawkins, Woods, Sharma & Scott, 2023) وتقدم هذه النتيجة دعما قويا لنظرية المحافظة علي الموارد (eg; Halbesleben, Neveu, Paustian-Underdahl, & Westman, 2014; Hobfoll, 2011) ولنتائج الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين المتغيرين (eg; Laschinger & Fida, 2014; Gupta & Bakhshi, 2018; Mahfooz, Arshad, Nisar, Ikram et al., 2017)

٣/١/١٤ دلت الدراسة و بشكل قوي علي دور رأس المال النفسي كمتغير محيط معدل للعلاقة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي. وبالتالي فإن امتلاك العاملين لرأس المال النفسي يقلل من قوة العلاقة الموجبة بين الإقصاء والاستنزاف العاطفي. وتعد هذه النتيجة اضافة متواضعة للأدبيات التي تناولت الظروف المعدلة لعلاقة الإقصاء في مكان العمل والاستجابات الاتجاهية والسلوكية (eg; Craenen, 2020; Choi, 2019).

٢/١٤: الدلالات التطبيقية:

١/٢/١٤ : أكدت نتائج الدراسة علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل وبين الإستنزاف العاطفي حيث فسر هذا الإقصاء 45 % من التباين في ذلك الإستنزاف. ويدل ذلك علي تأثير الإستنزاف العاطفي بالإقصاء في مكان العمل. وفي ذلك دلالة تطبيقية مهمة للجهود التنظيمية الرامية للحد من الاستنزاف العاطفي حيث يجب على المسؤولين في المنظمات محل الدراسة العمل على إزالة هذا الإقصاء أو الحد من فرص تواجده من خلال التدخل في العوامل المحددة للإقصاء في مكان العمل مع التفرقة بين تلك المحددة سلبيًا والمدة إيجابيًا (eg: Bilal, Fatima, Imran, & Iqbal, 2021; Howard, Cogswel et al, 202), بمعنى تنمية العوامل التي تسهم في تدنية والتقليل من الإقصاء، والتخلي عن تلك التي تقود بظهور واستمراره وانتشاره، حيث يجب عليهم تنمية وتطوير إدراك العاملين بالدعم من أوجهه المتعددة: التنظيمي (POS) والإشرافي (PSS) والزملاء (PCS) (eg: Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart, & Adis, 2017; Prysmakova & Lallatin, 2023) مع الحد من مدركات العاملين بالسلوكيات الانتهازية الخادمة للذات والأشكال المختلفة لسوء التعامل الواقع عليهم في مكان العمل من استقواد *Bullying* وعدم تحضر *Incivility*.

٢/٢/١٤ : أكدت نتائج الدراسة علاقة الترابط الجوهرية السالبة بين رأس المال النفسي وبين الإستنزاف العاطفي، حيث فسر رأس المال النفسي حوال 49% من التباين في هذا الإستنزاف. وفي ذلك دلالة تطبيقية مهمة للجهود التنظيمية الرامية

لتنمية وتدعيم رأس المال النفسى، حيث يجب على المسؤولين في المنظمات محل الدراسة التعامل المباشر مع العوامل المحددة للنوع المميز لرأس المال هذا من خلال تبني الأنماط القيادية الإيجابية مثل القيادة الأصلية *Authentic leadership* والأخلاقية *Ethical leadership* والخادمة *Servant leadership* والممكنة *Empowering leadership* والتخلي عن الأنماط السلبية مثل القيادة المسيئة *Abusive leadership* والقيادة الهدامة *destructive leadership* (eg; *Loghman, Quinn, Dawkins, Woods, Sharma et al., 2023*) كما يجب عليها خلق المناخ التنظيمي الداعم *Supportive climate* مع بناء وتطوير الثقة مع العاملين *Trust in employee* والمحافظة على رفاهيتهم المعيشية *psychological well-living* وتحسين مدركاتهم بالعدالة التنظيمية (eg; *Nolzen, 2018; Kong, Tsai, Tsai, Huang et al., 2018*)

٣/٢/١٤: رصدت الدراسة الحالية الدور المعدل لرأس المال النفسى في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي حيث تبين أن رأس المال النفسى يقلل من علاقة الترابط الجوهرية الموجبة بين المتغيرين. وفي ذلك دلالة مهمة للجهود التنظيمية الرامية لايجاد الظروف المواتية التي تقلل من العلاقة الموجبة بين الإقصاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي، حيث يجب على المسؤولين في المنظمات محل الدراسة مراقبة حالة رأس المال في ظل وجود الإقصاء في مكان العمل، ةاتخاذ الإجراءات الصارمة للحد من ذلك الإقصاء(العقاب الفاعل حال اكتشافه) حتى يمكن لرأس المال النفسى أن يؤتى ثماره كأحد الموارد الشخصية الموجهة لمجابهة الإستنزاف العاطفي (eg; *Halbesleben, Neveu, Paustian-Underdahl, & Westman, 2014; Hobfoll, 2011*)

١٥- آفاق البحث المستقبلية:

في ضوء مناقشة نتائج الدراسة ودلالاتها وحدودها، يمكن القول بأن هناك عدد من النقاط البحثية التي تصلح لأن تكون نواه لدراسات لاحقة يعرضها الباحثين علي النحو التالي:

١/١٥: لوحظ من نتائج الدراسة إرتفاع مستوي الإقصاء في مكان العمل، حيث سجل الوسط الحسابي له قيمة بلغت (7, 3) وهي تتجاوز الدرجة 3 و التي تمثل منتصف المقياس. ومن ثم، فإن محاوله توصيف هذه الظاهره و البحث في المحددات Antecedents التي ساهمت في تطورها يعد أمراً يستحق الدراسة (Howard, Cogswell et al, 2020; Scott & Duffy, 2015; Robinson, O'Reilly et al, 2013) في ضوء الأهمية المتزايدة لموضوع الإقصاء في مكان العمل. (Sanderson, 2017).

ويمكن في هذا السياق تناول المحددات التالية: الاستقواء Bullying ، وعدم التحضر incivility ، والاشراف المسيء Abusive supervision وعلاقة القائد بالمرؤوسين Leader-Member exchange ، وكذلك القيادة الأصيلة Authentic leadership ، والقيادة الأخلاقية Ethical leadership ومدرات السلوك السياسي (eg: Abid, 2022; Howard, Organizational politics perception Cogswell et al, 2020; Ozakan, 2022).

٢/١٥: تبين من نتائج الدراسة تواضع مستوي رأس المال النفسي للعاملين، حيث سجل الوسط الحسابي له قيمة بلغت (2,01) و هي تقل عن الدرجة 3 و التي تمثل منتصف المقياس. ومن ثم، فإن فحص الأسباب الواقفه وراء ذلك، يعد أمراً جديراً بالدراسة بعد التثبت من المردودات الإتجاهيه و السلوكية الإيجابية الناتجة عن رأس المال النفسي (eg: Avey, Reichard, Luthans et al., 2011; Avey, Luthans et al., 2009; Larson & Luthans, 2006; Kong, Tsai, Tsai, Huang et al., 2018; Lulhans, Youssef-Morgan, 2017).

٣/١٥ : فحصت الدراسة الحالية الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل و الإستنزاف العاطفي، ويمكن للدراسات اللاحقه اختبار الموارد الأخرى الشخصية أو التنظيمية مثل الذكاء الوجداني Emotional intelligence (Sahoo, 2015) و الدعم التنظيمي المدرك (Khanna, Pos 2016) و في ذات العلاقة أو التطرق لأشكال أخرى لسوء التعامل في مكان العمل

مثل عدم التحضر Incivility (حسانين، ابراهيم، 2014) و الإشراف المسئ (حسانين، ابراهيم، 2018) و الإستقواء (حسانين، عبدالحميد، 2019) في علاقتها بالإستنزاف العاطفي و اختبار الأدوار المعدلة للموارد السابقة.

٤/١٥: لوحظ من نتائج الدراسة ارتفاع مستوى شعور العاملين بالإستنزاف العاطفي حيث سجل الوسط الحسابي لهذا الاستنزاف (3,9) وهي قيمة تتجاوز منتصف المقياس، ومن ثم فإن فحص الأسباب المفسرة لهذا الشعور قد يعد مجالاً خصباً للدراسات المستقبلية خاصة بعد الوقوف على المردودات الصحية والاتجاهية والسلوكية السالبة له (eg; Loh & Loi, 2018; Halbeslebe, 2010; Maslach & Leiter, 2016).

٥/١٥: تناولت الدراسة الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإقصاء في مكان العمل والاستنزاف العاطفي، ويمكن للدراسات اللاحقة التصدي لتحليل الوساطة عند تناول العلاقة بين المتغيرين، خاصة في ضوء توجه تناول البحثي له، (Robinson, O'Reilly et al., 2013; Khan, 2017; Bilal, Fatima, Imran & Iqbal, 2021).

٦/١٥: تم في الدراسة الحالية استخدام الإقصاء في مكان العمل كمتغير جامع، و يمكن تصنيفه في الدراسات اللاحقة وفق مصدره: الإقصاء من الزملاء Co- worker ostracism (Chen, 2018; Scott, Zagenczyk, Schippers, Purvis & Supervisor ostracism Cruz, 2014) و ذلك الصادر من المشرفين (Jahanzeb, Fatima & Malik, 2018) و فحص المترتبات الإتجاهيه و السلوكيه الناتجه عن كل مصدر توسعه للقاعده البحثية للإقصاء في مكان العمل (Howard, Cogswell et al, 2020) و لتعميق الفهم لتلك العلاقات يمكن توظيف المتغيرات المعدله السالف ذكرها، أو إدخال متغيرات وسيطة ملائمة Mediators مثل الإلتزام الوجداني و الثقة و التوحد التنظيمي و تقدير الذات (Howard, Cogswell et al, 2020).

١٦- مراجع الدراسة:

- بازرعة، محمود صادق. (1978). بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات. القاهرة: دار النهضة العربية.
- جانب الله، رفعت محمد. (1993). تأثير قيم العمل الإسلامية ومركز التحكم وقوة الحاجة للنمو وربط المكافآت بالأداء وضغوط الوقت والأداء على العلاقة بين رضا وأداء العاملين. *المجلة العلمية*. جامعة قطر. كلية الإدارة والإقتصاد. العدد الرابع: 145-187.
- حسانين، أسامة أحمد، عبد الحميد، ممدوح عبد الحفيظ. (2019). تحليل العلاقة بين الإشراف المسئى وصمت العاملين واختبار الدور الوسيط للإستنزاف العاطفى فى هذه العلاقة - دراسة ميدانية، *مجلة الدراسات المالية و التجارية، كلية التجارة، جامعة بنى سويف*، (1)29، 56-1.
- حسانين، أسامة أحمد، عبد الحميد، ممدوح عبد الحفيظ. (2019). انتهاك العقد النفسى كمتغير وسيط بين الاستقواء فى مكان العمل والسلوك الابتكاري للعاملين: دراسة ميدانية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس - كلية التجارة، العدد الثالث*، 127-184.
- حسانين، اسامة أحمد، عبد الناصر طه إبراهيم. (2014). تحليل العلاقة بين الإشراف المسئى وعدم التحضر فى مكان العمل واختبار الدور المعدل لتقدير الذات المؤسس فى المنظمة فى هذه العلاقة - دراسة ميدانية. *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*. جامعة سوهاج. كلية التجارة. المجلد الثامن والعشرون. العدد الأول: 53-96.
- ريان، عادل محمد. (2007). بحوث التسويق: المبادئ والقياس والطرق الطبعة الثانية: أسبوط. مطبعة الصفا والمروة.
- العطوى، عامر على حسين. (2017). العواقب النفسية والبرجماتية لمقاطعة مكان العمل وتأثيرها فى أداء العاملين- دراسة حقلية لعينة من المؤسسات الحكومية فى محافظة الديوانية، *مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى*، 7، (3): 8-35.
- مرسى، مرفت محمد السعيد. (2018). أثر النبذ فى موقع العمل والعدالة التوزيعية بوصفها متغيرين وسيطين فى العلاقة بين القيادة النرجسية والانحراف فى موقع العمل. *المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت*، 29 (3): 357-389.

- Abid, Madiha. (2022): Antecedents and consequences of workplace ostracism psychological hardness and moderator: A comprehensive study in the education sector of Pakistan. **Master Thesis**. Capital University of science and technology.
- Atwi, A. (2017). Pragmatic impact of workplace ostracism: toward a theoretical model. **European Journal of Management and Business Economics**, 26(1):35-47.
- Avey, J., Luthans, F. & Jensen, S. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. **Human Resource Management**, 48(5): 677-693.
- Avey, J., Luthans, F., & Youssef, C. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. **Journal of Management**, 36(2), 430-452.
- Avey, J., Richard, R., Luthans, F. & Mhatre, K. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. **Human Resource Development Quarterly**, 22: 127-152.
- Baer, M., Dhensa- Kahlon, R., Colquitt, J., Outlaw, R., & Long, D. (2015). Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion. **Academy of Management Journal**, 58(6): 1637-1657.
- Bakker, A. (2015). A job demand-resources approach to public service motivation. **Public Administration Review**, 75(5): 723-732.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). job demands-resources theory: taking stock and looking forward. **Journal of Occupational Health Psychology**, 22(3): 273- 285.

- Bakker, A., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Balliet, D., & Ferris, L. (2013). Ostracism and personal behavior: a social dilemma perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120:298-308.
- Bilal, A., Fatima, T., Imran, M. & Iqbal, K. (2021), "Is it my fault and how will I react? A phenomenology of perceived causes and consequences of workplace ostracism", *European Journal of Management and Business Economics*, 30(1): 36-54.
- Bowling, N., Eschleman, K., Wang, Q., Kirkendall, C., & Alarcon, G. (2010). Meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4): 611- 626.
- Chen, M. (2018). Contrasting workplace ostracism and workplace incivility via observer reactions, *Doctoral dissertation*, The Pennsylvania State University Smeal College of Business.
- Chen, Y., & Li, S. (2020). Relationship between workplace ostracism and unsafe behaviors: the mediating effect of psychological detachment and emotional exhaustion. *Psychological Reports*, 123(2): 488-516.
- Choi, Y. (2019). The moderating effect of leader member exchange on the relationship between workplace ostracism and psychological distress. *Asia-pacific Journal of Business Administration*, 11(2):146-153.
- Chung, Y. (2015). The mediating effects of organizational conflict on the relationships between workplace ostracism with in role

- behavior and organizational citizenship behavior. *International Journal of Conflict Management*, 26(4): 366.385.
- Chung, Y. (2017). Impact of using social network service on workplace ostracism, Job Satisfaction, and innovative behavior. *Behavior & Information Technology*, 36(12):1235.1243.
- Chung, Y. (2018). Workplace ostracism and workplace behaviors: a moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety, Stress & Coping*, 31(3):304-314.
- Chung, Y., & Yang, J. (2017). The mediating effects of organization-based self-esteem for relationship between workplace ostracism and workplace behaviors. *Baltic Journal of Management*, 12(2): 255-270.
- Cohen, S., & Wills, T. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2): 310–357.
- Cole, M., Walter, F., Bedeian, A., & OBoyle, E. (2012). Job burnout and employee engagement: a meta-analytic examination of construct proliferation. *Journal of Management*, 38(5):1550-1581.
- Craenen, R. (2020). Employee well-being. The effects of workplace ostracism and bullying and the buffering role of social support. *Phd Thesis*. Tilburg University.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3):499–512.
- Dreison, K., White, D., Bauer, S., Salyers, M. & Mcguire, A. (2018). Integrating self- determination and job demands-resources

- theory in predicting mental health provider burnout. *Administration Policy Mental Health*, 45: 121-130.
- Eisenberger, N, & Lieberman M. (2004). Why rejection hurts: a common neural alarm system for physical and social pain. *Trends Cogn Science*, 8(7):294-300.
- Fatima, A. (2016). Impact of workplace ostracism on counterproductive work behavior: mediating role of job satisfaction. *Abasyn Journal of Social Science*, 9(2):388-408.
- Fatima, T., Ilyas, M., Rehman, C., & Imran, M. (2017). Empirical investigation of relationship between workplace ostracism and employee silence: a test of mediating effects of self. Esteem and meaningful existence in context of public sector University in Punjab. *Abasyn Journal of Social Sciences*. 10(1):111-128.
- Fatima, T., Jahanzeb, S., & Malik, M. (2018). Supervisor ostracism and defensive silence: a differential needs approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(4):430-440.
- Ferris, D., Brown, D., Berry, J, & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6):1348-1366.
- Ferris, D., Chen, M., & Lim, S. (2017). Comparing and Contrasting Workplace Ostracism and Incivility. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1): 315-338.
- Gamian-Wilk, M., & Madeja-Bien, K. (2018). Ostracism in the workplace. Institute of psychology. University of Wroclaw, Poland.
- Gellert, P., Häusler, A., Suhr, R., Gholami, M., Rapp, M., Kuhlmeiy, A., Nordheim J. (2018). Testing the stress-buffering

- hypothesis of social support in couples coping with early-stage dementia. *PLoS One*, 4: 1-14.
- Griffin, R., & O’Leary-Kelly, A. (2004). The dark side of organizational behavior. New York: Wiley.
- Gupta, M., & Shsheen, M. (2017). The relationship between psychological capital and turnover intention: work engagement as mediator and work experience as moderator. *Journal of Pengurusan*, 49 : 117-126.
- Gupta, R., & Bakhshi, A. (2018). Workplace bullying and organizational well-being: a moderated mediation model of psychological capital and burnout in human service sector of India. *Indian Perspectives on Workplace Bullying*, 111-146.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1998). Multivariate data analysis. Upper saddle river, NJ: Prentic – Hall, Inc.
- Halbesleben, J. (2010) A meta-analysis of work engagement: relationships with burnout, demands, resources, and consequences. in: Bakker, A.B. and Leiter, M.P., Eds., Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research, Vol. 8, *Psychology Press*, New York, 102-117.
- Halbesleben, J., Neveu, J., Paustian-Underdahl, S., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR”: understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5): 1334-1364.
- Haq, I. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: moderating effects of psychological capital. Human capital without borders : Knowledge and learning for quality of life .*Management, Knowledge and learning International Conference*: 25-27 June .Portoroz, Slovenia.

- Hitlan, R. & Noel, J. (2009). The influence of workplace exclusion and personality on counterproductive work behaviours: an interactionist perspective. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 18, 477-502.
- Hobfoll, S. (2001). The influence of culture, community, and the nested-Self in the stress- process: Advancing conservation of resource theory. *Applied psychology*, 50(3):337-421.
- Hobfoll, S. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General psychology*, 6(4):307-324.
- Hobfoll, S. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1): 116–122.
- Howard, M., Cogswell, J., & Smith, M. (2020). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 577–596.
- Jahanzeb, S. & Fatima, T. (2018). How workplace ostracism influences interpersonal deviance: the mediating role of defensive silence and emotional exhaustion. *Journal of Business and Psychology*, 33:779:791.
- Jahanzeb, S., Fatima, T., & Malik, M. (2018). Supervisor ostracism and defensive silence: A differential needs approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(4): 430–440.
- Janssen, O., Lam, C., & Huang, X. (2010). Emotional exhaustion and job performance: The moderating roles of distributive justice and positive affect. *Journal of Organizational Behavior*, 31:787- 804.

- Kahya, C. & Pehlivan, K. (2022). Workplace ostracism and organizational commitment: a study on healthcare employees. *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, 8(47): 753-758.
- Kampa, J., Rigotti, T., & Otto, K. (2017). Mechanisms linking authentic leadership to emotional exhaustion: The role of procedural justice and emotional demands in a moderated mediation approach. *Industrial Health*, 55: 45-107.
- Khan, A. (2017). Workplace ostracism and counterproductive work behavior (CWB): examining the mediating role of organizational cynicism and moderating role of neuroticism. *MS Thesis*, Capital University of science and technology.
- Khan, M., Elahi, N., & Abid G.(2021). Workplace incivility and job satisfaction: mediation of subjective wellb-Being and moderation of forgiveness climate in health care sector. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(4):1107-1119.
- Khanna, V. (2016). Predictor of work engagement: the centrality of workplace ostracism. *Ph.D. thesis*. Indian Institute of Management.
- Khoo, E., Aldubai, S., Ganasegeran, K., Lee, B., Zakaria, N., Tan, K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: A cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Arch Argent Pediatr*, 115(3):212-219.
- Kong, F., Tsai, C., Tsai, F., Huang, W., & De La Cruz, S., (2018): Psychological capital research: a meta-analysis and implications for management sustainability. *Sustainability*, 10:1-9.

- Koon, V., & Pun, P. (2018). The mediating role of emotional exhaustion and job satisfaction on the relationship between job demands and instigated workplace incivility. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 54(2), 187-207.
- Kuo, C., & Wu, C. (2022). Workplace ostracism and job performance: the moderated mediation model of organization-based self-esteem and performance goal orientation. *Career Development International*, 27:260–273.
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K., & Adis, C. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884.
- Larson, M. & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 13, 44-61.
- Laschinger, H. & Fida, R. (2014). New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital". *Burnout Research*, 1: 19-28.
- Lazarus, R. (2003). Does the positive psychology movement have legs?. *Psychological Inquiry*, 14: 93-159
- Leiter, M., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Journal of Digital Convergence*, 14(6): 335-345
- Li, M., Xu, X., & Kwan, H. (2021). Consequences of workplace ostracism: a meta-analytic review. *Frontiers in Psychology*, 12:1-14.
- Linstead, S., Maréchal, G., & Griffin, R. (2014). Theorizing and researching the dark side of organization. *Organization Studies*, 35(2), 165–188.

- Liu, H. & Xia, H. (2016). Workplace ostracism: a review and directions for future research. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 4, 197.
- Loghman, S., Quinn, M., Dawkins, S., Woods, M., Sharma, S., & Scott, J., (2023): A comprehensive meta-analysis of the nomological network of psychological capital. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 30(1): 108-128.
- Loh, J. & Loi, N. (2018). Tit for tat: burnout as a mediator workplace incivility and instigated workplace incivility. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 10(1): 100-111.
- Lovelock, c. (1979). An evaluation of effectiveness of drop-off questionnaire. *Journal of Marketing Research*, 13: 358-364.
- Lu, L., Liu, L., Sui, G. & Wang, L. (2015).The associations of job stress and organizational identification with job satisfaction among chinese police officers: The mediating role of psychological capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12: 15088-15099.
- Luthans, F. & Youssef-Morgan, C. (2017) Psychological capital: an evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1): 339-366.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16: 57-75.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organization behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6): 695-706.

- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., & Norman, S. (2007). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and Job satisfaction. *Personnel Psychology*, 60: 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford University Press.
- Mackey, J., Frieder, R., Bress, J., & Martinko, M. (2017). Abusive supervision: A meta-analysis and empirical review. *Journal of Management*, 43(6): 1940-1965.
- Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q., Ikram, M., & Azeem, M. (2017). Dose workplace incivility & workplace ostracism influence the employee turnover intention? Mediating role of burnout and job stress & moderating role of psychological capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8):398-314.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99 – 113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the Burnout Experience: Recent Research and Its Implications for Psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Nasir, N., Abdual.Khaliq, C., & Rehman, M. (2017). An empirical study on the resilience of emotionally intelligent teachers to ostracism and counterproductive work behavior in context of higher education sector of Pakistan. *Global Management Journal for Academic & Corporate Studies*, 7(1):130-139.
- Naz, S., Li, C., Khan, S., & Khan, H. (2017). Comparative analytical study of teachers' personality type (A and B) to Study the consequences of ostracism. *International Journal of*

Scientific Research in Science, Engineering and Technology, 3(5): 488- 502.

- Nolzen, N. (2018): The concept of psychological capital: A comprehensive review. *Management Review Quarterly*, 68: 237-277.
- Özkan, A. (2022). Abusive supervision climate and turnover intention: Is it my coworker or my supervisor ostracizing me?. *Journal of Nursing Management*, 30:1462-1469.
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50 :4-26.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Zhang, Y., & Miao, D. (2013). The impact of psychological capital on job burnout of Chinese nurses: the mediator role of organizational commitment. *PLoS One*, (12): 1-7.
- Pierce, J., Gardner, D., Dunham, R., & Cummings, L. (1993). Moderating effects of organization-based self-esteem on role condition-employee response relationships. *Academy of Management Journal*, 36: 271-288.
- Prysmakova, P., & Lallatin, N. (2023): Perceived organizational support in public and nonprofit organizations: Systematic review and directions for future research. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2): 467-483.
- Raza, B., Ahmed, A., Zubair, S., & Moueed, A. (2019). Linking workplace deviance and abusive supervision: moderating role of positive psychological capital. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(1):95-111.

- Reb, J., Narayanan, J., Chaturvedi, S., & Ekkirala, S. (2017). The mediating role of emotional exhaustion in the relationship of mindfulness with turnover intentions and job performance. *Mindfulness*, 8(3): 707–716.
- Robinson, S., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: an integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, 39(1):203-231.
- Rus, D. (2009). The dark side of leadership exploring the psychology of leader self-serving behavior. *Phd Thesis*. Erasmus University Rotterdam
- Sahoo, (2015). Moderating role of emotional intelligence and psychological capital towards the relationship between workplace ostracism and work attitudes, *Phd Thesis*, Pondicherry University.
- Sahoo, B., Sia, S., Mishro, L., & Wilsom, M, (2023). Workplace ostracism and organizational change cynicism: moderating role of emotional intelligence. *Journal of Asia Business Studies*, 17(3): 524-538.
- Sanderson, K. (2017). Workplace ostracism : a critical discourse analysis of the lived experience, *Phd Thesis*, Saint Mary's University, Halifax, Nova Scotia.
- Schaufeli, W. (2017). Applying the job demands-resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2): 120–132.
- Scott, K., & Duffy.(2015).Antecedents of workplace ostracism: new directions in research and interventions. *Mistreatment in Organization Research in Occupational Stress and Well Being* ,13:137-165.

- Scott, K., Zagenczyk, T., Schippers, M., Purvis, R., & Cruz, K. (2014). Co-worker exclusion and employee outcomes: An investigation of the moderating roles of perceived organizational and social support. *Journal of Management Studies*, 51(8), 1235–1256.
- Sekaran, U. (2000) Research methods for business: a skill business approach. John Wiley & Sons, New York.
- Tu, M., Cheng, Z., & Liu, W. (2019). Spotlight on the effect of workplace ostracism on creativity: *A Social Cognitive Perspective Frontier in Psychology*, 10:1-9.
- Ursin, H. & Eriksen, H. (2004). The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology*, 29, 567-592.
- Wesselmann, E., & Williams, K. (2017). Social life and social death: inclusion, ostracism, and rejection in fgroups. *Group Processes and Intergroup Relation*, 20(5): 643-706.
- Williams, K. (2019). Ostracism: effects of being excluded and ignored In M.P. Zon; (ed), *Advances in experimental social psychology* (vol. 4): 275-314). New York; Academic Press.
- Wu, L., Yim, F., Kwan, H., & Zhang, X. (2012). Coping with workplace ostracism: the roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress. *Journal of Management Studies*, 94(1):178-199.
- Yaakobi E. (2017). Thinking styles and performance. *Journal Clinical Psychiatry and Cognitive Psychology*, 1(1):7-8.
- Yan, Y., Zhou, E., Lirong, L., & yang, J. (2014). The influence of workplace ostracism on counterproductive work behavior: the mediating effect of state-self-control. *Social behavior and personality. An International Journal*, 42(6):881-890.

- Yang, J., & Treadway, D. (2018). A social influence interpretation of workplace ostracism and counterproductive work behavior. *Journal of Business Ethics*, 148(4): 879–891.
- Yang, Q. & Wei, H. (2018). The impact of ethical leadership on organizational
- Yazarloo, F., Shojaei, S., Asmar, F., & Mostaghimi, M. (2021). Modeling of emotional exhaustion role on workplace ostracism. Across-sectional study om sepah bank branches in northern provinces of Iran. *Journal of Shahre Kord University of Medical Sciences*, 23(1): 27-33.
- Zedeck, S. (1971). Problems with the use of moderator variable. *Psychological Bulletin*, 76: 295–310.
- Zhang, S., & Shi, Q. (2017). The relationship between subjective well-being and workplace ostracism: the moderating role of emotional intelligence. *Journal of Organizational Change Management*, 30(6):978-988.
- Zheng, X., Yang, J., Ngo, H., Liu, X. & Jiao, W. (2016). Workplace ostracism and its negative outcomes: psychological capital as a moderator. *Journal of Personnel Psychology* 15(4):143-151.

وزارة التعليم العالى
المعهد العالى لنظم التجارة
الالكترونية بسوهاج

جامعة سوهاج
قسم ادارة الأعمال
كلية التجارة

ملحق الدراسة
"قائمة الاستقصاء"

الاخ الفاضل/.....
الاخت الفاضلة/.....

يقوم الباحثان بدراسة العلاقة بين الإقضاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى والدور المعدل لرأس المال النفسى فى تلك العلاقة بهدف توفير بيئة عمل تنمى سلوكيات العمل الإيجابية الصادرة من العاملين.
والباحثان يقدمان خالص شكرهما لتعاونكم معهما بالإجابة الدقيقة والصادقة عن فقرات الاستقصاء " الاستبانة " المرفقة لخدمة أغراض الدراسة، هذا وسوف تعامل جميع البيانات الواردة بها بسرية وموضوعية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،

الباحثان

د/ ممدوح عبد الحفيظ عبد الحميد
مدرس إدارة الأعمال
المعهد العالى لنظم التجارة الالكترونية بسوهاج

د. أسامة أحمد حسانين
استاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة- جامعة سوهاج

١ - مقياس الإقصاء فى مكان العمل:

تصف العبارات التالية شعورك بالإقصاء فى مكان العمل والمطلوب منكم تحديد مدى موافقتكم علي محتواها بوضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن وجهه نظركم في هذا الصدد.

* الرمز الإحصائى	العبارات	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق علي الأطلاق
١ WO 1	يتجاهلنى الآخرون فى العمل.	٥	٤	٣	٢	١
٢ WO 2	يتعامل الآخرون معى وكأنى غير موجود.	٥	٤	٣	٢	١
٣ WO 3	يستبعدنى الآخرون من المشاركة فى العمل.	٥	٤	٣	٢	١
٤ WO 4	يرفض الآخرون التحدث معى فى العمل.	٥	٤	٣	٢	١
٥ WO 5	الإحظ أن العاملين لا ينظرون إلى فى العمل.	٥	٤	٣	٢	١
٦ WO 6	عندما ألقى التحية لا أحصل على الرد.	٥	٤	٣	٢	١
٧ WO 7	على أن أبدأ بالمحادثة مع الآخريين من أجل الشعور بالتفاعل الإجتماعى.	٥	٤	٣	٢	١
٨ WO 8	فى الغالب لا تتم دعوتى من الآخريين للمشاركة فى أى حدث إجتماعى.	٥	٤	٣	٢	١

٢ - مقياس رأس المال النفسى:

فيما يلي عدد من العبارات المتعلقة بمستوي رأس المال النفسى والمطلوب إبداء رأيك بالنسبة لكل من العبارات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) أمام درجة الاستجابة التي تعبر عن رأيك:

وأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الإقضاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي - دراسة ميدانية
 د/ أسامة أحمد حسانين & د/ ممدوح محمد العفيف محمد الحميد

* الرمز الإحصائي	العبـارات	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق علي الأطلاق
١	أشعر بالثقة عند تحليل المشكلة طويلة المدى لإيجاد حل لها.	٥	٤	٣	٢	١
٢	أشعر بالثقة عندما أعرض مجالات عملي في الإجتماعات مع إدارة المنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
٣	أشعر بالثقة عند المساهمة في المنقاشات الخاصة بإستراتيجية المنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
٤	أشعر بالثقة عند المساعدة في تحديد الأهداف المتعلقة بمجال عملي.	٥	٤	٣	٢	١
٥	أشعر بالثقة عند الإتصال بأفراد خارج المنظمة لمناقشة المشكلات.	٥	٤	٣	٢	١
٦	أشعر بالثقة عند تقديم المعلومات لمجموعة من الزملاء.	٥	٤	٣	٢	١
٧	عندما أجد نفسي في ورطة بعلمي، أستطيع التفكير بطرق كثيرة لتجاوز تلك الورطة .	٥	٤	٣	٢	١
٨	في الوقت الحالي أتابع أهدافي بالمنظمة بنشاط.	٥	٤	٣	٢	١
٩	هناك الكثير من الطرق لحل أي مشكله تعترض العمل.	٥	٤	٣	٢	١
١٠	أري نفسي شخص ناجح جداً في العمل.	٥	٤	٣	٢	١
١١	في الوقت الحالي أحقق أهداف العمل التي أهددها لنفسي.	٥	٤	٣	٢	١
١٢	أستطيع أن أفكر في طرق عديدة لتحقيق أهداف عملي الحالية.	٥	٤	٣	٢	١
١٣	عندما أواجه عائقاً في العمل يكون لدي القدرة علي التعافي منه والعودة للحالة الطبيعية .	٥	٤	٣	٢	١

وأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الإقضاء في مكان العمل والإستنزاف العاطفي - دراسة ميدانية
د/ أسامة أحمد حسانين & د/ ممدوح محمد العفيف محمد الحميد

١٤	PC 14	غالباً ما أتعامل مع الظروف الصعبة بالمنظمة بشكل أو بآخر .	٥	٤	٣	٢	١
١٥	PC15	أستطيع أن أكون (وحتي بالمنظمة) إذا جاز التعبير لو تطلب الأمر ذلك .	٥	٤	٣	٢	١
١٦	PC16	أتعامل مع الأحداث المجهدة في العمل بدون تردد.	٥	٤	٣	٢	١
١٧	PC17	يمكنني إنجاز العمل في الأوقات الصعبة لأنني لدي خبرة وواجهتها سابقاً.	٥	٤	٣	٢	١
١٨	PC18	أشعر أنني أستطيع التعامل مع أشياء كثيرة متعلقة بوظيفتي في وقت واحد.	٥	٤	٣	٢	١
١٩	PC19	عندما تسير الأمور بشكل غير مؤكد بالنسبة لي في العمل عادة أتوقع حدوث الأفضل.	٥	٤	٣	٢	١
٢٠	PC20	من الحكمة حدوث الأخطاء في العمل وهو أمر طبيعي.	٥	٤	٣	٢	١
٢١	PC21	غالباً ما أنظر إلي الجانب المشرق في عملي.	٥	٤	٣	٢	١
٢٢	PC22	أنا متفائل بشأن الأحداث المستقبلية بخصوص عملي .	٥	٤	٣	٢	١
٢٣	PC23	الأحداث المتعلقة بعملتي لن تخرج عن نطاق المسار الذي أحده لها.	٥	٤	٣	٢	١
٢٤	PC24	أنظر إلي المنظمة التي أعمل بها كشيء في غاية الروعة.(من منطلق رب ضارة نافعة)	٥	٤	٣	٢	١

٣- مقياس الاستنزاف العاطفي :

تصف العبارات التالية بعض ردود الأفعال الوجدانية التي قد يمر بها الأفراد الذين يواجهون ضغوط عمل مستمرة (مزمنة). والمطلوب منك وضع دائرة حول الرقم الذي يعكس إنطباقها عليك. ومدي الإنطباق موزع علي الأرقام من ١ : ٥ كما هو مبين أدناه :

وأى المال النفسى كمتغير معدل للعلاقة بين الإقضاء فى مكان العمل والإستنزاف العاطفى - دراسة ميدانية
د/ أسامة أحمد حسانين & د/ ممدوح محمد الحفيظ محمد الحميد

*	الرمز الإحصائى	مدى التعرض		لا يحدث أبدا	نادرا ما يحدث	غير متأكد	يحدث عادة	يحدث دائما
		العبارات						
1	EME1	أشعر بأننى منهار انفعاليا جراء ممارستى للعمل		١	٢	٣	٤	٥
2	EME2	أشعر أن طاقتى مستنفذة فى نهاية يوم العمل		١	٢	٣	٤	٥
3	EME3	أشعر بالتعب عندما استيقظ من نومي وأعرف أنه على مواجهة يوم عمل جديد		١	٢	٣	٤	٥
4	EME4	يتطلب منى التعامل مع الغير طوال اليوم جهداً كبيراً		١	٢	٣	٤	٥
5	EME5	أشعر بالإحباط فى ممارستى للعمل		١	٢	٣	٤	٥
6	EME6	أشعر أنى أمارس عملي بإجهد كبير		١	٢	٣	٤	٥
7	EME7	يسبب لى العمل بشكل مباشر مع الغير ضغوطا كبيرة		١	٢	٣	٤	٥
8	EME9	أشعر وكاتى على حافة الهاوية جراء ممارستى للعمل		١	٢	٣	٤	٥

بيانات عامة:

()	ذكر	
()	أنثى	النوع :
()	أقل من ٣٠ سنة	
()	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	
()	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	السن :
()	من ٥٠ سنة فأكثر	
()	أقل من ٥ سنوات	
()	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنة	الخبرة :
()	من ١٠ سنوات فأكثر	
()	تعليم متوسط	
()	تعليم جامعي	التعليم :
()	تعليم فوق الجامعي	

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،
الباحثان