

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء

بالتطبيق على البنوك المصرية

أسامة إبراهيم علي القاضي

باحث ماجستير إدارة الموارد البشرية

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

أ.د/محمد عبدالنواب شاهين (رئيس قسم الموارد البشرية)

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الجهد العاطفي (العواطف الحقيقية أو العواطف غير الحقيقية) وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجهد العاطفي، عمليات تحمل الضغوط) والمتغير التابع (كفاءة الأداء) فيما يتعلق بتأثير الجهد العاطفي المبذول، عمليات تحمل الضغوط من قبل العاملين بالبنوك المصرية على مستوى أدائهم، بالإضافة إلى التعرف على شكل النموذج البنائي لعلاقات التأثير والتأثر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية، وقد اعتمد الباحث في إعداد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وتحديد العلاقة بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالبنوك المصرية، والتي تحددت في البنوك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة. وقد أوصت الدراسة في نهايتها توجيه نظر القائمين على العمل البنكي عموماً وخاصة في المصارف الحكومية بالآتي:

-بضرورة تحسين الجهد العاطفي لدى العاملين بالبنوك المصرية والعمل على دعمه لديهم.
-ضرورة تحسين عمليات الضغوط لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية والعمل على دعمه لديهم.
-تصميم أنشطة وبرامج تدريبية تنمية كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة.
-تنفيذ دورات تدريبية حول كيفية التعامل مع مستويات ضعف كفاءة الأداء التي تواجه العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة وآلية التعامل معها.
الكلمات المفتاحية: الجهد العاطفي، عمليات تحمل الضغوط، كفاءة أداء، البنوك المصرية

Influence Of Both Emotional Effort and Stress Tolerance Processes on Performance Efficiency Applying On Egyptian Banks

Osama Ibrahim Ali Al-Qady

Master's Degree in Human Resource Management

Sadat Academy for Management Sciences

Abstract:

This study aimed to reveal the correlation nature between emotional effort (true emotions or untrue emotions) and performance efficiency among the employees of Egyptian banks, also testing the relationship between independent variables (emotional effort, stress tolerance processes) and the dependent variable (performance efficiency) in regard to the effect of the exerted emotional effort and stress tolerance processes of the Egyptian banks' employees on their performance level, in addition to identifying the structural model of the relationships of influence and vulnerability between the emotional effort, stress tolerance processes and performance efficiency among Egyptian banks employees.

While conducting the study, the researcher resorted to the descriptive analytical approach to determine the nature of relationship between emotional effort, stress tolerance processes and performance efficiency in Egyptian banks that were identified in the National Bank of Egypt, Banque Misr, Banque du Caire.

At the end of study, it was recommended to direct the attention of those who oversee banking work in general, and especially in government banks, **as follows: -**

- Supporting employees to improve their emotional effort.
- Improving the stress tolerance processes of Egyptian banks' employees.
- Designing training programs for developing the performance efficiency of the employees of the Egyptian governmental banks.
- Providing employees with skills and mechanisms to deal with the levels of poor performance they face in various Egyptian governmental banks.

Keywords: emotional effort, stress tolerance processes, performance efficiency, Egyptian banks

المقدمة.

مع تزايد أهمية القطاع الخدمي في الاقتصاد العالمي والمحلي على حد سواء، تزايدت اهتمامات الباحثين والممارسين في كيفية الوصول إلى أفضل إستراتيجية يمكن إتباعها استقطاب عملاء جدد من خلال مطابقة توقعاتهم مع الخدمات المقدمة، وتبني إستراتيجيات أخرى لتحقيق الرضا للعملاء والمحافظة عليهم والحيلولة دون تحولهم إلى مؤسسات منافسة من خلال زخم عملية التفاعل بين الطرفين. وكنتيجة لذلك، فإن تقييم العميل لطبيعة تفاعل الخدمة أصبح محورا أساسيا لتقييم تجربته الكلية للخدمة أكثر من تقييمه للخدمة ذاتها (Korczynski, 2011: 97).

ولما كان إدراك العميل لجودة الخدمة المقدمة تتأثر بكيفية تعبير مقدم الخدمة عن عواطفه أثناء تفاعل الخدمة وتقديمها (Pugh, 2002:1018)، فإن المنظمة الخدمية تتوقع من موظف الخدمة أن يظهر عواطفه المرغوبة من قبل المنظمة بعيدا عن المستوى العالي للإحترافية أو الكفاءة الوظيفية (Grandey, 2005: 38)

ومن الوظائف التي تتطلب اتصالا تفاعليا، وباستمرار الخدمات البنكية وخاصة أن التعامل مع العملاء في هذا الموضوع يترتب عليها التزامات مالية أو يمنح لهم مزايا مالية وبالتالي فإن كل هذه المزايا أو التكاليف ينبغي أن تتقابل مع توقعات العملاء وبالتالي فإن إظهار العواطف التي قد لا يشعر بها الموظف حقيقة من إظهار الدعم المعنوي لمواجهه التكاليف التي يتحملها العميل (وخاصة صغار العملاء) أو إظهار الحماس لتوجيه العميل نحو الاستثمار في أوراق مالية معينة أو ودائع بنظام معين تتفق عوائدها مع احتياجات العميل وخاصة بالنسبة للودائع طويلة الأجل. وبناء على ما تقدم، يعد المضمون الذي يركز عليه الجهد العاطفي بشكل رئيسي هو كفاءة الأداء.

مشكلة الدراسة.

ترتكز مشكلة الدراسة في محاولتها الكشف عن الجهد العاطفي المبذول من قبل العاملين في البنوك باعتبارهم مقدمي الخدمة للعملاء- المستفيدين منها-، وعلى اعتبار أن البنوك التي يعملون بها هي مؤسسات ذات توجه ربحي.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الآتي:

هل هناك علاقة ارتباطية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى موظفي البنوك المصرية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية:

التساؤل الأول: هل هناك علاقة ارتباطية بين الجهد العاطفي وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل الثاني: ما مدى تأثير العواطف الحقيقية للجهد العاطفي على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل الثالث: ما مدى تأثير العواطف غير الحقيقية للجهد العاطفي على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل الرابع: هل هناك علاقة ارتباطية بين عمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل الخامس: ما مدى تأثير ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل السادس: ما تأثير ضغوط عبء العمل على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل السابع: ما تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة (الجهد العاطفي، وعمليات تحمل الضغوط) على الأداء (الكفاءة، الجودة، الإبداع) لدى العاملين بالبنوك المصرية؟

التساؤل الثامن: هل يمكن الخروج بنموذج بنائي يوضح علاقات التأثير والتأثر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية؟
الدراسات السابقة.

أولاً: دراسات تناولت متغير الجهد العاطفي (تأثيره - قياسه).
دراسة (الجبوري، الشجيري، ٢٠١٨).

استهدفت الدراسة التعرف على الجهد العاطفي لدى معلمي الصف الأول الابتدائي والفروق ذات الدلالة الإحصائية وفقاً لمتغير الجنس، ولتحقيق تلك الأهداف اعتمد الباحثان القياس، وقد توصلت الدراسة إلى تمتع معلمي الصف الأول الابتدائي من الجنسين بالجهد العاطفي، ومحاولة بذل الجهد لتفعيله، كما أوضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي وفقاً لمتغير الجنس.

دراسة (مناصرية، ٢٠١٥).

سعت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الجهد العاطفي وأثره على الإدارة التربوية من الناحية النظرية، وقد توصلت الدراسة إلى إكساب المديرين مهارات التقدير العاطفي، واتخاذ منظور مختلف للواقع، بالإضافة إلى مهارة الدعم العاطفي، والعرض العاطفي، والاتصال.

دراسة (Gavriel, 2012).

حاولت الدراسة التعرف على أثر خبرة المدرسين في اختيار إستراتيجيات الجهد العاطفي للسيطرة على المشاعر السلبية بالحصص الدراسية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين مستويات خبرة المدرسين، واختياراتهم المرتبطة

باستراتيجيات الجهد العاطفي، كما أوضحت الدراسة اعتماد المدرسين ذوي الخبرة على إجراءات الضبط الداخلي، والاستعداد لتفعيلها قبل الدخول للحصص الدراسية.
ثانياً: دراسات تناولت عمليات تحمل الضغوط.
دراسة (كمال، ٢٠٢٠).

هدفت الدراسة إلى التحقق من فعالية التدخل السيكولوجي من خلال تقديم برنامج إرشادي تكاملي في تنمية المهارات الحياتية وقياس أثره في تحسين مهارات التعامل مع الضغوط، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى فعالية البرنامج الإرشادي التكاملي في تنمية المهارات الحياتية، واستمرارية هذه الفعالية، إضافة إلى الأثر الإيجابي لتنمية المهارات الحياتية في تحسين مهارات التعامل مع الضغوط لدى أفراد المجموعة التجريبية من المعلمات المتأخرات زواجياً، واستمرارية هذا الأثر الإيجابي.
دراسة (موسى، ٢٠١٨).

استهدفت الدراسة تقديم نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح المحاسبي عن اختبارات تحمل الضغوط كأداة فعالة لإدارة وضبط المخاطر المصرفية بما يتلاءم مع طبيعة بيئة عمل البنوك التجارية المصرية في ظل تداعيات الأزمة المالية العالمية والمحلية، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين تنفيذ النموذج المقترح لاختبارات تحمل الضغوط، ودقة القياس والإفصاح عن المخاطر التي تواجه البنوك التجارية من خلال تبني سيناريوهات (معتدلة، متوسطة، شديدة). وكذلك وجود فروق ذات دلالة معنوية بين تنفيذ اختبارات تحمل الضغوط كأداة لإدارة المخاطر المصرفية وبين دقة قياس معدل كفاية رأس المال التي يجب على البنك الاحتفاظ بها بوجه عام.

دراسة (يوسف، ٢٠١٧).

أستهدف الدراسة التعرف على تأثير ضغط الدم- الطبيعي / أو المرضى- على عمليات تحمل الضغوط، كما حاولت الدراسة إلى رصد الأساليب الإيجابية لدى الأصحاء في مواجهة الضغوط مقارنة بالمرضى الذين قد تكون لديهم أساليب سلبية.

وقد توصلت الدراسة إلى:

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الأصحاء والمرضى في متوسط إجمالي الدرجات الخام (عمليات تحمل الضغوط بشكل عام) .

•-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي الأصحاء والمرضى في متغير التحول إلى الدين وذلك لصالح المرضى.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتي المرضى والأصحاء في متغير التنفيس الانفعالي وذلك لصالح الأصحاء.

ثالثاً: دراسات تناولت كفاءة الأداء.

دراسة (سلوار، محمود، ٢٠١٩).

استهدفت الدراسة التعرف على أثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي، وقد اتخذت الدراسة شركة النيل للبهيات في ولاية الخرطوم كدراسة حالة. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج تمثلت في تلعب الوسائل التقنية المستخدمة في عملية الرقابة دوراً في تفعيل الأداء الوظيفي، أن اعتماد الرقابة الإدارية على الآليات الحديثة يضعف دورها في الأداء الوظيفي، أن استخدام وسائل الإشراف يساعد على تطوير الأداء الوظيفي بالشركة، ومن توصيات الدراسة: الاهتمام بوسائل الرقابة التقنية في عملية الرقابة لأنها تلعب دوراً في تفعيل الأداء الوظيفي. التقليل من اعتماد الرقابة الإدارية على الآليات الحديثة لضعفها في التأثير على الأداء الوظيفي، استخدام وسائل الإشراف لأنها تساعد على تطوير الأداء الوظيفي.

دراسة (برهومة، ٢٠١٩).

استهدفت الدراسة قياس تأثير الحوافز على أداء العاملين في القطاع العام بالأردن، وتوصلت الدراسة إلى نتائج والتي تشير إلى أنه يوجد علاقة إيجابية بين الحوافز التي يتلقاها موظفو وزارة العمل، وأدائهم الوظيفي، ولكن لم تظهر علاقة بالنسبة لمؤهلاتهم ومستوياتهم العلمية والعملية مع أدائهم بالعمل. وتم تعريف الحوافز إجرائياً بالبحث على أنها: المبلغ الذي يتقاضاه العامل في مجتمع الدراسة (مكان البحث وهو وزارة العمل الأردنية) حسب سنوات الخبرة لديه في مكان العمل، وكذلك تم تعريف أداء العاملين تعريفاً إجرائياً بأنه: الجهد

المبذول من قبل العامل لإنجاز العمل خلال التزامه بذلك، وقد حددت الدراسة مجتمع البحث في القطاع العام وهو مفهوم يدل على القطاع الحكومي في الأردن.
دراسة (أحمد، ٢٠١٧).

استهدفت الدراسة قياس أثر الهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء، وقد توصلت الدراسة إلى أهمية الاعتماد على الهيكل التنظيمي للمنظمة في تحقيق أهدافها، وبالرغم من وجود بعض المشكلات المرتبطة ببناء الهيكل الوظيفي، أو أدائه إلا أنه السبيل الوحيد والشرعي في تحقيق كفاءة الأداء، كما أوصت الدراسة بضرورة أن تعمل المنظمة على تطوير الهيكل التنظيمي الخاص بها ليتوافق مع طموحات العاملين.

التعقيب على الدراسات.

-تناولت بعض الدراسات أثر الجهد العاطفي على الأبعاد المرتبطة بالهيكل التنظيمي، والإدارية، وكيفية إدارة الجهد العاطفي بما ينعكس إيجابياً على بعض الخصائص لدى القادة، والأتباع.

-توصلت بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين مستويات خبرة العاملين، واختياراتهم المرتبطة باستراتيجيات الجهد العاطفي للسيطرة على المشاعر السلبية، كما أوضحت الدراسة اعتماد العاملين ذوي الخبرة على إجراءات الضبط الداخلي، والاستعداد لتفعيلها قبل الدخول للعمل وأثناء ممارسته.

-أكدت العديد من الدراسات على أن تكرار بذل الجهد العاطفي وتنوعه، قد انعكس إيجابياً على مستويات الأداء، ومن ثم على متلقي الخدمة، لذلك أوصت نتائج بعض الدراسات إلى ضرورة وضع برامج تتضمن تفعيل منظومة الجهد العاطفي لدى العاملين، مع الحد من الأعباء المصاحبة لبذل الجهد العاطفي.

-سعت العديد من الدراسات إلى تحسين مهارات التعامل مع الضغوط من خلال تنمية المهارات الحياتية وبالاعتماد على فعالية التدخل السلوكي من خلال تطبيق برامج إرشادية تكاملية في تنمية المهارات الحياتية ومن ثم قياس أثره في تحسين مهارات التعامل مع الضغوط.

-وقد توصلت النتائج إلى فعالية البرنامج السلوكية الإرشادية التكاملية في تنمية المهارات الحياتية، واستمرارية هذه الفعالية، إضافة إلى الأثر الإيجابي لتنمية المهارات الحياتية في تحسين مهارات التعامل مع الضغوط لدى العاملين، واستمرارية هذا الأثر الإيجابي أثناء ممارسة العمل.

-اهتمت العديد من الدراسات بقياس أثر الهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء، وقد توصلت النتائج إلى أهمية الاعتماد على الهيكل التنظيمي للمنظمة في تحقيق أهدافها، نظراً لأنه السبيل الوحيد والشرعي في تحقيق كفاءة الأداء، كما أكدت على ضرورة تطوير الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسات ليتوافق مع طموحات العاملين.

-استهدفت بعض الدراسات التعرف على أثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي، وقد توصلت النتائج إلى أن الوسائل التقنية الحديثة المستخدمة في عمليات الرقابة لها دوراً كبيراً في تفعيل الأداء الوظيفي، كما أن استخدام وسائل الإشراف يساعد على تطوير الأداء الوظيفي بالمؤسسات، كذلك أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بوسائل الرقابة وتكاملها وتنوعها لتغطية الاحتياجات التقنية في عملية الرقابة لأنها تلعب دوراً في تفعيل الأداء الوظيفي التقليل من اعتماد الرقابة الإدارية على الآليات والإجراءات غير الموضوعية لضعفها وتأثيرها سلبياً على الأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة.

تبرز أهمية الدراسة من حيث تناولها لجانب في غاية الأهمية يتصف بالاتصال العالي المباشر بين مقدم الخدمة (موظف البنك) والمستفيد منها (العميل)، وتساعد هذه الدراسة المؤسسات البنكية الوطنية والأجنبية على حد سواء، في ظل زيادة خدماتها وبرامجها، كما تساند هذه الدراسة في تقديم العدد الكبير والمتنوع، وتنبثق الحاجة من هذه الدراسة في دعم البرامج، وإتاحة الفرصة للعملاء (المستفيدين من الخدمة) للبقاء أو الانتقال من مؤسسة لأخرى.

أهداف الدراسة.

-الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الجهد العاطفي (العواطف الحقيقية أو العواطف غير الحقيقية) وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية.

-الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين عمليات تحمل الضغوط (ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي، ضغوط عبء العمل) وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية.

- اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجهد العاطفي، عمليات تحمل الضغوط) والمتغير التابع (كفاءة الأداء) فيما يتعلق بتأثير الجهد العاطفي المبذول، عمليات تحمل الضغوط من قبل العاملين بالبنوك المصرية على مستوى أدائهم.

- التعرف على شكل النموذج البنائي لعلاقات التأثير والتأثر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية.

فروض الدراسة.

الفرض الأول: توجد علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

الفرض الثاني: يوجد تأثير دالة إحصائياً لأبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

الفرض الثالث: توجد علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه)، وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

الفرض الرابع: يوجد تأثير دالة إحصائياً لأبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

الفرض الخامس: يوجد تأثير دال إحصائياً لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط على أبعاد كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية.

الفرض السادس: يمكن التوصل إلى نموذج بنائي يوضح علاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية.

منهجية الدراسة.

١ - منهج الدراسة:

يعد المنهج الوصفي أحد أهم مناهج البحث العلمي، وأكثرها شيوعاً، ويعود السبب الرئيسي لشيوع استخدام هذا المنهج إلى درجة ومستويات المرونة التي يتسم بها، فمن خلال إتباع إجراءاته يستطيع الباحث دراسة الواقع في ظل توافر درجات عالية من الدقة، والثقة البحثية.

لذلك أعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لمعرفة وتحديد العلاقة بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالبنوك المصرية، والتي تحددت في البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة.

٢ - مجتمع الدراسة:

العاملين بإدارات البنوك المصرية، والمتمثلة في كل من البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة..

٣ - عينات الدراسة:

تم توزيع (٤١٠) استمارة على العاملين في إدارات البنوك محل الدراسة بمحافظة الإسكندرية، وبعد استبعاد الاستمارات غير المكتملة، والتي لم يتسلمها الباحث بلغت عينة الدراسة الفعلية (٣٩٨) مفردة.

٤ - أدوات الدراسة:

تحدد أدوات الدراسة فيما يلي:

أ- مقياس الجهد العاطفي، ويتضمن المقاييس الفرعية التالية:

-مقياس العواطف الحقيقية.

-مقياس العواطف غير الحقيقية.

ب- مقياس عمليات تحمل الضغوط، ويتضمن المقاييس الفرعية التالية:

-مقياس ضغوط عبء العمل.

-مقياس الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي.

ج- مقياس أداء العاملين بالبنوك المصرية، ويتضمن المقاييس الفرعية التالية:

-مقياس الكفاءة.

-مقياس الإبداع.

-مقياس الجودة.

د-أدوات تحليل البيانات:

سيتم استخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS لتحليل البيانات المستخلصة من استجابات عينة الدراسة على الأدوات.

الإطار النظري للدراسة.

الجهد العاطفي.

تعريف الجهد العاطفي:

يعرف الجهد العاطفي بأنه "عملية إدارة العواطف الموجهة من أجل إيجاد تعبيرات وانفعالات جسمية يمكن ملاحظتها من قبل الآخرين"، وهذا ما أشارت إليه "راشيل هوشيلد Russell Hochschild" في كتابها "قلب الإدارة في عام ١٩٨٣ حيث إنها من أوائل من طرح مصطلح الجهد العاطفي، وأشارت إلى إنه يهدف إلى الضبط الهادف للمشاعر والعواطف من أجل تقديم تعبيرات وانفعالات جسمية مناسبة (Association, 2013: 15).

العوامل المؤثرة على الجهد العاطفي وآليات التعامل مع العملاء:

تتأثر عملية إدارة الجهد العاطفي بمجموعة من العوامل الأساسية التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء العاملين، ومن ثم يجب استثمارها لإعادة تأهيل ودعم أداء العاملين ولاسيما عند التعامل مع العملاء.

وتتحدد تلك العوامل في:

١- العوامل الاجتماعية: وتمثل القواعد لسلوكيات معينة يتطلبها المجتمع في الفرد للتصرف بطريقة معينة بغض النظر عما يشعر به في الحقيقة.

٢- **العوامل الوظيفية:** وتعتبر عما تتطلبه الوظائف من الفرد أن يظهره من عواطف ومشاعر وقد تكون إيجابية كما هو في مجال الفندقية ومضيفي الطيران، أو سلبية كما هو حال العاملين بدفن الموتى، أو حيادية كالعمل في الفضاء.

٣- **العوامل المرتبطة بالهيكل التنظيمي:** وتستند إلى ما يتوقع من العاملين أن يظهرها من عواطف ملائمة أثناء تقديم الخدمة مما يستدعي إلى الاختيار الدقيق لموظفيها وتدريبهم على التطبيع الاجتماعي ومن مظاهره.

• منح الاستقلالية في العمل، شعور الموظف بعدم القدرة على التحكم بمجريات العمل يولد الضغط النفسي الذي يؤثر على أداءه في العمل والعكس صحيح فإن منح الاستقلالية يولد الشعور بالرضا ويقلل من الضغط الناتج من إدارة العواطف.

الدعم المقدم من المشرفين وزملاء العمل، ويعد عاملاً رئيسياً لخلق بيئة إيجابية تتصف بالرضا والشعور بضغط أقل مما يولد بيئة إنتاجية.

٤- **العوامل الموقفية:** وتمثل المواقف التفاعلية مع الآخرين والإطار الشخصي والدور المتوقع والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها.

٥- **العوامل الديموغرافية:** وتعتبر عن النوع والقدرة على التعبير العاطفي والتناغم مع الآخرين والتحكم بالذات والتركيز على المهام والقدرة على إبراز العواطف الإيجابية (كالسعادة والتفاؤل والمرح) أو السلبية (كالقلق والتشاؤم).

عمليات تحمل الضغوط.

يعد مفهوم عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين من المفاهيم المهمة للمؤسسة المهنية، وتسعى المؤسسات المهنية إلى أن تقوم بتطويره وتنميته عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين في العملية المهنية، كما تعتبر عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين مؤشراً على جودة الأداء المهني. كما تعد عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين من الأسس التي تقوم عليها المؤسسة المهنية في التخطيط المهني المناسب للعملية المهنية كاملة وبشكل مترابط، كما تستخدم أهمية عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين كمؤشر لعملية جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بشكل ناجح. (Kill, 2009).

تعريف الضغط:

لا يوجد تعريف محدد للضغط؛ وذلك لارتباطه بعدة مفاهيم متقاربة من حيث المعنى، وارتباطه كذلك باتجاهات نظرية مختلفة، وغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن أوحد، ويجمع الكثير من الباحثين في تعريفهم الضغوط على وجود أربع تصنيفات أساسية في تعريف الضغوط:

تصنيف الضغوط بوصفها مثيرات:

في هذا التصنيف ينظر إلى الضغوط على أنها مثيرات، حيث يجري التركيز على الحدث الضاغط كعامل مستقل يختلف تأثيره من شخص إلى آخر، ويصنفها (Lazarus & Folkman) في ثلاث فئات، هي التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسية، وهي عادة مزلزلة وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص، ثم أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر في شخص واحد أو عدد قليل من الأشخاص، ثم منغصات الحياة اليومية (Lazarus, 2012)

تصنيف الضغوط بوصفها استجابات:

يعد هانز سيلي واحداً من الذين يعدون الضغوط استجابة للظروف البيئية، حيث ينظر إلى الضغوط ضمن هذا التصنيف أنها رد فعل الفرد لمثير ضاغط في البيئة، ومن ثم يمكن تعريف الضغوط النفسية وفقاً لهذا المجال بأنها الاستجابة الفسيولوجية، والسيكولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية (Davison, 2009: 191)

تصنيف الضغوط بوصفها علاقة تفاعلية:

يركز هذا التصنيف على أهمية التواصل بين العمليات الداخلية التي يقوم بها الفرد عند مواجهته للمثيرات الخارجية، وضمن هذا المجال عرف Taylor تايلور الضغوط بأنها: عملية تقويم للأحداث، هل هي مؤذية أو مهددة، أو مثيرة للتحدي؟، وتكون الاستجابة لهذه للأحداث على نمط تغيرات انفعالية وسلوكية وفسيولوجية ومعرفية (Taylor, 2011: 169)

تصنيف الضغوط بوصفها حالة وجدانية:

يركز هذا التصنيف على أن الضغوط ترجع أسبابها إلى اضطراب الحالة الوجدانية، حيث أشار حسن مصطفى عبد المعطي (٢٠٠٦) إلى أن الضغوط النفسية هي محصلة التواصل الدائم بين كل من الفرد وعناصر البيئة المختلفة المحيطة به وقد تصل به إلى حالة وجدانية تؤثر على نحو واضح في طاقاته الجسمية والانفعالية (عبد المعطي، ٢٠٠٦: ١)

كفاءة الأداء

يعد مفهوم كفاءة الأداء للعاملين من المفاهيم المهمة للمؤسسات المهنية، كما تسعى إلى تطويره وتنميته في العملية المهنية، وتتمثل أهمية الأداء الوظيفي للمؤسسة كونه يستخدم الأداء الوظيفي ذاته كمؤشر لعملية التقييم المهني بشكل ناجح، بحيث يقوم التقييم المهني في المؤسسة على مستوى جهود الموظفين في الأداء المهني. كما يعتبر الأداء الوظيفي من الأسس التي تقوم عليها المراحل المهنية الخاصة بكل مؤسسة، أي أن المؤسسة تمر بمراحل تطورية تنمو من خلالها وتتقدم في العالم المهني.

تعريف كفاءة الأداء.

تعرف راوية محمد حسن الأداء الوظيفي بقولها: "أن الأداء الوظيفي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يُشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (حسن، ٢٠١١: ٣٣)

أما كفاءة الأداء فتتمثل في قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله (خطاب، ٢٠٢٠: ٧٧) ويمكننا أن نميز بين هي ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء

الفرد عليها وهذه الأبعاد هي: (حسن، ٢٠١١: ٣٧)

الكفاءة.

الإبداع.

الجودة.

ويمثل الأداء الوظيفي في هذا البحث الدرجة التي يمارس فيها العاملون السلوك الذي يساهم في إنجاز وتحقيق أهداف الإدارة من خلال قيام الموظفين بتنفيذ المهام

والواجبات المنوطة بهم وفهم المسؤوليات التي تحددها أجهزتهم لتحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها. كما يعبر عن درجة التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه من الالتزام بالأداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل بها وتحمله للأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتقه.

الدراسة الميدانية.

مجتمع الدراسة:

تمثل البنوك المصرية الحكومية على مستوى الجمهورية المجتمع الأصلي للدراسة والممتد في كافة أنحاء الجمهورية والتي تغطيها سلسلة ممتدة من البنوك مثل (البنك الأهلي المصري- بنك مصر- بنك القاهرة.....) والذي يربوا عدد العاملين فيها جميعا عن ٤٠ ألف موظف في محافظات القاهرة الكبرى ووجه بحري ووسط الدلتا والصعيد والمحافظات الحدودية.

ولتحديد حجم العينة استخدم معادلة ستيفن ثامبسون (ThompsonStephen,2012,59:60)

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N - 1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

حيث أن:

N= حجم المجتمع، Z=الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠.٩٥ وتساوي ١.٩٦.

d=نسبة الخطأ وتساوي ٠.٠٥، P=نسبة توفر الخاصية والمحايدة ٠.٥٠.

وعند تطبيق هذه المعادلة على عدد مفردات المجتمع فإن حجم العينة يساوي تقريبا (٣٨١).

رابعاً: عينة الدراسة:

تحدد عينة الدراسة في البنوك المصرية الثلاثة في مدينة الإسكندرية متمثلة في البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة.

وقد أجريت هذه الدراسة في البنوك المصرية الثلاثة في مدينة الإسكندرية على مختلف فروعها، ولما كان موضوعها يدور حول الجهد العاطفي، وعمليات تحمل

الضغوط، ومدى تأثيرهما على كفاءة الأداء، كان السعي إلى الموظفين الأكثر تأثراً في ضوء الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة، وهم المتعاملين مع العملاء، والوحدات التي تقوم بتقديم الخدمات اللوجستية للعملاء، ومقدمي الخدمات الميسرة- لباقي وحدات البنك؛ وعليه هي الأكثر احتكاكاً بالعملاء، واحتواء كافة مشكلاتهم. وحرصاً من الباحث لإثراء البيانات الاستقرائية، فقد سعت الدراسة إلى أطقم الموظفين بالبنوك المصرية محل الدراسة، أي هؤلاء الذين يعملون حالياً في الوحدات المتعاملة مع العملاء، أو الذين يعملون في وحدات أخرى ويتم الاستعانة بهم في إمداد الدعم للوحدات المتعاملة مع العملاء عند الحاجة إليهم. وعليه يمكن إبراز طريقة اشتقاق عينة الدراسة المستهدفة بتوزيع عدد من الاستبيانات أكبر من المستهدف بلغت (٤١٠) تحسباً لعدم الرد أن تكون الاستجابات غير مكتملة وغير صالحة للتحليل والجدول رقم (١) يوضح عينة الدراسة.

جدول رقم (١)

يوضح عينة الدراسة

م	البيان	العدد
١	بنك القاهرة	١٢٥
٢	البنك الأهلي المصري	١٤٨
٣	بنك مصر	١٣٧
	المجموع	٤١٠

يتضح من الجدول رقم (١) ان قوام مجتمع الدراسة (٤١٠) موظفاً، واعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل؛ استمارة، ووزعت (٤١٠) استمارة استبيان، تحتوي على عبارات عن المتغيرات الثلاثة. ويوضح جدول رقم (٢) بيان باستمارات الاستبانة المستردة.

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

جدول رقم (٢)

يوضح بيان استثمارات الاستبيان المستردة

م	البيان	موزع	مسترد
١	بنك القاهرة	١٢٥	١٢٥
٢	البنك الأهلي المصري	١٤٨	١٤٨
٣	بنك مصر	١٣٧	١٣٠
	المجموع	٤١٠	٣٩٨

يظهر من الجدول السابق ان إجمالي المسترد من استثمارات الاستبيان الموزعة هو (٣٩٨) استثمارة، وذلك بعد استبعاد عدد (١٠) استثمارات لعدم استيفائها، وعدم وصول عدد (٢) من الاستثمارات؛ ليكون إجمالي المستبعد هو عدد (١٢) استثمارة؛ وعليه تكون نسبة الاستثمارات المستردة هو (٩٧%)، وهي نسبة عالية، تساعد في الاطمئنان في إثراء البيانات التي ستخضع إلى فعاليات الأساليب الإحصائية.

١. صدق المقياس:

تم التأكد من صدق المقياس باستخدام طريقة الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان حيث تم حساب درجة الارتباط بين البعد الفرعي بالبعد الرئيسي الذي يقيسه بالنسبة للأبعاد الرئيسية الثلاثة متمثلة في الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء.

جدول (٣)

يوضح صدق الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء

أبعاد المقياس الأساسية	المتغير وأبعاده الفرعية	معامل ارتباط البعد الفرعي ببعد في المقياس
الجهد العاطفي	عواطف حقيقية	.٨٧١
	عواطف غير حقيقية	.٨٨٣
عمليات تحمل الضغوط	الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي	.٩٠٧
	ضغوط عبء العمل	.٩١١
كفاءة الأداء	الكفاءة	.٨٣٦
	الجودة	.٩١٤
	الإبداع	.٩٢٩

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الاتساق الداخلي لارتباط البعد الفرعي ببعد في المقياس متمثل في الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة

الأداء، جاءت جميعا معاملات مرتفعة ومقبولة مما يعطي مؤشر قوي على قبول معاملات الصدق للاستبيان بكل أبعاده ويجعله مقبول من حيث إمكانية قياس الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في الدراسة الحالية. كما اتضح أن جميع المقاييس التي استعانت بها الدراسة تتمتع بمعاملات ثبات وصدق مرتفعين مما يجعلها مقبولة من حيث توافر مؤشرات الخصائص السيكو مترية اللازم توافرها في أداة القياس.

نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها:

[١] نتائج الفرض الأول ومناقشتها وتفسيرها:

ينص الفرض الأول على أنه: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية. ويسعى الباحث في هذا الجزء إلى التحقق من نوع وقوة العلاقة بين الجهد العاطفي (كمتغير مستقل) وكفاءة الأداء (كمتغير تابع) من خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط، ولقد ساعد هذا الأسلوب في تحديد نوع وقوة العلاقة بين الجهد العاطفي وكفاءة الأداء. اعتمد الباحث على معامل الارتباط البسيط (بيرسون Person) للتعرف على قوة واتجاه الارتباط بين الجهد العاطفي وأبعاده (العواطف غير الحقيقية- العواطف الحقيقية) وكفاءة الأداء وأبعاده (الكفاءة- الجودة- الإبداع)؛ ويوضح جدول التالي معاملات الارتباط لبيرسون بين الجهد العاطفي وأبعاده وكفاءة الأداء وأبعاده

جدول (٤)

يوضح معاملات الارتباط لبيرسون بين الجهد العاطفي وأبعاده وكفاءة الأداء وأبعاده

الجهد العاطفي ككل	أبعاد الجهد العاطفي		المتغيرات	
	عواطف حقيقية	عواطف غير حقيقية		
**٠.٨٦٦	**٠.٨٠٩	**٠.٨٣٧	الكفاءة	أبعاد كفاءة الأداء
**٠.٨٧٢	**٠.٨٠٩	**٠.٨٤٧	الجودة	
**٠.٨٧٢	**٠.٨١٤	**٠.٨٤٣	الإبداع	
**٠.٩١٥	**٠.٨٥٢	**٠.٨٨٦	كفاءة الأداء ككل	

** دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ * دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من الجدول السابق:

وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين درجات المجموع الكلي لمتغيرات الجهد العاطفي وكفاءة الأداء لدى عينة العاملين في البنوك المصرية.

وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين جميع الأبعاد الفرعية للجهد العاطفي متمثلة في كل من: (الجهد العاطفي للعواطف الحقيقية- الجهد العاطفي للعواطف غير الحقيقية) وجميع الأبعاد الفرعية لكفاءة الأداء متمثلة في: (الكفاءة- الجودة- الإبداع) لدى عينة العاملين في البنوك المصرية. وتشير هذه النتائج إلى صحة الفرض الأول الذي يفيد بوجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين أبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

ومن خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط لتحديد نوع وقوة العلاقة بين الجهد العاطفي وكفاءة الأداء، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين جميع الأبعاد الفرعية للجهد العاطفي متمثلة في كل من: (الجهد العاطفي للعواطف الحقيقية- الجهد العاطفي للعواطف غير الحقيقية) وجميع الأبعاد الفرعية لكفاءة الأداء متمثلة في: (الكفاءة- الجودة- الإبداع) لدى عينة العاملين في البنوك المصرية. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الكفاءة والعواطف غير حقيقية (**٠.٢٦٤)، وبين الكفاءة والعواطف الحقيقية (**٠.٢٤٨)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الجهد العاطفي ككل وبعد الكفاءة (**٠.٢٩٠). كما أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الجودة والعواطف غير حقيقية (**٠.٢٠٣)، وبين الجودة والعواطف الحقيقية (**٠.٢٧٨)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الجهد العاطفي ككل وبعد الجودة (**٠.٢٧٢).

وفيما يتعلق بعلاقة بعد الإبداع، بالجهد العاطفي فقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الإبداع والعواطف غير حقيقية (**٠.٢٤٥)، وبين الإبداع والعواطف الحقيقية (**٠.٣٤٦)، كما جاءت نتائج

الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الجهد العاطفي ككل وبعد الإبداع (٠.٣٣٤.**) .

ويتفق هذا مع ما أشارت إليه كل من دراسة (زياد بركات ٢٠١٣)) في تعبيره عن الجهد العاطفي حيث ربط بين مظاهر الجهد العاطفي (أسلوب التعبير الملاحظ) وانعكاس ذلك على أداء الموظفين بالعمل حيث أفترض أن الجهد العاطفي يرتبط بشكل إيجابي مع فعالية الأداء في العمل بشرط أن يدرك العملاء مظاهر الجهد العاطفي للموظف ومدى صدق أدائه. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين أبعاد كفاءة الأداء ككل والعواطف غير حقيقية (٠.٢٤٥.**)، وبين أبعاد كفاءة الأداء ككل والعواطف الحقيقية (٠.٣٤٦.**)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الجهد العاطفي ككل وأبعاد كفاءة الأداء ككل (٠.٣٣٤.**) .

[٢] نتائج الفرض الثاني ومناقشتها وتفسيرها:

ينص الفرض الثاني على أنه: يوجد تأثير دالة إحصائياً لأبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية". ويسعى الباحث في هذا الجزء إلى التعرف على يوجد تأثير دالة إحصائياً لأبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) (كمتغير مستقل) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) (كمتغير تابع) لدى العاملين بالبنوك المصرية من خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط وتحليل الانحدار، ولقد ساعد هذا الأسلوب في تحديد الأهمية النسبية للجهد العاطفي في التنبؤ بكفاءة الأداء. حيث تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لتحديد الأهمية للجهد العاطفي ككل في التنبؤ بكفاءة الأداء، كما يتضح من جدول (٥).

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

جدول (٥)

يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي للجهد العاطفي على كفاءة الأداء

ملخص نموذج الانحدار					
معامل الارتباط		معامل التحديد R Square		معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	
٠.٩١٥		٠.٨٣٧		٠.٨٣٧	
تحليل التباين					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الانحدار	٢٦٩٥٦.٥٧	١	٢٦٩٥٦.٥٧	٢٠٣٢.٨٤٦	٠.٠١
اليواقي	٥٢٥١.٦٢	٣٩٦	١٣.٢٦١		
المجموع	٣٢٢٠٧.٧٤	٣٩٧			
مصدر الانحدار	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل بيتا	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	٣.٧٠٨	١.٤٠٠	-	٢.٦٤٨	٠.٠١
الجهد العاطفي	١.١٤٤	٠.٠٢٥	٠.٩١٥	٤٥.٠٨	٠.٠١

يتضح من جدول (٥) وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للجهد العاطفي على كفاءة الأداء.

وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار ($R=0.915$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.837$)، ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.837$) مما يعد مؤشراً على قدرة الجهد العاطفي كمتغير مستقل على تفسير (83.7%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع، ومن الجدول (٥) يمكن استنتاج معادلة التنبؤ التالية:

$$\text{كفاءة الأداء} = ٣.٧٠٨ + (١.١٤٤) \times \text{الجهد العاطفي}$$

كما تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد الأهمية لأبعاد الجهد العاطفي (العواطف غير الحقيقية-العواطف الحقيقية) في التنبؤ بكفاءة الأداء، كما يتضح من جدول (٦).

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

جدول (٦)

يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الجهد العاطفي على كفاءة الأداء

ملخص نموذج الانحدار					
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير	
.916	R Square	Adjusted R Square			
	.838	.837		3.63181	
تحليل التباين					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الانحدار	26997.67	2	13498.836	1023.411	0.01
البواقي	5210.069	395	13.190		
المجموع	32207.74	397			
مصدر الانحدار	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل بيتا β	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	3.813	1.398	-	2.727	0.01
العواطف الحقيقية	1.273	.077	.568	16.521	0.01
العواطف غير الحقيقية	.997	.087	.393	11.447	0.01

ينضح من جدول (٦) وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للعواطف الحقيقية كأحد أبعاد الجهد العاطفي على كفاءة الأداء، كما يوجد تأثير موجب ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للعواطف غير الحقيقية كأحد أبعاد الجهد العاطفي على كفاءة الأداء وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار ($R=0.916$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.838$)، ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.837$) مما يعد مؤشراً على قدرة أبعاد الجهد العاطفي (العواطف الحقيقية- العواطف غير الحقيقية) كمتغيرات مستقلة على تفسير (83.7%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع، ومن الجدول (٦) يمكن استنتاج معادلة التنبؤ:

$$\text{كفاءة الأداء} = 3.813 + (0.997) \times \text{العواطف غير الحقيقية} + (1.273) \times \text{العواطف الحقيقية}$$

وتشير هذه النتائج إلى صحة الفرض الثاني الذي ينص على وجود تأثير دالة إحصائياً لأبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

ولمعرفة مدى تأثير للجهد العاطفي، على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية،" توصلت الدراسة إلى وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (0.01) للجهد العاطفي على كفاءة الأداء، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار ($R=0.349$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.122$)، ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.12$) مما يعد مؤشراً على قدرة الجهد العاطفي كمتغير مستقل على تفسير (12%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع. ونظراً لأهمية تأثير أبعاد الجهد العاطفي (منفردة ومجمعة) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعة) لدى العاملين بالبنوك المصرية، لذلك تجدر الإشارة إلى أهمية كل من العواطف الحقيقية، وغير الحقيقية لتوضيح وتحديد فروق الأداء، والآثار الناجمة على أداء العاملين وسلوكياتهم، والمعايير المهنية الواجب الالتزام بها، ولتحديد هذا التأثير رصدت الدراسة وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (0.05) للعواطف الحقيقية كأحد أبعاد الجهد العاطفي على كفاءة الأداء، كما يوجد تأثير موجب ودال إحصائياً عند مستوى (0.01) للعواطف غير الحقيقية كأحد أبعاد الجهد العاطفي على كفاءة الأداء. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار ($R=0.356$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.126$)، ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.122$) مما يعد مؤشراً على قدرة أبعاد الجهد العاطفي (العواطف الحقيقية- العواطف غير الحقيقية) كمتغيرات مستقلة على تفسير (12.2%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع. وفي إطار الدراسة الحالية تأتي النتائج لتؤكد على إمكانية استثمار وتوجيه الجهد العاطفي ببعديه (الجهد العاطفي للعواطف الحقيقية- الجهد العاطفي للعواطف غير الحقيقية) لإعادة تسويق المشاعر الايجابية للآخرين، بما قد ينعكس إيجابياً على كفاءة الأداء للفرد المتمثلة في (الكفاءة- الجودة- الإبداع)، لخلق بيئة مهنية مميزة تساعد من استثمار إمكانياته وطاقاته، ويساهم في قدرة الفرد على تحقيق وإدارة ذاته، وبالتالي تحقيق الأهداف المرغوبة من تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم.

[٣] نتائج الفرض الثالث ومناقشتها وتفسيرها:

ينص الفرض الثالث على أنه: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه)، وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

ويسعى الباحث في هذا الجزء إلى التحقق من وجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه)، وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية من خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط، ولقد ساعد هذا الأسلوب في تحديد نوع وقوة العلاقة بين تحمل الضغوط وكفاءة الأداء.

حيث اعتمد الباحث على معامل الارتباط البسيط (بيرسون Person) للتعرف على قوة واتجاه الارتباط بين تحمل الضغوط وأبعاده (ضغوط مرتبطة بالهيكل التنظيمي- ضغوط عباً العمل) وكفاءة الأداء وأبعاده (الكفاءة- الجودة- الإبداع) ؛، ويوضح جدول (٧) معاملات الارتباط لبيرسون بين تحمل الضغوط وأبعاده وكفاءة الأداء وأبعاده

جدول (٧)

يوضح معاملات الارتباط لبيرسون بين تحمل الضغوط وأبعاده وكفاءة الأداء وأبعاده

تحمل الضغوط ككل	تحمل الضغوط		المتغيرات	
	ضغوط عبء العمل	الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي	الكفاءة	كفاءة الأداء
.876**	.855**	.830**	الكفاءة	كفاءة الأداء
.889**	.876**	.836**	الجودة	
.870**	.853**	.821**	الإبداع	
.924**	.906**	.872**	كفاءة الأداء ككل	

** دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ * دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من الجدول السابق:

- وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين درجات المجموع الكلي لمتغيرات عمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى عينة العاملين في البنوك المصرية.
- وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين جميع الأبعاد الفرعية لعمليات تحمل الضغوط متمثلة في كل من: (ضغوط مرتبطة بالهيكل التنظيمي- ضغوط عباً

العمل) وجميع الأبعاد الفرعية لكفاءة الأداء متمثلة في: (الكفاءة- الجودة- الإبداع) لدى عينة العاملين في البنوك المصرية.

وفي ضوء هذه النتائج يتضح صحة الفرض الثالث بوجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه)، وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

● وقد أثبتت نتائج الدراسة ذلك إحصائياً، من خلال وجود علاقة دالة عند مستوى (٠.٠١) بين درجات المجموع الكلي لمتغيرات عمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء لدى عينة العاملين في البنوك المصرية؛ والمستقرى لنتائج الدراسة الحالية، والعديد من الدراسات يتضح له وجود دور فعال لبعض المتغيرات كعوامل وسيطة بين إدراك ضغوط الأحداث الحياتية وكفاءة الأداء، والتي يمكن من خلالها فهم طبيعة العلاقة التبادلية بينهما؛ بهدف التغلب على الضغوط لتحقيق كفاءة الأداء.

● حيث أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين أبعاد كفاءة الأداء ككل وعمليات تحمل ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي (٠.٦٥٩***)، وبين أبعاد كفاءة الأداء ككل وعمليات تحمل ضغوط عبء العمل (٠.٦٤٥***)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين الجهد العاطفي ككل وأبعاد وعمليات تحمل الضغوط ككل (٠.٧٢٦***).

● وتحدد جودة الأداء في إطار هذه الدراسة بالدرجة التي يمارس فيها العاملون بالبنوك المصرية عمليات تحمل الضغوط؛ للوصول إلى السلوك الذي يساهم في إنجاز وتحقيق أهداف الإدارة من خلال قيام الموظفين بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم، وفهم المسؤوليات التي تحدها أجهزتهم؛ لتحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها.

● وهذا ما أظهرته نتائج الدراسة من وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بعد الجودة وعمليات تحمل ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي (٠.٥١٧***)، وبين بعد الجودة وعمليات تحمل ضغوط عبء العمل (٠.٥١٠***)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بعد الجودة ككل وأبعاد عمليات تحمل الضغوط ككل (٠.٥٧٢***).

- كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بعد الإبداع وعمليات تحمل ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي (٠.٤٧٥.**)، وبين بعد الإبداع وعمليات تحمل ضغوط عبء العمل (٠.٤٧٥.**)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بعد الإبداع ككل وأبعاد عمليات تحمل الضغوط ككل (٠.٥٠٣.**) .
- أما عن العلاقة بين بعد الكفاءة ككل وأبعاد عمليات تحمل الضغوط ككل فقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بعد الكفاءة وعمليات تحمل ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي (٠.٦٤٥.**)، وبين بعد الكفاءة وعمليات تحمل ضغوط عبء العمل (٠.٦١٧.**)، كما جاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين بعد الكفاءة ككل وأبعاد عمليات تحمل الضغوط ككل (٠.٧٠٥.**) .
- كما تعبر كفاءة الأداء من ناحية أخرى عن درجة التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه من الالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل بها وتحمله للضغوط والأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتقه .
- أما عن طبيعة العلاقة بين الأبعاد الفرعية لعمليات تحمل الضغوط، والأبعاد الفرعية لكفاءة الأداء؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين جميع الأبعاد الفرعية لعمليات تحمل الضغوط متمثلة في كل من: (ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي- ضغوط عبء العمل) وجميع الأبعاد الفرعية لكفاءة الأداء متمثلة في: (الكفاءة- الجودة- الإبداع) لدى عينة العاملين في البنوك المصرية؛ وفي إطار هذه الدراسة. تجدر الإشارة إلى طبيعة الضغوط التي تواجه العاملون بالبنوك المصرية فيما يلي:
- **ضغوط عبء العمل:**
- ضغوط مرتبطة بمواقف البنك من عملية إنجاز الأعمال من حيث متغيري الوقت والمهام.

- ضغوط مرتبطة باجتماعات العمل وعلاقتها بما يصدر من تعليمات قد تتسم بالتعارض، ولاسيما عند تطبيقها من أكثر من كسول.
- ضغوط مرتبطة بنقص التدريب على المهارات المهنية، وانعكاس ذلك على خبرات الموظفين.

ضغوط مرتبطة بالهيكل التنظيمي:

- ضغوط مرتبطة بمركزية النظام، مع عدم تفويض الصلاحيات.
 - ضغوط مرتبطة بغياب الوصف الوظيفي للواجبات الموكلة للموظفين، في ظل كثرة القيود وإجراءات الهيكل التنظيمي.
 - ضغوط مرتبطة بغياب التنسيق، وعدم وضوح إجراءات العمل، وذلك في إطار ضعف نظام الاتصالات بين المستويات الإدارية.
- وفي ضوء هذه النتائج يتضح صحة الفرض الثالث بوجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه)، وأبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

[٤] نتائج الفرض الرابع ومناقشتها وتفسيرها:

ينص الفرض الرابع على أنه: يوجد تأثير دالة إحصائياً لأبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية".

ويسعى الباحث في هذا الجزء إلى التحقق من وجود تأثير دالة إحصائياً لأبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه) (كمتغير مستقل) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) (كمتغير تابع) لدى العاملين بالبنوك المصرية من خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط وتحليل الانحدار، ولقد ساعد هذا الأسلوب على تحديد الأهمية النسبية لعمليات تحمل الضغوط في التنبؤ بكفاءة الأداء.

وقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لتحديد الأهمية النسبية لأبعاد عمليات تحمل الضغوط ككل في التنبؤ بكفاءة الأداء، كما يتضح من جدول (٨).

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

جدول (٨)

يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي لعمليات تحمل الضغوط على كفاءة الأداء

ملخص نموذج الانحدار					
معامل الارتباط		معامل التحديد Adjusted R Square		معامل التحديد R Square	
.924		.853		.854	
الخطأ المعياري للتقدير 3.44884					
تحليل التباين					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الانحدار	27497.511	1	27497.511	2311.779	0.01
البواقي	4710.231	396	11.895		
المجموع	32207.741	397			
مصدر الانحدار	معامل الانحدار (B)	خطأ المعياري	معامل بيتا β	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	-21.948	1.844	-	11.904	0.01
تحمل الضغوط	.978	.020	.924	48.081	0.01

يتضح من جدول (٨) وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) لتحمل الضغوط على كفاءة الأداء.

وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار ($R=0.924$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.854$)، ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.853$) مما يعد مؤشراً على قدرة تحمل الضغوط كمتغير مستقل على تفسير (85.3%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع، ومن الجدول (٨) يمكن استنتاج معادلة التنبؤ التالية:

$$\text{كفاءة الأداء} = 21.948 + (0.978) \times \text{تحمل الضغوط}$$

وقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد الأهمية النسبية لأبعاد تحمل الضغوط (الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي- ضغوط العمل البيئية) في التنبؤ بكفاءة الأداء، كما يتضح من جدول (٩).

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

جدول (٩)

يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد تحمل الضغوط على كفاءة الأداء

ملخص نموذج الانحدار						
معامل الارتباط		معامل التحديد R Square		معامل التحديد المعدل Adjusted R Square		
.929		.863		.862		
تحليل التباين						
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة	
الانحدار	27792.670	2	13896.335	1243.253	0.01	
البواقي	4415.071	395	11.177			
المجموع	32207.741	397				
مصدر الانحدار		عامل الانحدار (B)	خطأ المعياري	معامل بيتا β	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار		-14.903	2.253		6.616	0.01
تحمل الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي		.678	.062	.377	11.001	0.01
تحمل ضغوط عبء العمل		1.376	.080	.589	17.194	0.01

يتضح من جدول (٩) وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للضغوط التنظيمية كأحد أبعاد تحمل الضغوط على كفاءة الأداء، كما يوجد تأثير موجب ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للضغوط البيئية كأحد أبعاد تحمل الضغوط على كفاءة الأداء وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار (R=0.929)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²=0.863)، ومعامل التحديد المعدل (Adjusted R² = 0.862) مما يعد مؤشراً على قدرة أبعاد تحمل الضغوط (ضغوط مرتبطة بالهيكل التنظيمي- ضغوط عبء العمل) كمتغيرات مستقلة على تفسير (86.2%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع، ومن الجدول (٦) يمكن استنتاج معادلة التنبؤ التالية:

$$\text{كفاءة الأداء} = 11.903 + (0.678) \times \text{تحمل ضغوط العمل الهيكل التنظيمي} + (1.376) \times \text{تحمل ضغوط عبء العمل}$$

وفي ضوء هذه النتائج يمكن القول بصحة الفرض الرابع بوجود تأثير دالة إحصائياً لأبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية.

ومما سبق فقد تحقق الفرض الرابع ويمكن تفسير ذلك كما يلي:

سعت الدراسة إلى تحديد الأهمية النسبية لأبعاد تحمل الضغوط (الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي- ضغوط عبء العمل)؛ وذلك باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد في التنبؤ بكفاءة الأداء، وتأتى ما سعت إليه الدراسة متوافقاً مع ما قدمه كل من (Song, Kelly & Leonard, 1994) عن الآثار الإيجابية، والسلبية للضغوط. حيث أشارا إلى أن الآثار السلبية للضغوط (تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية، وشعوراً بتراكم العمل، تولد ارتباكاً وتدعو للتفكير في الجهد المبذول، تعمل على ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها، تؤدي إلى الشعور بالقلق والفشل، تسبب للفرد الشعور بالأرق، تسبب للفرد الضعف والتشاؤم من المستقبل، عدم القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة).

أما عن الآثار الإيجابية للضغوط فتمثلت في (منح دافعاً للعمل ونظرة تحد للعمل، تساعد على التفكير والتركيز على النتائج، توفر القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، تمنح الإحساس بالمتعة والإنجاز، تساعد الفرد على النوم الجيد، تمد الفرد بالقوة والتفاؤل بالمستقبل، تمنحه القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة).

أما عن تأثير أبعاد عمليات تحمل الضغوط (منفردة ومجمعه) على أبعاد كفاءة الأداء (منفردة ومجمعه) لدى العاملين بالبنوك المصرية؛ فقد أشارت الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً.

كما كشفت الدراسة عن وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (0.01) للضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي (0.689) كأحد أبعاد تحمل الضغوط على كفاءة الأداء، كما يوجد تأثير موجب ودال إحصائياً عند مستوى (0.01) للضغوط عبء العمل (0.751) كأحد أبعاد تحمل الضغوط على كفاءة الأداء.

وفي هذا السياق يمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد لقياس أداء الفرد تحت تأثير الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي، وضغوط عبء العمل. تتمثل في:

أ- كمية الجهد المبذول: وتعبر كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة.

ب- نوعية الجهد: وتعني نوعية الجهد درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة.

ج- نمط الأداء: فيمثل نمط الأداء فهو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله.

[٥] نتائج الفرض الخامس ومناقشتها وتفسيرها:

ينص الفرض الخامس على أنه: يوجد تأثير دال إحصائياً لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية.

ويسعى الباحث في هذا الجزء إلى التحقق من وجود تأثير دالة إحصائياً لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط (مجتمعه) (كمغيرات مستقلة) على كفاءة الأداء (مجتمعه) (كمغير تابع) لدى العاملين بالبنوك المصرية من خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط وتحليل الانحدار، ولقد ساعد هذا الأسلوب على تحديد الأهمية النسبية لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط في التنبؤ بكفاءة الأداء.

وقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لتحديد الأهمية النسبية لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط ككل في التنبؤ بكفاءة الأداء، كما يتضح من جدول (١٠)

جدول (١٠)

يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد للجهد العاطفي وتحمل الضغوط على كفاءة الأداء

ملخص نموذج الانحدار					
معامل الارتباط		معامل التحديد المعجل Adjusted R Square		معامل التحديد R Square	
.945		.893		2.94774	
تحليل التباين					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الانحدار	28775.529	2	14387.765	1655.832	0.01
البواقي	3432.212	395	8.689		
المجموع	32207.741	397	14387.765		
مصدر الانحدار	معامل الانحدار (B)	خطأ المعياري	معامل بيتا β	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	-14.470	1.692	-	8.551	0.01
الجهد العاطفي	.554	.046	.443	12.128	0.01
تحمل الضغوط	.559	.039	.528	14.468	0.01

يتضح من جدول (١٠) وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للجهد العاطفي على كفاءة الأداء، كما يوجد تأثير موجب ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) لعمليات تحمل الضغوط على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية. وقد بلغت قيمة معامل الارتباط لنموذج الانحدار ($R=0.945$)، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.893$)، ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.893$) مما يعد مؤشراً على قدرة كل من الجهد العاطفي وتحمل الضغوط كمتغيرات مستقلة على تفسير (89.3%) من التباين الكلي في كفاءة الأداء كمتغير تابع، ومن الجدول (١٣) يمكن استنتاج معادلة التنبؤ التالية:

$$\text{كفاءة الأداء} = 14.47 + (0.004) \times \text{الجهد العاطفي} + (0.009) \times \text{تحمل الضغوط}$$

وفي ضوء هذه النتائج يمكن القول بصحة الفرض الخامس بوجود تأثير دالة إحصائياً لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط على كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية.

ومما سبق فقد تحقق الفرض الخامس ويمكن تفسير ذلك كما يلي:

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط (مجتمعه) (كمتغيرات مستقلة) على كفاءة الأداء (مجتمعه) (كمتغير تابع) لدى العاملين بالبنوك المصرية من خلال استخدام أسلوب تحليل الارتباط وتحليل الانحدار، وجاءت نتائج الدراسة متفقة مع الإطار النظري لدراسة، حيث أشارت النتائج إلى إمكانية استثمار الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وإدارتهما لضمان انعكاسهم على الأداء المهني للعاملين، لا بد من تحديد ثلاثة مراحل عملية لإدارة الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط، وتتمثل تلك المراحل فيما يلي:

١. تحديد الجهد العاطفي: حيث يجب تحديد جوانب الجهد العاطفي التي تستخدم أو تحقق أهداف المنظمة ويمكن أن يتم ذلك من خلال عملية تحليل ووصف الوظائف في بداية وضع الهيكل التنظيمي للمنظمة، وما تتطلبه من أداء، وإلزام الموظف بأدائه.

٢. تقييم الجهد العاطفي: وهي عملية قياس الجهد العاطفي وتقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف وحظر السلوكيات غير المرغوبة وإعداد دليل إرشادي للعاملين مع

تصميم مختبرات سلوكية لتفعيله.

٣. التغذية العكسية للجهد العاطفي: يقصد به تزويد العاملين بنتائج أعمالهم سواء كانت سلبية أو إيجابية من خلال جلسات تقييم الجهد العاطفي والعمل على تطوير وتعديل السلوك الوظيفي بما يتماشى مع أهداف المنظمة.

ولتحديد الأهمية النسبية لكل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط في التنبؤ بكفاءة الأداء، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) للجهد العاطفي على كفاءة الأداء (٠.١٦٦)، كما يوجد تأثير موجب ودال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) لعمليات تحمل الضغوط على كفاءة الأداء (٠.٦٧٤) لدى العاملين بالبنوك المصرية، وتتمثل الآثار المترتبة عن الجهد العاطفي، وعمليات تحمل الضغوط في كفاءة الأداء على عاملين رئيسيين هما: (١) الرضا في العمل. (٢) الاحتراق الوظيفي.

فبالرغم من أن الجهد العاطفي وسيلة لاستثمار الإمكانيات المتاحة وإيجاد صورة إيجابية للمنظمة، مما ينعكس بالضرورة على إنجاز الأعمال، ومن جهة أخرى خدمة العملاء، وشعورهم بالرضا عن طبيعة الخدمة وأشكال تقديمها، إلا أن هناك مسار آخر مناهض لما سبق أشارت إليه العديد من الدراسات وتتمثل في أن المبالغة في إظهار كبت العواطف يؤثر بشكل سلبي على الأداء المدرك للخدمة حيث تؤثر التعابير العاطفية المدركة بشكل غير حقيقي سلباً على العملاء، كما أن الموظفين الذين تظهر عليهم تلك التعبيرات غير الحقيقية قد يتأثرون هم أنفسهم بذلك.

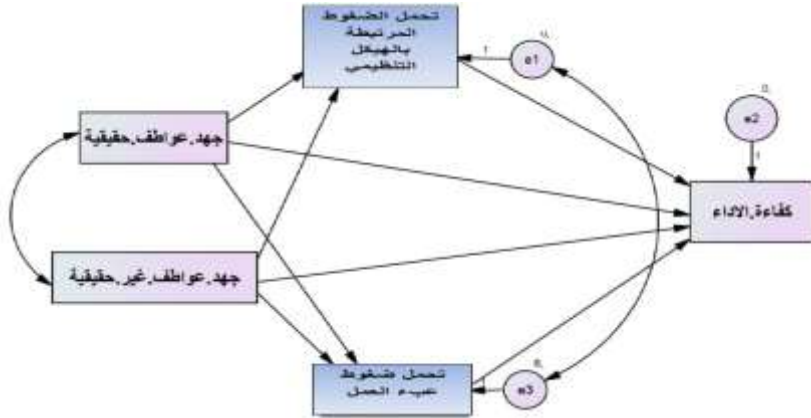
[٦] نتائج الفرض السادس ومناقشتها وتفسيرها:

ينص الفرض السادس على أنه "يمكن التوصل إلى نموذج بنائي يوضح علاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية".

ويسعى الباحث في هذا الجزء إلى التحقق من إمكانية التوصل إلى نموذج بنائي يوضح علاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية، من خلال استخدام أسلوب تحليل

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

المسارات، ولقد ساعد هذا الأسلوب على الوقوف على النموذج البنائي الذي يوضح علاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية، كما يتضح من جدول (١٤) والشكل رقم (٥).



شكل رقم (٢)

يوضح النموذج البنائي للعلاقات بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية

جدول (١١)

يوضح قيم مؤشرات الملائمة لنموذجي تحليل المسار بين متغيرات الدراسة

القيمة الدالة على حسن الملاءمة	قيمة المؤشر	مؤشر الملاءمة
غير دالة	٣.٢١٤ (١، ٠.٠٧٣)	مربع كاي (درجات الحرية، الدالة)
صفر إلى ٥	٣.٢١٤	مربع كاي/درجات الحرية
صفر إلى ١	٠.١	مؤشر حسن المطابقة GFI
صفر إلى ١	٠.١	مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI
صفر إلى ١	٠.١	جذر متوسطات مربعات البواقي RMR
صفر إلى ٠.١	٠.٠٧٥	جذر متوسط خطأ الاقتراب RMSEA
صفر إلى ١	٠.٩٩٩	مؤشر المطابقة المعياري NFI
صفر إلى ١	٠.٩٩٩	مؤشر المطابقة المقارن CFI
صفر إلى ١	٠.٩٨٧	مؤشر المطابقة النسبي RFI

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

ويوضح جدول (١٢) التأثيرات المباشرة وغير المباشرة التي يحتوي عليها نموذج تحليل المسار الموضح بالشكل (٢).

جدول (١٢)

يوضح التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بتقديراتها المعيارية واللامعيارية التي يحتوي عليها نموذج تحليل المسار

بين متغيرات الدراسة

كفاءة الأداء					نوع التأثير	المتغير الكامن
R2	ت	خ	التقديرات المعيارية التأثير	التقديرات اللامعيارية التأثير		
٠.٨٩٨	**٦.٨٢١	٠.٠٥٨	٠.٢٢٢	٠.٣٩٩	مباشر	تحمل الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي
			-	-	غير مباشر	
			٠.٢٢٢	٠.٣٩٩	كلي	
	**٩.٨٢٥	٠.٠٨٤	٠.٣٥٣	٠.٨٢٤	مباشر	تحمل ضغوط عبء العمل
			-	-	غير مباشر	
			٠.٣٥٣	٠.٨٢٤	كلي	
	**٨.٤٣٣	٠.٠٧٤	٠.٢٨٠	٠.٦٢٨	مباشر	جهد عواطف حقيقية
			٠.٢٨٨	٠.٦٤٥	غير مباشر	
			٠.٥٦٨	١.٢٧٣	كلي	
	**٥.١٠٢	٠.٠٧٩	٠.١٦٠	٠.٤٠٥	مباشر	جهد عواطف غير حقيقية
			٠.٢٣٤	٠.٥٩٢	غير مباشر	
			٠.٣٩٣	٠.٩٩٧	كلي	

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

تابع جدول (١٣)

التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بتقديراتها المعيارية واللامعيارية التي يحتوي عليها نموذج تحليل المسار بين متغيرات الدراسة

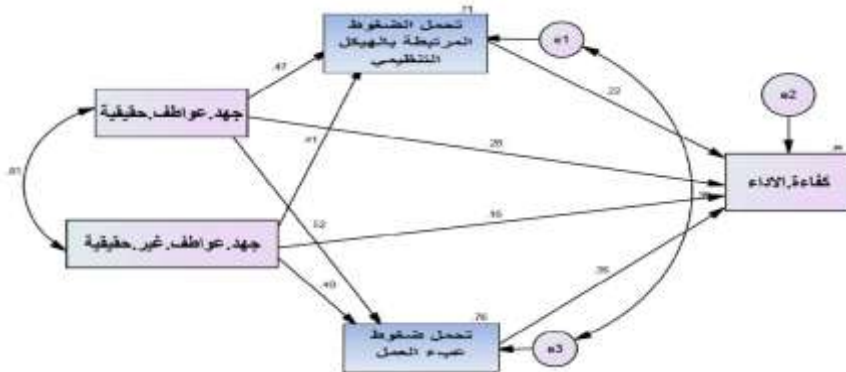
تحمل الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي					نوع التأثير	المتغير الكامن
R2	ت	خ	التقديرات اللا	التقديرات المعيارية		
			التأثير	التأثير		
٠.٧١٣	**١٠.٣٩٣	٠.٠٥٧	٠.٤٧٥	٠.٥٩٢	مباشر	جهد عواطف حقيقية
			-	-	غير مباشر	
			٠.٤٧٥	٠.٥٩٢	كلي	
	**٩.٠٣٠	٠.٠٦٤	٠.٤١٣	٠.٥٨٢	مباشر	جهد عواطف غير حقيقية
			-	-	غير مباشر	
			٠.٤١٣	٠.٥٨٢	كلي	
تحمل ضغوط عبء العمل					نوع التأثير	المتغير الكامن
٠.٧٦٤	**١٢.٤٨٧	٠.٠٤٠	٠.٥١٧	٠.٤٩٦	مباشر	جهد عواطف حقيقية
			-	-	غير مباشر	
			٠.٥١٧	٠.٤٩٦	كلي	
	**٩.٧٢٦	٠.٠٤٥	٠.٤٠٢	٠.٤٣٧	مباشر	جهد عواطف غير حقيقية
			-	-	غير مباشر	
			٠.٤٠٢	٠.٤٣٧	كلي	

من جدول (١٣) والشكل (٣) يمكن صياغة المعادلات البنائية للنموذج في ضوء التقديرات المعيارية كما يلي:

R2 = 0.898	كفاءة الأداء = (٠.٢٢٢) × (تحمل الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي) + (٠.٣٥٣) × (تحمل ضغوط عبء العمل) + (٠.٢٨) × (جهد عواطف حقيقية) + (٠.١٦) × (جهد عواطف غير حقيقية)	١
R2 = 0.713	تحمل الضغوط المرتبطة بالهيكل التنظيمي = (٠.٤٧٥) × (جهد عواطف حقيقية) + (٠.٤١٣) × (جهد عواطف غير حقيقية)	٢
R2 = 0.764	تحمل ضغوط عبء العمل = (٠.٥١٧) × (جهد عواطف حقيقية) + (٠.٤٠٢) × (جهد عواطف غير حقيقية)	٣

العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية
أسامة إبراهيم علي القاضي

ويمثل النموذج البنائي لعلاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية والمستخرج من هذه البيانات المعروضة في الشكل التالي:



شكل رقم (٣)

يوضح النموذج البنائي لعلاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط

وكفاءة الأداء في البنوك المصرية

وفي ضوء هذه النتائج يمكن القول بصحة الفرض السادس بوجود نموذج بنائي يوضح علاقات التأثير والتأثر المباشر وغير المباشر بين كل من الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء في البنوك المصرية.

ومما سبق فقد تحقق الفرض السادس ويمكن تفسير ذلك كما يلي:

اعتمدت الدراسة على تحليل المسار لتقييم النماذج السببية من خلال دراسة العلاقات بين متغير تابع (كفاءة الأداء) ومتغيرين مستقلين (الجهد العاطفي)، (عمليات تحمل الضغوط). وباستخدام هذه الطريقة، يمكن تقدير كل من حجم وأهمية الروابط السببية بين المتغيرات. حيث أشارت النتائج إلى وجود نموذج بنائي للعلاقات بين جميع أبعاد المتغيرات المستقلة (عواطف غير حقيقية- عواطف حقيقية)، (تحمل ضغوط العمل المرتبطة بالهيكل التنظيمي- تحمل ضغوط عبء العمل). ينتج عن هذا النموذج آليات سببية؛

تنتج من خلالها المتغيرات المستقلة كل من التأثيرات المباشرة وغير المباشرة على
أبعاد المتغير التابع (الكفاءة- الجودة- الإبداع).
توصيات الدراسة.

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

- توجيه نظر القائمين على العمل البنكي عموماً وخاصة في المصارف الحكومية بوجه الخصوص بضرورة تحسين كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية والعمل على دعمه لديهم.
- توجيه نظر القائمين على العمل البنكي عموماً وخاصة في المصارف الحكومية بوجه الخصوص بضرورة تحسين الجهد العاطفي لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية والعمل على دعمه لديهم.
- توجيه نظر القائمين على العمل البنكي عموماً وخاصة في المصارف الحكومية بوجه الخصوص بضرورة تحسين عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية والعمل على دعمه لديهم.
- تصميم أنشطة وبرامج تدريبية تنمية كفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة.
- تصميم أنشطة وبرامج تدريبية تنمية الجهد العاطفي لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة.
- تصميم أنشطة وبرامج تدريبية تنمية عمليات تحمل الضغوط لدى العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة.
- تنفيذ دورات تدريبية حول كيفية التعامل مع الضغوط التي تواجه العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة وآلية التعامل معها.
- تنفيذ دورات تدريبية حول كيفية التعامل مع الجهد العاطفي التي تواجه العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة وآلية التعامل معها.
- تنفيذ دورات تدريبية حول كيفية التعامل مع مستويات ضعف كفاءة الأداء التي تواجه العاملين بالبنوك المصرية الحكومية المختلفة وآلية التعامل معها.

قائمة المراجع.

المراجع باللغة العربية.

- أحمد، إبراهيم عبد السلام (٢٠١٧)، أقر الهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية، *مجلة العلوم الاقتصادية*، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد (١٨)، المجلد (١).
- برهومة، ميسون عز الدين عبد القادر (٢٠١٩)، أثر الحوافز على أداء العاملين في القطاع العام: دراسة حالة على وزارة العمل في الأردن، *مجلة الإسراء للعلوم الإنسانية*، جامعة الإسراء، العدد (١).
- الجبوري، علي محمود كاظم والشجيري، داود حكرة حسن (٢٠١٨)، الجهد العاطفي لدى معلمي الصف الأول الابتدائي، *مجلة العلوم الإنسانية*، جامعة بابل، المجلد (٤)، العدد (٢٥).
- حسن، راوية محمد (٢٠١٨)، *إدارة الموارد البشرية*، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- خطاب، عايدة سيد (٢٠٢٠)، *الإدارة والتخطيط الإستراتيجي*، مكتبة دار المعرفة، القاهرة.
- سلوار، أبو القاسم يوسف، محمود، الصديق رحمة زياد (٢٠١٩)، دور الرقابة الإدارية في كفاءة الأداء الوظيفي بالقطاع الصناعي السوداني: (دراسة حالة شركة النيل للبهيات - بولاية الخرطوم)، *مجلة كلية العلوم الإدارية والمالية*، جامعة الخرطوم، المجلد (١)، العدد (٣).
- عبد المعطي، حسن مصطفى (٢٠٠٦)، *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها*، زهراء الشرق، القاهرة.
- كمال، هالة محمد (٢٠٢٠)، فعالية برنامج إرشادي تكاملي لتنمية المهارات الحياتية وأثره في تحسين مهارات التعامل مع الضغوط، *مجلة كلية التربية*، المجلد (٣٦)، العدد (١)، جامعة أسيوط.
- مناصرية، عمر (٢٠١٥)، الجهد العاطفي في الإدارة التربوية، *مجلة العلوم الاجتماعية*، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، العدد (٢١).
- موسى، محمد (٢٠١٨)، نموذج مقترح للقياس والإفصاح المحاسبي عن اختبارات تحمل الضغوط كأداة لإدارة المخاطر المصرفية: دراسة تطبيقية، كلية التجارة- *جامعة مدينة السادات*، العدد (١)، المجلد (٢).
- يوسف، مي محمد (٢٠١٧)، العلاقة بين عمليات تحمل الضغوط والإصابة بضغط الدم المرتفع لدى عينة من المرضى بضغط الدم: *مجلة الخدمة النفسية*، المجلد (١٠)، العدد (١).

المراجع باللغة الأجنبية.

- Davison G. C & Neal, J. M , **Abnormal psychology**. (6th Ed), New York. John Wiley & Sons, Inc. 2009
- Gavriel Meirovich, Creating a favorable emotional climate in the classroom, **The International Journal of Management Education**, (2012), Vol.10, Issue3, October. Association
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A. Is "service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, (2005), (69), 38-55.
- Killy, J. *The Executive Time and Stress: Management Program*, New Jersey. Alexander Hamilton institute, Inc, 2009.
- Korczynski, M. The contradictions of service work: call center as customer-oriented bureaucracy. In A. Sturdy, I. Grugulis, and H. Willmott (Eds.), *Customer Service: empowerment And Entrapment*, (2011), 97-101.
- Lazarus, R. S. & Folkman, s. **Stress Appraisal and Coping**, New York, Springer publishing comp, 2012.
- Pugh S. D. Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. **Academy of Management Journal**, (2002), 1018-1027.
- Taylor, S. **Health Psychology**, Boston: McGraw Hill, 2011