



Tikrit Journal of Administrative and Economics Sciences

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



Workplace spirituality and its role in reducing emotional exhaustion: An analytical study of the opinions of a sample of workers in the Al-Hayat companies in the city of Erbil

Nehayat saady Rahman*, razaw abdulkhaliq hussain, Barzan salih asaad

Administration and Economics/ Salahaddin University - Erbil

Keywords:

Spirituality Workplace, Emotional Exhaustion, Work Meaningful, Community of Sense, Values Organizational with Alignment.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 17 Jan. 2024
Accepted 17 Mar. 2024
Available online 30 Jun. 2024

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Nehayat saady Rahman

Administration and Economics/
Salahaddin University - Erbil



Abstract: The current research seeks to explain the nature and determine the level of the relationship and the inverse effect between workplace spirituality and emotional exhaustion in Al-Hayat Soft Drinks and Mineral Water Company - in the city of Erbil. This comes as an attempt to reduce or bridge the knowledge gap between the two research variables. To achieve this, the researchers distributed (87) questionnaires to a number of employees at Al-Hayat Soft Drinks Company in the city of Erbil. As for the number of questionnaires retrieved, it reached (83) questionnaires, and all of them were valid for statistical analysis, and the response rate reached (95.40%). After analyzing them statistically, the results concluded that there is an inverse and significant correlation between spirituality in the workplace and reducing the emotional exhaustion of employees. There is also a positive, significant and inverse effect of workplace spirituality in reducing employees' emotional exhaustion. On this basis, a number of recommendations were made, the most important of which is the necessity of working to invest in the spirituality of the workplace to develop the capabilities and skills of employees in a way that creates rational behaviors and leads to reducing emotional exhaustion in organizations in general and the organization under study in particular.

روحانية مكان العمل ودورها في الحد من الاستنزاف الشعوري دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة الحياة لمشروبات الغازية في مدينة أربيل

نهايت سعدي رحمان رازاو عبدالخالق حسين بارزان صالح اسعد
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة صلاح الدين- أربيل

المستخلص

يسعى البحث الحالي إلى تفسير طبيعة وتحديد مستوى العلاقة والتأثير عكسية بين روحانية مكان العمل والاستنزاف الشعوري في شركة الحياة لمشروبات الغازية والمياه المعدنية - في مدينة أربيل، ويأتي ذلك بوصفه محاولة لتقليل أو ردم الفجوة المعرفية بين متغيري البحث. وتحقيقاً لذلك قام الباحثون بتوزيع (87) استبانة على عدد من العاملين في شركة الحياة لمشروبات الغازية في مدينة أربيل. أما عدد الاستبانات المسترجعة فقد بلغ (83) استبانة وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي وبلغ نسبة الاستجابة بمعدل (95.40%). وبعد تحليلها إحصائياً توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عكسية ومعنوية بين الروحانية مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين. وكذلك وجود تأثير موجب ومعنوي وعكسي الروحانية مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين. وعلى هذا الأساس تم وضع عدد من التوصيات أهمها ضرورة العمل على استثمار روحانية مكان العمل لتطوير قابليات ومهارات العاملين بشكل الذي يخلق سلوكيات العقلانية ويؤدي إلى الحد من الاستنزاف الشعوري في المنظمات بشكل العام ومنظمة مبحوثة بشكل خاص.

الكلمات المفتاحية: روحانية مكان العمل، الاستنزاف الشعوري، العمل الهادف، الانتماء بالجماعة، التوافق بين قيم الفرد وقيم المنظمة.

المقدمة

يواجه العاملون في المنظمات تحديات عديدة، منها ما يرتبط بالبيئة الخارجية والبيئة الداخلية أيضاً، وما ينضج فيها من ظواهر تؤثر بدورها في قدرتهم على تحقيق توافق بين الجانب النفسي والوظيفي. وتعكس فكرة الروحانية في مكان العمل تشجيع المشاعر الإيجابية في بيئة العديد من المنظمات، مثل تنمية روح الفريق، وتطبيق العدالة والإنصاف والتسامح والإيثار في مكان العمل، وتطور في الاستجابة لحاجات الإنسان فهي تحفز العاملين داخلياً من خلال العمل الهادف وانتماء الجماعة ومشاركة العاملين في مهام مشتركة في تحقيق أهدافهم وحب الآخرين، وتمائل والتوافق قيمهم مع قيم المنظمة. وبالمقابل فإن غياب الروحانية في مكان العمل، يؤدي إلى ضغوط العمل، والارهاق، وانخفاض معدلات الدوام في العمل، وتطور مفهوم الذات السلبي، وقلة التركيز، وسلوك العمل السلبي، وتدني مستوى الإنتاجية. (Karakas, 2010: 89) وما نتج عن ذلك من تبلور لحالة الاستنزاف الشعوري من القضايا السلوكية الهامة بسبب أثاره السلبية في المستوى الفردي والتنظيمي والاجتماعي للأفراد، فإنه إحدى القضايا المهمة التي يجب الحد منها وصولاً إلى أداء المتوازن. تأسيساً على ما سبق فإن المحتوى العلمي لهذا البحث ستتناول الإطار العام للبحث ومنهجيته وفيما يأتي الجانب النظري، ويليه الجانب الميداني، وأخيراً الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: الإطار العام للبحث ومنهجيته

أولاً. مشكلة البحث: ظهر مفهوم الروحانية في مكان العمل كمتغير مهم في الدراسات الإدارية وعد من الموضوعات المعقدة وصعب الفهم لأن يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين.

(Smith & Rayment, 2006: 220)، لأن من الممارسات السلوكية الايجابية، وأثارت التطورات الأخيرة داخل العمل وخارجه تساؤلات بحثية عديدة حول سلوكيات العاملين، خصوصاً مع اشتداد المنافسة وتعدد المهام الوظيفية، وتلاحق تطورات والتغيرات السريعة في بيئة الأعمال، تلك التحديات المذكورة استدعت الحاجة الماسة من المنظمات إلى الاهتمام بالموارد البشري ومخرجاته، إذ أصبح المورد البشري يمثل أثمن وأندر الموجودات في بيئة الأعمال وذات أهمية حيوية ومفتاح ضمان بقاء المنظمة واستمرارية نجاحها وتوسعها، ومن هذا المنطلق مفهوم روحانية مكان العمل بعدها السمة المفقودة لحد ما في حياة المنظمات على إختلافها، والتي لا يزال فهمها في الواقع المنظمي محدوداً وغير كامل. لذلك يتطلب الدعم المستمر من قبل المنظمات وتبنيها مناخ عادل وإيجابي تنعكس نتائجه إيجابياً على مخرجات العاملين وسلوكياتهم الايجابية. لأنها تسهم في ترشيد سلوكيات العاملين وتحفزهم على ممارسة السلوكيات الطوعية والتقليل من الضغوط النفسية والسلوكيات المنحرفة لا سيما الاستنزاف الشعوري للعاملين. ويمكن ايجاز مشكلة البحث في عدد من الأسئلة وعلى النحو الآتي:

1. هل هناك وجود الأبعاد روحانية مكان العمل في الميدان المبحوث؟ وما هي مستوياتها؟
2. هل تتباين الأهمية الترتيبية لأبعاد روحانية مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري في الميدان المبحوث؟

3. هل هناك علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث؟ وأي من أبعاد الروحانية مكان العمل أكثر ارتباطاً وتأثيراً بالاستنزاف الشعوري؟

ثانياً. اهداف الدراسة: تمثل البحث الحالي محاولة نظرية وميدانية للإحاطة بالمسببات الرئيسية لمشكلة البحث والسعي لإيجاد حلول مناسبة للتساؤلات المثارة وهي تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

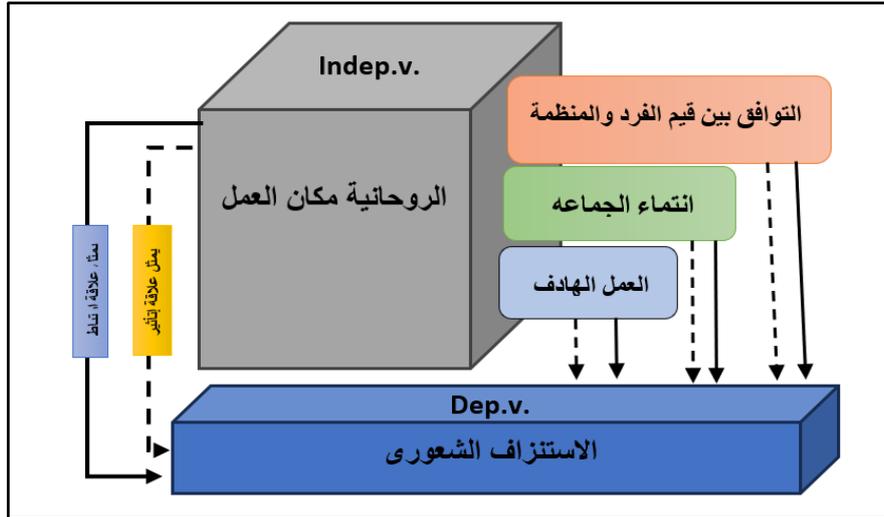
1. توحيد الجهود المعرفية فيما يتعلق بتراكم الفكري لروحانية مكان العمل والاستنزاف الشعوري.
2. بيان أهم أبعاد روحانية مكان العمل ومستوياتها.
3. التعرف على مستوى انتشار الاستنزاف الشعوري في الميدان المبحوث.
4. تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، وأي من أبعاد روحانية مكان العمل أكثر ارتباطاً وتأثيراً في الاستنزاف الشعوري.

ثالثاً. أهمية الدراسة:

1. تناوله موضوع يتسم بالحدثة في ميدان الإدارة، وهو روحانية مكان العمل من خلال تركيز على أبعادها والدور الذي تؤديه في الحد من والاستنزاف الشعوري.
2. تعد هذا البحث محاولة متواضعة لإعادة لفت الأنظار إلى أهمية علم السلوك التنظيمي في حقل الإدارة، وفي مجال علم النفس الايجابي.

3. تقديم مقترحات لميدان المبحوث بخصوص كيفية التحرك مستقبلاً لتحسين وزيادة روحانية مكان العمل وبما يناسب انخفاض مستويات ظاهرة الاستنزاف الشعوري للعاملين فيها.

رابعاً. المخطط الفرضي للبحث: في ضوء مشكلة البحث وتحقيق أهدافه تم بناء إنموذج فرضي يوضح العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (التمثلة بروحانية مكان العمل بأبعادها) (العمل الهادف، انتماء الجماعة، التوافق بين قيم الفرد وقيم المنظمة) (والمتغير المعتمد) (الاستنزاف الشعوري وكما هو موضح في الشكل رقم (1)).



شكل (1): المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحثون.

خامساً. فرضيات الدراسة: من أجل ايجاد اجابات المنطقية لأسئلة البحث الحالي وتحقيقاً لأهدافه فهناك فرضيتين رئيسيتين توضح العلاقة الارتباط وتأثير بين متغيرات البحث التي تنبثق من نموذج البحث التي تبنتها البحث، وعلى النحو الآتي:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط عكسية معنوية بين أبعاد الروحانية مكان العمل والاستنزاف الشعوري مجتمعة ومنفردة.

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** هناك تأثير عكسي بين أبعاد الروحانية مكان العمل والاستنزاف الشعوري مجتمعة ومنفردة.

سادساً. منهجية البحث: يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات والمعلومات وتحليلها كونه المنهج الملائم لوصف متغيراته وتحليل البيانات وقياسها للوصول إلى النتائج المنشودة وعلى النحو الآتي:

1. الاعتماد على الأدبيات المتوافرة من كتب ودوريات لبناء الإطار النظري للبحث الحالي، أما في الجانب الميداني فقد تم تصميم استمارة استبانة لجمع البيانات وتم مراعاة واقع الشركة المبحوثة وتضمنت الاستبانة ثلاثة محاور أساسية احتوى الأول، البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث وهم العاملين في الشركة المبحوثة وأحتوى الجزء الثاني على المقاييس المتعلقة بالمتغير المستقل وهو الروحانية مكان العمل، أما الجزء الثالث فقد خصص لمقاييس المتغير المعتمد وهو الحد من الاستنزاف الشعوري، معتمداً على مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح بين لا أتفق تماماً إلى أتفق تماماً وبدرجات تتراوح بين (1-5) لتحديد مستوى الاستجابة نحو فقرات الاستبانة. والجدول (1) يبين هيكل الاستبانة.

الجدول (1): هيكل الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الاسئلة	المقياس المعتمدة
الجزء الاول	المعلومات العامة	الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة.	4	من اعداد الباحثون

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الاسئلة	المقياس المعتمدة
الجزء الثاني	روحانية مكان العمل	العمل الهادف.	5	(خضير، 2016)
		الانتماء الجماعية.	5	(عشري، 2021)
		التوافق بين قيم الفرد وقيم المنظمة.	5	(El Nawajha, 2022)
الجزء الثالث		الاستنزاف الشعوري	10	(الحسناوي وابو شكير، 2019) (Rubino et al., 2013) (عثمان، 2022)

المصدر: من اعداد الباحثون.

2. الأساليب الاحصائية المستخدمة: استخدم البحث الحالي لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لتحليل إجابات المستجيبين لعينة البحث.
 - الوسط الحسابي لمؤشر عام لإجابات المستجيبين لعينة البحث.
 - الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت في الإجابات.
 - معامل الاختلاف لمعرفة التشتت داخل مجموعة من البيانات، لأن الاعتماد على الانحراف المعياري وحده لا يكفي لإعطاء المكانة واضحة عن التشتت، فضلاً عن نسبة الاتفاق.
 - معامل الارتباط لـ (Spearman) لتحديد نوع واتجاه العلاقة بين متغيرات البحث.
 - تحليل الانحدار Regression Analysis لمعرفة معنوية التأثير.
 - طريقة Stepwise لتحليل تباين تأثير أبعاد الروحانية مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري.
3. مجتمع البحث وعينته: لغرض إنجاز البحث ولتحقيق أهدافه والإجابة عن أسئلته تم تحديد شركة الحياة لمشروبات الغازية والمياه المعدنية في مدينة أربيل لتمثل المجتمع المكاني الكلي للبحث الحالي، وقد وقع اختيار الباحثون على العاملين في الشركة المبحوثة، وشملت أفراد العينة البالغ عددهم (600) فرد من العاملين، وقام الباحثون بتوزيع (87) إستمارة الإستبانة عليهم وقد تم استرجاع (83) استمارة وكانت جميعها الصالحة لتحليل، ونسبة الاستجابة على فقرات الاستبانة وصل إلى 95.40%.

4. حدود البحث:

- الحد الموضوعي: الروحانية مكان العمل دورها في الحد من الاستنزاف الشعوري.
- الحد المكاني: تم تطبيق البحث الحالي في عينة من العاملين في شركة الحياة للمشروبات الغازية والمياه المعدنية في مدينة أربيل.
- الحدود البشرية: توصف بالعاملين في شركة الحياة للمشروبات في مدينة أربيل.
- الحد الزمني: إمتدت الحدود الزمني للبحث من حزيران - 2023 لغاية كانون الاول 2023.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

يستعرض هذا الإطار محورين أساسيين للبحث هما:

أولاً. روحانية مكان العمل Spirituality Workplace: ويتناول الفقرات الآتية:

1. مفهوم روحانية مكان العمل وتعريفها: يشير (Alsalemi, 2022: 161) أن الروحانية مفهوم قديم بشكل مدهل منذ العصور القديمة، والفلسفة الروحية تهتم على تشجيع الحب والإيثار والمودة والتسامح بهدف تحقيق قيم الإنسانية وتحقيق قيم الذات. وينظر (Rego & pina, 2008: 59). إلى الروحانية

مكان العمل على أنها حالة نفسية تميز علاقة العاملين مع المنظمة وثبيت القيم الاجتماعية والتنظيمية والتي تسعى إلى توحيد الجهود التنظيمية والانسانية معاً. وبهذا الصدد الابتعاد عن سلوكيات العنف والتدمير النفسي ومراعاة لمشاعر الآخرين من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة في الوقت المناسب. ويرى (Burack, 1999) إن الروحانية في مكان العمل يتكون من ثلاثة مفاهيم هي التطوير والنمو الروحي والعقلي، وحل المشكلات بين الأشخاص، والتركيز على أدوات التطوير والتعليم المهمة للشخص. وينظر كل من (الحسناوي والفتلاوي، 2016: 19) إلى أن روحانية مكان العمل التي تجعل العاملين يؤدون عملهم بكل تودد وبحافز قوي على أنها مظهر من مظاهر السلوكيات الاخلاقية في جميع نواحي العمل. إذا أنها تعبير عن الحكمة والرحمة وجعل الاشخاص العاملين يؤدون واجباتهم على أحسن وجه. تأسيساً على ما سبق ولغرض بلورة مفهوم روحانية مكان العمل بشكل سليم سيتم عرض بعض الآراء والتصورات الخاصة للكتاب والباحثين وكما موضح في الجدول رقم (2).

الجدول (2): تعريف روحانية مكان العمل على وفق ترتيبها الزمني

ت	الباحث	التعريف
1	Mclean & Petchsawang, 2017: 216	حالة من الوعي الداخلي في أي شخص يدرك أفكاره وأفعاله لحظة بلحظة.
2	يوسفي وعروسي، 2018: 194	يهتم بتشجيع مشاعر الحب، والإيثار، والمودة، والاهتمام والانسانية بهدف تحقيق غرض أعلى وأعمق، وتطلع لخدمة الآخرين للحصول على أداء أعلى.
3	Otaye -Ebede, et al., 2019: 15	بأنها إيمان الشخص بأهمية العمل الذي يؤديه، وشعوره بالانتماء إلى فريق العمل، فضلاً عن انسجامه مع أهداف وقيم المنظمة.
4	عشري، 2021: 267	انها مجموعه من القيم والمشاعر التي تسعى للوصول الى مستويات عالية من الترابط واماكن عمل أكثر انسانية تعبر عن الذات.
5	عبدالشكور، 2023: 271	بأنها شعور داخلي نابع من القيم والمعتقدات التي يشعر فيها الفرد بأهمية العمل الذي يقوم به، والاحساس بالمجموعة التي يعمل معها، ومدى توافق قيمة الشخصية مع قيم المنظمة.

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على الادبيات السابقة.

من التعريفات أعلاه يرى الباحثون بأن الروحانية في مكان العمل عبارة عن مجموعة من القيم والمشاعر والمباني الانسانية بحيث يشعرون بأهمية وترابط في اماكن العمل ويؤديه إلى الاحساس بالجماعة، مما يسهم في تعزيز القابلية لحل المشكلات، ومواجهة التحديات، وتقليل شعور الاستنزاف لدى العاملين.

2. سمات الروحانية في مكان العمل: وفقاً (Giacalone & Jurkiewicz, 2003: 21) و (wong, 2003: 241) و (ALsalmi, 2022: 162) تتميز الروحانية في مكان العمل بمجموعة من السمات وهي:

- التعريف عن أنفسنا كواحدة من القيم الجوهرية التي تتعدى المواقع والاملاك .

- أصالة التركيز على الحكمة، والابتكار، والتحول .
- الرغبة في إحداث التغيير، المعنى والغرض، القصد في العيش باستقامة والرغبة في الحقيقة.
- القيام بعمل والسلوك القيادي والخدمة الآخرين.
- تجسيد قيم الإنسانية (النزاهة، والصدق، والحب، والعطف، والاحترام).
- وجود شعور قوي بالمجتمع والتأكيد على المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع والبيئة معا.
3. أهمية روحانية مكان العمل: ويرى كل من (النواجح، 2022، 78) و(الساعدي وخليل، 2018: 51) إن أهمية الروحانية في مكان العمل تتجلى في تحقيق منافع عديدة مثل: الابتكار، والمصادقية، والاستقامة، والنزاهة، والثقة، والانجاز الشخصي، والنمو المعرفي للفرد، مما يساهم في تعزيز القابلية لحل المشكلات، ومواجهة التحديات، وتقديم الأفكار المبدعة، والحلول المستمرة. وجدت دراسة (Alfrian, 2018)، (Gupta & Khatri, 2017) أن الروحانية في مكان العمل تأثيراً مباشراً وكبيراً في زيادة الرفاهية النفسية، تقوية الشغف الوظيفي، أي بمعنى المتعة في العمل واستعداد للمثابرة وبذل جهود أكبر. ويشير (Jurkiewicz & Giacalone, 2003: 13) إلى أن أهمية الفلسفة الروحانية في مكان العمل كونها تشجع مشاعلا الحب والاهتمام والإنسانية بهدف تحقيق الرضا الداخلي وتحقيق الذات وهو ما يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمات.
4. أبعاد الروحانية مكان العمل: وقد حدد (Williman., et al., 2003) مستويات الروحانية في مكان العمل بثلاثة مستويات، هي المستوى الفردي وتمثل المعنى في العمل، ومستوى المجموعة وتمثل الشعور بالانتماء للمجتمع، والمستوى التنظيمي وتمثل التوافق مع القيم التنظيمية. وكذلك بمراجعة العديد من الأدبيات السابقة للوقوف على أبعاد الروحانية مكان العمل اتضح أن غالبية هذه الأدبيات تتفق على أن هناك ثلاثة أبعاد أساسية، هي العمل الهادف، والعمل الجماعي والتوافق مع قيم المنظمة، وفيما يأتي توضيح لهذه الأبعاد على النحو الآتي:
- : & Purnamasari; 2014, Valiūnienė; 2014., al et Gupta; 2012, Francis; 2009, Pawar; 2006, Sheep; 2018, Pathak & Tiwari; 2018., al et Belwalkar; 2016., al et Fanggidae; 2016., al et Afsar; 2015, Amaliah. (2020 , Lata; 2020.,al et Amin; 2019 ,Steyn & Walt; 2019 ,Johnson; 2018.,al et Mi
1. العمل الهادف: (Work Meaningful): يعد الركن الأساسي للروحانية في مكان العمل على مستوى الفرد، وهو إنتاج لحركة العلاقات الإنسانية وتحقيق سعادة العاملين في مكان العمل من خلال زيادة احساسهم بالرضا في مكان العمل (عبدالله، 2021، 559).
2. الانتماء بالجماعة (الإحساس بالجماعة في العمل) (Community of Sense): يعد ثاني الركن الأساسي للروحانية في مكان العمل على مستوى الجماعة، أي إنه حالة من التفاعل والتشارك وإدراك بأهمية الترابط وانتماء مع مجموعه العمل. سعياً للوصول إلى تحقيق هدف المشترك (العلي، 2021: 258).
3. التوافق مع قيم المنظمة: Alignment with Organizational Values: يعد ثالث الركن الأساسي للروحانية في مكان العمل على مستوى المنظمة، وتعني نوع من الاتساق والتوافق وامتلاك العامل مجموعة من القيم التي تتطابق وتتسجم مع القيم السائد في المنظمة بعدّها جانب تنظيمياً مهماً في مكان العمل (8: Shrestha, 2016).

ثانياً. الاستنزاف الشعوري **Emotional Exhaustion**: ويتناول الفقرات الآتية:

1. مفهوم والتعريف الاستنزاف الشعوري: يعد الاستنزاف الشعوري أحد العوامل الحرجة في تشكيل وتكوين السلوك التنظيمي الأفراد داخل المنظمات فضلاً عن السلوك الاجتماعي والنفسي لهؤلاء الأفراد. ويرى (Qureshi & Sajjad, 2015) "يظهر لدى العاملين كخسارة بالمشاعر، والاهتمام، الثقة والروح (الفتلاوي، 2018: 9)، وفي السياق ذاته أكد لاحظ (Nauman, et al., 2018: 231) "إن الاستنزاف الشعوري قضية مهمة في حد ذاتها وذلك لجدل العديد من الباحثين بأن الاستنزاف الشعوري هو البعد الأكثر أهمية للظاهرة الأكبر المتمثلة في الاحتراق النفسي للموظف، فضلاً عن ارتباط الاستنزاف الشعوري بالنتائج الصحية السلبية والانخفاض في الأداء الوظيفي، كما إن هناك أدلة على أن الاستنزاف على المستوى الفردي قد يصبح ظاهرة على مستوى المنظمة من حيث امكانية انتشاره إلى الموظفين الآخرين"، في حين (Farmer, 2013: 5) يشير بأن الاستنزاف الشعوري يعني "عدم وجود مشاعر إيجابية أو تعاطف أو احترام للعملاء" (الدليمي وعبدالله، 2020: 319).

تعريف الاستنزاف الشعوري: هناك تعريفات كثيرة للاستنزاف الشعوري حسب وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين، على تأملاتهم وتجاربهم ومن زوايا ومنطلقات متعددة، يمكن عرض مجموعة من التعاريف وكما موضح في الجدول أدناه:

جدول (3): تعريف الاستنزاف الشعوري على وفق المنظور الزمني

ت	الباحث	التعريف
1	Baba, et al., 2009: 25	حالة مزمنة من نصب المشاعر او الاجهاد النفسي الناتج عن التعرض المتكرر لضغط العمل ويرتبط بأعراض متزامنة متمثلة بالقلق والتعب والشكاوى النفسية والبدنية المرتبطة بالعمل.
2	أبو موسى، كلاب، 2012: 23	الذي يعني أن يشعر الفرد بكونه متعباً ومجهداً الى درجة كبيرة، ومستنزفاً في عاطفته وذهنه ووجدانه.
3	Jensen, 2014: 499	شعور الافراد بالإفراط العاطفي والتعب الشديد والانهاك والشعور بفقدان الطاقة والغرق التام من الناحية العاطفية والجسدية.
4	Tuithof, et al., 2017: 8	هو كحالة ذهنية سلبية مرتبطة بالعمل تحدث نتيجة الاستجابة لمطالب العمل المرتفعة والضغوط الزائدة، إذ يتسبب بآثار صحية حادة على العاملين ما يعد الاستنزاف الشعوري المصدر الاساسي للاحتراق.
5	Chen, et al., 2020: 2	انه المطالب العاطفية المفرطة للمنظمة على الفرد أثناء التفاعل بين الاشخاص، والتي لا يستطيع الفرد إدارتها، مما يؤدي إبل استنزاف الموارد العاطفية لديه.

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على الادبيات السابقة.

واستناداً إلى ما سبق يرى الباحثون بأن الاستنزاف الشعوري هي حالة استنفاد طاقة العامل ونقص الموارد العاطفية الناتجة عن التفاعل مع آخرين ويتميز بالتوتر والاجهاد وعواطف العمل المنخفضة للغاية ونقص المساهمة العقلية".

2. عناصر الاستنزاف الشعوري:

حدد (أبو شكير، 2018: 79) عناصر الاستنزاف الشعوري كالآتي:

- ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في المنظمات التي يعملون فيها.
- ظاهرة النفسية تصيب الموظفين ومتمثلة بالتعب والارهاق النفسي وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل.
- يقيد طموحات الفرد وتحديد توجهاته الابداعية والابتكارية.
- تنعكس آثاره على الفرد وعلى المنظمة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المنظمة.

3. آثار الاستنزاف الشعوري على الفرد والمنظمة: **Effects Of Emotional Exhaustion On****The Individual And Organization**

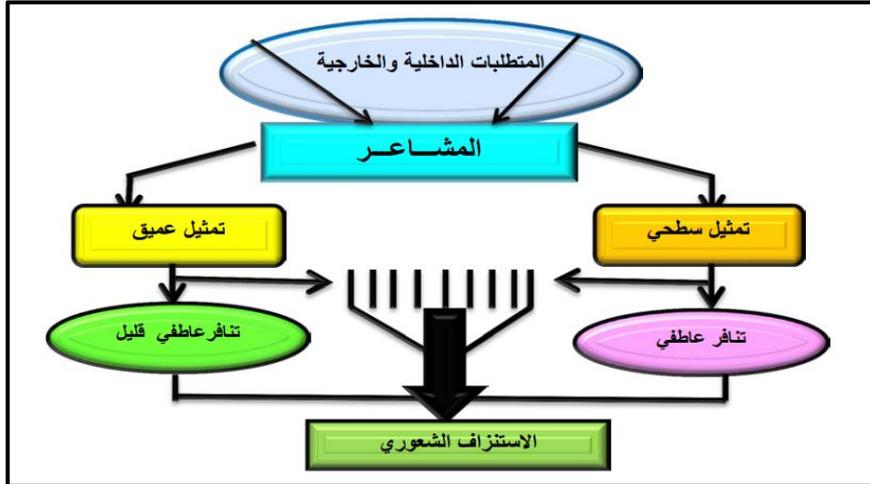
إن الاستنزاف الشعوري انعكاسات وعواقب سلبية على كل من الفرد والمنظمة إذ أكد (Chen & Chen, 2012: 534) "أن للاستنزاف الشعوري أضرار متعددة فالضرر الأول يتعلق بالموظفين أنفسهم كالصداع والأرق والشعور بالاكتئاب والحالة العصبية أما الضرر الثاني فيتعلق بالمنظمة على سبيل المثال الموظفون لا يستطيعون التعامل مع الوظائفهم وإنخفاض أو تناقص مستوى المشاركة الوظيفية". أشار (Rubino, et al., 2013: 74) "وكذلك يمكن عدّه مؤشراً للإجهاد المزمن ويرتبط بمشاعر الإحباط والقلق". وضح (Richter, et al., 2015: 104) "إلى التأثيرات السلبية في مجال العمل كالتدهور في جودة الخدمة وارتفاع معدل دوران الوظائف والتغيب عن العمل وانخفاض الروح المعنوية". فقد ذكر (Raman, et al., 2016: 25) "على أن الاستنزاف الشعوري يمكن أن يؤدي إلى انحراف الموظفين في مكان العمل.

4. أسباب الاستنزاف الشعوري **Causes Emotional Exhaustion of**: ينبثق الاستنزاف

الشعوري عندما يعمل الفرد بانتظام تحت الضغط الناتج عن التفاعلات الشخصية وظروف العمل (Wu & Hu, 2009: 999)، بينما أشار (Kanten & Yesiltas, 2015: 13699) إلى "أن الاستنزاف الشعوري ناتج عن حالة من الاكتئاب والافتقار الشعوري والضغط البيئية السائدة وهناك سببان معقدان يؤديان إليه أولهما الاضطراب الوظيفي المتزايد الذي يمكن أن ينتج عنه التنافر الشعوري والثاني هو استنزاف الموارد العقلية من خلال جهود عملية التنظيم الشعوري"، في حين لاحظ (Nauman, et al., 2018: 4) "أن تعرض المرؤوسين للقيادة الاستبدادية يؤدي إلى الاستنزاف طاقتهم وزيادة الاستنزاف الشعوري وتناقص الرضا عن الحياة". كما نجد أن هناك العديد من العوامل التنظيمية والفردية تؤدي إلى الاستنزاف الشعوري:

أ. العمل الشعوري (العاطفي) **Emotional Labor**: إن المطالب الشعورية لحجب المشاعر

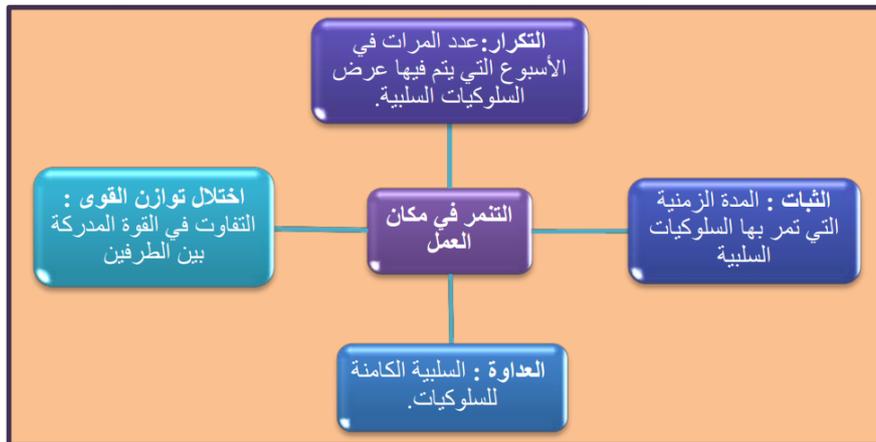
والعواطف من الظهور كانت سبباً رئيساً في الجهد النفسي القوي، والذي بدوره جعل المطالب الشعورية تكون مرهقة في الأصل، وقد وجدت الدراسات الاختبارية أن العمل العاطفي مرتبطة بالاستنزاف الشعوري (Peng, et al., 2010: 780). أما ذكر كل من (Wharton, 2009: 231) و(Whiting, et al., 2011: 315) "إن الموظفين يبذلون جهوداً متواصلة لعرض المشاعر المناسبة والالتزام بمتطلبات الوظيفة واستبدال الموارد العاطفية الداخلية بأداء العمل وبذلك سيستخدمون الطاقة تدريجياً ويشعرون بالتعب النفسي، أي الاستنزاف الشعوري" (أبو شكير، 2018: 9) و(عثمان، 2022: 434).



شكل (2) الاستنزاف الشعوري والتعبيرات العاطفية

المصدر: العزني، سعد، على، حمود، و ابراهيم، خليل، "التوهجات الشعورية للفرد والاستنزاف الشعوري في المنظمات (تطوير أساسيات الفلسفة والتفكير في السلوك التنظيمي)"، المجلد 19، العدد 70، ص19، 2013.

ب. **التنمر في مكان العمل Workplace bullying**: عرف (Einarsen et al., 2003: 80) التنمر في مكان العمل بأنه عملية متصاعدة يصطدم فيها فرد بمستوي أعلى في المنظمة بفرد بمركز أدنى ويصبح هدفاً لأفعال اجتماعية سلبية منهجية، كما إن التنمر في العمل يعني التحرش أو الأساءة أو استبعاد اي فرد اجتماعيا أو التأثير سلبا علي مهام عمل فرد ما , ولكي يتم تطبيق التنميط (أو المضايقة) للتسمية على نشاط معين يجب أن يحدث بشكل متكرر ومنتظم (اسبوعياً) وعلى مدى فترة زمنية (سنة الشهر)، وعليه يمكن تحديد أربع سمات التنمر في مكان وتمثل ب (التكرار، الثبات، العداوة، اختلال توازن القوى). (أبو شكري، 2018: 82) ويمكن توضيحها في الشكل الآتي:



شكل (3) سمات التنمر في مكان العمل

المصدر: أبو شكير، زهراء، جمال صبري، " الدور المعدل للاستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، ص 82، 2018.

ج. **الصراع بين الأسرة والعمل Family Conflict And Work**: (أبو شكير، 2018: 83) يعرف الصراع بين الأسرة والعمل بأنه وضع تعارض فيه متطلبات العمل وأدوار الأسرة. وعرف أيضا

بأنه شكل من أشكال الصراع فيما بين الأدوار تتحول فيه الضغوط من مجالات العمل والأسرة بشكل متبادل، كما تعد بأنه الضغوط المرتبطة بالتورط في أدوار عدة (أي دور العمل ودور خارج العمل) **د. ضغوط العمل Load Work**: أشار (Halbesleben, 2009: 118) "إلى أن الضغط الناجم عن العمل بوجبات يؤدي مع مرور الوقت إلى الاستنزاف الشعوري فعند دراسة الاختلافات في العواقب النفسية بين الممرضات اللاتي عملن نوبات لمدة 8 ساعات أو 12 ساعة تبين أن الممرضات العاملات في نوبات مدتها 12 ساعة يملن إلى الزيادة الاجهاد المزمن والقلق واضطرابات النوم فضلاً عن تعطيل الحياة الاجتماعية والأسرية وهذا بدوره يؤدي الي الاستنزاف. وتجدر الإشارة الى أن هناك أسباب أخرى لها أثر بالغ في ظهور الاستنزاف الشعوري، كالتغيرات الديموغرافية والشخصية والدعم الاجتماعي حيث لها دور في مشاعر الاستنزاف كذلك النوع الاجتماعي قد يكون سبباً للاستنزاف، كما إن شعور الموظفين بسوء المعاملة من قبل المشرفين يجعلوهم في حالة من الاستنزاف الشعوري، وهناك الكثير من العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالاستنزاف.

المحور الثالث: الإطار الميداني

أولاً. وصف مجتمع البحث: في عام 2006، تم تأسيس شركة الحياة لإنتاج المشروبات الغازية والمعدنية المحدودة (AHC) في أربيل، إقليم كردستان العراق. متخصصة في تعبئة وتوزيع المشروبات الغازية والمياه المعدنية. شركة الحياة هي الامتياز الحصري لشركة PEPSICO INTERNATIONAL (PCI) في إقليم كردستان. وحصلت مؤخراً على جائزة كاليب برادهام الفضية والذهبية لتمييز في الجودة من الشركة (PCI). ويعمل بها فريق من حوالي 600 موظف. تبلغ مساحة منشأة إنتاج AHC 167000 متر مربع مع مخطط أرضي للمصنع مصمم لزيادة الأداء والكفاءة في عمليات التعبئة، واستيعاب تدابير خفض التكاليف المختلفة لتعزيز الإنتاجية والربحية. لديها ثلاثة خطوط إنتاج يمكنها إنتاج خمسة أنواع من العبوات (الزجاجات، 2 غلب، PET 2). تم استيراد هذه الخطوط من ألمانيا وفرنسا بمعايير جودة عالية. فضلاً عن التميز في عمليات المصنع، تقوم AHC بتشغيل واحد من أكبر أساطيل سيارات التوزيع في المنطقة، مما يضمن تسليم منتجاتها في الوقت المناسب لضمان استمرار نجاحها باستخدام قناتين رئيسيتين للتوزيع - ثلاثة توزيع مباشر للمبيعات (رئيس- مكتب في أربيل، فروع في السليمانية ودهوك) وأربعة عشر وكالة مبيعات.

ثانياً. وصف عينة البحث: وتمثلت عينة البحث من العاملين بشركة الحياة للمشروبات الغازية والمياه المعدنية في مدينة أربيل، لغرض اختبار فرضيات البحث. وتم استخدام أسلوب المعاينة من خلال الحصر الشامل وبعد توزيع الاستبانة وتم ارجاع (83) وكانت جميعها الصالحة للتحليل أي إن نسبة الاستجابة بلغت (95.40%) من مجموع الاستبانات الموزعة.

ثالثاً. وصف الخصائص الشخصية للمستجيبين: تمثل نتائج التحليل في الفقرات الآتية وصفاً للخصائص الشخصية للأفراد المستجيبين وبموجب البيانات المستمدة من استمارة الاستبانة والتي وزعت على أفراد العينة وكما في الجدول رقم (4):

جدول (4): وصف الخصائص الشخصية للمستجيبين

العوامل	توزيع الأفراد المستجيبين	
	ذكر	أنثى
الجنس	46	37
	55.4%	44.6%
		المجموع
		83
		100%

توزيع الأفراد المستجيبين					العوامل
المجموع	51 سنة فأكثر	41 – 50 سنة	31 – 40 سنة	21 – 30 سنة	
83	10	25	25	23	العمر
%100	%12	%30.1	%30.1	%27.7	
المجموع	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	اعدادية فما دون	التحصيل الدراسي
83	3	14	36	30	
%100	%3.6	%16.9	%43.4	%36.1	
المجموع	11 سنوات فأكثر	6-10 سنة	3 – 5 سنة	2 سنوات فما دون	عدد سنوات الخدمة
83	15	41	12	15	
%100	%18.1	%49.4	%14.5	%18.1	

المصدر: من إعداد الباحثون

1. **الجنس:** يشير الجدول رقم (4) إلى أن نسبة الذكور في الشركة المبحوثة هي (55.4%)، أما نسبة الإناث هي (44.6%)، مما يشير إلى أن معظم العاملين في الشركة المبحوثة هم من الذكور.
 2. **العمر:** يوضح الجدول رقم (4) توزيع المستجيبين على وفق سمة العمر، إذ تبين أن أعلى نسبة من الأفراد كانت من بين الفئة العمرية (31-40 سنة) و(41-50 سنة) واللذان بلغتا نسبتهما (30.1%)، وتلتها نسبة (27.7%) للفئة العمرية (21-30 سنة)، وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) ونسبة بلغت (12%). مما يدل على أن غالبية المستجيبين في الشركة المبحوثة هم من الفئة العمرية المتوسطة والتي لديهم الخبرة والقدرة على التكيف واستجابة أكثر مع التغيرات البيئية.
 3. **التحصيل الدراسي:** يتبين من المعلومات في الجدول رقم (4) أن توزيع المستجيبين حسب سمة التحصيل الدراسي بأن غالبية الأفراد المستجيبين هم من الذين يمتلكون مؤهلات أكاديمية ومن حملة شهادة دبلوم والتي بلغت (43.4%) في حين كان نسبة الحاصلين على شهادة اعدادية فما دون (36.1%)، وجاءت نسبة شهادة بكالوريوس (16.9%)، وجاءت بالمرتبة الأخيرة حاملي شهادات عليا إذ بلغت (3.6%).
 4. **عدد سنوات الخدمة:** يوضح الجدول رقم (4) أن النسبة الكبرى من الأفراد المستجيبين لديهم خدمة إجمالية في العمل الوظيفي تقع بين (6-10 سنة) والتي شكلت نسبتهم (49.4%)، ثم تلتها فئة (2 سنة فما دون) و(11 سنوات فأكثر) حيث بلغتا نسبة (18.1%)، ومن ثم الأفراد الذين لهم خدمة (3 – 5 سنة) تأتي بالمرتبة الأخيرة، حيث بلغت (14.5%).
- رابعاً. **وصف وتشخيص متغيرات البحث:** يستعرض هذا المحور وصف متغيرات البحث عبر تحليل آراء الأفراد المستجيبين، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية مثل: التوزيع التكراري، والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ونسبة الاتفاق، ويتطرق المبحث إلى وصف أبعاد الروحانية في مكان العمل، ووصف الاستنزاف الشعوري، ولتحديد مستويات الوصف على وفق قيم مقياس ليكرت الخماسي الذي اعتمده البحث الحالي فقد تم حساب الفئات لتلك المستويات استناداً إلى حساب المدى لأوزان ذلك المقياس حيث تبين أن المدى يساوي (0.80)، وبذلك تكون المستويات المعيارية لوصف المتغيرات كما موضحة في الجدول رقم (5).

الجدول (5): المستويات المعيارية لوصف المتغيرات

التقدير	الفئة للوسط الحسابي	ت
مستوى ضعيف جداً	1.79 – 1	1
مستوى ضعيف	2.59 – 1.80	2
مستوى مقبول	3.39 – 2.60	3
مستوى جيد	4.19 – 3.40	4
مستوى جيد جداً	5 – 4.20	5

المصدر: عبدالفتاح، عز حسين، (2017)، مقدمة في احصاء الوصفي والاحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS، ط3، الخوارزمية العلمية، جدة، السعودية، ص 35.

1. وصف وتشخيص متغيرات أبعاد الروحانية في مكان العمل:

يستعرض هذا المحور وصف متغيرات البحث عبر تحليل آراء الأفراد المستجيبين، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية مثل: التوزيع التكراري، والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ونسبة الاتفاق، وعلى النحو الآتي:

أ. وصف بعد العمل الهادف: تشير إجابات المستجيبين في الجدول رقم (6) إلى التوزيعات التكرارية

والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (X5-X1) والخاصة بوصف آراء المستجيبين تجاه وصف بعد العمل الهادف والتي تميل إلى الاتفاق وبمستويات مقبولة، إذ تشير النسب وبحسب المؤشر الكلي إلى أن (40.48%) من الأفراد المستجيبين متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل نسبة (46.99%) غير متفقين مع هذا البعد، وبلغ نسبة الاتفاق (61.40%)، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (1.303). وهذا يعطي مؤشراً على اتفاق العينة على توافر بعد العمل الهادف لدى الشركة المبحوثة وبمستويات مقبولة.

وكانت أعلى نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي للعبارة (X5) بنسبة (68.92%)، وبوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري بلغ (1.382)، مما يدل على شعور العاملين بالراحة النفسية والمتعة في العمل.

في حين أن أقل نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي للمؤشر (X1) والتي بلغت (55.66%)، وبوسط حسابي بلغ (2.78) وانحراف معياري بلغ (1.397)، والتي تشير إلى يرى إن العمل الذي يقوم به العاملون ذو معنى وقيمة.

ب. وصف بعد الانتماء للجماعة: تشير معطيات الجدول رقم (6) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط

الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (X10-X6) والخاصة بوصف آراء المستجيبين تجاه وصف الانتماء للجماعة والتي تميل إلى الاتفاق وبمستويات مقبولة، إذ تشير النسب وبحسب المؤشر الكلي إلى أن (42.65%) من الأفراد المستجيبين متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل نسبة (44.58%) غير متفقين مع مضمون عبارات هذا البعد، وبلغ نسبة الاتفاق (60.29%)، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (1.333). وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تميل إلى التركيز على بعد الانتماء للجماعة وبمستويات مقبولة.

وكانت أعلى نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي للعبارة (X7) والتي بلغت (63.37%)، وبوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري بلغ (1.305)، وهذا يشير إلى امتلاك الشركة المبحوثة لثقافة تنظيمية تشجع العاملين على الشعور بحرية في التعبير عن آرائهم.

في حين أن أقل نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي للمؤشر (Y7) والتي بلغت (75.47%)، وبوسط حسابي بلغ (3.77) وانحراف معياري بلغ (1.134) ومعامل اختلاف بلغ

(36.05%)، والتي تشير إلى وجود فرق ايجابي واضح بين عمل العاملين والشعور كعائلة واحدة في مكان عملهم.

ج. وصف بعد توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة: تشير معطيات الجدول رقم (6) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (X15-X11) والخاصة بوصف آراء المستجيبين تجاه وصف بعد توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة والتي تميل إلى الاتفاق وبمستويات مقبولة، إذ تشير النسب وبحسب المؤشر الكلي إلى أن (31.33%) من الأفراد المستجيبين متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل نسبة (53.98%) غير متفقين مع مضمون عبارات هذا البعد، وبلغ نسبة الاتفاق (55.23%)، وجاء ذلك بوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (1.304). وهذا يدل على أن الشركة المبحوثة تميل إلى بعد توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة وبمستويات مقبولة.

وكانت أعلى نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي لعبارتي (X11) و(X12) واللتان بلغتا (57.11%)، وبوسط حسابي بلغتا (2.86) وبانحراف معياري بلغتا (1.117) و(1.299) تواليًا. واللتان تشيران إلى اهتمام الشركة بالعاملين الذين تكون مواردها المادية شحيحة، وتتجسم الأهداف الشخصية للموظفين مع أهداف المنظمة.

في حين أن أقل نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي للمؤشر (X15) والتي بلغت (51.81%)، وبوسط حسابي بلغ (2.59) وبانحراف معياري بلغ (1.335)، والتي تشير إلى اهتمام الشركة بتحقيق العدالة بين العاملين بها دون تمييز.

جدول (6): وصف أبعاد الروحانية في مكان العمل

نسبة الاتفاق (%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		13
			1		2		3		4		5		
			%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	
55.66	1.397	2.78	19.28	16	37.35	31	3.61	3	25.30	21	14.46	12	X1
58.55	1.228	2.93	3.61	3	50.60	42	12.05	10	16.87	14	16.87	14	X2
62.41	1.120	3.12	3.61	3	31.33	26	28.92	24	21.69	18	14.46	12	X3
61.45	1.386	3.07	6.02	5	46.99	39	7.23	6	13.25	11	26.51	22	X4
68.92	1.382	3.45	6.02	5	30.12	25	10.84	9	19.28	16	33.73	28	X5
61.40	1.303	3.07	7.71		39.28		12.53		19.28		21.20		المعدل
			46.99				40.48						
60.00	1.379	3.00	15.66	13	31.33	26	6.02	5	31.33	26	15.66	13	X6
63.37	1.305	3.17	7.23	6	36.14	30	8.43	7	28.92	24	19.28	16	X7
61.20	1.319	3.06	14.46	12	22.89	19	21.69	18	24.10	20	16.87	14	X8
56.87	1.264	2.84	12.05	10	39.76	33	12.05	10	24.10	20	12.05	10	X9
60.00	1.397	3.00	16.87	14	26.51	22	15.66	13	21.69	18	19.28	16	X10
60.29	1.333	3.01	13.25		31.33		12.77		26.02		16.63		المعدل
			44.58				42.65						
57.11	1.117	2.86	1.20	1	54.22	45	14.46	12	18.07	15	12.05	10	X11
57.11	1.299	2.86	12.05	10	39.76	33	14.46	12	18.07	15	15.66	13	X12
54.22	1.357	2.71	20.48	17	33.73	28	14.46	12	16.87	14	14.46	12	X13
55.90	1.412	2.80	22.89	19	25.30	21	18.07	15	16.87	14	16.87	14	X14
51.81	1.335	2.59	21.69	18	38.55	32	12.05	10	14.46	12	13.25	11	X15
55.23	1.304	2.76	15.66		38.31		14.70		16.87		14.46		المعدل
			53.98				31.33						

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

2. وصف متغير الاستنزاف الشعوري: تشير إجابات المستجيبين في الجدول رقم (7) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (Y10-Y1) والخاصة بوصف آراء المستجيبين تجاه وصف متغير الاستنزاف الشعوري والتي تميل إلى الاتفاق وبمستويات مقبولة، إذ تشير النسب وبحسب المؤشر الكلي إلى أن (44.34%) من الأفراد المستجيبين متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل نسبة (36.27%) غير متفقين مع مضمون عبارات هذا المتغير، وبلغ نسبة الاتفاق (62.17%)، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (1.210). وهذا يشير إلى أن الشركة المبحوثة تميل إلى التركيز على متغير الاستنزاف الشعوري وبمستويات مقبولة.

وكانت أعلى نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا المتغير هي للعبارة (Y9) والتي بلغت (77.35%)، وبوسط حسابي (3.87) وبالانحراف المعياري (1.033)، وهذا يشير إلى امتلاك العاملين ما يكفي من الطاقة لممارسة أنشطتهم الترفيهية بعد انتهاء يوم العمل. في حين أن أقل نسبة اتفاق على مستوى عبارات هذا البعد هي للعبارة (Y1) والتي بلغت (52.05%)، وبوسط حسابي بلغت (2.60) وبالانحراف معياري (1.278)، والتي تشير إلى شعور العاملين بالتعب قبل وصولهم إلى العمل.

جدول (7): وصف متغير الاستنزاف الشعوري

العبارات	اتفق بشدة		لا اتفق بشدة		محايد		اتفق		اتفق بشدة		نسبة الاتفاق (%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	5		1		3		4		5				
	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.			
Y1	9.64	8	20.48	17	13.25	11	19.28	16	9.64	8	52.05	1.278	2.60
Y2	14.46	12	20.48	17	9.64	8	21.69	18	14.46	12	55.18	1.384	2.76
Y3	12.05	10	9.64	8	38.55	32	25.30	21	14.46	12	56.14	1.173	2.81
Y4	13.25	11	3.61	3	26.51	22	14.46	12	42.17	35	66.99	1.120	3.35
Y5	19.28	16	2.41	2	33.73	28	25.30	21	19.28	16	63.86	1.173	3.19
Y6	10.84	9	21.69	18	19.28	16	26.51	22	21.69	18	56.14	1.302	2.81
Y7	9.64	8	10.84	9	38.55	32	15.66	13	25.30	21	56.87	1.204	2.84
Y8	10.84	9	7.23	6	9.64	8	43.37	36	28.92	24	65.30	1.025	3.27
Y9	26.51	22	6.02	5	2.41	2	16.87	14	48.19	40	77.35	1.033	3.87
Y10	24.10	20	20.48	17	0.00	0	3.61	3	51.81	43	71.81	1.406	3.59
المعدل	15.06		12.29		19.40		29.28		15.06		62.17	1.210	3.11
	44.34		36.27										

المصدر: إعداد الباحثون على وفق نتائج التحليل الاحصائي

خامساً. اختبار مخطط البحث وفرضياته:

1. اختبار فرضية الارتباط: يتطرق هذا المحور إلى تشخيص درجة الترابط بين المتغير المستقل (الروحانية في مكان العمل) والمتغير المعتمد (الاستنزاف الشعوري) والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط عكسية معنوية بين ابعاد الروحانية مكان العمل والاستنزاف الشعوري مجتمعة ومنفردة) وتشخيص عواملها بهدف اختبارها على مستوى الكلي والجزئي، إذ تم استخدام معامل

الارتباط البسيط والمتعدد بطريقة (Pearson) بعده الأداة الإحصائية المناسبة للتعرف على علاقات الارتباط بين متغيري البحث ذات البيانات الوصفية منها وسيتم التحقق من مدى صحة تلك الفرضية وذلك كما يأتي:

أ. **العلاقة بين الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري على المستوى الكلي في الشركة المبحوثة:** بينت نتائج تحليل معامل الارتباط بين متغيري البحث وحسب المؤشر الكلي الموضحة في الجدول رقم (8) وجود علاقة معنوية وموجبة بين المتغيرين وعلى مستوى الكلي وبمستويات جيدة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين متغير الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري إلى (0.470^{**}) وعند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغت قيمة الاحتمالية إلى (0.00) إذ تؤكد هذه النتيجة أن هنالك تلازماً بين المتغيرين مما يمكن معه الاستنتاج بأن زيادة اعتماد الشركة المبحوثة على الروحانية في مكان العمل يؤدي إلى حد من الاستنزاف الشعوري،
جدول (8): العلاقة بين الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري على المستوى الكلي للشركة المبحوثة

الاستنزاف الشعوري (Y)		المتغير المعتمد
		المتغير المستقل
القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل الارتباط	الروحانية في مكان العمل (X)
0.000	0.470**	

** العلاقة معنوية عند مستوى (0.01) N= 83

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

ب. **علاقة كل بعد من أبعاد الروحانية في مكان العمل منفردة والاستنزاف الشعوري في الشركة المبحوثة:** ولغرض الوصول إلى مؤشرات تفصيلية حول اتجاه وطبيعة العلاقة بين أبعاد الروحانية في مكان العمل المتمثلة ب (العمل الهادف والانتماء للجماعة وتوافق قيم الفرد مع قيم المنظمة) والاستنزاف الشعوري وفي ضوء الفرضية الرئيسية الأولى على مستوى الجزئي فقد تم تحليل العلاقات على النحو الآتي:

❖ **العمل الهادف والاستنزاف الشعوري:** تُشير نتائج الجدول رقم (9) إلى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين العمل الهادف والحد من الاستنزاف الشعوري، لأن قيمة معامل الارتباط البالغة (0.449^{**}) ، وبقية احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01) .

❖ **الانتماء للجماعة والاستنزاف الشعوري:** توضح نتائج الجدول رقم (9) وجود علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين الانتماء للجماعة والحد من الاستنزاف الشعوري ويدعم ذلك قيمة معامل الارتباط البالغة (0.261^{**}) ، وبقية احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) ، وتدل هذه النتائج على أنه توافر الانتماء للجماعة يسهم في الحد من الاستنزاف الشعوري في الشركة المبحوثة.

❖ **توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة والاستنزاف الشعوري:** وتُشير نتائج الجدول رقم (9) إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة معنوية بين توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة والحد من الاستنزاف الشعوري، ويستدل ذلك عبر قيمة معامل الارتباط البالغة (0.435^{**}) ، وبقية احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01) .

جدول (9): نتائج تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري في الشركة المبحوثة

القرار الاحصائي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الاستنزاف الشعوري	المتغير المعتمد / المتغير المستقل
معنوية	0.000	0.449**	العمل الهادف
معنوية	0.000	0.261*	الانتماء للجماعة
معنوية	0.000	0.435**	توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة

** علاقة معنوية عند مستوى (0.01) * علاقة معنوية عند مستوى (0.05) N= 83

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS. ويتضح من الجدول رقم (9) أن بعد العمل الهادف له أقوى علاقة معنوية مقارنة بالعلاقات الأخرى والتي بلغت معامل ارتباطها (0.449**) تليه توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة بقيمة (0.435**) ثم الانتماء للجماعة بقيمة (0.261*)، وبذلك فإن نتائج تحليل الارتباط على المستوى الجزئي تدعم وبقوة نتائج تحليل الارتباط بين متغيري البحث، وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه: (توجد علاقة ارتباط عكسية معنوية بين ابعاد الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري مجتمعة ومنفردة) لأن كلما زادت الروحانية في مكان العمل في الشركة المبحوثة انخفض الاستنزاف الشعوري لدى العاملين في الشركة المبحوثة.

2. اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة وتحليلها: لاختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على " هناك تأثير عكسي بين ابعاد الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري مجتمعة ومنفردة"، تم استخدام معامل الانحدار (Regression Coefficient) البسيط بطريقة (Enter) كونها الأداة الإحصائي المناسب لبيان التأثير بين متغيري الدراسة، إذ سيتم التحقق من مدى صحة تلك الفرضيات، وذلك كما يأتي:

أ. تحليل تأثير الروحانية في مكان العمل والاستنزاف الشعوري على المستوى الكلي للشركة المبحوثة: تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتعرف على تأثير المتغير المستقل (الروحانية في مكان العمل) في المتغير المعتمد (الاستنزاف الشعوري) وعلى المستوى الكلي للمتغيرين حيث تشير نتائج التحليل الموضحة في الجدول رقم (10).

جدول (10): تأثير الروحانية في مكان العمل في الاستنزاف الشعوري

الاستنزاف الشعوري (Y)				المتغير المعتمد / المتغير المستقل
F	Radj	β_1	الثابت-C	
22.797		0.369	2.020	الروحانية في مكان العمل (X)
Sig=0.00	%22.1	t=4.794	t=8656	
0		Sig.=0.000	Sig.=0.000	

* التأثير معنوية عند مستوى (0.05) N= 83

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS. تشير نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول رقم (10) إلى تأثير الروحانية في مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري، إذ تبين أن هناك تأثيراً معنوياً للروحانية

في مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (22.979) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، لذا يعدّ نموذج الانحدار مقبول في تفسير العلاقة، أي الروحانية في مكان العمل تؤثر في الحد من الاستنزاف الشعوري في الشركة المبحوثة إيجابياً ومعنوياً، وفسرت الروحانية في مكان العمل ما نسبته (22.1%) من التأثير الحاصل في الحد من الاستنزاف الشعوري، وهذا ما أوضحتها قيمة معامل التحديد (R2)، أما النسبة المتبقية والبالغة (87.9%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى لم تناوله البحث الحالي، وتشير قيمة معامل (β1) التي بلغت (0.369) إلى أن التغيير في الروحانية في مكان العمل بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغيير في الاستنزاف الشعوري بمقدار (0.369)، وكانت قيمة (t) المحسوبة (4.794) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وفيما تشير قيمة ثابت (C) البالغة (2.020) إلى الحد من الاستنزاف الشعوري حتى لو كانت قيمة الروحانية في مكان العمل صفراً.

ب. تحليل تأثير كل بعد من أبعاد الروحانية في مكان العمل منفردة في الحد من الاستنزاف الشعوري في الشركة المبحوثة: بهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية عن التأثير بين متغيرات البحث وفي ضوء المستوى الجزئي فقد تم تحليل تأثير كل بعد من أبعاد الروحانية في مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري على أفراد وعلى النحو الآتي:

❖ **العمل الهادف والاستنزاف الشعوري:** تشير معطيات الجدول رقم (11) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً للعمل الهادف في الحد من الاستنزاف الشعوري، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (20.479) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R2) ما نسبته (20.2%) من التباين الحاصل في الاستنزاف الشعوري، أما النسبة المتبقية والبالغة (79.8%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (β1) قد بلغت (0.293) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في العمل الهادف بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في الاستنزاف الشعوري بمقدار (0.293)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (4.525) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (C) إلى وجود الاستنزاف الشعوري بمقدار (2.210) حتى لو كانت قيمة العمل الهادف صفراً.

❖ **الانتماء للجماعة والاستنزاف الشعوري:** تشير نتائج الجدول رقم (11) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً للانتماء للجماعة في الحد من الاستنزاف الشعوري، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (5.912) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R2) ما نسبته (6.8%) من التباين الحاصل في الاستنزاف الشعوري، أما النسبة المتبقية والبالغة (93.2%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (β1) قد بلغت (0.162) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في الانتماء للجماعة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في الاستنزاف الشعوري بمقدار (0.162)، وعبر متابعة قيمة (t) المحسوبة (2.432) تظهر بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (C) إلى وجود الاستنزاف الشعوري بمقدار (2.620) حتى لو كانت قيمة الانتماء للجماعة صفراً.

❖ **توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة والاستنزاف الشعوري:** تشير نتائج الجدول رقم (11) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً لتوافق قيم الفرد مع قيم المنظمة في الحد من الاستنزاف الشعوري، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (18.954) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وهي تشير إلى وجود تأثير معنوي لتوافق قيم الفرد مع قيم المنظمة في الاستنزاف الشعوري، وهذا يفسر قيمة معامل التحديد (R2) البالغة ما نسبته (19%) من التباين الحاصل في الاستنزاف الشعوري، أما النسبة المتبقية والبالغة (81%) فتعود إلى متغيرات أخرى، أما قيمة معامل (β1) فقد بلغ (0.277) وهي تشير إلى

أن تغييراً بمقدار وحدة واحدة في توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة سوف يؤدي إلى تغيير في الاستنزاف الشعوري بمقدار (0.277)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (4.354) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (C) وجود للاستنزاف الشعوري بمقدار (2.345) حتى إذا كانت قيمة توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة صفرًا.

جدول (11): تأثير أبعاد الروحانية في مكان العمل في الحد الاستنزاف الشعوري

الاستنزاف الشعوري (Y)				المتغير المعتمد
F	Radj	β_1	الثابت-C	المتغير المستقل
20.479 Sig.=0.000	%20.2	0.293 t= (4.525) Sig.=0.000	2.210 t= (10.747) Sig.=0.000	العمل الهادف
5.912 Sig.=0.000	%6.8	0.162 T(2.432) Sig.=0.000	2.620 T(12.533) Sig.=0.000	الانتماء للجماعة
18.954 Sig.=0.000	19%	0.277)4.354T(Sig.=0.000	2.345 T(12.765) 0.000	توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة

N= 83 * ارتباط معنوية عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS. وبهذا تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه " هناك تأثير عكسي بين ابعاد الروحانية مكان العمل والاستنزاف الشعوري مجتمعة ومنفردة."

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات: نستعرض في هذا المبحث أهم الاستنتاجات التي توصل إليه البحث وعلى صعيد الجانب الميداني والنظري وكما يأتي:

1. الروحانية في مكان العمل على أنه تعزيز رضا الموظف سواء في العمل الفردي أو الجماعي في المنظمة عبر التسامي وعدم الارتباط بالبعد المادي، وشعور الموظف بمعنى العمل من خلال توفير بيئة عمل صحية وأمنة، وشعوره بالارتباط مع زملائه في العمل. ويمكن أن تؤثر إيجاباً على رفاة العاملين وسلوك مشاركة، وتزيد من نية البقاء في العمل.
2. الاستنزاف الشعوري هو حالة من الإرهاق النفسي يحدث عندما يشعر الشخص بعدم القدرة على التعامل مع المتطلبات العاطفية للعمل، ويشعر بالإحباط والإرهاق والاكتئاب وفقدان الحماس والشغف في العمل. ويمكن الوقاية من الاستنزاف الشعوري من خلال توفير بيئة عمل صحية وأمنة أيضاً، وتوفير الدعم العاطفي والاجتماعي للعاملين في المنظمة.
3. أظهرت نتائج الوصف لخصائص المستجيبين بأن أغلبية العاملين في الشركة المبحوثة مختلطة من كلا الجنسين ومن الفئة العمرية الشبابية والناضجة وأغليبتهم من حملة شهادة دبلوم ولديهم سنوات الخدمة كافية لأداء عملهم وهذه المؤشرات متفق مع العمل في الشركة المبحوثة.

4. أظهرت نتائج أن بعد العمل الهادف له اقوى علاقة معنوية مقارنة بالعلاقات الاخرى والتي بلغت معامل ارتباطها (**0.449) تليه توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة بقيمة (**0.435) ثم الانتماء للجماعة بقيمة (*0.261)،
5. أشارت نتائج الوصف والتشخيص لمتغير الروحانية في مكان العمل وأبعادها (العمل الهادف وانتماء الجماعة والتوافق بين قيم المنظمة مع قيم الفرد) وكذلك الاستنزاف الشعوري متوفرة بدرجة اجابية مقبولة في الشركة المبحوثة. ويدعم ذلك شعور العاملين بالراحة النفسية والمتعة في العمل وحرية في التعبير عن آرائهم، فإن ذلك يمكن أن يكون مصدرًا للرضا وكذلك تتجسم في تحقيق أهدافهم الشخصية مع أهداف المنظمة.
6. اوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط عكسية معنوية بين الروحانية في مكان العمل والحد من الاستنزاف الشعوري وهذا يدل على أنه كلما زاد توجه الشركة المبحوثة نحو استخدام الروحانية في مكان العمل أدى ذلك إلى قدرات تلك الشركة في الحد من الاستنزاف الشعوري.
7. أظهرت النتائج التحليل الاحصائي عن وجود تأثيرات عكسية معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير الروحانية في مكان العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري وبحسب ما أفرزته مؤشرات التحليل على المستوى الكلي وهذا يدل على أن الاستنزاف الشعوري في الشركة المبحوثة يعتمد على الروحانية في مكان العمل.

ثانياً. المقترحات:

1. على القيادات الشركة المبحوثة ولغرض التخلص وعدم انتشار الظواهر المنحرفة والاستنزاف الشعوري على وجه الخصوص الاهتمام بالجانب الروحي لدى العاملين من أجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم الذاتية ومقترحات العاملين وتشجيعهم على الإفصاح عن مشاعرهم وتبادل أفكارهم وقراراتهم، التي تساهم في تحقيق الأهداف العامة والخاصة.
2. ضرورة استثمار العلاقة القوية بين الروحانية في مكان العمل والحد من الاستنزاف الشعوري على المستوى الكلي والجزئي وتوجيه هذه العلاقة نحو المساهمة في تعزيز الروحانية في مكان العمل والمساهمة في الحد من الاستنزاف الشعوري لدى العاملين.
3. توسيع المعرفة النظرية واستراتيجية واضحة بمفهوم الروحانية وتعميقا في مكان العمل في الشركة المبحوثة لأنها تؤدي إلى الإيثار، والإخلاص، وإدارة ذاتية للحياة الوظيفية، وتقلل الاستنزاف الشعوري لدى العاملين.
4. توصي الباحثون بإجراء المزيد من الدراسات التي تناولت أبعاد الروحانية لحد الاستنزاف الشعوري، وظاهرة المنحرفة، للوقوف على جوانب الاخرى في موضوع الدراسة والخروج بحلول لمشاكل قد تظهر فيما بعد.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

أ. الرسائل العلمية:

1. أبو شكير، زهراء، جمال، صبري، "تأثير أخلاقيات العمل من الاستنزاف الشعوري للعاملين"، بحث تحليلي لأراء عينة الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء مقدس، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة كربلاء، 2018.

2. أبو موسى، أنور، كلاب، يحيى، "الاحترق الوظيفي وتأثره على أداء العاملين"، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل، بحث تكملي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، 2012.
 3. الحسناوي والفتلاوي حسين حريقه غالي علي عبد الحسن عباس 2016 التأثير الوسيط النزاهة السلوكية للقائد في العالقة بين روحانيه مكان العمل والتزام التنظيمي مجله جامعه كربلاء العلمية العدد 1، مجلد 14.
 4. الحسناوي، حسين حريجة الغالي وابو شكير، زهراء جمال ابو صبري، 2019، تأثير اخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين، بحص تحليلي لآراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في كربلاء المقدسة، المجلد 8، عدد 29، 31 مارس.
 5. خضير، وميض عبدالزهره، (2016)، الروحانية في مكان العمل كمتغير تفاعلي في العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية للعاملين في شركة الحفر العراقية. مجلة اقتصاد الخليجي، العدد 72.
 6. الدليمي، محمود، فهد، وعبدالله، حسين، علي، "الاستنزاف العاطفي ودوره في سلوكيات العمل السلبية"، بحث استطلاعي تحليلي الآراء عينة من اساتذة وموظفي كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة/ جامعة كربلاء-كلية الادارة والاقتصاد، العدد 2020، 27.
- ب. الدوريات والبحوث:**
1. عبد الشكور، هاني محمد جلال، 2023، تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين البقاء في العمل : وسلوك مشاركة لمعرفة وني دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ، المجلة العربية الإدارة، مارس، مجلد 43، عدد 1.
 2. العبيدي، عصام عليوي صاحب، 2017، روحانيه مكان العمل ودورها في مواجهه السلوكيات القيادية التدميرية، دراسه حاله مستشفى الإسكندرية العام، مجله (زانكوى سليمانى) العدد (52)، قسم الدراسات النسائية B.
 3. العلي، محمد ضاهر سوي ت، 2021، اثر القيادة التشاركية في تعزيز روحانيه مكان العمل دراسة تحليليه لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة نينوى، مجله تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (55)، مجله (17).
 4. عثمان، هلو فان حسني، 2022، دور الاستغراق الوظيفي في الحد من الاس تنزاف الشعوري دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في الوحدات الادارية في جامعة نوز، المجلة الاكاديمية لجامعة نوز، العدد (3)، والمجلد (11).
 5. عبد الله وآخرون، ده رون فريدون، 2020، سلوكيات القيادة الرشيقة ودورها في تعزيز روحانيه مكان العمل، دراسة تحليليه لآراء عينة من التدريسي في جامعه لونج اربيل، مجلة قة لا العلمية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية - اربيل، العدد (1)، والمجلد (6).
 6. عشري، تامر ابراهيم السيد، 2020، الروحانية في مكان العمل كوسيط بين المناخ العمل الخالقي ورسوم التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، العدد (2)، (المجلد 41).
 7. العنزى، سعد، علي، حمود، و ابراهيم، خليل، "التوجهات الشعورية للفرد والاستنزاف العاطفي في المنظمات"، تطوير أساسيات الفلسفة والتفكير في السلوك التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلة 19، العدد 2013، 70.

8. الفتلاوي، ميثاق، هاتف، "الدور الوسيط للاستنزاف العاطفي في العلاقة التأثيرية بين التسييس التنظيمي وسلوكيات العمل السلبية"، بحث تحليلي لآراء عينة من اساتذة وموظفي كلية الادرة والاقتصاد-جامعة كربلاء، المجلد 7، العدد 2018، 25.

9. يوسف، كمال وعروسي، سميرة، (2018)، الروحانية في مكان العمل: دراسة مفاهيمية، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، ديسمبر- العدد 2، المجلد 5.

ثانياً. المصادر الاجنبية:

1. Akpınar, A., Taş, Y. & Okur, M, "The Effect of Job Satisfaction and Emotional Exhaustion on Affective Commitment of Emergency Services Employees" British Journal of Economics Finance and Management Sciences, 7 (2), 2013.
2. Alsalemi, jamil, abdulkarim, (2022), Impact of Individual Spirituality and Workplace Spirituality on Organization Commitment, Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences Volume (6), Issue (4): 28 Feb 2022 P: 158 – 186.
3. Baba, V. V., Tourigny, L., Wang, X. & Liu, W, "Proactive Personality and Work Performance in China: The iVioderating Effects of Emotionai Exhaustion and", Canadian Journal of Administrative Sciences, Vol.26, N3,2009.
4. Chen, Y., & Chen, H., "The Influence of Authentic Leadership on Emotional Exhaustion". 2nd International Conference on Management (2ndIcm 2012) Proceeding., 2012.
5. Chen, hao, Richard, Orlando C., Boncoeur, Dorian and Ford, David, "Work engagement, emotional exhaustion and counterproductive work behavior", Journal of Business Reserch,114,5,2020.
6. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C., " The concept of bullying at work In Einarsen (Ed.) Bullying and emotional abuse in the workplace", international perspectives in research and practice", London, Taylor and Francis,2003.
7. Farmer, Benjamin A., "Beware the work boss? the effect of supervisor Emotional exhaustion on employee Emotional exhaustion" An Abstract of a Thesis Presented to The Faculty of the Department of Psychology University of Houston,2013.
8. Giacalone, R.A. & Jurkiewicz, C., (2003), The Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance, M.E. Sharpe, NY.
9. Halbesleben, J.R.B., "The influence of shift work on emotional exhaustion in firefighters: The role of work family conflict and social support", International Journal of Workplace Health Management, Vol. (2), No. (2),2009.
10. Jensen. Maria Therese, " Exploring business travel with work–family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: The job demands–resources perspective," European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 23, No. 4, 2014.
11. Kanten, P. & Yesiltas. M. , "The Effects of Positive and Negative Perfectionism on Work Engagement, Psychological Well-being and Emotional Exhaustion" ,Procedia Economics and Finance 23, 2015.
12. Karakas, F., (2010), Spirituality and Performance in Organizations: A Literature Review. Journal of Business Ethics, 94:89–106.

13. Nauman S, Fatima T & Haq IU, "Does Despotic Leadership Harm Employee Family Life: Exploring the Effects of Emotional Exhaustion and Anxiety" *Frontiers in Psychology*, Vol.9,2018.
14. Otaye, Ebede,L, Shaffkat. S, and Foster. S., (2019), A Multilevel Model Examining the Relationships, between Workplace Spirituality, Ethical Climate Outcomes: A social, Cognitive Theory Perspective, 6–:1(4) 154, *Journal of Business Ethics*, (154):4 – 1-16.
15. Peng K. Z., Wong C. & Che H, "The missing link between emotional demands and exhaustion", *Journal of Managerial Psychology* Vol. 25 No,2010.
16. Petchsawang, P., & McLean, G., (2017), Workplace spirituality, mindfulness meditation, and work engagement. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 14(3), 216- 244.
17. Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar," Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion" *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 32, No.1,2016.
18. Rego, A., Pina, M., (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 21 No. 1.
19. Richter, A., Schraml, K., & Leineweber, C., "Work–family conflict, emotional exhaustion and performance-based self-esteem: reciprocal relationships" *Int Arch Occup Environ Health*, Vol.88, No.11,2015.
20. Rubino, Cristina, Sabrina D. Volpone & Derek R. Avery, ,"Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion", *Gender in Management: An International Journal*, Vol. 28 Iss 2,2013.
21. Rubino, Cristina, Sabrina, Volpone & Avery, D. (2013),"Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion ", *Gender in Management: An International Journal*, Vol. 28 Iss 2 pp.
22. Shrestha, A. (2016). Further Validation of Workplace Spirituality Scale in an Eastern Context, *Journal of Business and Management Research*, 1, (1): 1-13.
23. Smith, J. A. & Rayment, J. J. (2007),"The Global SMP Fitness Framework", *Management Decision*", 45 (2) pp. 217 – 234.
24. Tuithofa, Marlous, (2017) Have, Margreet ten. Beekman, Aartjan. Dorsselaer, Saskia van. Kleinjan, Marloes. Schaufeli, Wilmar. and Graaf, Ron de," The interplay between emotional exhaustion, common mental disorders, functioning and health care use in the working population " *Journal of Psychosomatic Research*.
25. Wharton, A. S, (2009)"The sociology of emotional labor " *Annual Review of Sociology*, 35.
26. Whiting, A., Donthu, N. & Baker, A. M., " Investigating the immediate and longterm effects of job stressors on frontline service employees" *International Journal of Research in Marketing*, 28(4),2011.
27. Wong, P. T. (2003). An opponent-process model of servant leadership and a typology of leadership styles. *Human management*, 6(2) pp.234-254.
28. Wu, T. Y., & Hu, C., (2009)," Abusive supervision and employee emotional exhaustion dispositional antecedents and boundaries". *Group and Organization Management*, 34(2),.

الملحق

جامعة صلاح الدين - أربيل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
استمارة الاستبانة
تحية طيبة وبعد.....

يقوم الباحثون بإجراء دراسة ميدانية بغرض تعرف على العلاقة والتأثير بين متغيرات " روحانية مكان العمل دورها في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين " (دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في شركة الحياة للمشروبات الغازية - في مدينة أربيل)، نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة عن الأسئلة الواردة في هذا الاستقصاء حتى تكون نتائج هذا البحث دقيقة وسليمة، ونؤكد لسيادتكم أن البيانات التي سوف تدلون بها ستكون موضع سرية تامة، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط. ولكم جزيل الشكر على حسن تعاونكم واهتمامكم.

والله ولي التوفيق.....

الباحثون

المحور الأول: البيانات الشخصية للمستجيب

1. الجنس: ذكر انثى

2. العمر:

3. التحصيل الدراسي:

اعدادية فما دون دبلوم

بكالوريوس دراسات عليا

4. عدد الخدمة سنوات: 2 فأقل 3-5 6-10 10 فأكثر

المحور الثاني: العبارات الخاصة بروحانية مكان العمل: انها مجموعه من القيم والمشاعر التي تسعى للوصول الى مستويات عالية من الترابط واماكن عمل اكثر انسانية تعبر عن الذات.

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
أولاً: العمل الهادف						
1	اري أن العمل الذي أقوم به ذو معني وقيمة.					
2	أشعر بأن عملي يزيد في توجيهي الروحي.					
3	اعتقد بأن عملي هو مهم في الحياة.					
4	اشعر بالرضا عن نفسي.					
5	أشعر بالراحة النفسية والمتعة في العمل.					
ثانياً: انتماء الجماعة						
1	أشعر بأن العاملين في المجموعة يدعمون بعضهم البعض.					

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
2	اشعر بحرية في التعبير عن آرائي.					
3	يشجع العاملون في شركتي على خلق روح الجماعة.					
4	يوجد فرق ايجابي واضح بين عملي وعمل آلا خرين. أشعر في مكان عملي أننا عائلة واحدة.					
5	زملائي في العمل يؤمنون بقدراتي في العمل.					
ثالثاً: التوافق بين قيم المنظمة مع قيم الفرد						
1	تهتم المنظمة بالعاملين العاملين الذين تكون مواردها المادية شحيحة..					
2	تتجسم الأهداف الشخصية كموظف مع أهداف المنظمة.					
3	تسود قيم ايجابية في شركتي. أشعر بمشاعر ايجابية تجاه مكان عملي					
4	تنسجم قيمي الشخصية مع القيم السائدة في الشركة.					
5	تهتم الشركة بتحقيق العدالة بين العاملين بها دون تمييز.					

المحور الثالث: العبارات الخاصة بالاستنزاف الشعوري للعاملين: رد فعل الفرد على الضغط تجاه المطالب الاجتماعية في مكان العمل.

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الاستنزاف الشعوري للعاملين						
1	أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل.					
2	أحتاج إلى وقت كبير من أجل الاسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد انتهاء يوم العمل.					
3	أشعر بأني استنزف عاطفياً في العمل.					
4	ابدل مزيد من الجهود من أجل الوفاء بتطلبات أودار الاسره والعمل معا وهذا ما يخلق التعب والاستنزاف الشعوري لدى.					
5	أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل.					
6	اضطر غالباً لحجب مشاعري وعواظفي من الظهور في ماكن عملي مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفس واستنزاف شعوري.					
7	يمكنني غالباً إدارة كمية من عملي بشكل جيد.					
8	أتمكن من تحمل الضغط في عملي بشكل جيد للغاية.					
9	أمتلك ما يكفي من الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد انتهاء يوم العمل.					
10	غالباً أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل مستمره.					