

تأثير الفخر التنظيمى على الإجهاد العاطفى
دراسة تطبيقية على العاملين فى مصلحة الضرائب
بوسط الدلتا

دكتورة

سهام نبيل سليمان حسين
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ

أستاذ دكتور

عبدالعزیز على مرزوق
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة كفرالشيخ
وكلية المدينة الجامعية بعجمان - الإمارات

الباحثة

دالياهن عبدالمك أبو ريشة

ملخص الدراسة :

تناول البحث الحالي تأثير الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي وذلك بالتطبيق على موظفي مصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا ، وتم إجراء البحث على عينة قدرها (٣٥٦) موظف وبلغت نسبة الاستجابة (٩٢ %). وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل تحليل التباين أحادي الاتجاه ، وتحليل الانحدار والارتباط المتعدد . وتوصل البحث إلى وجود تأثير معنوي سلبي مباشر للفخر التنظيمي (مأخوذ بصورة كلية) على الإجهاد العاطفي لدى العاملين ووجود تأثير معنوي سلبي مباشر لبعدي الفخر التنظيمي (الفخر التنظيمي العاطفي والفخر التنظيمي الإتجاهي) على الإجهاد العاطفي ، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر للمتغيرات الديموجرافية (العمر ، مدة الخبرة ، مستوى التعليم) على إدراك العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا لكل من الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي ، وفي ضوء تلك النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لتعزيز الفخر التنظيمي في مصلحة الضرائب المصرية والحد من شعور العاملين فيها بالإجهاد العاطفي .

مصطلحات أساسية : الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي .

Summary:

The current research investigated the effect of organizational pride on emotional exhaustion applying to Egyptian tax authority. The research was conducted on a sample of (356) employees, the response rate was (92%). A number of statistical methods were used such as One –Way ANOVA, and multiple correlation and regression analysis. The research found, a direct significant negative effect of organizational pride (taken Overall) and a direct significant negative effect of organizational pride dimensions (emotional organizational pride and attitudinal organizational pride) on emotional exhaustion, the research also found an effect of the demographic variables (gender, Duration of experience, level of education) on the employees' perception of organizational pride and emotional exhaustion. According to those results, some recommendations and proposals suggested to reinforce organizational pride and to reduce the employees' emotional exhaustion in the workplace.

Key Terms: Organizational pride & Emotional exhaustion.

مقدمة :

يعد المورد البشري أحد أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة ، فهو يؤثر بصورة رئيسية على نجاح أو فشل تلك المنظمات حيث يمثل المورد البشري عصب المنظمة والقلب النابض لها أيا كان نوعها ، مما يعني أنه لتحقيق الأهداف التنظيمية وعلى رأسها رفع الإنتاجية وتحسين الأداء التنظيمي ، فإنه يجب على إدارة المنظمة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد بالإضافة إلى الإهتمام بالصحة النفسية للعاملين ، وخلق بيئة عمل ومناخ يساعدان على إبداع المورد البشري .

ومن جهة أخرى تسعى العديد من المنظمات للعمل على تقليل الضغوط والعوائق التي يتعرض لها العاملون أثناء قيامهم بتأدية أعمالهم ، والتي من المحتمل أن تؤثر على قدرتهم على أداء أعمالهم وتنعكس على سلوكياتهم واتجاهاتهم . وفى هذا الصدد تشير نتائج العديد من الدراسات (Deery et al., 2002; Hang-yue, Foley & Loi, 2005; Hamwi, Rutherford & Boles, 2011; Kraemer and Gouthier, 2014; Essawy, 2016; Skaalvik and Skaalvik, 2016) إلى أن الإجهاد العاطفي من أهم الآثار الناتجة عن الضغوط والمتطلبات الوظيفية الزائدة .

ونظراً لطبيعة العمل بمصلحة الضرائب المصرية وما يرتبط به من ضرورة التعامل مع الممولين الغاضبين والغير راغبين فى التعاون مع العاملين بالمصلحة ، بالإضافة إلى الظروف الاقتصادية والمصاعب الحياتية اليومية ، فإن العاملين بمصلحة الضرائب يعانون من الشعور بالإجهاد العاطفي. ويعرف الإجهاد العاطفي بأنه حالة مزمنة من الاستنزاف الجسدي والعاطفي تنتج عن الإفراط في طلب الوظائف والإزعاج المستمر (Wright & Cropanzano, 1998) .

وتشير مراجعة الدراسات السابقة إلى أن موضوع الإجهاد العاطفي يحظى باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين ، وربما يرجع ذلك إلى الآثار السلبية المترتبة عليه سواء على مستوى الفرد أو المنظمة. فعلى المستوى الفردي للعامل نجد أن الإجهاد العاطفي يرتبط بمجموعة من الصعوبات الجسدية ، مثل نزلات البرد ومشاكل المعدة والأمعاء والصداع واضطرابات النوم (Wright & Cropanzano, 1998) ، أما على المستوى التنظيمي فيرتبط الإجهاد العاطفي بالعديد من الآثار السلبية مثل انسحاب الموظفين من العمل وارتفاع نسبة الغياب لديهم (Khairat, 2016) ; (Deery, Iverson, & Walsh, 2002) ، وانخفاض الالتزام التنظيمي لدى العاملين (Babakus, Cravens, Johnston, & Moncrief, 1999) ; (Khan, Rasli, Yusoff, Malik, Khan & Khan, 2014) وانخفاض الولاء التنظيمي لديهم (Hur, IL Park, & Moon, 2014) بالإضافة إلى انخفاض الابتكار والإبداع (Khairat, 2016) ; (Prajogo, 2019) وارتفاع نوايا ترك العمل لدى العاملين (Skaalvik & Andrew, 2018) ، وانخفاض الارتباط بالعمل (Skaalvik & Andrew, 2018) ; (Prajogo, 2019) ، كذلك ارتفاع السلوكيات المضادة للإنتاجية (إبراهيم ، ٢٠١٧) ، و ضعف سلوكيات المواطنة التنظيمية (Khan & Chen, 2017) وانخفاض الإنتاجية والأداء الوظيفي (Khairat, 2016) ; (Rehman, Janjua & Naem 2015 ; Mohsen & Abd ELsalam 2017) .

ويعد الفخر التنظيمي أحد المتغيرات التي ظهرت على المستوى البحثي فى الآونة الأخيرة كمدخل محتمل لمواجهة ظاهرة الشعور بالإجهاد العاطفي فى المنظمات ، حيث يعمل الفخر التنظيمي كحافز رئيسي يؤثر سلبا على الإجهاد العاطفي (Kraemer & Gouthier, 2014) بالإضافة لكونه حافز رئيسي لسلوكيات العمل الايجابية والتي تؤثر على كفاءة وفعالية

العاملين، كما أنه يؤثر سلبيًا على النية لترك العمل (Yang & Wittenberg, 2016) ، كما أن للفخر التنظيمي أثر إيجابي قوي على تحفيز الموظفين وعلى رغبتهم لأن يكونوا منتجين و يؤدي إلى بناء علاقات قوية مع العملاء (Masterson, 2016) ، كما يؤدي الفخر التنظيمي إلى زيادة الإبداع لدى العاملين ; (Arshad & Imran, 2016) . (Gouthier & Rhein, 2011) .

إلا أن مراجعة الدراسات السابقة تشير إلى أن العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي لم تحظى بنفس الاهتمام الذي حظيت به المتغيرات التنظيمية والفردية الأخرى، وذلك باستثناء دراسة (Kraemer & Gouthier, 2014) والتي توصلت إلى وجود دور للفخر التنظيمي في تقليل الإجهاد العاطفي ، أما على المستوى العربي فلا توجد دراسة عربية واحدة - في حدود علم الباحثون- تطرقت إلى استكشاف نوع وقوة العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي . وفي ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية من خلال التقصي والتحليل إلى اختبار أثر الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي وذلك بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية منظمة وسط الدلتا من أجل تخفيف حدة شعور العاملين بالمصلحة بالإجهاد العاطفي .

الإطار النظري :

يشتمل الإطار النظري على مفهوم الفخر التنظيمي و أبعاده، مفهوم الإجهاد العاطفي و أبعاده، العلاقة بين الفخر التنظيمي و الإجهاد العاطفي، نستعرضها على النحو التالي:

مفهوم الفخر التنظيمي وأبعاده :

نشأ مصطلح الفخر التنظيمي كمصطلح نفسي تمت دراسته في بحوث علم النفس ، وتم التركيز في هذه الدراسات على علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها ، وأظهرت هذه الدراسات أن الفخر التنظيمي كبناء نفسي يمثل الشعور الإيجابي الذي يكنه الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها، وينتج هذا الشعور من تحديده لسمعة ونجاح المنظمة ، وفي العقد الأول من القرن الحادي والعشرون اكتسب مفهوم الفخر التنظيمي اهتماما من علماء الإدارة ، نظراً لأهميته كأصل استراتيجي للشركة حيث يعد دافع لسلوكيات العمل الإيجابية ، وميزة تنافسية كبيرة، وبالتالي يعد عامل حيوي في نجاح الأعمال. وفي السنوات العشر الأخيرة حظي الفخر التنظيمي باهتمام كبير في أدب التسويق وسلوك المستهلك باعتباره أحد المشاعر القوية التي تؤثر على سلوك واتجاه المستهلك (Daniel, 2016) .

وفيما يتعلق بمفهوم الفخر التنظيمي ، تباينت رؤى الباحثين حوله ، حيث قام العديد من الباحثين بتعريف الفخر من منظور عاطفي، ومن هذه التعريفات ما ذكره (Hodson, 1998) من أن الفخر التنظيمي الناتج (ظاهري أو عاطفي) من التقييم الناجح لعمل محدد أو الفرح الناتج من كلمة أحسنت ، وترتبط الإستجابة الإيجابية لعاطفة الفخر بسلوك خاص ، كما يرتبط بشدة بشعور الموظف بكفاءته وقدراته الوظيفية والإحساس بالذات نتيجة للقدرة المدركة على انجاز مهام العمل ، مما يجعل الفخر حافز للعاملين كما يكون مشاعرهم ونظرتهم تجاه عملهم، كما يمكن للفخر التنظيمي أيضا أن ينشأ نتيجة تجربة الإنجاز الجماعي لمهمة تتطلب مهارة خاصة نتيجة نجاح فريق العمل في أداء هذه المهمة . وفي نفس الاتجاه عرف (Verbeke, Belschak, & Bagozzi, 2004) الفخر التنظيمي بأنه عاطفة ذاتية الإدراك مثل الشعور بالخلل والشعور بالذنب، والتي تتكون عندما يصبح الشخص مدركا لذاته وتصنيفه ومكانته الاجتماعية والتي تنتج من تقييم الشخص الإيجابي لنفسه مما يخلق تصنيفا ذاتيا جديدا وينشأ شعور الفخر ، ويعد هذا التصنيف عملية ديناميكية مستمرة طالما استمر الشخص في المنظمة ، ويتم هذا التقييم طبقا للمعايير الاجتماعية أو التوقعات التي تنشأ لدى الفرد، إما من معايير الآخرين ذو الأهمية في حياته (مثل الوالدين) ، والتي يتبناها ويجعلها معايير الخاصة، أو الأشخاص الذين لديهم القدرة على غرس الفخر لدى الموظف، عن طريق تحديد المعايير والتوقعات التي يجب على الشخص أن يطابقها مثل المشرف في العمل . ويعرفه أيضاً

(Floman, 2012) بأنه عاطفة منفصلة متميزة من الناحية التشغيلية لها أسباب وتأثيرات فريدة عن العواطف الأخرى ، على الرغم من أن بعض العناصر بين العواطف المنفصلة قد تتداخل، و يوفر الفخر كعاطفة مميزة مزايا فريدة للأفراد اللذين يختبرونها كثيراً.

ومن جهة أخرى عرف فريق آخر من الباحثين الفخر التنظيمي **كاتجاه** ، و من المؤيدين لهذا الاتجاه كل من (Blader & Tyler , 2009) ، حيث عرفا الفخر التنظيمي بأنه تقييم لمكانة مجموعة الفرد ، والذي يعد تقييم مشترك بين المجموعات ، يتناول الفخر بشكل مباشر المفهوم التقييمي لعضوية المجموعة ، لأنه تقييم للقيمة العامة للمجموعة و لحالتها ، حيث ينشأ الفخر من نظرة أعضاء المجموعة إلى مجموعتهم على أنها ذات مكانة عالية. ومن نفس المنظور يرى (Jones, 2010) الفخر التنظيمي على أنه المدى الذي من خلاله يختبر الأفراد شعور السعادة، واحترام الذات، والذي ينشأ من عضويتهم في المنظمة ، ويختبر الأفراد شعور الفخر في المنظمة بسبب ، اعزاز الموظفين بعضويتهم في المنظمة التي تحقق صالح اجتماعي من خلال برامج التطوع التي تقوم بها، ونظرة الغرباء إلى المنظمة بشكل أكثر ايجابية نتيجة لبرامج التطوع والذي ينتج عنه مستويات أعلى من الفخر لدى الموظفين .

في حين جمع العديد من الباحثين بين الفخر **كعاطفة واتجاه** ومن تلك التعريفات المؤيدة لذلك (Gouthier & Rhein, 2011) ، حيث عرفا الفخر بأنه عاطفة ايجابية مرتبطة بالأداء، والتي يرتبط حدوثها ببعض الأحداث الخاصة مثل النجاح المدرك لأداء الشخص، وأشارا إلى أن الفخر قد يكون اتجاه ويمثل ميلاً نفسياً لشخص أو شيء ، اعتماداً على التقييم العام لهذا الشخص أو الشيء، وهذا الاتجاه لا يعتمد على أحداث فردية و لكنه شعور ثابت و مستقر، و في نفس السياق تناول (Mas-Machuca, Berbegal-Mirabent, & Alegre, 2016) الفخر التنظيمي كمورد نفسي هام يرتبط بمشاعر الفرح والجدوى، ويتعلق باحترام الذات والقيمة الذاتية للعاملين ، وقد يتطور هذا الشعور لدى العاملين ليصبح موقفاً مستقراً من الاعتزاز والفخر الداخلي تجاه المنظمة التي يعملون بها ، كما يمكن النظر إليه ليس فقط كعاطفة ايجابية، ولكن أيضاً طبعا للعديد من آراء الباحثين فانه بناء قائم يغرس في عضوية العاملين، ويشتمل الفخر على تقدير عالي للمنظمة وارتباط عاطفي قوى بها .

كما قام باحثين آخرون بتعريف الفخر التنظيمي **طبقاً لمصادره** ، ومن المؤيدين لهذا الاتجاه كل من (Blader & Tyler , 2009) ، حيث أوضحوا أن الفخر يتناول بشكل مباشر المفهوم التقييمي لعضوية المجموعة ، لأنه تقييم للقيمة العامة للمجموعة و لحالتها ، حيث ينشأ الفخر من نظرة أعضاء المجموعة إلى مجموعتهم على أنها ذات مكانة عالية . ويرى كلا من (Kraemer & Gouthier, 2014) أن الفخر التنظيمي يشير إلى الأداء التنظيمي مثل توفير بيئة عمل ايجابية مشجعة ويتطلب ارتباطاً اجتماعياً كبيراً مع المنظمة . وأيضاً عرف كلا من (Oo, Jung, Park, 2018) الفخر التنظيمي بأنه الشعور الذي ينتج عن العضوية التنظيمية ، ويعد موقع المنظمة في السوق وصورته وسمعتها وأسلوب القيادة لدى الإدارة وخلق بيئة عمل مليئة بالتحدي بالإضافة إلى إنجازات المنظمة كلها مصادر للفخر التنظيمي .

ومن منظور **آثار وفوائد الفخر التنظيمي** عرفه باحثون آخرون ، ومنهم (Tracy & Robins, 2007) ، والذي ينظر إلى الفخر التنظيمي على أنه بأنه مفهوم واسع يتضمن نوعين أو أكثر من العواطف المستقلة ، وتماشياً مع هذا المنظور فان الفخر مرتبط من الناحية النظرية والعملية بنتائج متباينة للغاية ، فمن جهة نجد أن الفخر بنجاح الفرد يمكن أن يعزز السلوكيات الإيجابية للعاملين في مجال الانجازات، والمساهمة في تطوير شعور حقيقي عميق الجذور واحترام الذات، ويطلق على هذا النوع الفخر الحقيقي ، ومن جهة أخرى نجد أن الفخر المتعطرس يرتبط نظرياً مع النرجسية فقد يساهم في العدوان والعداء والمشاكل الشخصية . ومن هنا نجد أن عاطفة الفخر يمكن أن تؤدي إلى أدوار متعارضة ومتنوعة وبأشكال عديدة ،

إذا فصلنا الشكل الاجتماعي الإيجابي الموجه نحو الإنجاز للعاطفة عن الشكل الذاتي للغرور. كما عرفه (Michie, 2009) بأنه نتيجة إيجابية للجهود التي يبذلها الشخص والتي تعد ذاتية الاتجاه ، وتنشأ من خلال التقييمات الإيجابية للنتائج التي يقدمها الموظف أو لكونه ذو قيمة اجتماعية ، وبالتالي فإن الفخر التنظيمي لا يعزز القيمة الذاتية للعاملين فقط ، ولكنه أيضا يشجع السلوك المستقبلي ، والذي يتوافق مع المعايير الاجتماعية لما هو قيم أو متميز . وفي نفس السياق عرف (Mcintosh, 2010) الفخر التنظيمي على أنه أداة قوية بشكل لا يصدق، تتيح لقادة الفريق وقادة المنظمة الاستفادة من طاقة أعضاء الفريق ودوافعهم الجوهرية ، وتسخير هذا الفخر في تحقيق أفضل نتائج الأعمال ، ويعد الفخر أحد أكثر التجارب المكثفة في حياة العمل، ويعتبر العمل نفسه مصدر للفخر . وفي نفس الاتجاه عرف (Arshad & Imran, 2016) الفخر التنظيمي بأنه نوع من الممارسات التنظيمية التي تتعلق بالقيم الأخلاقية للمنظمة وتحفز سلوكيات العمل الإيجابية داخل العاملين لتحقيق الأهداف التنظيمية . وينشأ الفخر التنظيمي من التقييم الإيجابي من العاملين للهوية الاجتماعية للمنظمة، والذي يجعل العاملين يساهموا بصورة إيجابية في نجاح المنظمة، ويتطلب ذلك وجود درجة عالية من الارتباط النفسي للعاملين بالمنظمة أو مجموعة العمل ، مما يجعل الفخر التنظيمي عامل نفسي هام في تحفيز سلوكيات العمل الإيجابية داخل العاملين في إطار السلوك الأخلاقي أو قواعد السلوك ، ولكنه أيضا يمكن أن يكون سلوك سلبي ينتج عنه سلوكيات عدائية أو غير اجتماعية في حالة نتج عن الفخر التنظيمي شعور بالخطر لدى العاملين .

وبناءً على ما سبق يمكن للباحثين تعريف الفخر التنظيمي على أنه يشير إلى الفخر العاطفي الذي ينشأ عندما يطابق أو يتجاوز الموظف أو الأشخاص ذوى الصلة به المعايير والتوقعات الاجتماعية ، كما يشير إلى الفخر الإتجاهي والذي ينشأ من عضوية المجموعة ويمثل الميول النفسية التي تنتج من وجود درجة عالية من الاستحسان تجاه المنظمة .

وفيما يتعلق بأبعاد الفخر التنظيمي فتشير مراجعة الباحثين للدراسات ذات الصلة (Gouthier & Rhein, 2011 ; Kraemer & Gouthier, 2014 ; Mas-Machuca, 2014) إلى وجود إجماع بين الباحثين على أنه يتضمن بعدان هما: الفخر التنظيمي العاطفي، والفخر التنظيمي الإتجاهي ، ولذا تم الاعتماد عليهما في هذا الدراسة وفيما يلي عرض لمعنى كل بعد منهما :

- **الفخر التنظيمي العاطفي** : ويشير إلى العاطفة الإيجابية والتي يمكن وصفها بأنها تجربة عقلية منفصلة ولكنها قصيرة الأجل ، ويختبر الأفراد الفخر العاطفي إذا طابقوا أو تجاوزوا المعايير والتوقعات الاجتماعية .
- **الفخر التنظيمي الإتجاهي** : ويشير إلى الميول النفسية التي تنتج من التقييم لشخص، أو موضوع معين مع وجود درجة عالية من الاستحسان تجاه المنظمة ، ويتميز بأنه ينتج من الخبرات ، كما يعد الفخر التنظيمي الإتجاهي قابل للتعلم ، ويدوم لفترة أطول مقارنة بالفخر التنظيمي العاطفي .

النظريات المفسرة للفخر التنظيمي :

استعان العديد من الباحثين ببعض النظريات لتفسير الفخر التنظيمي ، بهدف الوصول إلى فهم أفضل لماهية هذا المصطلح ، ومن هذه النظريات ما يلي :

نظرية الهوية الاجتماعية :

تعنى نظرية الهوية الاجتماعية ببحث العلاقات الاجتماعية بين المجموعات ، ووفقا لتلك النظرية فإن الأفراد يرتبطون نفسياً بالمنظمة للدرجة التي تجعل عضويتهم فيها تساهم في بناء هوية اجتماعية إيجابية (Ellemers et al, 2011). ووفقاً لما سبق ، يرى أنصار هذه النظرية أن جذور الفخر التنظيمي ترجع إلى نظرية الهوية الاجتماعية social identity theory ، حيث يتناول الفخر التنظيمي بشكل مباشر المفهوم التقييمي لعضوية المجموعة ،

لأنه تقييم للقيمة العامة للمجموعة وحالتها. فعندما ينظر أعضاء المجموعة إلى مجموعتهم أنها ذات مكانة عالية ، فإنه من المرجح أن تسهم هويتهم الاجتماعية لانتمائهم للمجموعة بشكل إيجابي في مفهومهم الذاتي (Blader & Tyler , 2009) .

نظرية المسؤولية الاجتماعية :

وفقاً لنظرية المسؤولية الاجتماعية corporate social responsibility ، فإن إدراك الموظفين لمسئولية المنظمة الاجتماعية، يمكن له أن يؤثر بصورة إيجابية على معتقداتهم بشأن المكانة الخارجية لمنظمتهم، وبالتالي فإنها تعزز شعور الفرد بالفخر تجاه عضويته في المنظمة ، والاستعداد للتباهي بأمجادها ، الأمر الذي من شأنه أن يعزز تماثل/ أو توحد الفرد مع المنظمة ; Jones , 2010 , Boezeman & (De Roeck , Akremi & Swaen , 2016 , Ellemers, 2014)

نظرية الإسناد :

طبقاً لنظرية الإسناد attribution theory والتي قدمها (weiner, 1985) ، فإن الفخر التنظيمي كعاطفة إيجابية مرتبطة بالأداء، والتي يرتبط حدوثها ببعض الأحداث الخاصة، والتي تنتج من الإسناد الداخلي internal attribution كالنجاح المدرك لأداء الشخص نفسه ، والذي يرافقه قدرة الفرد على تحقيق إنجازات كبيرة ، وقدرته على تقييم هذه الإنجازات ، والتي ربما ترجع لأسباب داخلية مثل الشخصية أو الجهد ، أو تنتج من الإسناد الخارجي external attribution ، حيث يشعر العاملون بالفخر التنظيمي إستناداً إلى أداء الأشخاص أو الأشياء المرجعية ذات الصلة بهم ، مثل الإنجازات الناجحة للمنظمة التي يعملون بها والتي لا ترجع إلى إسهاماتهم الشخصية ، ويشترط لذلك أن توجد حاجة قوية داخل الفرد للانتماء للمنظمة . (Gouthier & Rhein, 2011)

ويؤكد ما سبق ما توصلت إليه دراسة (Brosi, Spörrle, & Welpe, 2018) من أن الفخر التنظيمي الناتج من جهود الموظف والنتائج من قدرات الموظف ، يؤديان إلى نتائج مختلفة ، وذلك لأن الجهد أو القدرة يختلفان من حيث القدرة على التحكم والثبات ، حيث يعد الجهد غير ثابت ولكنه يمكن التحكم به ، أما القدرة فهي ثابتة ولكن لا يمكن التحكم بها ، لذلك عند إسناد الأحداث إلى المجهود ، يعتقد الأشخاص أن بإمكانهم التأثير على هذه الأحداث ، أما عند إسناد الأحداث إلى القدرة فيؤدي إلى أدراك الفرد للأحداث على أنها خارج سيطرته وتأثيره (Brosi et al., 2018) .

مفهوم الإجهاد العاطفي وأبعاده :

يمثل الإجهاد العاطفي أحد أهم أبعاد الاحتراق الوظيفي ، والمدخل الأساسي لفهم الاحتراق الوظيفي ، كما يعد البعد الرئيسي للاحتراق الوظيفي (Schaufeli, Leiter, 1996 ; Maslach, & Jackson, 1996 ; Skaalvik and Cordes & Dougherty, 1993 ; Skaalvik, 2016) . ومن جهة أخرى تشير الأدلة التجريبية والنظرية إلى أن الإجهاد العاطفي يمثل المرحلة الأولى في عملية الاحتراق الوظيفي (Stordeur, D'hoore, & Vandenberghe, 2001 ; Iqbal, Mirza., Sajid, & Adeel, 2018) . كما يعد الإجهاد العاطفي أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي انتشاراً . وطبقاً لنتائج العديد من الدراسات يعد الإجهاد العاطفي أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي التي يمكن التنبؤ بها ، كما يمكن فحصه دون اعتبار البعدين الآخرين (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) .

وقد قدم العديد من الباحثين تعريفات كثيرة للإجهاد العاطفي وبمراجعة هذه التعريفات نجد أنها تنقسم إلى ثلاثة اتجاهات ، الاتجاه الأول تناول الإجهاد العاطفي من منظور العوامل المسببة ، أو العوامل المؤدية لشعور العاملين بالإجهاد العاطفي ، ومن التعريفات المؤيدة لهذا المنظور ما ذكره كلا من (Kong & Jeon, 2018) من أن الإجهاد العاطفي هو عبارة عن

الشعور الذي ينتج عن استنزاف موارد الموظفين عندما يجبرون على التعبير عن مشاعر محددة بغض النظر عن عواطفهم الحقيقية ، مما يستنزف مواردهم العاطفية بسبب التصرف السطحي ، كما يتعلق الإجهاد العاطفي بالحالة العاطفية للشخص والتي تشتمل على فئة أوسع من المشاعر والحالات المزاجية . وفي نفس السياق ترى (Demerouti, Blanc, Bakker, & Schaufeli, 2008) أن الإجهاد العاطفي يحدث عندما يشعر الفرد بالنضوب العاطفي، والإنهاك بسبب تواصلهم اليومي مع الناس ، والعديد من العواقب طويلة المدى للتعرض لفترات طويلة من متطلبات العمل ، وبالتالي تؤدي إلى نتائج عمل غير مرغوبة (Khan & Chen , 2017) . وفي نفس الاتجاه تناول (Iqbal , et al., 2018) الإجهاد العاطفي كنتاج لاستهلاك موارد الفرد في العمل مما ينتج عنه زيادة مستوى الضغط على الفرد مع الأخذ في الاعتبار تحقيق الهدف في ظل الموارد المتبقية ، ويؤدي ذلك التناقص في الموارد في النهاية إلى حدوث الإجهاد العاطفي. ويرى (Tuğsal,2017) أن الإجهاد العاطفي يشير إلى المسافة العاطفية والمعرفية بين وظيفة الشخص وذلك للتعامل مع العمل الزائد. أما (Brett, Uhl-Bien, Huang, & Carsten, 2016) فيعرف الإجهاد العاطفي بأنه نضوب الطاقة العاطفية والموارد لدى المديرين نتيجة التفاعلات اليومية مع الموظفين ، حيث تؤثر أنماط سلوك العمالة على شعور المدراء بالإجهاد العاطفي، وأنه يمثل المدى الذي يشعر المديرين من خلاله بأن التفاعل مع الموظف يكون متعب ومستنزف للعاطفة وذلك قياسا على تعريف (Schaufeli et al., 1996) . وفي ضوء التعريفات السابقة ، يمكن القول أنها تجمع وظيفة الموظف وما يرتبط بها هي المصدر الرئيسي لشعور الموظف بالإجهاد العاطفي .

بينما عرف أصحاب الاتجاه الثاني الإجهاد العاطفي من منظور النواتج أو الأعراض أو ردود الأفعال السلوكية الظاهرة التي يقوم بها الفرد الذي يشعر بالإجهاد العاطفي. ومن التعريفات المؤيدة لهذا الاتجاه ، تعريف (Peng, Wong, & Che, 2010) للإجهاد العاطفي حيث يرى أن الإجهاد العاطفي هو الفعل الذي من خلاله يقوم المرء بإبعاد نفسه عاطفيا ومعرفيا عن عمله، ويرتبط بالشكاوي النفسية والجسدية والاكنتاب والآثار الأخرى طويلة الأجل . وتتفق معه (Khairat, 2016) حيث عرفت الإجهاد العاطفي بأنه المرحلة الأولى من مراحل الاحتراق الوظيفي والتي تشير إلى شعور الموظفين بالتعب من العمل والذي ينتج عن ضغط العمل. وفي نفس السياق، أوضح (Sporer, 2016) أن الإجهاد العاطفي يمثل جانب الضغوط من الاحتراق الوظيفي على الأفراد ، وعادة ما يعد الإجهاد العاطفي أول علامة لظهور الإحترق الوظيفي ويمثل استنفاد الموارد الشخصية لدى الأفراد الذين يشعرون بأنهم لم يعودوا قادرين على العطاء . ويعد البعد الرئيسي للإجهاد العاطفي هو عبء العمل الزائد والصراعات الشخصية ، وقد يؤدي الإجهاد العاطفي إلى انخراط الفرد في سلوكيات خاطئة والتي تعمل على إبعاده عن وظيفته مما يؤدي إلى انفصاله نفسيا عن العمل ، ويعرف كشعور بالاستنزاف الجسدي والعاطفي ، وغالبا ما يرتبط مصطلح النضوب بهذه الظاهرة ، عندما يواجه العاملون الإجهاد العاطفي حيث يشعروا بنضوب الموارد وعدم استطاعتهم إيجاد أي طريقة فعالة لسد النقص . كما عرف (Prajogo, 2019) الإجهاد العاطفي بأنه حالة من التعب العاطفي والذي يختبره الموظفون في وظائفهم ، وعند شعور الموظفون بهذه الحالة من التعب العاطفي فإنهم عادة يشعرون بأنهم مستنزفون عاطفيا ويشعرون بالنضوب العاطفي .

أما عن أصحاب الاتجاه الثالث فقد جمعوا بين مسببات الإجهاد العاطفي ونواتجه في تعريف واحد ، ويؤيد تعريف (Thomas & Lankau, 2009) هذا الاتجاه حيث ينظر إلى الإجهاد العاطفي على أنه يحدث نتيجة لعدم التوازن بين متطلبات العمل وإمكانات وقدرات الفرد مما يترتب عليه فقدان الثقة بالنفس وانخفاض الروح المعنوية وقلة الاهتمام بمتلقي الخدمة واستنفاد الفرد لطاقته العاطفية والجسمانية والإحساس بالإحباط والتوتر النفسي (كما ورد في

رضوان ، ٢٠١٧) . في نفس الاتجاه يعرف كلا من (Khan & Chen, 2017) الإجهاد العاطفي بأنه شعور الموظف باستنزاف عقلي وجسدي خاصة في المنظمة الخدمية حيث يوجد تفاعل مستمر مع العملاء والذي في النهاية يؤدي إلى مشاعر سلبية تجاه مهنتهم والتي سوف تتدفق تجاه سلوكهم الاستباقي . ويعرفه أيضا (Shen & Huangb, 2012) بأنه ينشأ من التفاعل المجهد مع الأشخاص الآخرين مثل العملاء ، وقد وجد أن هذا البعد شائعا بين مقدمي الخدمات وفي ظل الإجهاد العاطفي يشعر الفرد بأنه لم يعد قادرا على العطاء أو تأدية مسؤولياته تجاه المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل كما ورد في (الشربيني ، ٢٠١٨) ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحثون تعريف الإجهاد العاطفي على أنه حالة مزمنة من النضوب العاطفي للموظف وإستنزاف لطاقته والتي تنتج عن استهلاك موارد الفرد نتيجة لضغوط مستمرة من متطلبات عمل أو متطلبات شخصية أو عدم توازن بين متطلبات العمل وإمكانات وقدرات الفرد ، وبصاحبه شعور الموظف بالقلق من فكرة الذهاب إلى العمل وقد يتفاقم هذا الشعور إلى الإحباط والغضب مما يؤدي في النهاية إلى عدم قدرتهم أو حتى رغبتهم في أداء أعمالهم كما كان في الماضي. وفيما يتعلق بأبعاد الإجهاد العاطفي ومن خلال إطلاع الباحثون على الأدبيات في هذا المجال فقد وجدوا أن الإجهاد العاطفي هو متغير أحادي

النظريات المفسرة للإجهاد العاطفي :

حاولت العديد من النظريات شرح ظاهرة الإجهاد العاطفي في المنظمات ، ونعرض فيما يلي لبعض تلك النظريات ، وذلك على النحو التالي :

نظرية الحفاظ على الموارد (Conservation Of Resources theory (COR)

وفقا لى (Wright & Cropanzano , 1998) فإنه يمكن تفسير الإجهاد العاطفي باستخدام نظرية الحفاظ على الموارد (COR) Conservation of resources model والتي قدمت بواسطة (Hobfoll , 1989) ، وفقا لهذه النظرية ، فإن الإجهاد العاطفي من المرجح أن يحدث عندما يكون هناك فقدان فعلي للموارد ، مما ينتج عنه حالة من التهديد المدرك لدي الموظف لفقدان موارده (وهي الحالة التي تكون فيها موارد المرء غير كافية لتلبية متطلبات العمل أو عندما لا يتم الحصول على العوائد المتوقعة علي استثمار الموارد) ونتيجة لشعور الموظفون بأنه لم يعد لديهم موارد عاطفية كافية للتعامل مع الضغوط التي تصيبهم يظهر الإجهاد العاطفي .

ومن جهة أخرى فسرا الباحثان (Skaalvik & Skaalvik , 2016) الإجهاد العاطفي طبقا لنظرية الحفاظ على الموارد، بأنه مع الإستمرار في الضغوط سينتهي الأمر بتجربة الإجهاد العاطفي ، حيث ينتج عن هذه الضغوط تهديداً لتقدير الذات، والذي ينتج عنه حالة من التهديد المدرك والتي تسبب الإرهاق والقلق ويتطلب تدخل للطاقة العقلية .

نموذج متطلبات وموارد الوظيفة (The Job Demands – Resources MODEL JD-R)

وفقاً لرأى بعض الباحثين مثل (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) فإن ظروف العمل يمكن أن تصنف إلى تصنيفين واسعين وهما: متطلبات العمل وموارد العمل. ويرى (Demerouto et al., 2001) أن متطلبات الوظيفة (JD) ترتبط بصورة رئيسية بالإجهاد العاطفي ، حيث تشير متطلبات الوظيفة إلى الجوانب الجسدية والاجتماعية أو الجوانب التنظيمية للعمل والتي تتطلب جهد عقلي وجسدي مستمر وبالتالي فإنها ترتبط بتكاليف جسدية ونفسية محددة وهي الإنهاك ، مما يجعل الموظفين يشتركون في استراتيجيات تأقلم مختلفة، وينشأ عن الاشتراك في تلك الإستراتيجيات التعويضية آثار طويلة المدى تستنزف طاقة المرء ، وتقدم حالة من الانكسار والإجهاد ينتج عنها في النهاية شعور الموظف بالإجهاد العاطفي .

مراجعة الدراسات السابقة :

اطلع الباحثون على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة (الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي) ، بهدف الوقف على مشكلة البحث ، وصياغة فروضه. وفيما يلي عرض تلك الدراسات ، وذلك على النحو التالي :

دراسات تناولت الفخر التنظيمي :

تعددت الدراسات التي تناولت الفخر التنظيمي بين توضيح النتائج المترتبة على الفخر التنظيمي والمتغيرات التي تؤثر فيه بالإضافة إلى دور المتغيرات الديموجرافية في إدراك العاملين للفخر التنظيمي ومن تلك الدراسات ، دراسة (Dhawan, 2000) والتي طبقت على عينة مكونة من ٢٠٨ من العاملين بثلاث مختبرات بحثية تابعة لمجلس البحوث العلمية و الصناعة (CSIR)، وتوصلت إلى أن المناخ التنظيمي كان الأكثر قدرة على التنبؤ بالفخر التنظيمي والرضا الوظيفي من المتغيرات الديموجرافية ، حيث أظهرت الدراسة أن تدفق الاتصالات والمكافآت المشروطة لها أثر معنوي على كل من الفخر التنظيمي والرضا الوظيفي ، في حين أن العمر كان المتغير الوحيد بين المتغيرات الديموجرافية التي وجد لها أثر معنوي على الفخر التنظيمي .

وفي نفس الاتجاه قام (Jones , 2010) بدراسة على عينة مكونة من ١٦٢ موظفًا من (Green Mountain Coffee Roasters (GMCR)، وتوصلت الدراسة إلى أن الفخر التنظيمي الإيجابي ينشأ من فخر الموظفين بمنظمتهم نتيجة لتقديمها برامج تطوع يؤدي إلى التماثل التنظيمي حيث يعزز الفخر التنظيمي الاعتقاد بأن المنظمة لها قيمة إيجابية في المجتمع و لكي يجنى الأفراد الاحترام يجب عليهم المساهمة في نجاح هذه المنظمة والتوحد التنظيمي . وعلى نفس المنوال ، توصلت دراسة (Boezeman and Ellemers ,2014) والتي طبقت على عينة قوامها ١٠٩ من المتطوعين في المنظمات غير الربحية . وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية ومباشرة بين الفخر التنظيمي والإرتباط النفسي تجاه المنظمة أو مجموعة العمل، ويحدد المدى الذي يشعر به الأفراد بالفخر التنظيمي المدى الذي تساهم فيه عضويتهم بالمنظمة في تكوين هوية اجتماعية إيجابية ، كما أوضحت النتائج أن الفخر التنظيمي في المنظمات غير الربحية يؤدي إلى التماثل التنظيمي معها .

في حين بحثت دراسة (Gouthier and Rhein, 2011) أثر الفخر التنظيمي على خدمة العملاء والإبداع ، بالتطبيق على عينة قدرها ٧٣٣ موظف من مقدمي الخدمة ، وتوصلت الدراسة إلى أن الفخر التنظيمي يؤثر إيجابياً على الالتزام بخدمة العملاء والإبداع ، كما يؤثر بشكل مباشر على نوايا ترك العمل . واتساقاً مع تلك النتائج توصلت دراسة (Yang and Wittenberg, 2016) إلى أن الفخر التنظيمي يؤثر بشكل سلبي كبير على نوايا ترك العمل، كما توصلت إلى أن التواصل ، والقادة المباشرين ، والالتزام التنظيمي يؤثر كلا منهما بشكل كبير على نوايا ترك العمل، وقد طبقت تلك الدراسة على عينة قدرها ١٣٦ موظفًا في شركة بناء كورية .

كما أجرى (Mas-Machuca, Berbegal-Mirabent, & Alegre , 2016) دراسة على عينة قدرها ٣٧٤ موظف من العاملين في منظمة الدواء الأسبانية ، وتوصلت الدراسة إلى أن الفخر التنظيمي يتوسط العلاقة بين توازن الحياة والعمل وبين الرضا الوظيفي. وفي نفس الاتجاه توصلت دراسة (Arshad and Imran , 2016) إلى أن الفخر التنظيمي يؤثر إيجابياً على أبداع الموظف، ويتوسط العلاقة بين الأخلاق التنظيمية و إبداع الموظف ، وطبقت الدراسة على جميع العاملين في ١٧ وكالة إعلانية معتمدة في لاهور ومسجلة بموجب APNS .

كما أجرى (Welander, Wallin and Isakssoni , 2017) دراسة على ٤٣٦ موظفًا في بلديتين متوسطتين في السويد إلى أن التماثل(التوحد) التنظيمي يرتبط إيجابيا بالفخر

التنظيمي ، كما توصلت إلى أن مصادر العمل المتمثلة في الاستقلال الوظيفي، ودعم المشرفين، والرضا عن ظروف العمل لها أثر إيجابي على الفخر التنظيمي، وفيما يتعلق بالمتغيرات الديموجرافية فقد أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين العمر والفخر التنظيمي ، وبالنسبة للنوع فقد توصلت الدراسة إلى أن النساء يشعرون بالفخر التنظيمي بدرجة أكبر من الرجال .

بينما استهدفت دراسة (Oo, Jung, and Park, 2018) إختبار الدور الوسيط للفخر التنظيمي في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، بالتطبيق على عينة قدرها ٢١٠ موظفاً في كوريا الجنوبية. وتوصلت الدراسة إلى أن الفخر التنظيمي توسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأن التوجه الجماعي يعزز علاقة الفخر التنظيمي بالمسؤولية الاجتماعية للشركات ، في حين أن التماثل بين الأفراد والتنظيم يقوى العلاقة بين الفخر التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

دراسات تناولت الإجهاد العاطفي :

قامت العديد من الدراسات للتعرف على تأثير العوامل التنظيمية والديموجرافية في شعور العاملين بالإجهاد العاطفي ، والنتائج المترتبة عليه ، بالإضافة إلى دور المتغيرات الديموجرافية في إدراك العاملين للإجهاد العاطفي ، على سبيل المثال : دراسة (Deery et al., 2002) ، والتي تم إجرائها على ٤٨٠ مشغل خدمة هاتفية لتحديد العوامل المرتبطة بالإجهاد العاطفي وتكرار الغياب بين الموظفين ، و توصلت إلى أن عدداً من متغيرات الوظائف ومهام العمل أثرت على مستوى الإجهاد العاطفي للموظفين . وشملت هذه التفاعلات مع العميل ، وعبء العمل الكبير وعدم وجود مجموعة متنوعة من مهام العمل . بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية والتي اشتملت على الصحة الجسدية والفاعلية الإيجابية وكذلك المتغيرات الديموجرافية الممثلة في مدة الوظيفة و التي كان لكل منها أثر على الإجهاد العاطفي ، علاوة على ذلك ، ارتبطت معدلات الغياب المرتفعة بالإرهاق العاطفي .

وأشارت دراسة (Rubino, Volpone, & Avery, 2013) إلى أن النساء يعانون من الإجهاد العاطفي أكثر من الرجال و ذلك باستخدام عينة من ٣١١٤ من المستجيبين الواردين بالبيانات التي جمعها معهد العائلات والعمل للدراسة الوطنية لعام ١٩٩٧ للقوى العاملة المتغيرة و تم جمع التغيير في بيانات القوى العاملة من خلال مقابلات هاتفية . كما توصلت الدراسة إلى أن النساء أكثر عرضة للصراع بين العمل والأسرة والإرهاق العاطفي أكثر من الرجال عند العمل لساعات أكثر من ساعات العمل الفعلية. إلا أنه ، عندما يعمل الأفراد ساعات أقل مما هو مرغوب فيه ، يكون الرجال أكثر عرضة للإرهاق العاطفي من النساء .

كما توصلت دراسة (الفار، ٢٠١٤) إلى وجود ارتباط معنوي بين المتغيرات التنظيمية و أبعاد الاحتراق الوظيفي حيث توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لكلاً من (نظام المكافآت ، غموض الدور، الاستقلالية، المشاركة في صنع القرار، العدالة التنظيمية) على الإجهاد العاطفي . وتم إجرائها على ١٧٠ من معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة .

وتوصلت دراسة (حراز ، ٢٠١٥) إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لسياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي ، ويرجع هذا التأثير إلى كل من (الاختيار الصحيح للوظيفة، تقليل الرتبة وروتين العمل ، وتطوير العلاقات الاجتماعية) ، وأكدت الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس والوظيفة بالإضافة إلى سنوات الخبرة على إدراك العاملين للاحتراق الوظيفي ، وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية شملت ٣٨٤ من العاملين الإداريين بالجامعة .

وأوضحت دراسة (عمر ، ٢٠١٥) على وجود تأثير معنوي للاحتراق الوظيفي، كما أكدت الدراسة على وجود تأثير معنوي للمتغيرات الديموجرافية المتمثلة في (العمر ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة) على إدراك العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة و الجيزة للاحتراق الوظيفي .

وتوصلت دراسة (Khairat, 2016) إلى أن كلا من متطلبات الوظيفة ، وعبء العمل ، صراع الدور ، فرص الترقى ، ساعات العمل ، الدعم والعلاقات الاجتماعية في العمل ، المرتبات والمنافع ، نقص التحكم تعد جميعها مصادر للإجهاد العاطفي في وكالات السفر ، وتم إجراء هذه الدراسة على عينة مكونة من ٢٨٤ عامل في وكالات السفر . كما قامت الدراسة أيضا بفحص العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي واتجاهات العمالة ، وتوصلت إلى أن الأفراد الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي يتكون لديهم اتجاه سلبي تجاه العمل حيث أكدت الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وبين الغياب ونوايا ترك العمل و عدم الرضا الوظيفي و الأداء المنخفض بالإضافة إلى انخفاض الابتكار والإبداع . وفيما يتعلق بالمتغيرات الديموجرافية فتوصلت الدراسة إلى أن أنه وطبقا للنوع فإن الاحتراق الوظيفي بأبعاده كان أعلى لدى الرجال ، وفيما يتعلق بسنوات العمل فكان أعلى ما يمكن بين فئة من ٥ إلى ١٠ سنوات ، أما عن العمر فكانت فئة من ٣١ إلى ٤٠ هي الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي رأس المال البشري .

بينما سعت دراسة (Skaalvik & Skaalvik , 2016) إلى اكتشاف أثر الضغوط المدرسية المحتملة (مشاكل الانضباط وضغط الوقت و انخفاض دافعية الطلاب، صراع القمة، تنوع الطلاب) على كبار معلمي المدارس الثانوية ذوي الخبرة من حيث الكفاءة الذاتية ، الضغط النفسي، الإجهاد العاطفي، المشكلة في التدريس ، والدافع لمغادرة التدريس وتوصلت الدراسة إلى أن أربعة من الضغوط المحتملة ترتبط بصورة غير مباشرة مع الإجهاد العاطفي و تمثلت هذه الضغوط في (ضغط الوقت، انخفاض دافعية الطلاب، انخفاض دعم الإشراف، صراع القمة) و ذلك بالتطبيق على ٥٢٣ مدرسا نرويجيا في المدرسة الثانوية العليا .

صمت العاملين عدا الصمت الداعم للعلاقات الاجتماعية و التي تضمنت (صمت القبول أو الإذعان، الصمت الدفاعي، الصمت الوقائي، الصمت الداعم للعلاقات الاجتماعية) وبين الاحتراق الوظيفي والتي تمثلت أبعاده في (الإجهاد العاطفي، الشعور بالسلبية في العلاقات، التهكم أو السخرية، انخفاض الكفاءة الذاتية) بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد صمت العاملين في الأبعاد المختلفة للاحتراق الوظيفي ما عدا البعد المتعلق بالصمت الداعم للعلاقات الاجتماعية . وقد طبقت الدراسة على عينة من العاملين بالمستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بمحافظة الغربية قوامها ٣٢٢ مفردة .

وتوصلت دراسة (مرزوق ، ٢٠١٨) إلى وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد إدمان العمل على الإجهاد العاطفي عدا بعد العمل بشكل إجباري ، كما توصلت إلي وجود فروق معنوية بين هيئة التدريس في إدراك الإجهاد العاطفي وذلك وفقا لكل من (نوع العمل ، الحالة الاجتماعية وعدد الأطفال) .

وأوضحت دراسة (Iqbal, Mirza, Sajid & Adeel, 2018) وجود علاقة إيجابية معنوية بين العمل العاطفي Emotional Labor والإجهاد العاطفي ، وبين العمل العاطفي والرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على ٢٠٨ من أعضاء هيئة التدريس في جامعات القطاع العام في منطقة AJK في باكستان .

وتوصلت دراسة (Prajogo, 2019) إلى العديد من النتائج .. أولاً ، الإجهاد العاطفي له تأثير سلبي كبير على الرضا الوظيفي . ثانياً ، الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي كبير على الأداء . ثالثاً ، ليس للرضا الوظيفي أي تأثير على نية المغادرة . رابعاً ، الإجهاد العاطفي له تأثير إيجابي كبير على نية الرحيل . خامساً ، من المستغرب ، على عكس الفرضيات ، أن

الإرهاق العاطفي له تأثير إيجابي كبير على الأداء . وذلك من خلال ٣٩٩ موظف من مختلف المنظمات .

دراسات تناولت العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي :

تبين من مراجعة الدراسات السابقة ندرة الدراسات التي تناولت طبيعة العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي ، حيث أنه - في حدود علم الباحثين- لا توجد سوى دراسة واحدة تناولت العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وهي دراسة (Kraemer & Gouthier , 2014) ، والتي توصلت نتائجها إلى أن الفخر التنظيمي له تأثير معنوي سلبي على الإجهاد العاطفي وأن الفخر التنظيمي (والذي يلعب دورا مركزيا في هذه الدراسة) والإجهاد العاطفي يمثلان محددان لنوايا ترك العمل ، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن ضغط العمل ومقاطعات العمل لهما تأثير إيجابي على الإجهاد العاطفي ، أما عن الاستقلالية في العمل ودعم المشرفين ودعم الفريق فيؤثر كلا منهما إيجابيا على الفخر التنظيمي ، وأجريت هذه الدراسة على ٢٥٢ عامل في مركز اتصالات .

وفي ضوء تلك الدراسات السابقة ، يمكن استنتاج ما يلي :

- ١- ندرة الدراسات العربية التي تناولت الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي (معظم الدراسات العربية التي تناولت الإجهاد العاطفي تناولته كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي) .
- ٢- يوجد ندرة في الأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي حيث أنه - في حدود علم الباحثين - لا توجد دراسة عربية تناولت العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي .

الدراسة الاستطلاعية :

بعد تحديد مشكلة البحث على المستوى المعرفي ، قام الباحثون بالتأكد من وجودها على المستوى التطبيقي ، وذلك من خلال إجراء دراسة استطلاعية ميدانية ، حيث تم إجراء مقابلات شخصية مع (٣٥) مفردة من العاملين في مصلحة الضرائب بوسط الدلتا ، وذلك خلال الفترة من ٢٠١٩/٢/٣ إلى ٢٠١٩/٢/١٤ ودارت المقابلة معهم حول مفهوم الفخر التنظيمي وأبعاده ودرجة شعورهم بالفخر التنظيمي ، ودرجة شعورهم بالإجهاد العاطفي ، بالإضافة إلى مدى إدراكهم لتأثير الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي ، وكشفت نتائج الدراسة الاستطلاعية ، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية عن الظواهر التالية :

- ارتفاع مستوى الشعور بالفخر التنظيمي لدى العاملين في مصلحة الضرائب بوسط الدلتا حيث أشار ٧٠% من عينة الدراسة ، أنهم يشعرون بالفخر تجاه عملهم في مصلحة الضرائب المصرية لما تمثله المصلحة من أهمية كبرى للاقتصاد المصري وإسهاماتها الأساسية في الميزانية العامة للبلاد وفي إعداد الموازنة العامة للبلاد ، كما أنهم يشعرون بالفخر الشديد عند تحقيقهم الحصيلة المستهدفة سنويا وشهريا وهو ما ينعكس على شعورهم العام بالفخر التنظيمي .
- ارتفاع مستوى الشعور بالإجهاد العاطفي لدى العاملين في مصلحة الضرائب بوسط الدلتا ، حيث أشار ٦٥% من عينة الدراسة بأنهم يعانون من استنزاف طاقاتهم بسبب متطلبات وضغوط العمل والذي يرجع إلى طبيعة العمل بمصلحة الضرائب المصرية وما تشمله من التعامل مع الممولين وتحقيق المستهدف من الحصيلة والذي يمثل ضغط كبير على العاملين بالمصلحة .

مشكلة البحث :

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية ، والدراسات السابقة ، يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى تأثير شعور الفرد بالعمل بمصلحة لضرب وسط الدلتا بالفخر التنظيمي على تقليل شعوره بالإجهاد العاطفي؟

- ومن ثم فإن الدراسة الحالية سوف تحاول الإجابة على التساؤلات التالية :
- ما نوع وقوة العلاقة بين الفخر التنظيمي و الإجهاد العاطفي؟
 - هل يوجد تأثير للشعور بالفخر التنظيمي على تقليل الإجهاد العاطفي؟
 - إلى أى مدى تمارس المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، مدة الخبرة، مستوى التعليم) دوراً مؤثراً على إدراك العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا لمتغيرات الدراسة؟

أهداف البحث :

- في ضوء مشكلة البحث ، تتمثل أهداف البحث في الآتي :
- استكشاف نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الفخر التنظيمي و الإجهاد العاطفي .
 - قياس أثر شعور بالفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي .
 - تحديد أثر المتغيرات الديموجرافية (النوع ، العمر ، مدة الخبرة ، مستوى التعليم) على إدراك العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا لكل من الفخر التنظيمي و الإجهاد العاطفي .

أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث على المستويين العلمي والعملية فيما يلي :

(أ) الأهمية العلمية :

- تتناول هذه الدراسة موضوع الفخر التنظيمي، وهو من المواضيع التي تحظى باهتمام الباحثين على المستوى الأجنبي ، أما على المستوى العربي فهناك ندرة شديدة في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل عام ، وعلاقته بمتغير الإجهاد العاطفي بشكل خاص، ولذا تعد هذه الدراسة إضافة للمكتبة العربية . ومن جهة أخرى تعد هذه الدراسة مكملة ومسيرة للدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع الفخر التنظيمي لكن على المستوى العربي ، الأمر الذي سيساهم في التحقق من نتائج الدراسات الأجنبية في البيئة العربية، وتعميم تلك النتائج في حالي ثبوت صحتها، ومن ثم الوصول إلى نظرية علمية في موضوع الفخر التنظيمي ذات موثوقية عالية .

(ب) الأهمية العملية :

- إن الكشف عن مستوى الفخر التنظيمي لدى العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا وتأثيره بأبعاده المختلفة على الإجهاد العاطفي ، من المتوقع أن يساهم في تبنى قادة المصلحة للفخر التنظيمي كحافز ومورد نفسي قيم للتأثير على السلوك التنظيمي للعاملين وتقليل الإجهاد العاطفي .
- تتبع أهمية هذه الدراسة من مجال تطبيقها والذي يتمثل في مصلحة الضرائب المصرية والتي تلعب دوراً حيوياً في الدخل القومي للإقتصاد المصري ، حيث تمثل إيرادات مصلحة الضرائب المصرية حوالي ٧٠% من إيرادات الدولة .

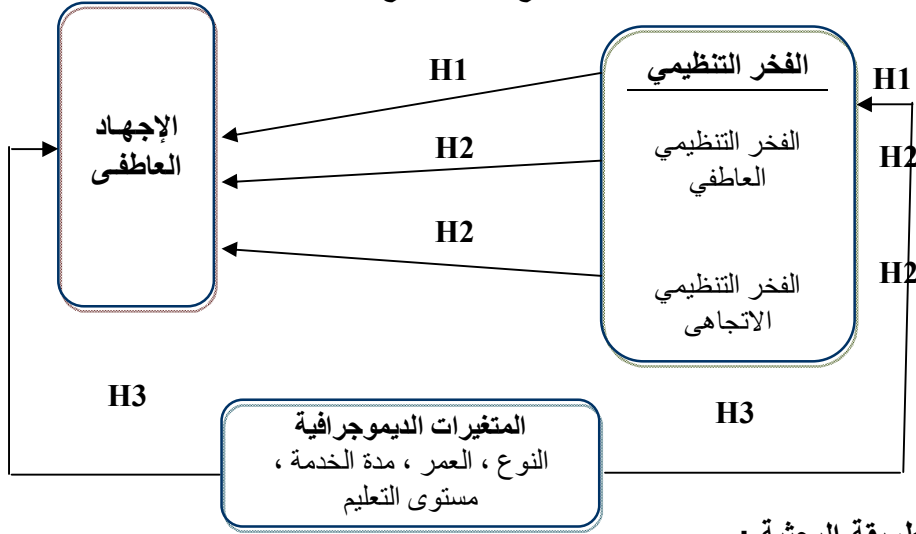
فروض البحث :

- في ضوء مشكلة البحث وأهدافه وفي ضوء النموذج المقترح ، تم صياغة فروض الدراسة في صيغة العدم على النحو التالي :
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفخر التنظيمي و الإجهاد العاطفي .
 - لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي .
 - لا توجد فروق معنوية لإدراك العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا للفخر التنظيمي و للإجهاد العاطفي وفقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع - العمر - مدة الخبرة - مستوى التعليم) .

وبناء على ذلك يمكن إعداد نموذج البحث المقترح كما هو موضح بالشكل التالي :

شكل (١)

نموذج البحث المقترح



الطريقة البحثية :

نوع البيانات ومصدر الوصول عليها :

اعتمد الباحثون في الدراسة الحالية على نوعين من البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض وهما :

١- البيانات الثانوية :

تتمثل البيانات الثانوية للدراسة الحالية في الإطار النظري لمفهوم الفخر التنظيمي ، والإجهاد العاطفي ، بيان بأعداد العاملين في مصلحة الضرائب المصرية ، وتم الحصول عليها من الكتب والبحوث والرسائل العلمية والدوريات والنشرات والمؤتمرات ، بجانب الاستعانة بشبكة الإنترنت ، بالإضافة إلى الاستعانة ببيانات من قسم شؤون العاملين بمصلحة الضرائب المصرية مما ساعد الباحثة على إجراء الدراسة الاستطلاعية .

٢- البيانات الأولية :

تتعلق البيانات الثانوية باتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو متغيرات الدراسة وتم الحصول عليها من خلال توجيه قائمة استقصاء موحدة لعينة من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا ، وذلك من خلال إجراء مقابلات شخصية معهم .

مجتمع وعينة البحث :

(١) مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في مصلحة الضرائب بمنطقة وسط الدلتا و البالغ عددهم ٤٧٨١ موزعة على ٣٦ مأمورية بمنطقة وسط الدلتا وفقا لإحصائيات قسم شؤون العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بتاريخ ٢٠١٩/٢/١٧ ، ويبين الجدول التالي رقم (١) حجم مجتمع الدراسة وذلك على النحو التالي :

جدول (١)

حجم مجتمع الدراسة ومعدل لاستجابة

معدل الاستجابة	القوائم المستبعدة	القوائم المجمعدة	القوائم الموزعة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	فروع مصلحة الضرائب

العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
٢٠٢١	%٤٢	١٤٥	%٤١	١٦٠	%٤١	١٥٠	%٩٤	٠	
١٥٨٢	%٣٣	١١١	%٣١	١٢٠	%٣١	١٠٣	%٨٦	٨	
١١٧٨	%٢٥	١٠٠	%٢٨	١١٠	%٢٨	١٠٥	%٩٥	٢	
٤٧٨١	%١٠٠	٣٥٦	%١٠٠	٣٩٠	%١٠٠	٣٥٨	%٩٢	١٠	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويمثل الجدول (١) حجم مجتمع الدراسة ومعدل الاستجابة (الردود) ، حيث بلغت معدلات الاستجابة لدى أفراد مجتمع الدراسة ما يقرب من (٩٢%) وهي نسبة مرتفعة في العلوم الاجتماعية ، وذلك يعود لاهتمام العاملين بموضوع الاستقصاء وسهولة الأسئلة المشتمل عليها .

(٢) حجم ونوع عينة الدراسة :

- **حجم العينة :** تم تحديد حجم عينة الدراسة باستخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع والذي يبلغ ٤٧٨١ مفردة ، وعند مستوى ثقة ٩٥% ، وحدود خطأ ٥% ، وبإدخال هذه البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٣٥٦ مفردة .

- **نوع العينة :** اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة ، نظراً لتوافر شروط استخدامها وهما: وجود تجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها ، ووجود إطار لمجتمع البحث .

- **وحدة المعاينة :** تمثلت وحدة المعاينة التي تم سؤالهم عن الخصائص المطلوب دراستها في العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا بمختلف مستوياتهم الإدارية .

المتغيرات والقياس :

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها فإن الدراسة الحالية تشتمل على متغيرين رئيسيين تمثلان في كل من الفخر التنظيمي ، والإجهاد العاطفي . وقد تفاوتت هذان المتغيران من حيث عدد الأبعاد التي اشتملت عليها (حيث اشتمل الفخر التنظيمي على بعدين ، أما الإجهاد العاطفي فيعد متغير أحادي البعد) ، وطبيعة الأسئلة الخاصة بهما ، وأخيراً أساليب قياسهما ، وذلك على النحو التالي :

١- الفخر التنظيمي (متغير مستقل) :

تم قياس الفخر التنظيمي بالاعتماد على المقياس الوارد في Gouthier & Rhein (2011) ، ويتضمن هذا المقياس بعدين لقياس الفخر التنظيمي (الفخر التنظيمي العاطفي والفخر التنظيمي الاتجاهي) ويتكون من ٧ عبارات . البعد الأول هو الفخر التنظيمي الوجداني وعدد عباراته (٤) من ١٦ عبارة في قائمة الاستقصاء ، وهي العبارات من ١ إلى ٤ (مثلا ، يسعدني أن أكون عضواً في هذه المصلحة) . والبعد الثاني هو الفخر التنظيمي الاتجاهي الوجداني وعدد عباراته (٣) من ١٦ عبارة في قائمة الاستقصاء ، وهي العبارات من ٥ إلى ٧ (مثلا ، أشعر بالفخر تجاه عملي بالمصلحة) .

وللتعرف على شعور المستقصى منهم بمصلحة الضرائب بالفخر التنظيمي ، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي يشتمل على ٥ نقاط متدرجة من (١ : ٥) حيث يشير الرقم (١) إلي غير موافق علي الإطلاق ، بينما يشير الرقم (٥) إلي موافق جداً ، مع وجود درجة محايدة في المنتصف .

٢- الإجهاد العاطفي (متغير تابع) :

يعد المقياس الفرعي الخاص من مقياس Maslach للإحترق الوظيفي Maslach Burnout Inventory والذي أعده كلا من (Maslach and Jackson , 1981) من أشهر

مقاييس الإجهاد العاطفي حيث تم استخدامه في العديد من الدراسات السابقة منها (Prajogo, 2019; Azharudeen and Andrew, 2018 ; Kong and Jeon , 2018; Yin , 2017) ، وأثبتت تلك الدراسات أنه يتمتع بدرجة عالية الصدق والثبات ، وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ لثبات مقياس الإجهاد العاطفي في الدراسة الحالية ٠.٩٤٨ ، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس . لذا تم الإستعانة بهذا المقياس في الدراسة الحالية ويشتمل المقياس على ٩ عبارات . وتم قياسه باستخدام (٩) عبارات من ١٦ عبارة في قائمة الاستقصاء، وهي العبارات من ٨ إلى ١٦ (مثلاً، أشعر بالفخر تجاه عملي بالمصلحة) .
 وتم قياس كل عبارة منها على مقياس ليكرت الخماسي علي ٥ نقاط متدرجة من (١ : ٥) حيث يشير الرقم (١) إلي غير موافق علي الإطلاق ، بينما يشير الرقم (٥) إلي موافق جداً ، مع وجود درجة محايدة في المنتصف ، وذلك وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي .

٣- المتغيرات الديموجرافية :

اشتملت المتغيرات الديموجرافية في هذا البحث على كل من النوع ، العمر، مدة الخبرة ، مستوى التعليم . وتم قياسها باستخدام أسئلة متعدد الإجابات ، وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة .

أداة البحث وطريقة جمع البيانات :

تمثلت أداة جمع البيانات في قائمة الاستقصاء التي وجهت إلي العاملين في مصلحة الضرائب المصرية منطقة وسط الدلتا ، وتضمنت القائمة ثلاثة أقسام على النحو التالي :
القسم الأول : وهو الذي يتعلق بعناصر الفخر التنظيمي والذي يشتمل على الفخر التنظيمي العاطفي ، الفخر التنظيمي الإتجاهي، وأشتمل هذا القسم على ٧ عبارات ، حيث تتعلق العبارات من ١-٧ ببعدي الفخر التنظيمي.

القسم الثاني : ويتعلق بالإجهاد العاطفي وأشتمل هذا القسم على ٧ عبارات ، حيث تتعلق العبارات من ٨-١٦ بالإجهاد العاطفي .

القسم الثالث : يتعلق بالمتغيرات الديموجرافية واشتمل هذا القسم على ٤ أسئلة خاصة بالمتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، مدة الخبرة، مستوى التعليم) .

تم جمع بيانات الاستقصاء من مفردات العينة من خلال المقابلة الشخصية القصيرة مع المستقصى منهم في مكان العمل ، وتم تسليم قائمة الأسئلة شخصياً بعد التعريف بأهداف الدراسة وطلب التعاون ، وترك القائمة ليتم الإجابة عليها في الوقت الملائم للمستقصى منهم ، وأخيراً تجميع الفوائد المستوفاة من خلال المقابلة الشخصية القصيرة مرة . وقد قامت الباحثة بتوزيع استمارات الاستقصاء العاملين بالمأموريات محل الدراسة مستعينة بمساعدة بعض الزملاء العاملين في المأموريات .

ويوضح الجدول التالي أبعاد متغيرات الدراسة وأساليب قياسها ..

جدول (٢)

أبعاد متغيرات الدراسة وأساليب قياسها

القياس	أبعاد متغيرات الدراسة
١ . يسعدني أن أكون عضواً في هذه المنظمة	الفخر التنظيمي العاطفي
٢ . أشعر بالسعادة لكوني جزءاً من هذه المصلحة	
٣ . أشعر بالفخر تجاه ما تحققت المصلحة من إنجازات	
٤ . أشعر بأن المصلحة تقدم شيئاً ذو أهمية للمجتمع	
٥ . أشعر بالفخر تجاه عملي بالمنظمة	الفخر التنظيمي الإتجاهي
٦ . أفخر بإسهاماتي في نجاح المصلحة	

٧. يتتابني الشعور بالفخر حينما أخبر الآخرين عن المنظمة التي أعمل بها	الإجهاد العاطفي
٨. أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.	
٩. أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.	
١٠. أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	
١١. التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.	
١٢. أشعر بالضجر و الملل بسبب عملي.	
١٣. أشعر بالإحباط في عملي.	
١٤. أشعر أنني أبذل جل جهدي في عملي.	
١٥. التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.	
١٦. أشعر بالاختناق و عدم القدرة على القيام بأي شيء.	

المصدر : من إعداد الباحثين

تجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي :

بعد جمع البيانات من مفردات الدراسة تم التأكد من أنها جميعاً مستوفاة بالكامل، وبعد ذلك تم ترميز المتغيرات التي تشتمل عليها قائمة الاستقصاء، وذلك تمهيداً لعملية إدخالها إلى الحاسب الآلي ، لتكون جاهزة لعملية التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS . ويمكن تلخيص خطوات إعداد وتجهيز البيانات فيما يأتي :

- ترميز البيانات : حيث قامت الباحثة بترميز البيانات التي تشتمل عليها قائمة الاستقصاء.
- تفريغ البيانات : حيث قامت الباحثة بتفريغ البيانات يدوياً في قائمة مخصصة لذلك ، تحتوي على مجموعة من الصفوف والأعمدة ، ويخصص لكل مفردة صفًا، ولكل متغير من متغيرات الدراسة عموداً .
- إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي : قامت الباحثة بإدخال البيانات من القائمة السابقة إلى برنامج SPSS على الحاسب الآلي ، حتى تكون جاهزة لأغراض التحليل الإحصائي .

أساليب تحليل البيانات واختبار الفرض:

في ضوء طبيعة البحث ، وفروضه ، ونوع بيانات الدراسة ، تم اختيار الأساليب الإحصائية التالية :

- المقاييس الإحصائية الوصفية : كالمتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة ، وذلك لتحليل ووصف استجابات المستقضي منهم .
- تحليل التباين الأحادي الاتجاه One-Way ANOVA : اعتمد عليه الباحثون ، بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي ، والإجهاد العاطفي وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع ، العمر ، مدة الخبرة ، مستوى التعليم) .
- أسلوباً تحليل الانحدار والارتباط المتعدد : قام الباحثون بالاعتماد عليهما بغرض الكشف عما إذا كانت هناك علاقة بين أبعاد الفخر التنظيمي (كمتغيرات مستقلة) ، والإجهاد العاطفي (كمتغير تابع) ، والتحقق من نوع وقوة هذه العلاقة .
- اعتمد الباحثون على مجموعة من الاختبارات المعملية لاختبار فروض الدراسة مثل اختبار T. Test ، واختبار F. Test الملازمين لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد ، وكذلك اختبار Wilk's Lambda وذلك من أجل التحقق من مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية لنوع وقوة العلاقة بين المتغيرات موضع الدراسة واختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة .

تقييم الثبات والمصدقية لمقاييس البحث :

وللتحقق من ثبات ومصدقية محتوى قائمة الاستقصاء ، تم تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود ، ومدى قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه بدقة وذلك على النحو التالي :
تقييم الثبات/الاعتمادية للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في بيانات تتسم بالثبات. و نظراً للتباين الواضح بين متغيرات الدراسة ، اعتمدت الباحثة على معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Correlation Coefficient باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار. وقد قامت الباحثة بتطبيقه على عينة مكونة من ٣٥ مفردة .
وقبل إجراء هذا التحليل فقد تقرر استبعاد أي متغير يحصل علي معامل ارتباط إجمالي Item-Total Correlation أقل من ٠.٣٠ بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه .

جدول (٣)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقاييس متغيرات الدراسة

باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

العبارة المختوفة	المحاولة الثانية		المحاولة الأولى		متغيرات الدراسة
	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	
-----	٤	٠,٩٦٥	٤	٠,٩٦٥	الفخر التنظيمي العاطفي
-----	٣	٠,٩٤٠	٣	٠,٩٤٠	الفخر التنظيمي الإتجاهي
-----	٧	٠,٩٧٣	٧	٠,٩٧٣	معامل الثبات الكلي للفخر التنظيمي
-----	٩	٠,٩٤٨	٩	٠,٩٤٨	معامل الثبات الكلي للإجهاد العاطفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (٣) ما يلي :

- بالنسبة لمقياس الفخر التنظيمي : فقد تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ ٠.٩٧٣ ، كما تبين عدم وجود أي عبارة لها معامل ارتباط أقل من ٠.٣٠ ، لذا تقرر عدم استبعاد أي من عبارات المقياس . كما تبين أن معامل ألفا لأبعاد المقياس (الفخر التنظيمي العاطفي - الفخر التنظيمي الإتجاهي) يتراوح ما بين ٠.٩٤٠ إلى ٠.٩٦٥ ، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس ، حيث أن معامل ألفا الذي يصل إلى ٠.٨٠ يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والاعتمادية (إدريس، ٢٠٠٨) .
 - بالنسبة لمقياس الإجهاد العاطفي : فقد تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ ٠.٩٤٨ ، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس .
- وفي ضوء ما سبق يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم درجة الثبات/ الاعتمادية تعكس أن مقاييس الدراسة الخاضعة للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس أبعاد الفخر التنظيمي (الفخر التنظيمي العاطفي ، الفخر التنظيمي الإتجاهي) والإجهاد العاطفي .
اختبار الصلاحية / الصدق للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

يستخدم هذا الاختبار لبيان صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله ، والتأكد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصى منه نفس المعنى و المفهوم الذي يقصده الباحثون. وتم التحقق من صدق مقاييس الدراسة عن طريق استخدام أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي ، والذي من أكثر الأساليب الإحصائية التي أثبتت فعاليتها في اختبار صلاحية المقياس المستخدم (برنامج Sample Size Calculator)، حيث يساعد على التوصل إلى مجموعة من العوامل الأساسية التي يضم كل منها عدداً من المتغيرات التي يتضمنها المقياس

المقياس المستخدم وذات معاملات الارتباط العالية بالعوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العامل مع استبعاد المتغيرات ذات معاملات الارتباط الضعيفة .
وقبل استخدام أسلوب التحليل العامل تم التحقق من مدى كفاية العينة من جهة وإمكانية استخدام التحليل العامل من جهة أخرى ، وذلك بتطبيق اختبار (KMO) Kaiser Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy لتحديد مدى كفاية العينة حيث يقارن بمقادير معاملات الارتباط المشاهدة The Observed Correlations Coefficients بمقادير معاملات الارتباط الجزئي The Partial Correlation Coefficients ، ويعتبر القيمة الصغيرة للمقياس KMO مؤشراً على أن استخدام التحليل العامل ربما لم يكن فكرة جيدة ، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي ..

جدول (٤)

اختبار KMO and Bartlett's للمقاييس الخاصة بمتغيرات الدراسة

اختبار Bartlett's		اختبار KMO	متغيرات الدراسة
المعنوية	مربع كاي (كا ^٢)		
٠,٠٠٠	٣٦٢١,٧٧٠	٠,٩١١	الفخر التنظيمي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (٤) ما يلي :

- أظهرت نتائج اختبار (KMO) أن قيمته تساوي (٠.٩١١) لمقياس الفخر التنظيمي ، وهو أكبر من الحد الأدنى المرغوب (٠.٥٠) وهذا يدل على كفاية حجم العينة . كما أظهرت نتائج اختبار Bartlett's Test of Sphericity أن قيمته تساوي (٣٦٢١.٧٧٠) وهي قيمة كبيرة وبمستوى معنوية (٠.٠٠٠) أي يوجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار والمتعلقة بأبعاد الفخر التنظيمي تكفي لاستخدام التحليل العامل .
- نظراً لكون الإجهاد العاطفي متغير أحادي الأبعاد فقد تقرر عدم إجراء التحليل العامل على متغيراته ، وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي أن الإجهاد العاطفي يحتوى على ٩ متغيرات تساهم مجتمعة في تفسير حوالي ٧٠% من التباين الكلي Total variance للبيانات التي يحتوى عليها المقياس .
- وبعد التأكد من مدى كفاية حجم العينة وإمكانية تطبيق التحليل العامل ، تم تطبيق أسلوب التحليل العامل على متغيرات الدراسة المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات وهي ٧ متغيرات للفخر التنظيمي ، وقد تقرر استبعاد أي متغير من هذه المتغيرات يحصل على أقل من ٠.٦٠ ، كعامل تحميل على أي عامل من العوامل المستخرجة أو يحمل على أكثر من عامل في نفس الوقت .

نتائج التحليل العامل لمقياس الفخر التنظيمي :

وفي ضوء المعايير السابقة وكما يتبين من الجدول رقم (٥) أمكن التوصل إلى أن هناك عاملان (بعدان) رئيسيان (تضم ٧ متغيرات فقط) تحدد متغير الفخر التنظيمي ، وقد ساهمت هذه العوامل مجتمعة في تفسير حوالي ٩٠% من التباين الكلي للبيانات التي يحتوى عليها مقياس الفخر التنظيمي ، حيث العامل الأول : الفخر التنظيمي العاطفي ، العامل الثاني : الفخر التنظيمي الاتجاعي .

جدول (٥)

العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات لأصلية الخاصة بالفخر التنظيمي (مخرجات أسلوب التحليل العامل Factor Analysis)

العوامل		المتغيرات
عامل (٢)	عامل (١)	
الفخر التنظيمي العاطفي		
٠,٨٦٩	٠,٤٥٩	١. يسعدني أن أكون عضواً في هذه المنظمة
٠,٨٥٥	٠,٤٨٢	٢. أشعر بالسعادة لكوني جزءاً من هذه المصلحة
٠,٦٨٢	٠,٤٤٩	٣. أشعر بالفخر تجاه ما تحققت المصلحة من إنجازات
٠,٦٧٤	٠,٣٤٤	٤. أشعر بأن المصلحة تقدم شيئاً ذو أهمية للمجتمع
الفخر التنظيمي الإيجابي		
٠,٣٣٧	٠,٧٨١	٥. أشعر بالفخر تجاه عملي بالمنظمة
٠,٤٢٩	٠,٨٤٢	٦. أفخر بإسهاماتي في نجاح المصلحة
٠,٤٥٥	٠,٨١٣	٧. يتتابني الشعور بالفخر حينما أخبر الآخرين عن المنظمة التي أعمل بها
٣,٠٤٥	٣,٢٩٨	قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير
٤٣,٤٩٩	٤٧,١٢١	نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

وفي ضوء النتائج السابقة الخاصة بتقييم الثبات أو الاعتمادية والمصدقية في المقاييس المستخدمة في هذا البحث ، يتضح إمكانية الاعتماد على ٧ متغيرات لقياس أبعاد الفخر التنظيمي ، و ٩ متغيرات لقياس الإجهاد العاطفي ، حيث تتمتع جميعها بدرجة عالية من الثبات والمصدقية .

نتائج الدراسة الميدانية :

التحليل الوصفي :

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات الدراسة المعلمات الإحصائية الرئيسية ، التي توضح خصائص المتغيرات ، وتتضمن الخصائص الأساسية كالتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى الجداول التكرارية، وذلك بالتطبيق على آراء المستقصى منهم ، ويوضح الجزء الآتي الإحصاءات الوصفية ، وذلك على النحو الآتي :

توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية :

قام الباحثون بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء، وذلك من خلال حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية لتكرارات المتغيرات الديموجرافية موضع الاهتمام بقوائم الاستقصاء (النوع ، العمر، مدة الخبرة ، مستوى التعليم) . ويوضح الجدول التالي توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية.

جدول (٦)

توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
النوع	ذكور	٢٦٥	٧٤,٤%
	إناث	٩١	٢٥,٦%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٣٠	٨,٤%
	من ٣٠ إلى ٤٥ سنة	١٧٨	٥٠,٠%
	أكثر من ٤٥ سنة	١٤٨	٤١,٦%
مدة الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢٨	٧,٩%
	من ٥ سنوات إلى ١٥ سنة	١٨٠	٥٠,٦%
	أكثر من ١٥ سنة	١٤٨	٤١,٦%

مستوى التعليم	تعليم متوسط	٥٨	١٦,٣%
	تعليم جامعي	٢٦٦	٧٤,٧%
	تعليم أعلى من الجامعي	٣٢	٩,٠%

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

- ويتضح من الجدول رقم (٦) ما يأتي :
- من حيث النوع : بلغ عدد المستقصى منهم (٣٥٦) مفردة ، فيما بلغ عدد الذكور في العينة (٢٦٥) مفردة بينما بلغ عدد الإناث (٩١) مفردة ، وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي العدد الكلي للعينة (٧٤.٤%) ونسبة الإناث (٢٥.٦%) .
 - من حيث العمر : بلغ عدد المستقصى منهم الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة (٣٠) مفردة من الذكور والإناث بنسبة (٨.٤%) ، في حين كان عدد المستقصى منهم من الذكور والإناث الذين تتراوح أعمارهم من ٣٠ إلى ٤٥ سنة (١٧٨) مفردة بنسبة (٥٠%) ، بينما كان عدد المستقصى منهم الذين تتجاوز أعمارهم ٤٥ سنة (١٤٨) مفردة بنسبة (٤١.٦%) .
 - من حيث مدة الخبرة : بلغ عدد المستقصى منهم الذين تقل خبراتهم عن ٥ سنوات (٢٨) مفردة من الجنسين بنسبة (٧.٩%) ، في حين كان عدد المستقصى منهم الذين تتراوح خبراتهم من ٥ إلى ١٥ سنة (١٨٠) مفردة من الجنسين بنسبة بلغت (٥٠.٦%) . بينما بلغ عدد المستقصى منهم الذين تجاوزت خبراتهم ١٥ سنة (١٤٨) مفردة من الجنسين بنسبة (٤١.٦%) .
 - من حيث مستوى التعليم : بلغ عدد المستقصى منهم الحاصلين على تعليم متوسط (٥٨) مفردة من الذكور والإناث بنسبة (١٦.٣%) ، في حين كان عدد المستقصى منهم الحاصلين على مؤهل جامعي (٢٦٦) مفردة بنسبة (٧٤.٧%) ، بينما بلغ عدد الحاصلين على مؤهل أعلى من الجامعي (٣٢) مفردة بنسبة (٩%) .

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

قام الباحثون بإجراء تحليل وصفي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS22) لمتغيرات الدراسة، وذلك بهدف الوقوف على شكل وطبيعة البيانات والتعرف على قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توضح المعالم الإحصائية لمتغيرات الدراسة وفقاً لآراء العاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي

جدول (٧)

نتائج التحليل الوصفي لآراء العاملين بمصلحة لضرائب محل الدراسة

الإحصاءات الوصفية		المتغيرات وأبعادها
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠,٨٧٤	٣,٨٩٨	الفخر التنظيمي العاطفي
٠,٨٥٥	٣,٩٧٨	الفخر التنظيمي الإتجاهي
٠,٨٤٦	٣,٩٣٣	الفخر التنظيمي
٠,٨٥٩	٢,٧١١	الإجهاد العاطفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ومن الجدول رقم (٧) يتضح ما يلي :

- أن المتوسط الحسابي العام للفخر التنظيمي لآراء مفردات عينة الدراسة بلغ (٣.٩) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (٣ درجة) ، ويشير ذلك إلي شعور مفردات العينة بالفخر نتيجة انتمائهم لمصلحة الضرائب محل الدراسة .

- وبالنظر إلى قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الفخر التنظيمي ، يتضح عدم وجود تفاوت في آراء مفردات عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفخر التنظيمي العاطفي (٣.٨٩) ويؤكد ذلك على شعور العاملين بالسعادة كونهم جزء من مصلحة الضرائب فضلاً عن شعورهم بالفخر تجاه ما تقدمه للمجتمع ، وما تحقّقه من إنجازات دائمة ونجاحات مستمرة. كما بلغ المتوسط الحسابي للفخر التنظيمي الإيجابي (٣.٩٧) ويشير ذلك إلى أن شعور العاملين بالفخر لإسهاماتهم في نجاح العمل بالمصلحة وشعورهم بقيمه أعمالهم فضلاً عن تباينهم أمام الغير بالانتماء لمصلحة الضرائب .
- بلغ المتوسط الحسابي العام للإجهاد العاطفي لآراء مفردات عينة الدراسة بلغ (٢.٧) وهو أقل من المتوسط العام للمقياس (٣ درجة) ، ويشير ذلك إلى شعور مفردات العينة ببعض الإجهاد الناتج عن الإرهاق في العمل .

تحليل اختبارات الفروض :

يعرض الباحثون فيما يلي أهم نتائج اختبار فروض الدراسة مع إجراء تحليل ومناقشة لهذه النتائج ، وتم تقسيمها إلى خمس مجموعات رئيسية ، كل واحدة منها خصصت لاختبار صحة فرض من فروض الدراسة الثلاث ، وذلك على النحو الآتي :

اختبار صحة أو خطأ الفرض الأول :

يناقش الفرض الأول مدى وجود ارتباط معنوي بين كل من الفخر التنظيمي ، والإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة ، والذي ينص على أنه : " لا يوجد ارتباط معنوي بين كل من الفخر التنظيمي ، والإجهاد العاطفي وفقاً لآراء العاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة " . وللتحقق من صحة هذا الفرض تم الاستعانة بمعامل ارتباط بيرسون . ويبين الجدول رقم (٨) النتائج الخاصة بهذه العلاقة ، مع مراعاة أنه كلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين ، وتدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية .

جدول رقم (٨)

مصنوفة معاملات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة

المستغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
الفخر التنظيمي العاطفي	١						
الفخر التنظيمي الإيجابي	**٠,٩٠٥	١					
الفخر التنظيمي	**٠,٩٨٣	**٠,٩٦٨	١				
الإجهاد العاطفي	**٠,٦٥٥-	**٠,٦٤٩-	**٠,٦٦٨-	١			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (٨) النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية بين جميع أبعاد الفخر التنظيمي ، حيث بلغت معاملات الارتباط بين بعدي الفخر التنظيمي (٠.٩٠٥) عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، مما يؤكد على ثبات وصدق العبارات في قياس أبعاد الفخر التنظيمي وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة ، ومتسقة مع الأبعاد الداخلية .
- يوجد ارتباط معنوي سلبي بين الفخر التنظيمي ككل والإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة بمعامل ارتباط (-٠.٦٦٨) عند مستوى معنوية ٠.٠١ . كما تبين وجود ارتباط معنوي سلبي بين الفخر التنظيمي العاطفي والفخر التنظيمي الإيجابي (كأبعاد الفخر التنظيمي) والإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة ،

حيث بلغت معاملات الارتباط بينهم (-0.655) و (-0.649) على التوالي عند مستوى معنوية 0.01 .

بناءً على النتائج السابقة ، يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية بين الفخر التنظيمي ببعديه والإجهاد العاطفي ، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت خطأ الفرض الأول للدراسة والذي ينص على " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة " ، وبالتالي نقبل الفرض البديل بوجود علاقة بين متغيرات الدراسة .

اختبار صحة أو خطأ الفرض الثاني :

يناقش الفرض الثاني مدى وجود تأثير معنوي مباشر لأبعاد الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة ، والذي ينص على " لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة " .

وقد قام الباحثون باستخدام الأداة الإحصائية AMOS للتعرف على معنوية العلاقات المباشرة بين متغيرات النموذج باستخدام طريقة الإمكان الأعظم Maximum Likelihood بالإضافة إلى الاعتماد على قيمة جودة النموذج Goodness Of Fit Index (GFI) للتعرف على معنوية النموذج ككل، حيث أنه كلما اقتربت جودة النموذج من الواحد الصحيح كلما كان ذلك النموذج معنوي. وقد أوضح التحليل الإحصائي الذي تم إجراءه باستخدام الأداة الإحصائية AMOS النتائج الخاصة بمعنوية العلاقات المباشرة بين المتغيرات كما هو موضح بالجدول التالي ..

جدول (٩)

نتائج تحليل المسار للتأثيرات المباشرة للفخر التنظيمي وأبعاده على الإجهاد العاطفي للعاملين

المتغيرات	قيمة معامل المسار β		المتغيرات
	معنوية النموذج GFI	الإجهاد العاطفي	
الفخر التنظيمي	0.991	-0.679**	الفخر التنظيمي
الإجهاد العاطفي	0.679**		الفخر التنظيمي
الفخر التنظيمي	0.40 = χ^2		الفخر التنظيمي
الفخر التنظيمي	معنوية النموذج GFI	قيمة معامل المسار β	الفخر التنظيمي
الفخر التنظيمي		الإجهاد العاطفي	الفخر التنظيمي
الفخر التنظيمي			الفخر التنظيمي

العاطفي			
الفخر التنظيمي الإيجابي	** ٠.٣١٧-	الفخر التنظيمي الإيجابي	٠.٣١٧- ٠.٣٦٣-
			خ = ٠.٤١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي سلبي مباشر للفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي للعاملين ، حيث بلغ معامل المسار -٠.٦٧٩ عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ ، في حين بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة ٠.٩٩١ وهي نسبة مقبولة على معنوية النموذج .
- وجود تأثير معنوي سلبي مباشر لأبعاد الفخر التنظيمي (الفخر التنظيمي العاطفي والفخر التنظيمي الإيجابي) على الإجهاد العاطفي للعاملين ، وكانت أكثر تلك الأبعاد تأثير على الإجهاد العاطفي هي الفخر التنظيمي العاطفي ثم الفخر التنظيمي الإيجابي ، حيث بلغت قيمة معامل المسار لهما (-٠.٣٦٣) و (-٠.٣١٧) على التوالي عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ ، في حين بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة ٠.٩٧٣ وهي نسبة مقبولة على معنوية النموذج .

وبناء على النتائج السابقة يتضح وجود تأثير معنوي سلبي مباشر للفخر التنظيمي وبعديه العاطفي والإيجابي على مستوى الإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة ، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت خطأ الفرض الثاني للدراسة والذي ينص على " لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة " ، وبالتالي نقبل الفرض البديل بوجود تأثير معنوي سلبي مباشر للفخر التنظيمي ببعديه على مستوى الإجهاد العاطفي للعاملين .

اختبار صحة أو خطأ الفرض الثالث :

يناقش الفرض الثالث مدى وجود فروق معنوية بين آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموجرافية (النوع - العمر - مدة الخبرة - مستوى التعليم) ، والذي ينص على " لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بوسط الدلتا نحو الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع - العمر - مدة الخبرة - مستوى التعليم) " . ولاختبار الفرض قرر الباحثون الاعتماد على أسلوب تحليل التباين الأحادي الاتجاه One -Way ANOVA ، وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في آراء العاملين .

أ - تحليل التباين للنوع مع الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي :

تم تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الاتجاه One -Way ANOVA ، وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا من الذكور والإناث فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي ويتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (١٠)

التحليل الوصفي ونتائج تحليل التباين للفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي مع النوع

المتغيرات	المتغير الديموجرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	المعنوية
-----------	---------------------	-------	-----------------	-------------------	--------------	--------	----------

٠,٦٧٦	٠,١٧٥	١	٠,٨٩٢	٣,٨٨٦	٢٦٥	ذكر	الفخر التنظيمي العاطفي
		٣٥٤	٠,٨٢٥	٣,٩٣١	٩١	أنثى	
		٣٥٥	٠,٨٧٤	٣,٨٩٨	٣٥٦	إجمالي	
٠,٩٩٥	٠,٠٠٠	١	٠,٨٨٥	٣,٩٧٨	٢٦٥	ذكر	الفخر التنظيمي الاتجاهي
		٣٥٤	٠,٧٦٤	٣,٩٧٨	٩١	أنثى	
		٣٥٥	٠,٨٥٥	٣,٩٧٨	٣٥٦	إجمالي	
٠,٨٠٧	٠,٠٦٠	١	٠,٨٦٩	٣,٩٢٦	٢٦٥	ذكر	الفخر التنظيمي
		٣٥٤	٠,٧٧٦	٣,٩٥١	٩١	أنثى	
		٣٥٥	٠,٨٤٦	٣,٩٣٢	٣٥٦	إجمالي	
٠,٠١٣	٦,٢٤٠	١	٠,٨٦٢	٢,٦٤٤	٢٦٥	ذكر	الإجهاد العاطفي
		٣٥٤	٠,٨٢٦	٢,٩٠٣	٩١	أنثى	
		٣٥٥	٠,٨٥٩	٢,٧١١	٣٥٦	إجمالي	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويشير الجدول رقم (١٠) إلي عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا محل الدراسة نحو الفخر التنظيمي وبعديه (العاطفي والاتجاهي)، حيث تجاوزت قيمة المعنوية ٥% . في حين تبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا محل الدراسة نحو الإجهاد العاطفي ، حيث شعرت الإناث بالإجهاد العاطفي أكثر من الرجال . وبالتالي فإنه يمكن قبول الفرض العدم . " لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقاً لاختلاف النوع" بشكل جزئي فيما يتعلق بالفخر التنظيمي ورفضه فيما يخص الإجهاد العاطفي .

ب- تحليل التباين للعمر مع الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي :

تم تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الاتجاه One –Way ANOVA ، وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي تعود لاختلاف العمر ، ويتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (١١)

التحليل الوصفي ونتائج تحليل التباين للفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي مع العمر

المتغيرات	المتغير الديموجرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف المعنوية
الفخر التنظيمي العاطفي	أقل من ٣٠ سنة	٣٠	٤,١٣٣	٠,٦٤٥	٢	٠,٠٠٠
	من ٣٠ إلى ٤٥ سنة	١٧٨	٣,٦٨٤	٠,٩٥٨	٣٥٣	
	أكثر من ٤٥ سنة	١٤٨	٤,١٠٨	٠,٧٤١	٣٥٥	
	المجموع	٣٥٦	٣,٨٩٨	٠,٨٧٤		
الفخر التنظيمي الاتجاهي	أقل من ٣٠ سنة	٣٠	٤,٠٧٧	٠,٦٥٣	٢	٠,٠٠٠
	من ٣٠ إلى ٤٥ سنة	١٧٨	٣,٧٢١	٠,٩٤١	٣٥٣	
	أكثر من ٤٥ سنة	١٤٨	٤,٢٦٨	٠,٦٦٩	٣٥٥	
	المجموع	٣٥٦	٣,٩٧٨	٠,٨٥٥		
الفخر التنظيمي الاجمالي	أقل من ٣٠ سنة	٣٠	٤,١٠٩	٠,٦٣٦	٢	٠,٠٠٠
	من ٣٠ إلى ٤٥ سنة	١٧٨	٣,٦٩٩	٠,٩٣٣	٣٥٣	
	أكثر من ٤٥ سنة	١٤٨	٤,١٧٦	٠,٦٨٤	٣٥٥	

		المجموع	٣٥٦	٣,٩٣٢	٠,٨٤٦
٠,٠٠٠	٢١,٣٥٤	أقل من ٣٠ سنة	٣٠	٢,١١٤	٠,٦٢٢
		من ٣٠ إلى ٤٥ سنة	١٧٨	٢,٩٧١	٠,٩٤٢
		أكثر من ٤٥ سنة	١٤٨	٢,٥١٧	٠,٦٦٨
		المجموع	٣٥٦	٢,٧١٠	٠,٨٥٩

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (١١) وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي وبعديه (العاطفي والإتجاهي) والإجهاد العاطفي تبعاً لاختلاف الفئة العمرية ، وبالتالي فإنه يمكن رفض الفرض العدم " لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقاً لاختلاف العمر" وقبول الفرض البديل بالنسبة للفخر التنظيمي وبعديه والإجهاد العاطفي .

ج- تحليل التباين لمدة الخبرة مع الفخر التنظيمي و الإجهاد العاطفي :

تم تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الاتجاه One –Way ANOVA ، وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي تعود لاختلاف مدة الخبرة ، ويتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (١٢)

التحليل الوصفي ونتائج تحليل التباين للفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي مع مدة الخبرة

المتغيرات	المتغير الديموجرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	المعنوية
الفخر التنظيمي العاطفي	أقل من ٥ سنة	٢٨	٤,١٦٠	٠,٦٥٦	٢	١١,٥٢٨	٠,٠٠٠
	من ٥ إلى ١٥ سنة	١٨٠	٣,٦٨٤	٠,٩٥٣	٣٥٣		
	أكثر من ١٥ سنة	١٤٨	٤,١٠٨	٠,٧٤٠	٣٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٣,٨٩٨	٠,٨٧٤			
الفخر التنظيمي الإتجاهي	أقل من ٥ سنة	٢٨	٤,١٠٧	٠,٦٦٠	٢	١٨,٦٨٤	٠,٠٠٠
	من ٥ إلى ١٥ سنة	١٨٠	٣,٧٢٠	٠,٩٣٦	٣٥٣		
	أكثر من ١٥ سنة	١٤٨	٤,٢٦٨	٠,٦٦٩	٣٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٣,٩٧٨	٠,٨٥٥			
الفخر التنظيمي الكلي	أقل من ٥ سنة	٢٨	٤,١٣٧	٠,٦٤٥	٢	١٤,٨٥٧	٠,٠٠٠
	من ٥ إلى ١٥ سنة	١٨٠	٣,٧٠٠	٠,٩٢٨	٣٥٣		
	أكثر من ١٥ سنة	١٤٨	٤,١٧٦	٠,٦٨٤	٣٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٣,٩٣٢	٠,٨٤٦			
الإجهاد العاطفي	أقل من ٥ سنة	٢٨	٢,٠٩٩	٠,٦٣٦	٢	٢٠,٧٦١	٠,٠٠٠
	من ٥ إلى ١٥ سنة	١٨٠	٢,٩٦٤	٠,٩٤٠	٣٥٣		
	أكثر من ١٥ سنة	١٤٨	٢,٥١٧	٠,٦٦٨	٣٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٢,٧١٠	٠,٨٥٩			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (١٢) وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي وبعدييه (العاطفي والإتجاهي) والإجهاد العاطفي تبعاً لاختلاف مدة الخبرة .
وفي ضوء تلك النتائج، يمكن رفض الفرض العدم والذى ينص على أنه " لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقا لاختلاف مدة الخبرة " وقبول الفرض البديل بالنسبة للفخر التنظيمي وبعدييه والإجهاد العاطفي .

د - تحليل التباين لمستوى التعليم مع الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي :

تم تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الاتجاه One -Way ANOVA ، وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي تعود لاختلاف مستوى التعليم ، ويتضح ذلك في الجدول التالى :

جدول (١٣)

التحليل الوصفي ونتائج تحليل التباين للفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي مع مستوى التعليم

المتغيرات	المتغير الديموجرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	المعنوية
الفخر التنظيمي العاطفي	تعليم متوسط	٥٨	٤,١٩٨	٠,٨٣٢	٢	٧,٧٢٢	٠,٠٠١
	تعليم جامعي	٢٦٦	٣,٨٨٥	٠,٨٣٦	٢٥٣		
	تعليم أعلى من الجامعي	٣٢	٣,٤٦٠	١,٠٦٨	٢٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٣,٨٩٨	٠,٨٧٤			
الفخر التنظيمي الإتجاهي	تعليم متوسط	٥٨	٤,٣٧٩	٠,٦٩٣	٢	١٢,٠٤١	٠,٠٠٠
	تعليم جامعي	٢٦٦	٣,٩٤٧	٠,٨١٩	٢٥٣		
	تعليم أعلى من الجامعي	٣٢	٣,٥١٠	١,١٠٣	٢٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٣,٩٧٨	٠,٨٥٥			
الفخر التنظيمي الكلى	تعليم متوسط	٥٨	٤,٢٧٥	٠,٧٥١	٢	٩,٨٥٦	٠,٠٠٠
	تعليم جامعي	٢٦٦	٣,٩١١	٠,٨٠٨	٢٥٣		
	تعليم أعلى من الجامعي	٣٢	٣,٤٨٢	١,٠٦٧	٢٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٣,٩٣٢	٠,٨٤٦			
الإجهاد العاطفي	تعليم متوسط	٥٨	٢,٤٦١	٠,٨١٠	٢	٥,٢٠٥	٠,٠٠٦
	تعليم جامعي	٢٦٦	٢,٧٢٣	٠,٨٥٥	٢٥٣		
	تعليم أعلى من الجامعي	٣٢	٣,٠٥٩	٠,٨٧٦	٢٥٥		
	المجموع	٣٥٦	٢,٧١٠	٠,٨٥٩			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (١٣) وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي وبعدييه (العاطفي والإتجاهي) والإجهاد العاطفي تبعاً لاختلاف مستوى التعليم. وفي ضوء هذه النتيجة ، تقرر رفض الفرض العدم " لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا

فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقا لاختلاف مستوى التعليم " وقبول الفرض البديل بالنسبة للفخر التنظيمي ببعديه والإجهاد العاطفي .

وفي ضوء ما سبق فقد تقرر رفض فرض العدم الرابع للدراسة والذي ينص على أنه " لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي وفقا لاختلاف المتغيرات الديموجرافية (النوع ، العمر ، مدة الخبرة ، مستوى التعليم)"، بشكل جزئي، وذلك بعد أن أظهر تحليل التباين وجود اختلاف جوهري بين آراء العاملين حول الفخر التنظيمي ببعديه والإجهاد العاطفي وفقاً لاختلاف جميع الخصائص الديموجرافية (عدا اختلاف النوع) مع الفخر التنظيمي وبعديه ، وقبول الفرض البديل بشكل جزئي .

مناقشة نتائج الدراسة :

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية العديد من المتغيرات الأساسية والتي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة ، وشملت كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في دول العالم على اختلاف درجتها في التقدم والنمو، وفي خضم هذه التغيرات بدأ الاهتمام بالموارد البشرية يتزايد ، حيث تبنت المنظمات الدور المهم الذي تقوم به تلك الموارد في المساعدة على تحقيق أهدافها ، ونظراً للأهمية الكبرى للموارد البشرية وقدرتها على المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي . وقد توصلت إلى النتائج التالية :

العلاقة بين الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي :

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود ارتباط معنوي سلبي بين الفخر التنظيمي ككل والإجهاد العاطفي للعاملين في مكان العمل . وتعني تلك النتيجة أن شعور الفرد بالفخر التنظيمي يعمل كمورد نفسي هام و يمثل حافز حقيقي للعاملين ودائماً ما يرتبط باحترام وتقدير الذات، والذي بالمقابل يزيد من مقاومة التوتر ويخفف من العبء العقلي لدى العاملين، وبالتالي يقلل من شعورهم بالإجهاد العاطفي (Kreamer & Gouthier, 2014) . ويمكن تفسير تلك النتيجة من خلال نموذج موارد ومتطلبات الوظيفة JD-R، والذي يشير إلى أن متطلبات الوظائف والموارد تؤدي إلى عمليتين مستقلتين - العجز الصحي والتحفيز - والتي بدورها تحدد السلوك والنتائج التنظيمية ، وبالتالي فإن الفخر التنظيمي يعمل كمورد وظيفي والذي يعمل كمحفز ويرتبط سلباً بمتطلبات العمل وبالتالي يؤدي إلى تقليل الإنهاك العاطفي لدى العاملين (Demerouti et al., 2001) .

تأثير أبعاد الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي :

تبين وجود ارتباط معنوي سلبي بين أبعاد الفخر التنظيمي (الفخر التنظيمي العاطفي ، والفخر التنظيمي الاتجاعي) والإجهاد العاطفي للعاملين بمصلحة الضرائب محل الدراسة ، حيث ينعكس شعور العاملين بالفخر عند مقابلتهم أو تخطيطهم للأهداف والمعايير المحددة للمصلحة على شعورهم بالإجهاد العاطفي بالسلب وكذلك ينعكس شعور العاملين بالفخر تجاه المصلحة التي يعملون بها وما تحققه من إنجازات هامة للمجتمع وتجاه عملهم وإنجازاتهم في المصلحة على شعورهم بتقدير الذات واحترام الذات مما يؤدي إلى انخفاض شعورهم بالإجهاد العاطفي .

تأثير المتغيرات الديموجرافية على إدراك العاملين في مصلحة الضرائب بوسط الدلتا للفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي :

توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا محل الدراسة نحو الفخر التنظيمي وبعديه (العاطفي، والاتجاعي) وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف النوع لا يعد محدد للفخر التنظيمي. فيما يتعلق بالعمر ، أشارت النتائج إلى وجود اختلافات جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين آراء

العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي وبعديه (العاطفي والإتجاهي) تبعاً لاختلاف الفئة العمرية حيث توصلت الدراسة إلى أن العاملون في فئة أكثر من ٤٥ سنة اختبروا الفخر التنظيمي ككل و الفخر التنظيمي الإتجاهي بصورة أكبر من باقي الفئات ، أما عن الفخر التنظيمي العاطفي فقد تقاربت نسبة الشعور به بين فئة أقل من ٣٠ سنة وفئة أكبر من ٤٥ سنة في حين كانت النسبة الأقل في فئة من ٣٠-٤٥ سنة وهو ما يتفق مع دراسة كلا من (Welander, Wallin and Isakssoni, 2017, Dhawan, 2000) والتي تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين العمر والفخر التنظيمي حيث كلما تقدم الموظفون في المنظمة كلما اختبروا الفخر التنظيمي بصورة أكبر ، وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف العمر يعد محدد للفخر التنظيمي .

وبالنسبة لمدة الخبرة تبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي وبعديه (العاطفي والإتجاهي) تبعاً لاختلاف مدة الخبرة حيث توصلت الدراسة إلى أن العاملون اللذين كانت مدة خبرتهم أكثر من ١٥ سنة اختبروا الفخر التنظيمي ككل والفخر التنظيمي الإتجاهي بصورة أكبر من باقي الفئات ، أما عن الفخر التنظيمي العاطفي فقد تقاربت نسبة الشعور به بين فئة أقل من ٥ سنوات وفئة أكثر من ١٥ سنة في حين كانت النسبة الأقل في فئة من ٥ إلى ١٥ سنة ، وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف مدة الخبرة يعد محدد للفخر التنظيمي .

وفيما يتعلق بمستوى التعليم ، توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالفخر التنظيمي وبعديه (العاطفي والإتجاهي) تبعاً لاختلاف مستوى التعليم حيث توصلت الدراسة إلى أن العاملون في فئة التعليم المتوسط اختبروا الفخر التنظيمي ككل وبعديه الفخر التنظيمي العاطفي والفخر التنظيمي الإتجاهي بصورة أكبر من باقي الفئات ، يليهم فئة التعليم الجامعي ، أما عن فئة التعليم أعلى من الجامعي فكانت أقل فئة في اختبار الشعور بالفخر التنظيمي ، وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف مستوى التعليم يعد محدد للفخر التنظيمي .

وفيما يتعلق بوجود فروق معنوية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا نحو الإجهاد العاطفي وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموجرافية ، توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا محل الدراسة نحو الإجهاد العاطفي ، حيث كانت نسبة شعور العاملين من الإناث بالإجهاد العاطفي أعلى من نسبة الذكور ، وقد يرجع ذلك للمسئوليات التي تقع على عاتق المرأة العاملة وأهمها محاولة التوازن بين العمل والعائلة وهو ما يتفق مع دراسة (Rubino et al., 2013) وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف النوع يعد محدد للإجهاد العاطفي .

وفيما يتعلق بتأثير العمر على الإجهاد العاطفي ، توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالإجهاد العاطفي تبعاً لاختلاف الفئة العمرية ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Khairat, 2016) . ومن جهة ثانية أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملون في فئة من ٣٠ : ٤٥ سنة أكثر شعوراً بالإجهاد العاطفي من باقي الفئات ، يليهم فئة أكبر من ٤٥ سنة العاطفي ، أما عن فئة أقل من ٣٠ سنة فكانت الأقل من حيث الشعور بالإجهاد العاطفي ، وقد يرجع ذلك إلى الأعباء الحياتية والضغطات التي تواجه الفئة العمرية من ٣٠ : ٤٥ سنة ، وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف العمر يعد محدد للإجهاد العاطفي .

وأما مدة خبرة العامل ، فقد أشارت نتائج الدراسة وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالإجهاد العاطفي تبعاً لاختلاف مدة الخبرة ، وهو ما يتفق مع دراسة (مرزوق ، ٢٠١٨) و (Khairat, 2016) .

وبصورة تفصيلية أشارت نتائج الدراسة إلى العاملون أصحاب مدة خبرتهم من ٥ : ١٥ سنة، كانوا أكثر شعوراً بالإجهاد العاطفي من الفئات الأخرى . ويليهم فئة أكثر من ١٥ سنة ، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فئة أقل من ٥ سنوات الأقل من حيث الشعور بالإجهاد العاطفي ، وتشير هذه النتيجة إلى أن اختلاف مدة الخبرة يعد محدد للإجهاد العاطفي .

وفيما يتعلق بوجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بمصلحة الضرائب بوسط الدلتا فيما يتعلق بالإجهاد العاطفي تبعاً لاختلاف مستوى التعليم ، أكدت النتائج صحة هذه الفرضية . وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (مرزوق ، ٢٠١٨ ؛ عمر ، ٢٠١٥) ، حيث أشارت نتائجها إلى أن العاملين في فئة التعليم الأعلى من الجامعي أكثر شعوراً بالإجهاد العاطفي من بقية فئات التعليم الأخرى ، يليهم فئة التعليم الجامعي ، أما عن فئة التعليم المتوسط فكانت أقل فئة شعوراً بالإجهاد العاطفي . وقد يرجع هذا الأمر إلى شعورهم بعدم تناسب الأجر الذي يحصلون عليه في مقابل درجتهم العلمية، وشعورهم بعدم حصولهم على التقدير الكافي . وتعنى هذه النتيجة إلى أن اختلاف مستوى التعليم يعد محدد للإجهاد العاطفي .

توصيات الدراسة :

في ضوء ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة ، تم استخلاص مجموعة من التوصيات التي يمكن لمديري مصلحة الضرائب المصرية الاستعانة بها بهدف زيادة شعور العاملين بمصلحة الضرائب بالفخر التنظيمي من جهة ، وتقليل شعورهم بالإجهاد العاطفي من جهة أخرى ، ومن تلك التوصيات ما يلي :

- ينبغي على المسؤولين في مصلحة الضرائب المصرية مراعاة الفخر التنظيمي عند فحص العمليات التحفيزية لموظفي مصلحة الضرائب المصرية .
- ينبغي على المسؤولين في مصلحة الضرائب المصرية أن يستخدموا الفخر التنظيمي لمواجهة شعور العاملين في المصلحة بالإجهاد العاطفي .
- ينبغي على المسؤولين في مصلحة الضرائب المصرية تنمية شعور العاملين بالفخر التنظيمي ، وذلك عن طريق تصميم وتنفيذ بعض البرامج التدريبية الهادفة إلى زيادة الولاء والانتماء للمصلحة .
- زيادة شعور العاملين بالفخر التنظيمي من خلال الآليات التالية :
- ١- تعزيز احترام الذات وذلك من خلال (تعزيز مهنة الفرد ، توفير الأدوات التي تساعد على تأدية الوظيفة ، إبراز دور الفرد في مكان العمل) .
- ٢- تعزيز الكفاءة الذاتية ويتم ذلك من خلال (توفير المرونة في تأدية المهام ، تمكين الأداء الأفضل للفرد تعزيز شعور المرء بالتحكم ، تعزيز تحقيق هدف المرء) .
- ٣- تعزيز تحقيق الأهداف ويتم ذلك من خلال (تقديم مكافآت ملموسة ، جعل المرء مدركاً لتقدير الآخرين ، تمكين المصلحة الذاتية لفعل شيء مرغوب فيه) .
- ٤- تطوير مصلحة الفرد والحفاظ عليها ويتم ذلك من خلال (استخدام المكافآت للحفاظ على الدافعية لدي الموظفين ، إلهام الموظفين في الأحداث التنظيمية) .
- ٥- تطوير كفاءة الفرد ويتم ذلك من خلال (تحدي المرء لتحسين مهاراته إلي المستوي التالي ، دع الشخص يري كيف يؤدي مقارنة مع الآخرين) .
- ٦- تعزيز القيمة الذاتية ويتم ذلك من خلال (الحفاظ علي حالة ذاتية إيجابية ، دع الشخص يعمل فيما هو شغوف به ، تفعيل الموظف في المناسبات التنظيمية) .
- ٧- إثارة شعور الانتماء للمنظمة ويتم ذلك من خلال (تقوية علاقة الفرد بالآخرين ، مشاركة اللحظات السعيدة ، تمكين الموظف للإلهام أو التنافس مع الآخرين) .

- ينبغي على المسؤولين في مصلحة الضرائب المصرية محاولة إحتواء وتقليل شعور العاملين بالإجهاد العاطفي .

ويمكن تقليل شعور العاملين بالإجهاد العاطفي من خلال ما يلي :

- ١- منح العاملين التقدير الكافي لجهودهم .
- ٢- دعم المشرفين لهم .
- ٣- التأكد من وضوح الوظيفة ومتطلباتها لدى العامل .
- ٤- الدعم العاطفي للعاملين .
- ٥- استخدام سياسة التدوير داخل المصلحة .

مقترحات بحثية مستقبلية :

يقترح الباحثون القيام بمزيد من البحوث المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي يمكن عرضها فيما يلي :

- تم تطبيق الدراسة الحالية على مصلحة الضرائب المصرية ، ومن المتوقع أن اختلاف مجال تطبيق الدراسة يمكن أن يؤثر على متغيرات البحث و العلاقة بينها ، لذا يقترح تطبيق الدراسة الحالية على قطاعات أخرى .
- قام الباحثون بدراسة أثر الإجهاد العاطفي (والذي يمثل أحد أبعاد الاحتراق الوظيفي) على العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي ، ولذا يقترح الباحثون إعادة الدراسة مع تناول الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة كمتغير وسيط .
- يقترح الباحثون دراسة أثر كلا من الفخر التنظيمي والإجهاد العاطفي على اتجاهات العاملين، مع دراسة هل يتوسط الإجهاد العاطفي العلاقة بين الفخر التنظيمي والاتجاهات الوظيفية للعاملين .
- قام الباحثون بدراسة أثر الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي ، لذلك يقترح الباحثون إجراء العديد من الدراسات لتوضيح المتغيرات التي تؤثر على الفخر التنظيمي ، لتوفير رؤية شاملة لتكوينه وإنشائه وإثرائه في بيئة العمل .
- يقترح الباحثون بصفة عامة إجراء العديد من الدراسات حول الفخر التنظيمي و ذلك لأنه لم يحظى حتى وقتنا هذا بالاهتمام الكافي في الدراسات العربية .

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- (١) إبراهيم ، رضا إبراهيم (٢٠١٧)، أثر الاحتراق الوظيفي على السلوكيات المضادة للإنتاجية : دراسة تطبيقية على جامعة ٦ أكتوبر وجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة - جامعة عين شمس .
- (٢) الشربيني ، عصام مسعد عبدالسلام (٢٠١٨)، تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي : بالتطبيق على هيئة أعضاء التدريس ومعاونتهم بجامعة المنصورة ، رسالة ماجستير - غير منشورة ، كلية التجارة - جامعة المنصورة .
- (٣) الفار ، إيمان السيد حامد النجار ، نجم ، حميدة محمد محمد بدوى ، ربيع ، عبدالحكيم أحمد (٢٠١٤)، العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي و المتغيرات التنظيمية : دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، مجلد ٣٨ ، عدد ٤ ، ص ص ٤٠١ - ٤٢٣ .
- (١) حراز ، السيد يوسف (٢٠١٥)، اثر تطبيق سياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي : دراسة تطبيقية على جامعة دمياط ، مجلة البحوث التجارية كلية التجارة - جامعة الزقازيق المجلد ٣٧ ، العدد ١ ، ص ص ١٩٣ - ٢٣٥ .
- (٤) رضوان ، طارق رضوان محمد (٢٠١٧)، أثر أبعاد صمت العاملين في الاحتراق الوظيفي : دراسة تطبيقية ، مجلة التجارة والتمويل ، كلية التجارة - جامعة طنطا ، المجلد ٤٤ ، ص ص ٨٢ - ١٣١
- (٥) عمر ، شربين أحمد فهمي ؛ رفاعي ، ممدوح عبدالعزيز محمد (٢٠١٥)، تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري : دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، المجلد ٤٤ ، ص ص ٨٩ - ١١٢ .
- (٦) مرزوق ، عبدالعزيز علي (٢٠١٨)، أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي : دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ ، العدد ٥ ، ص ص ٣٢٨ - ٣٦٢ .
- (٧) محمد ، محمد سرور خليل (٢٠١٨)، تأثير عدم الأمان الوظيفي على الاحتراق الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بشركة إيبيكو للأدوية بمحافظة الدقهلية ، كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال ، كلية التجارة - جامعة المنصورة .

ثانياً : المراجع الأجنبية

- (8) Arshad, A., & Imran, A. (2016). Impact of Organizational Morality on Employee Creativity: Mediating Role of Organizational Pride. *International Review of Management and Business Research*, (5).
- (9) Azharudeen, N.T., & Andrew, A. (2018). Emotional Exhaustion and Employee Turnover Intention. *International Journal of Research*, 5. (1)
- (10) Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27. (1).58–70.
- (11) Badawy, S. (2017). Emotional exhaustion: Does it Mediate the Relation between Work Family Conflict and Job and Family Satisfaction, *Journal of Contemporary Business Research*, 31(4), faculty of commerce - Sohag university.
- (12) Beil, J. (2016). Measuring Pride in the Workplace The Creation and Validation of a Workplace Pride Measure , A Thesis in the field of Industrial/Organizational Psychology Advisory , Southern Illinois University Edwardsville, Published by ProQuest .
- (13) Blader, S., & Tyler, T. (2009). Testing and Extending the Group Engagement Model: Linkages Between Social Identity, Procedural Justice, Economic outcomes, and Extra role Behavior, *Journal of Applied Psychology* 94,(2),445–464.
- (14) Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2014). Volunteer leadership : The role of pride and respect in organizational identification and leadership satisfaction .*Leadership*, 10. (2). 160–173
- (15) Brosi, P., Spörkle, M., & Welpe, I. M. (2018). Do we work hard or are we just great? The effects of organizational pride due to effort and ability on proactive behavior. *Business Research*,(11).357–373.
- (16) Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). a Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18.(4). 621–656.
- (17) Cropanzano, R., & Wright, Thomas A. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*. 83. (3). 486-493
- (18) Daniel, J. R. (2016). Organizational Pride's Dimensions and Context Specificity in influencing Customer Behaviors : A Study in Higher Education Service Sector.
<https://www.researchgate.net/publication/296573116>
- (19) Deery, S., Iverson, R., & Walsh, J. (2002). Work Relationships in Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal. *Journal of Management Studies*, 39.(4).

- (20) Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86.(3). 499–512.
- (21) Demerouti, E., Blanc, P. M. Le, Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Present but sick : a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*. 14. (1) 50-68.
- (22) De Roeck, K., El Akremi, A., Swaen, V. (2016). Consistency Matters! How and When Does Corporate Social Responsibility Affect Employees' Organizational Identification? , *Journal of Management Studies*,53. 1141- 1168.
- (23) Dhawan, S. K. (2000). Demography and climate as predictors of job satisfaction and pride in research laboratories. *Journal of Scientific and Industrial Research*.59.(5). 373–380.
- (24) Ellemers, N., Kingma, L., van de Burgt, J., Barreto, M. (2011). Corporate social responsibility as a source of organizational morality, employee commitment and satisfaction. *Journal of Organizational Moral Psychology*,1.(2).97-124 .
- (25) Essawy, M., (2016). Job Stressors, Emotional Exhaustion and Service Recovery in Independent Quick Service Restaurants in Egypt: An Empirical Investigation, *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR) An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*. 4. (1).1-16.
- (26) Floman, J. (2012). The role of hope and pride in organizational citizenship behavior and job performance. Thesis, The State University of New Jersey
- (27) Gouthier, M. H. J., & Rhein, M. (2011). Organizational pride and its positive effects on employee behavior. *Journal of Service Management*.2(5).633 - 649.
- (28) Hamwi, G., A.,Rutherford, B., N., &Boles, J., S. (2011). Reducing emotional exhaustion and increasing. *Journal of Business & Industrial Marketing*.26.(1). 4 – 13.
- (29) Hodson, R. (1998). Pride in task completion and organizational citizenship behaviour: Evidence from the ethnographic literature. *Work & Stress, An International Journal of Work, Health & Organisations*. 12.(4). 307–321.
- (30) Hur, W.-M., IL Park, S., & Moon, T.-W. (2014). The moderating roles of organizational justice on the relationship between emotional exhaustion and organizational loyalty in airline services. *Journal of Services Marketing*.28.(3). 195 - 206.

- (31) Hang-yue, N., Foley, S., & Loi, R. (2005). Work role stressors and turnover intentions: a study of professional clergy in Hong Kong. *Journal of Human Resource Management*.16. 2133–2146
- (32) Iqbal, Z., Mirza, A., Sajid, M., & Adel, M. (2018). Impact of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Public Sector Organizations. *International Journal of Human Resource Studies* . 8(4).
- (33) Jones, D. (2010). Does serving the community also serve the company? Using organizational identification and social exchange theories to understand employee responses to a volunteerism programme, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83. 857–878.
- (34) Jyoti, J., Rani, R., & Gandotra, R. (2015). The impact of bundled high performance human resource practices on intention to leave, *International Journal of Educational Management*, 29 (4) ,431- 460.
- (35) Kamani, S. (2017). Effect of positive psychology elements on job pride and honor with an emphasis on mediating role of communication among faculty members of Shiraz University of Medical Sciences, *International Journal of Environmental & Science Education*. 12 (4),841-849.
- (36) Khairat, G. M. (2016). "Job burnout effects on employees' attitudes in Egyptian travel agencies. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*,. 1 (2).
- (37) Khan, S., & Chen, C. (2017). The effect of emotional exhaustion, work life balance and supportive organizational citizenship behavior: the mediating role of occupational commitment (a theoretical review), *Journal of BIMP- EAGA Regional Development* .3 (1).
- (38) Khan, F., Rasil, A., Yusoff, R., Malik, M., Khan, M., & Khan, Q. (2014). " Effect of emotional exhaustion on organizational commitment among academicians", *Sci.Int.(Lahore)*,26(5), 2433-2437,2014 ISSN 1013-5316.
- (39) Koch, A. K., & Adler, M. (2018). Emotional exhaustion and innovation in the workplace – a longitudinal study, *Industrial Health*. 56 (6). 524-538
- (40) Kong, H., & Jeon, J. (2018). Daily Emotional Labor, Negative Affect State , and Emotional Exhaustion : Cross-Level Moderators of Affective Commitment
- (41) Kraemer, T., & Gouthier, M.H.J. (2014). How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in call centers. *Journal of Service Management*, 25 (1). 125 - 148 .
- (42) Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J., & Alegre, I. (2016).

- Work-life balance and its relationship with organizational pride and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*. 31,(2),586– 602.
- (43) Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, 2. 99-113
- (44) Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol.*52. 397–422.
- (45) Masterson, C. R. (2016). *ganizational Pride: A Multi-Method Examination of the Nature, Emergence, and Function of Pride in the Workplace*. Dissertation Submitted as partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Business Administration in the Graduate College of the University of Illinois at Chicago.
- (46) Mcintosh, J., (2010). Linking Organizational Pride to Purpose, Employment Relations, Volume 37, Issue 2 , pp. 39-45.
- (47) Michie S. (2009). Pride and gratitude how positive emotions influence the prosocial behaviors of organizational leaders, *Journal of Leadership & Organizational Studies* 15 (4).
- (48) Mohsen, M., & Abd El Salam, M. (2017). The Relationship between job burnout and contextual performance in chaind and independent hotels: a study of Egyptian hotels", *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*,1, (2).
- (49) Oo, E., Jung, H., Park, I. (2018). Psychological Factors Linking Perceived CSR to OCB: The Role of Organizational Pride, Collectivism, and Person–Organization Fit, *Sustainability, MDPI, Open Access Journal*, 10(7).1-16.
- (50) Panari, C., & Simbula, S. (2016). Presenteeism “on the desk.” *International Journal of Workplace Health Management*, 9, (1), 84 - 95.
- (51) Peng, K. Z., Wong, C., & Che, H. (2010). The missing link between emotional demands and exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 25, (7), 777-798.
- (52) Prajogo, W. (2019). The relationship among emotional exhaustion , job satisfaction , performance , and intention to leave. *Advances in Management & Applied Economics*, 9 (1), 21-29.
- (53) Qureshi, M., Sajjad, S. (2015). Emotional Exhaustion and Its Correlation with Job Performance and Job Satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia, *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy*, 6 (3).
- (54) Rehman, W. U., Janjua, S. Y., & Naeem, H. (2015). Impact of burnout on employees’ performance: An analysis of banking industry. *World Review of Entrepreneurship, Management and*

- Sustainable Development, 11(1), 88–105.
- (55) Rubino, C., Volpone, S. D., & Avery, D. R. (2013). Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion. *Gender in Management: An International Journal*, 28, Iss 2, pp. 74 - 93.
- (56) Sporer, C. R. (2016). Sex Differences in Stress , Burnout and Coping in Emergency Medical Service Providers. *CUNY Academic Works*.
- (57) Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2016). Teacher Stress and Teacher Self-Efficacy as Predictors of Engagement, Emotional Exhaustion, and Motivation to Leave the Teaching Profession. *Creative Education*, 7(13), 1785–1799.
- (58) Stordeur, S., D'hoore, W., & Vandenberghe, C. (2001). Leadership, organizational stress, and emotional exhaustion among hospital nursing staff. *Journal of Advanced Nursing*, 35(4), 533–542.
- (59) Thomas, C. H., & Lankau, M. J. (2009). Preventing burnout: the effects of lmx and mentoring on socialization, role stress, and burnout. *Human Resource Management*, 48(3). 417– 432, DOI: 10.1002/hrm.20288.
- (60) Thompson, B. M., Kirk, A., & Brown, D. F. (2005). Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress and Health*, 21(3), 199–207.
- (61) Tracy, J.L. and Robins, R. W. (2007). “Emerging insights into the nature and function of pride”, *Current Directions in Psychological Science*, 16 (3). 147-150 .
- (62) Tuğsal, T. (2017). The effects of socio-demographic factors and work-life balance on employees ' emotional exhaustion. *Journal of Human Sciences*, 14(1), 653-665.
- (63) Verbeke, W., Belschak, F., & Bagozzi, R. P. (2004). The Adaptive Consequences of Pride in Personal Selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(4), 386–402.
- (64) Welander, J., Wallin, J., & Isaksson, K. (2017). Job Resources to Promote Feelings of Pride in the Organization: The Role of Social Identification. *Scandinavian Journal of Work and organizational psychology*, 2, (7) . 1-14.
- (65) Wright, T. A. and Cropanzano, R. (1998). “Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover”. *Journal of Applied Psychology*, 83 (3). 486-493.

(66) Yang, J., & Wittenberg, P. (2016). Perceived Work-related Factors and Turnover Intention: A Case Study of a South Korean Construction Company. Master thesis, Dalarna University

ملحق الدراسة

..... الأخت الكريمة / الأخ الكريم

تحية طيبة " وبعد "

يقوم الباحثون بإجراء دراسة بعنوان : " تأثير الفخر التنظيمي على الإجهاد العاطفي بالتطبيق على العاملين في مصلحة الضرائب بوسط الدلتا " و ذلك للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، وقد تم اختيار سيادتكم ضمن عينة البحث راجين منكم التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة الموجودة في استمارة الاستقصاء بدقة و دون أي تحيز .
علما بأن مساهمتكم الكريمة في الإجابة على هذه الأسئلة ستساعد الباحثة في التوصل إلى النتائج العلمية المرجوة ، و نوجه انتباهكم إلى أن المعلومات التي ستدلون بها لن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكم حسن تعاونكم
وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحثون

فيما يلي مجموعة من العبارات ، الرجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يتوافق مع وجهة نظرك .

م	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	يسعدني أن أكون عضوا في هذه المصلحة.					
٢	أشعر بالسعادة لكوني جزءا من هذه المصلحة.					
٣	أشعر بالفخر تجاه ما تحققه المصلحة من إنجازات.					
٤	أشعر بأن المصلحة تقدم شيئا ذو أهمية للمجتمع.					
٥	أشعر بالفخر تجاه عملي بالمصلحة.					
٦	أفخر بإسهاماتي في نجاح المصلحة.					
٧	يتنابني الشعور بالفخر حينما أخبر الآخرين أنني أعمل في مصلحة الضرائب المصرية.					
٨	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا.					
٩	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.					
١٠	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.					
١١	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.					
١٢	أشعر بالضجر و الملل بسبب عملي .					
١٣	أشعر بالإحباط في عملي.					
١٤	أشعر أنني جل جهدي في عملي					
١٥	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي					
١٦	أشعر بالاختناق و عدم القدرة على القيام بأي شئ.					

البيانات الشخصية

١- النوع:

() أنثى ()

ذكر

٢- العمر:

أقل من ٣٠ () من ٣٠ إلى ٤٥ () أكثر من ٤٥ ()

٣-مدة الخبرة:

أقل من ٥ سنوات () من ٥ إلى ١٥ سنة () أكثر من ١٥ سنة ()

٤-مستوى التعليم:

تعليم متوسط () تعليم جامعي () أعلى من الجامعي ()

خالص الشكر والتقدير على حسن تعاونكم

الباحثون