

تأثير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية على الشعور بالإغتراب الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب المصرية¹

د. أمل عثمان خليف

مدرس إدارة الأعمال

المعهد العالي للدراسات المتطورة- القطامية- القاهرة

جمهورية مصر العربية

amlrashwan@yahoo.com

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية المستخدمة من قبل العاملين بمصلحة الضرائب المصرية في شعورهم بالإغتراب الوظيفي. وقد تم تجميع البيانات من عينة بسيطة عشوائية من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بالقاهرة والإسكندرية، حيث تم توزيع 384 قائمة و قد تم استرداد عدد 328 قائمة صحيحة. وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية في الإغتراب الوظيفي وأن أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية تفسر 65.3% من التغيرات التي تحدث في الإغتراب الوظيفي. و باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، أظهرت الدراسة أن هذا التأثير يرجع إلى تأثير بعدي التخويف، والمثل الأعلى في الإغتراب الوظيفي في مصلحة الضرائب المصرية. فقد كانت العلاقة بين هذين البعدين لمتغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و متغير الإغتراب الوظيفي معنوية إحصائياً. كما أشارت الدراسة إلى أن عدد سنوات الخبرة و المستوى التنظيمي يؤثران معنوياً في كل من متغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و جميع إبعاده، و متغير الإغتراب الوظيفي وجميع أبعاده. كما يؤثر النوع معنوياً علي أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية بمعظم أبعاده، بإستثناء التعزيز الذاتي، وكذلك يؤثر النوع علي الإغتراب الوظيفي ومعظم أبعاده، بإستثناء بعد الإغتراب الذاتي. ولا تؤثر المؤهلات الدراسية في أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وجميع إبعاده، كما أنها لا تؤثر معنوياً في الإغتراب الوظيفي و معظم أبعاده، بإستثناء بعدي الشعور بالعجز واللامعنى.

الكلمات الدالة

إدارة الإنطباعات التنظيمية، الإغتراب الوظيفي، الشعور بالعجز، اللامعنى، الإغتراب الذاتي، التعزيز الذاتي، الإطار و تقدير الآخرين.

¹ تم تقديم البحث في 2021/6/15، وتم قبوله للنشر في 2021/8/14.

(1) المقدمة

في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال و الضغوط المصاحبة للمنافسة العالمية تولي المنظمات الاهتمام لتبني المفاهيم الإدارية الحديثة لتحقيق الميزة التنافسية لمواردها البشرية. وبالتالي، ليست مفاجأة أن تولي مصلحة الضرائب المصرية إهتماماً ملحوظاً بمواردها البشرية لما لها من تأثير فعال على تحسين الأداء العام لوزارة المالية والحكومة ككل. وتعتبر إدارة الانطباعات بمثابة الهوية التي نقدمها للعالم ولأنفسنا من خلال الملبس، والمظهر، ونبرة الصوت، وانتقاء الكلمات ومجموعة السلوكيات الإتصالية. كما يسعى الأفراد من خلالها للتأثير على صورة البعض الآخر، حيث تعتبر الوسيلة التي من خلالها يسعى الشخص للتلاعب أو التحكم في إنطباعات أو سلوكيات الآخرين في التفاعل الإجتماعي (الحدراوي، 2019). كما تعد أساليب إدارة الانطباعات بمثابة محاولة لكسب السمعة والمكانة والمصداقية وإستحقاق الثقة، والتي تعتبر أساليب للخروج من موقف معين أو للتأثير على النتائج وتحقيق الفرص المهنية والشعور بالرضا الوظيفي (مبارز وأخرون ، 2020).

ويعاني بعض العاملون في بيئات العمل من مظاهر مرضية عديدة، كالقلق، والتوتر، والإكتئاب، وغيرها من الأمراض. ومن بين أبرز هذه المظاهر المرضية الإغتراب الوظيفي الذي يعد ظاهرة إنسانية لها وجود في مختلف أنماط الحياة الإجتماعية، وما يلبث أن يتفاقم ويتعاظم أثره كلما إزدادت حدة ضغوط العمل (الحمداي والصراف، 2012). وبالرغم من تعدد أسباب الإغتراب الوظيفي في العمل، فإن نتائجها تكون متشابهة، حيث ينعدم شعور الفرد بأن يكون مؤثراً في المواقف التي يواجهها في عمله، و يعجز عن الوصول إلى القرار الذي ينبغي أن يفعله. و بالتالي، يفقد الفرد تماسكه بالمعايير والضوابط في محيط عمله، وقد ينعزل ويشعر بالوحدة ويحاول الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الإجتماعية، ويصاب بالتالي بمشاعر غربة الذات (عبد الله، 2008).

و في الوقت الراهن، تتطور مصلحة الضرائب المصرية لتصبح مصلحة رقمية. ولا شك أن التغيرات التي تحدث في المصلحة للوصول إلى هذا الهدف يحتاج إلي التعرف على أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية لدى العاملين بالمصلحة وتأثير ذلك على شعورهم بالإغتراب الوظيفي في ضوء التعديلات الحادثة في بيئة العمل. فالعاملون يحتاجون إلي أساليب إدارة الانطباعات التي لها تأثير إيجابي في الإحتفاظ بالوظيفة والترقية والعلاقة مع الرؤساء والأداء الوظيفي، مما يقضي على الشعور بالإغتراب الوظيفي الذي قد يسيطر عليهم في ظل التغيرات الكثيرة التي تحدث بالمصلحة. وفي ضوء النقص في الجانب المعرفي للتعرف على طبيعة العلاقة بين أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والشعور بالإغتراب الوظيفي، يأتي هذا البحث لمحاولة لسد الفجوة المعرفية في هذا الجانب.

(2) أهمية البحث

تظهر أهمية البحث في التعرف على أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية وتأثيرها على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي. وتتمثل أهمية إجراء هذا البحث في جانبين:

- الجانب النظري: يساعد هذا البحث في إثراء المعرفة بما يلي:

○ أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و أبعاد الإغتراب الوظيفي و العلاقة التأثيرية بينهم.

○ الإطار النظري و الدراسات السابقة لمفردات متغيري البحث.

- الجانب التطبيقي: يوفر هذا البحث عدد من النتائج و التوصيات التي تساهم في الآتي:

- مساعدة العاملين في مصلحة الضرائب المصرية و قادتهم في التعرف على أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية المستخدمة في المصلحة و مدى تأثيرها في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي لديهم في ظل التغيرات الحالية.
- مساعدة المنظمات الأخرى في التعرف على العلاقة التأثيرية لأساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي و أفضل أساليب إدارة الانطباعات التي يمكن أن تحد من شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي.

(3) أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- (1-3) التعرف على أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية المختلفة التي يستخدمها العاملين بمصلحة الضرائب المصرية.
- (2-3) التعرف على مدى توافر أبعاد الإغتراب الوظيفي بين العاملين في مصلحة الضرائب المصرية.
- (3-3) تحديد تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي زيادةً أو نقصاً.

(4) مشكلة البحث

تعرض مصلحة الضرائب المصرية لعدد من التغيرات في الفترة الحالية بداية من الاندماج الذي حدث بين مصلحة الضرائب على المبيعات و مصلحة الضرائب على الدخل لتصبح مصلحة الضرائب المصرية. و يعد صدور قانون الضريبة على القيمة المضافة رقم 67 لسنة 2016 من أهم التغيرات التي حدثت في المصلحة. وتلى ذلك مشروع التحول الرقمي بالإشتراك بين وزارة المالية و وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. و يقوم مشروع التحول الرقمي لمصلحة الضرائب المصرية اعتماداً على خمسة محاور هي محور التشريعات، ومحور العنصر البشري، والهيكل التنظيمي، ومحور تبسيط الإجراءات، ومحور تحسين بيئة العمل، ومحور الميكنة الشاملة.

وتؤثر هذه التغيرات المتتالية التي تحدث في مصلحة الضرائب المصرية على العاملين بها. فقد تسبب في استخدامهم لأساليب و إستراتيجيات إدارة الانطباعات التنظيمية للتعامل مع هذه التغيرات وللتكيف مع بيئة العمل الجديدة، وذلك للحد من شعورهم بالإغتراب الوظيفي والعزلة. و يهتم معظم الأفراد بإدارة الانطباعات، والتي تعد سلوك يستخدم لإنشاء والحفاظ على الصور المطلوبة للذات، من خلال الانطباعات الإيجابية لتعزيز صورتهم، و حماية وصيانة سلطاتهم وموقعهم الوظيفي. ولتحقيق هذا الهدف، يستخدم الأفراد مجموعة متنوعة من الإستراتيجيات من خلال إتباع سلوكيات محددة و مصممة لإنشاء الصورة المطلوبة، بما في ذلك استخدام العبارات اللفظية والسلوكيات غير اللفظية أو التعبيرية و التعديل من المظهر الجسدي. وتستخدم السلوكيات اللفظية وغير اللفظية الأكثر إنتشاراً وسيلة لإدارة الانطباعات، و ذلك لتقليل الشعور بالإغتراب الوظيفي والذي يمثل حالة إضطراب نفسي وإجتماعي إذا ما استمر. ويتخذ الإغتراب الوظيفي شكلين إما إيجابي حيث يحاول الفرد

المغترب الإقدام نحو الإبداع والابتكار، أو سلبي مرضي كما في حالة انعدام القوة، وضعف المعنى، و فقدان المعايير، و العزلة، وغربة الذات.

في ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية التي يستخدمها العاملون في مصلحة الضرائب المصرية في شعورهم بالإغتراب الوظيفي في ظل التغيرات المتتالية في بيئة العمل؟

و يتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية؟

- ما هو تأثير أسلوب التعزيز الذاتي لإدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي؟
- ما هو تأثير أسلوب الإطراء و تقدير الآخرين لإدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي؟
- ما هو تأثير أسلوب القدوة أو المثل الأعلى لإدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي؟
- ما هو تأثير أسلوب التخويف أو الإجبار لإدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي؟
- ما هو تأثير أسلوب التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة لإدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي؟

(5) الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-5) أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية Organizational Impression Management Methods

يعد أول من قدم فكرة إدارة الانطباع هو جوفمان Goffman في نموذج المهن عن الحياة الاجتماعية في أواخر خمسينات القرن الماضي (Goffman, 1959). وتعرف إدارة الانطباع Impression Management بأنها عملية يقوم بها الأفراد كمحاولة للسيطرة والتأثير على شكل انطباعات الآخرين عنهم (الصورة الذهنية)، من خلال عدة إستراتيجيات مثل الترويج الذاتي، والإطراء، والمثل الأعلى، والتخويف، والتضرع (علوان، 2019). بينما عرف جافد ورحمان (Javed & Rehman, 2016) إدارة الانطباع على أنها تشير إلى الإستراتيجيات السلوكية التي يستخدمها الأشخاص لإنشاء صور أو هويات إجتماعية مرغوبة. ويستخدم كل فرد إستراتيجيات معينة للوصول لدوافع شخصية لأنواع معينة من الانطباعات يريد بناؤها وتكوينها في عقول الآخرين عنه.

في حين عرف بليركيوسز وسوكا (Paliszkievicz & Sawicka, 2016) إدارة الانطباع بأنها دراسة محاولة الأشخاص لإدارة أو التحكم في تصورات الآخرين التي يشكلونها، بهدف توجيه رأي أو انطباع الآخرين باستخدام التحكم في المعلومات خلال موقف شخصي أو إجتماعي من خلال كل من الإتصال اللفظي وغير اللفظي، بما في ذلك لغة الجسد، والموقف، والكلام ورتبة في الحياة الواقعية وتوقع ردود الفعل لدى المتلقين. كما أشار الكروي (2016) إلى

أن إدارة الانطباع من خلال الإستخدام الصحيح للسلوك اللفظي وغير اللفظي على تكوين الصورة الذهنية الإيجابية مثل المظهر و التصرفات والإشارات السمعية والبدنية ومدى الإلتزام السلوكي والعملى وطريقة التحدث والنطق، وإستخدام قواعد اللغة ودرجة إرتفاع و إنخفاض الصوت حسب الحاجة، وإستخدام لغة الجسد بشكل عام.

كما أوضح شابي و كندبال (Chaubey & Kandpal, 2017) أن أهمية إدارة الانطباع للفرد تظهر من خلال كونها تمنح الفرد القدرة على تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى الآخرين، والحفاظ عليها وتعزيزها دوماً سواء في مجال العمل أو على الصعيد الشخصى. وهذه الصورة الذهنية في مجال العمل هى عبارة عن مجموعة الخصائص والصفات الذاتية التى تكون آراء و إنطباعات المحيطين بالشخص عن طبيعة شخصيته ومدى كفاءته وقدرته على الإنجاز.

(1-1-5) مستويات إدارة الانطباعات

أوضح الكروي (2016) أن الفرد في الغالب يدير الانطباعات التي يأخذها عنه الآخرون عن طريق ما يسمى بتقديم الذات (Self-Presentation) من خلال نقل الانطباع الذي يرغب في تركه لدى الآخرين من حوله لغرض تحقيق هدف معين يسعى إليه. وقد حدد شلينكير (Schlenker, 1980) ثلاث مستويات لهوية الفرد يدير من خلالها إنطباعات الآخرين عنه:

- **المستوى الأول:** يسمى "هوية الأنا" وفيها يقدم الفرد نفسه لنفسه و يرتبط بمشاعره وأحاسيسه ويتعرف على حدوده وقدراته ونقاط ضعفه ونقاط قوته.
- **المستوى الثاني:** يسمى "الهوية الفردية" وفيه يقدم الشخص نفسه لعائلته وأصدقائه. فالصورة التي تظهر بها أمامهم من حيث هادئ، وعصبي، و متزن، و متهور تحدد إنطباعاتهم عنك.
- **المستوى الثالث:** يسمى "الهوية الإجتماعية" وفيها يقدم نفسه للآخرين في دائرة أوسع من دائرة الأسرة والأصدقاء المقربين وتشمل زملاء العمل والجمهور فهنا يظهر الشخص إجتماعي أو إنطوائي، و متكبر أم متواضع، و كريم أم بخيل.

(2-1-5) خطوات/ مراحل إدارة الانطباع

- لقد أشارت علوان (2019) إلى أن المراحل التي يتألف منها إدارة الانطباع قد تناولها البعض على أنها عملية تمر بخطوتين أو مرحلتين منفصلتين وقد تمتد للمرحلة الثالثة أو تتوقف، كالتالي:
- إدارة الانطباع: تتم من خلال عدة استراتيجيات تستخدم خلال العرض الذاتى للشخص يوضح خلالها مميزات شخصيته وأماله وأهدافه وقيمه ومعاييرها والتي تتفق مع المعايير التنظيمية.
 - ردود الجمهور على إدارة الانطباع: تعتبر أن إدارة الانطباع عبارة عن عملية تفاعلية بين القائد و الجماهير، ونتيجة عن توقع ردود أفعال متلقي المعلومات لشرح تصرفات المنظمة أو أداؤها. في بعض الحالات لا ترضي الجمهور فالمبررات غير مقنعة، فتمتد مراحل عملية إدارة الانطباع إلى المرحلة الثالثة.

- محاولة القائد والجمهور حل التعارضات التفسيرية: فيما يتعلق بالتفسير المناسب لحدث ما، مما يؤدي إلى تعديلات محتملة في التفسيرات. فإدارة الانطباعات عملية تفاعلية بين طرفين مما يسمح بزيادة أهميتها.

(3-1-5) أساليب وإستراتيجيات إدارة الانطباع

أوضح تيرل و مكلان (TeryL & Mclane, 2012) أن إختيار أي من أساليب وإستراتيجيات إدارة الانطباع يعتمد على الإتجاهات التي يرغبها الفرد في خلق تصور معين عنها سواء عن الذات، أو عن الآخرين، أو عن الموقف، والغرض أو الهدف من ذلك، كما تختلف على حسب المدى الزمني المطلوب لتحقيقه قصير المدى أم بعيد المدى. فمثلا يعتبر سعي الأفراد لتبني أساليب للخروج من موقف معين هو هدف قصير المدى، في حين يعتمدون على أخرى لكسب السمعة أو المكانة أو المصداقية، والجدارة بالثقة، فهي أهداف بعيدة المدى. فالمازق الذي يمر به الأفراد يعطي مبررات لإتخاذ أساليب أو إستراتيجيات بعينها. ويمكن تقسيم أساليب أو إستراتيجيات إدارة الانطباعات وسلوكياتها وفقاً لنموذج جوفمان بإعتباره أول من إقترح مقياس لإدارة الانطباع إلى خمسة أساليب (التبرير، و تقديم الإعتذار، و تحسين الذات، و التأييد، ومطابقة الرأي). وقد طور بعده الباحثان جونز وبيتمان (Jounes & Pittman, 1982) عام 1982 خمسة أساليب أو إستراتيجيات وهي (التمثيل، والترهيب، وترويج الذات، والقذوة، وطلب المساعدة).

وبعد فترة طويلة قدم الباحثان بولينو و تيرنلي (Bolino and Turnley, 1999) مقياساً مبنياً على مقياس جونز وبيتمان عام 1999 يعتمد على خمس أساليب هي ترويج الذات أو السلوكيات التي تقدم الفرد بأنه على درجة عالية من الكفاءة والفعالية، وناجح، و التعاون أو السلوكيات التي تقدم الفرد على أنه متعاون، و التمثيل التي يتم إستخدامها ليظهر الفرد بالنزاهة و المسؤولية الاجتماعية، والجدارة الأخلاقية، والترهيب أو السلوكيات تظهر الفرد بكيان قوي وخطير قادر على إلحاق الضرر بمن يحاول إحباط جهوده وأهدافه، طلب المساعدة أو الالتماس. بينما قدم شارما وغرانت (Sharma&Grant,2011) نموذج شامل لأساليب وإستراتيجيات إدارة الانطباعات تضمن ما يلي الإطراء، و تعزيز الذات، و التخويف، و التماثل، والإدعاء/التضرع. في حين إختصر رحمان (Rahman, 2012) سلوكيات إدارة الانطباع لنوعين هما:

- العرض/الترويج الذاتي: تعزيز الأخبار و المعلومات الإيجابية المتعلقة بتحقيق الإنجازات.
 - الإخفاء: إدعاء المسؤولية عن حالات النجاح أكثر من حالات الفشل.
- وسيتم تبني أكثر الأساليب والإستراتيجيات شيوعاً والتي تتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية والفئة المستهدفة وهي كما يلي:
- الحظي/ الإطراء و مدح الآخرين Flattery:- ويقصد بها القيام بالأعمال والسلوكيات، التي تنطوي على المساندة والتأييد ومدح الآخرين في محاولة لإظهار الحب والميول الإيجابية، للحصول على القبول لديهم وتقوية العلاقات معهم.
 - الترويج الذاتي Self-Promotion: وهو أسلوب مشترك لتقديم الذات يسعى الفرد من خلاله لإقناع الناس بكفاءته. و يحاول الفرد هنا أن يجعل الناس يعتقدون أنه قادر على الوصول للأهداف، ذكي، أو موهوب،

متخصص بارع. فمن خلال هذا الأسلوب يقدم الفرد معلومات للآخرين عن إنجازاته ونجاحاته السابقة، والترويج لسلوكه الجاد الذي يقوم به لإنجاز وتحقيق نتائجه.

- الإكراه أو التخويف Intimidation: في بعض الأحيان يريد أشخاص إخافة الناس فيستخدمون أسلوب التخويف. على سبيل المثال، عندما يرغب القائد في أن يُنظر إليه على أنه قاسٍ أو لا يرحم، تنطوي على إظهار الفرد بمظهر القوة والتهديد لإيجاد الأعمال المطلوبة بطريقة صحيحة.
- المثل الأعلى (التمائل مع قواعد المنظمة) Exemplification: فيه يحاول الفرد خلق إنطباع بأنه متفوق أخلاقياً، أو فاضل، أو صالح، بهدف جعل الآخرين يدركون أعماله وتصرفاته كمثال يقتدي به وأنه كفء وجدير كنموذج لدوره في الوظيفة من أجل الظهور بأنه مثل يحتذي به.
- التوسل (إظهار الحاجة للمساعدة) Supplication: تعتمد على إظهار الضعف و أوجه القصور، للحصول على المساعدة من الآخرين. ويستخدم الفرد سلوكيات إظهار الحاجة للمساعدة، عندما يرغب في جعل الآخرين يقدمون له المساعدة في مواطن لديه قصور فيها.

(4-1-5) الدراسات التي تناولت متغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية

تعرفت دراسة مبارز و آخرون (2020) على دور المناخ التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين أساليب إدارة الإنطباع التنظيمي و الإبداع التنظيمي في الشركة المصرية لتكنولوجيا الكيماويات، في حين ركزت دراسة الحدراوى (2019) على تأثير أساليب إدارة الإنطباع على سلوكيات الصوت الوظيفي بالقطاع المصرفي في العراق وأظهرت النتائج أنه يوجد تأثير عكسي لأساليب إدارة الإنطباعات و خاصة إستراتيجية الترهيب في ممارسة سلوكيات الصوت الوظيفي. و تناولت دراسة علوان (2019) أساليب إدارة الإنطباع لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية جامعة الزقازيق في ضوء نماذج الذكاء العاطفي نموذج ماير و سالوفي (Mayer and Salovey's Model). كما كشفت دراسة بكر (2018) عن تأثير أساليب إدارة الإنطباعات على الهوية التنظيمية بالتطبيق على عينة من العاملين الإداريين في جامعة الأزهر، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة إرتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أساليب إدارة الإنطباع (الإطراء و تقدير الآخرين، و إظهار الحاجة للمساعدة، و نموذج يقتدى به) والهوية التنظيمية.

كما قامت دراسة شوكو و ديزميرا (Shoko & Dzimiri, 2018) بالتعرف على أساليب إدارة الإنطباعات التي يستخدمها رؤساء المدارس الابتدائية في زيمبابوي للتأثير على قرارات الإدارة و القيادة في مدارسهم. و كشفت الدراسة عن أن رؤساء المدارس استخدموا أساليب الترويج الذاتي وتكوين الجمعيات و الإندماج و التضحية والدعوة و الترهيب لبناء إنطباعات حول قدراتهم القيادية. في حين حددت دراسة شابي و كندبال (Chaubey & Kandpal, 2017) أساليب إدارة الإنطباع التي يتبعها أعضاء هيئة التدريس في منطقة دهرادون في أوتارانتشال بالهند بهدف معرفة أساليب إدارة الإنطباع التي إعتدها المعلمون و المحاضرون و الأساتذة في المدارس والكليات والجامعات. وقد توصلت الدراسة أن معظم الموظفين يتبنون الترويج الذاتي والتكامل لإقناع الآخرين في مكان العمل، ثم إستراتيجية التخويف، ثم الادعاء والتضرع.

كما قدمت دراسة جوال (Gwal, 2015) نموذج لقياس أساليب إدارة الإنطباعات لدى الأكاديميين العاملين بالمعاهد الأكاديمية بالهند، بهدف قياس أكثر أساليب الإنطباعات شيوعاً و استخداماً فيما بينهم. وتم التوصل إلى

أن إستراتيجية التكامل حصلت على أعلى نسبة من خلال التعامل الحسن فيما بين الزملاء، و تلتها إستراتيجية الترويج الذاتي، ثم إستراتيجية الترهيب، وأخيراً إستراتيجية طلب الدعم والمساعدة. و أخيراً، سعت دراسة عدوية (Adowiyah, 2015) إلى معرفة تأثير أساليب إدارة الانطباعات على الأداء وسلوكيات الأفراد في العمل بإندونيسيا. وتوصلت الدراسة إلى أن أساليب إدارة الانطباع التي تركز على الرئيس أو مشرف العمل لها تأثير إيجابي على تقييماته لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وعلى ميل المشرف ومهارات التعامل مع الآخرين، و الأداء الوظيفي للعاملين.

يتبين من خلال عرض نتائج الدراسات السابقة لمتغير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية أن:

- هذه الدراسات إستخدمت متغير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على أنه متغير مستقل و هذا يتوافق مع ما تم في الدراسة الحالية.
 - تناولت هذه الدراسات تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على كل من الإبداع التنظيمي، وسلوكيات الصوت الوظيفي، و قرارات الإدارة والقيادة، والأداء وسلوكيات الأفراد في العمل.
 - لم تتناول هذه الدراسات تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي، كما لم تتناول هذه الدراسات مدي تأثير الخصائص الديمغرافية مثل عدد سنوات الخبرة، والنوع، والمؤهل الدراسي، والمستوى التنظيمي على أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية.
- ومما سبق نرى قلة الدراسات العربية والمصرية التي تناولت دراسة تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي. وقد جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة في الدراسات السابقة. وبناءً على ذلك تم إقتراح الفرض الأول.

(2-5) الإغتراب الوظيفي Job Alienation

يعد مفهوم الإغتراب الوظيفي من المفاهيم التي ترتبط بمشاعر الأفراد والتي غالباً ما يصعب تفسيرها وفهمها بسبب تقلبها من حين لآخر. وأوضحت المطيري (2016) أن مفهوم الإغتراب الوظيفي قد إرتكز على فكرة الفاعلية الوظيفية، بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العمل الذي يمتنه، سواء على مستوى القرار الوظيفي، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه في المجتمع الذي يعيش فيه. وعلى هذا الأساس أعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه للتأثير على هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفياً. و يرى نوسيردين (Nasurdin, et al., 2005) أن الإغتراب الوظيفي يشير إلى عدم قدرة العاملين على إنجاز احتياجاتهم الإجتماعية. كما عرفه مصطفى (2018) على أنه حالة نفسية تصيب الفرد عندما يتعرض لعوامل شخصية أو تنظيمية تفقده القدرة على التكيف مع بيئته التي يعمل بها ويصبح عاجزاً عن تقديم ما يطلب منه بالقدر المطلوب مما يشعره بالعزلة وعدم الرضا عن نفسه.

أوضح محمد و بلجات (2018) مفهوم الإغتراب الوظيفي مفهوم إداري، يؤشر إلى ظاهرة فلسفية ونفسية وإجتماعية وإنتاجية على حد سواء، يعاني منها العاملون نتيجة تعرضهم، أفراداً أو جماعات، لمثيرات ذاتية أو بيئية لا يتمكنون من التكيف معها؛ مما يؤدي إلى انفصالهم عن البيئة التي يعملون بها وركوبهم للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقومون به من أعمال داخل محيط العمل. وقد عرفه الشهراني (2013) على

أنه حالة عجز تحصل لدى الفرد لعدم القدرة على إقامة علاقة صحية في مجال عمله، حيث لا يستطيع أن يؤثر في النظام، ولا يحرك ساكناً فهو مغلوب على أمره و لا يحصل على حقوقه وهو لا يشعر بانتمائه إلى عمله، أو منظمته.

وقدم قدي وأخرون (2020) تعريف الإغتراب الوظيفي على أنه حالة نفسية يشعر من خلالها الفرد بالغربة عن مكان العمل، و عدم الإرتياح، و عدم الإنتماء، و عدم المساهمة. وبالتالي، يفقد قدرته على التفاعل الاجتماعي. وقد أوضح بكر (2016) أن مظاهر الإغتراب الوظيفي تتمثل في كثرة الأخطاء في أداء الأعمال، وترك مكان العمل في أوقات كثيرة، والتراخي في أداء العمل. كما يمر الإغتراب الوظيفي بثلاثة مراحل أساسية تتمثل في:

- مرحلة التهيئة: وتشير لإنعدام القيم و المعايير لدى الفرد مما يجعله يفشل في إيجاد هدف ومعنى لحياته.
 - مرحلة الرفض والنفور الثقافي: حيث يظهر لدى الفرد التناقض بين المثل والواقع مما يجعله معزولاً على المستوى العاطفي والمعرفي عن زمانه.
 - مرحلة العزلة الإجتماعية: وتشير لوجود فجوة بين الفرد وإنجازاته وعلاقاته الشخصية تجعله متمرداً أو منسحباً بدلاً من المواجهة.
- وقد أتفقت العديد من الأبحاث على أن الإغتراب الوظيفي يتكون من خمسة أبعاد (Banai and Reisel, 2007; Cetin et al., 2009; Samaria, 2013; Sebahattin & Mahmut, 2014; 13-Salaqa, 2015; Mashallah & Eiham, 2015):

- فقدان القدرة أو العجز (Powerlessness): ويشير لنقص أو غياب الرقابة لدى الفرد على الأحداث أو المواقف الإجتماعية التي يواجهها في حياته، وعدم توافر الحرية الكافية لديه في ممارسة عمله وبالتالي يصبح عديم التأثير على القرارات.
- فقدان المعنى (Meaninglessness): ويشير لشعور الفرد بالضآلة أو الصغر داخل منظمته، لأن أعماله ليست هامة أو جديرة بالإهتمام لأن ليس لها قيمة للمجتمع أو لعملاء المنظمة، وبالتالي يفشل في تحقيق أهدافه.
- الشعور باللامعيارية (Formlessness): و يشير لعدم وجود معايير واضحة تنظم سلوك الأفراد و توجههم مما ينتج عنه وجود فجوة بين ما يؤمنون به من معايير لضبط السلوك و تلك السائدة في المنظمة. وبالتالي، يشعرون بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة و أنهم بحاجة إليها لتحقيق ما يطلب منهم.
- الانعزال الاجتماعي (Socialisolation): ويشير لشعور الفرد بالعزلة عن المحيطين به داخل أو خارج المنظمة مما يضعف روح الإنتماء لجماعة العمل و المجتمع، مما يتولد عنه إدراك الفرد أن عمله يعد طريقة غير مناسبة لإشباع إحتياجاته الخارجية.
- الإغتراب أو النفور الذاتي (Sel- Estrangement): ويشير لفقدان الفرد قدرته على التواصل مع نفسه مما يفقده صلته بذاته عند ممارسة أنشطة العمل، مما يتولد عنه شعور الفرد بأن العمل لا يمثل مصدر الإشباع النفسي له. وتعد هذه الأبعاد هي المستخدمة في الدراسة الحالية.

وقد أوضحت عدة الدراسات أسباب الإغتراب الوظيفي كما يلي (القرني، 2019؛ عبد النبي، 2017؛ نجيب وحمزة، 2017):

- التقدم التكنولوجي: والذي أدى إلى تجزئة العملية الإنتاجية وتقسيم العمل إلى أدوار صغيرة فلم يعد العامل يحقق ذاته من خلال الدور الذي يؤديه. كذلك عدم قدرة العامل على التجديد والإبتكار في الدور الذي يؤديه، و إرتباط العامل بالألة أضعف فرص تكوين العلاقات الإجتماعية مما تسبب في العزلة أثناء العمل.
- عدم الرضا الوظيفي: والذي ينتج عن الإصابات والتظلمات والشكاوى من عدم الإهتمام.
- البيروقراطية: والتي تعرقل المبادأة و الإبداع والتخيل وتحمل المسؤولية. فالتسلسل الهرمي يعوق توسيع نطاق الوظائف والإختصاصات ويقلل فرص الترقية الناتجة عن الإجتهد والشعور بالاعتراب.
- وقد أوضح العوضي & العوضي (2020) إلى أنه يمكن التغلب على الإغتراب الوظيفي. فعندما يتم تشخيص أسباب الإغتراب الوظيفي وتحديدها، يمكن وضع حلول للتغلب على الإغتراب الوظيفي وتخفيض سلبياته، من أهمها:
- الوعي بالإغتراب والقدرة على تحمل العزلة: لا يمكن التحدث على الوعي بالإغتراب دون التعرض لفكرة العزلة. فالإنسان العادي يهرب من إحساسه بالعزلة و الوحدة إلى التطابق والامتثال للمجتمع.
- الأمل: إننا لسنا بحاجة إلى انتظار أمل زائف، لكننا نحتاج إلى أمل وهدف حقيقي من أجل أن نقهر اغترابنا، ونعثر على هويتنا الضائعة بين الأشياء.
- الإيمان: نحن بحاجة إلى الإيمان العقلي الذي يقوم على حرية الإنسان ويؤكد كرامته ويساعده على مناهضة الصنمية في كل صورها.
- الارتباط التلقائي بالعالم والآخرين: إن الحرية الإيجابية تقوم في النشاط التلقائي للشخصية المتكاملة، وما يميز التفكير التلقائي هو الإهتمام بالحب كقوة فعالة في الإنسان.
- تحقيق المجتمع السوي: إن تحقيق الحرية الإيجابية مرهون بتحقيق التغييرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المناسبة التي تسمح للإنسان أن يعبر عن نفسه بشكل تلقائي حر.

(1-2-5) الدراسات التي تناولت متغير الإغتراب الوظيفي

قامت دراسة العوضي & العوضي (2020) بالتعرف على ظاهرة الإغتراب الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت من حيث أسبابها و آثارها وسبل مواجهتها. وتم إختيار عينة عشوائية مكونة من 473 مفردة من العاملين في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت. في حين أوضحت دراسة قدي وآخرون (2020) دور العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية) في الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي الذي يشعر به موظفي كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة الشلف. و قد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية بين متغيري الدراسة، حيث تساهم العدالة التنظيمية بما نسبته 31% في الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي. كما قامت دراسة حداد وسينتر (Haddad & Senter, 2017) بإختبار العلاقة بين التكنولوجيا و الإغتراب الوظيفي لدى العاملين، من خلال تأثيرات التكنولوجيا في إغتراب العاملين.

كما كشفت دراسة ديجلي وأفيربيك (Dagli & Averbek, 2017) عن تصورات معلمي المدارس الإبتدائية العامة فيما يتعلق بالإغتراب الوظيفي، من حيث بعض المتغيرات الديمغرافية مثل الجنس، والحالة الاجتماعية، والأقدمية في منطقة ماردين المركزية بتركيا في العام الدراسي 2015-2016. وكذلك تعرفت دراسة أبو العلا (Abu al-Ela, 2015) على مدى تأثير العوامل الديمغرافية داخل بيئة العمل على ظاهرة الإغتراب في العمل. وتم تطبيق الدراسة على قطاع التدريب والإستشارات الإدارية داخل القاهرة الكبرى في مختلف القطاعات.

من خلال عرض نتائج الدراسات السابقة لمتغير الإغتراب الوظيفي يتبين أن:

- بعض هذه الدراسات تناولت ظاهرة الإغتراب الوظيفي وأسبابها و تصورات أفراد العينة عنها.
- كما تناولت دراسات أخرى متغير الإغتراب الوظيفي على أنه متغير تابع و هذا يتوافق مع ما تم إستخدامه في الدراسة الحالية.
- تناولت بعض الدراسات تأثير عدد من المتغيرات مثل العدالة التنظيمية، والتكنولوجيا على الشعور بالإغتراب الوظيفي.
- لم تتناول هذه الدراسات تأثير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي.
- كما تناولت بعض الدراسات مدي تأثير بعض الخصائص الديمغرافية كالنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى الإداري، ولكن لم تتناول عدد سنوات الخبرة، والمؤهل الدراسي على الشعور بالإغتراب الوظيفي.
- وعلى ضوء ما سبق نرى قلة الدراسات العربية والمصرية في دراسة تأثير الخصائص الديمغرافية على كل من أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية والشعور بالإغتراب الوظيفي. وقد جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة البحثية. وعلى ذلك تم إقتراح الفرض الثاني.

(6) فروض البحث

من خلال العرض السابق لمشكلة البحث و الدراسات السابقة، تم صياغة فروض البحث في صورة الفرض البديل كما يلي:

الفرض الرئيسي الأول: يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي.

- الفروض الفرعية

- يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأسلوب التعزيز الذاتي على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأسلوب الإطراء و تقدير الآخرين على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأسلوب القدوة أو المثل الأعلى على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي.

- يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأسلوب التخويف أو الإجبار على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأسلوب التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي.

الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق معنوي إحصائياً في متوسطات آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و الإغتراب الوظيفي ترجع إلى الخصائص الديمغرافية (عدد سنوات الخبرة، و النوع، و المؤهل الدراسي، و المستوى التنظيمي).

(7) المنهجية المستخدمة في البحث

(1-7) متغيرات البحث وقياسها

يتم فيما يلي عرض متغيرات البحث:

- متغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية (متغير مستقل): يتضمن هذا المتغير خمسة أبعاد هي التعزيز الذاتي، والإطراء و تقدير الآخرين، والمثل الأعلى، والتخويف أو الإجبار، والتوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة. وتم قياسه وفقاً للمقياس الذي تم تصميمه بواسطة بولينو وتورنلي (Bolino; and Turnley, Bolino, 1999) (2008؛ علوان، 2019؛ الحدراوي، 2019؛ مبارزو و آخرون، 2020).
- متغير الإغتراب الوظيفي (متغير تابع): يتضمن هذا المتغير خمسة أبعاد هي الشعور بالعجز، واللامعنى، وإنعدام المعايير، والعزلة الإجتماعية، والإغتراب الذاتي. وقد تم الإسترشاد بعدة دراسات في إختيار هذه الأبعاد (رشيد و آخرون، 2017؛ Abidin & Emel, 2017؛ قدي و آخرون، 2020؛ أبو شويته، 2019).
- الخصائص الديمغرافية: تتمثل في عدد سنوات الخبرة، والنوع، والمؤهل الدراسي، والمستوى التنظيمي.

(2-7) مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مصلحة الضرائب المصرية و ذلك في محافظتي القاهرة و الإسكندرية. وتم تحديد حجم عينة الدراسة بإستخدام المعادلة التالية:

$$SS = \frac{Z^2 * (p) * (1-p)}{c^2}$$

حيث:

SS = حجم العينة.

Z = عدد الانحرافات المعيارية عن الوسط الحسابي وفقاً لمستوي الثقة المختار.

P = نسبة وجود الظاهرة في العينة.

C = نسبة الخطأ المسموح به في وجود الظاهرة في العينة.

وقد وضعت الافتراضات التالية عند تحديد حجم العينة:

- نسبة الخطأ المسموح به في حدود $(\pm 5\%)$. و تمثل النسبة المكتملة لمستوي الثقة.
 - مستوي الثقة الذي تعمم به النتائج 95%، و يعني 1.96 إنحراف معياري عن الوسط الحسابي.
 - نسبة وجود الظواهر (علاقات التأثير المفترضة) في العينة 50%.
- حجم العينة = $\frac{(1.96)^2 \times 50\% \times (1 - 50\%)}{5\%} = 384$ مفردة.

$(5\%)^2$

(المصدر: <http://www.surveysystem.com/sample-size-formula.htm>)

وبالتالي، تم توزيع عدد 384 قائمة إستقصاء على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في مصلحة الضرائب المصرية. و كان عدد القوائم المستردة 347 قائمة منها 328 قائمة صحيحة. و يمثل الفرق بين القوائم الموزعة والقوائم الصحيحة في القوائم غير المستردة و القوائم غير الصحيحة.

(3-7) أساليب جمع البيانات

تم تجميع البيانات بالاعتماد علي قائمة استقصاء، والتي تم إعدادها لقياس متغيرات البحث. و تتضمن البيانات التالية:

المجموعة الأولى: وتتضمن المجموعة الأولى من الأسئلة عن الخصائص الديمغرافية. وتهدف هذه المجموعة إلى تجميع بيانات ترتبط بالخصائص الشخصية للأفراد المشاركين في الدراسة تتعلق بسنوات الخبرة، والنوع، والمؤهلات الدراسية، والمستوى التنظيمي.

المجموعة الثانية: وتتضمن المجموعة الثانية من الأسئلة بيانات عن المتغيرات الرئيسية للبحث والتي تشمل على ما يلي:

- متغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية (متغير مستقل): ويتم قياسه بعدد (23) عبارة من خلال خمسة أبعاد هي التعزيز الذاتي (4 عبارات)، والإطراء وتقدير الآخرين (4 عبارات)، والمثل الأعلى (5 عبارات)، والتخويف أو الإجبار (5 عبارات)، والتوسل (5 عبارات).
- متغير الإغتراب الوظيفي (متغير تابع): ويتم قياسه بعدد (21) عبارة من خلال خمسة أبعاد هي الشعور بالعجز (5 عبارات)، واللامعنى (4 عبارات)، و إنعدام المعايير (4 عبارات)، والعزلة الإجتماعية (4 عبارات)، والإغتراب الذاتي (4 عبارات).

(4-7) حدود البحث

وتنقسم حدود البحث إلى ما يلي:

- حدود مكانية: عينة الدراسة من العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالقاهرة والإسكندرية.
- حدود زمنية: تم تجميع بيانات الدراسة في الفترة من يناير وحتى إبريل 2021.
- حدود موضوعية: إقتصرت أداة تجميع البيانات على قائمة الإستقصاء.

(5-7) أساليب التحليل الاحصائي

تم الإستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الإستقصاء وتم الإعتماد علي الأساليب الإحصائية التالية لإختبار الفروض البحثية:

- استخدام إختبار صدق و ثبات المقاييس المستخدمة Cronbach's Alpha.
- معامل إرتباط بيرسون Pearson's correlation coefficient لتحديد مدي قوة و إتجاه العلاقة بين متغيرات البحث.
- أسلوب الإنحدار البسيط Simple Regression Technique لتحديد نوع العلاقة بين المتغير مستقل (أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية) والمتغير التابع (الإغتراب الوظيفي)، ونسبة التباين التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع بواسطة المتغيرات المستقلة.
- أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد والمتدرج (Stepwise/Multiple Regression Technique) لتحديد نوع العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع (حسب كل فرض)، ونسبة التباين التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع بواسطة أبعاد المتغيرات المستقلة.
- تحليل النسب للبيانات الشخصية والبيانات العامة لمفردات العينة.
- إختبار (T) للعينات المستقلة (Independent-Sample T Test) لقياس الفروق في متوسطات آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو الإغتراب الوظيفي و أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية التي ترجع إلي النوع.
- تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لقياس الفروق في متوسطات آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو الإغتراب الوظيفي و أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية التي ترجع إلي عدد سنوات الخبرة، والمؤهل الدراسي، والمستوي التنظيمي.

(8) نتائج الدراسة

(1-8) إختبار كرونباخ ألفا

تستخدم قيمة إسترشادية لإختبار صدق وثبات المقاييس (Cronbach's Alpha) كمقياس للإتساق الداخلي قدرها 0.7 وهي تمثل الحد الأدنى لقبول أن العناصر المستخدمة تمثل نفس المتغير. ويوضح جدول رقم (1) نتائج إختبار ثبات المقاييس المستخدمة لمتغيرات البحث.

جدول 1: نتائج اختبار صدق وثبات مقاييس المتغيرات

المتغير	عدد العناصر المستخدمة	معامل كرونباخ ألفا
أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية	23	0.971
التعزيز الذاتي	4	0.876
الإطراء و تقدير الآخرين	4	0.817
المثل الأعلى	5	0.935
التخويف أو الإيجابار	5	0.838
التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة	5	0.902
الإغتراب الوظيفي	21	0.975
الشعور بالعجز	5	0.901
اللامعنى	4	0.923
إنعدام المعايير	4	0.886
العزلة الإجتماعية	4	0.927
الإغتراب الذاتي	4	0.876

ويتضح من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا أعلى من 0.7 لجميع المتغيرات المستخدمة في البحث. ولذلك، تتسم جميع المقاييس بالثبات و الاتساق الداخلي. ولمزيد من التحليل، قامت الباحثة بإجراء معامل الارتباط الكلي المصحح لكل عنصر من عناصر قياس كل متغير من متغيرات البحث وكذلك قيمة معامل كرونباخ ألفا إذا تم حذف عنصر معين من مقياس المتغير. وقد أشارت النتائج إلي وجود معامل ارتباط عالي لكل عنصر بباقي عناصر المقياس المستخدم لكل متغير.

(2-8) تحليل الفرض الرئيسي الأول: علاقة أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية بالإغتراب

الوظيفي

ينص الفرض الأول علي أنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية على شعور العاملين في مصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الوظيفي. ويوجد خمسة فروض فرعية لهذا الفرض. ولإختبار صحة هذا الفرض وفروضة الفرعية، تم حساب معامل الارتباط لبيرسون و إجراء تحليل الانحدار البسيط و تحليل الانحدار المتعدد و المتدرج.

(1-2-8) تحليل معامل الارتباط لبيرسون

علي مستوي المتغيرات الأساسية، كانت علاقة الارتباط بين أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و الإغتراب الوظيفي موجبة وقوية جداً (0.809) ومعنوية إحصائياً (0.000). أما علي مستوي الأبعاد المكونة لمتغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية، فيوضح جدول رقم (2) معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد متغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و متغير الإغتراب الوظيفي.

جدول 2: معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي

المتغير	التعزيز الذاتي	إطراء و تقدير الآخرين	المثل الأعلى	التخويف أو الإيجابار	التوسل
الإغتراب الوظيفي	**0.689	**0.716	**0.791	**0.814	**0.749

** معامل الارتباط معنوي إحصائياً عند مستوي 0.01. *معامل الارتباط معنوي إحصائياً عند مستوي 0.05

يستخدم بيانات معاملات الارتباط، يتضح من الجدول رقم (2) أنه توجد علاقات طردية و معنوية إحصائياً (0.000) عند مستوي معنوية 1% بين جميع أبعاد متغير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و متغير الإغتراب الوظيفي. هذه العلاقات كانت قوية جداً (أقل معامل ارتباط كان 0.689، و أعلى معامل ارتباط كان 0.946).

(2-2-8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد

أظهر تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية (كمتغير مستقل) و الإغتراب الوظيفي (كمتغير تابع) وجود علاقة معنوية إحصائياً (0.000) بين المتغيرين عند مستوي معنوية 5%. وبالنسبة لمعامل التحديد المعدل، فقد كان أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية يفسر 65.3% من التغيرات التي تحدث في الإغتراب الوظيفي. ويوضح جدول رقم (3) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغير المستقل (أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية) و المتغير التابع (الإغتراب الوظيفي وأبعاده).

جدول 3: تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري معامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و الإغتراب الوظيفي				
التعزيز الذاتي	0.113	0.068	1.650	0.100
الإطراء و تقدير الآخرين	-0.099	0.118	-0.841	0.401
المثل الأعلى	0.189	0.090	2.100	0.037
التخويف أو الإيجابار	0.522	0.123	4.230	0.000
التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة	0.168	0.112	1.496	0.136
معامل التحديد المعدل = 0.670، إحصائية (F) = 133.609، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و الشعور بالعجز				
التعزيز الذاتي	0.214	0.075	2.838	0.005
الإطراء و تقدير الآخرين	-0.315	0.130	-2.425	0.016
المثل الأعلى	-0.047	0.099	-0.478	0.633
التخويف أو الإيجابار	0.820	0.136	6.031	0.000
التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة	0.177	0.123	1.432	0.153
معامل التحديد المعدل = 0.596، إحصائية (F) = 97.298، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و اللامعنى				
التعزيز الذاتي	0.170	0.085	2.004	0.046
الإطراء و تقدير الآخرين	-0.173	0.146	-1.179	0.239
المثل الأعلى	0.156	0.112	1.398	0.163

المعنوية الإحصائية عند 95%	قيمة (T)	الخطأ المعياري معامل الانحدار	معامل الانحدار	بيان
0.001	3.208	0.153	0.491	التخويف أو الإيجاب
0.020	2.335	0.139	0.325	التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة
معامل التحديد المعدل = 0.607، إحصائية (F) = 102.162، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و إنعدام المعايير				
0.954	0.058-	0.082	0.005-	التعزيز الذاتي
0.454	0.750	0.141	0.106	الإطراء و تقدير الآخرين
0.148	1.449	0.108	0.156	المثل الأعلى
0.000	4.090	0.148	0.604	التخويف أو الإيجاب
0.886	0.143	0.134	0.019	التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة
معامل التحديد المعدل = 0.576، إحصائية (F) = 89.981، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و العزلة الإجتماعية				
0.257	1.135	0.082	0.093	التعزيز الذاتي
0.742	0.329-	0.141	0.046-	الإطراء و تقدير الآخرين
0.000	6.574	0.108	0.707	المثل الأعلى
0.610	0.510	0.147	0.075	التخويف أو الإيجاب
0.665	0.433	0.134	0.058	التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة
معامل التحديد المعدل = 0.619، إحصائية (F) = 107.378، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية و الإغتراب الذاتي				
0.398	0.846	0.080	0.068	التعزيز الذاتي
0.917	0.104-	0.138	0.014-	الإطراء و تقدير الآخرين
0.754	0.313	0.105	0.033	المثل الأعلى
0.000	3.799	0.144	0.547	التخويف أو الإيجاب
0.049	1.972	0.131	0.258	التوسل أو إظهار الحاجة للمساعدة
معامل التحديد المعدل = 0.592، إحصائية (F) = 96.084، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

يظهر من الجدول رقم (3) أنه علي مستوي المتغير الأساسي للإغتراب الوظيفي، نجد أنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً لبعدي المثل الأعلى، والتخويف علي الإغتراب الوظيفي. وبالتالي، نقبل الفرض البديل بالنسبة لهذين البعدين. وبالنسبة لأبعاد التعزيز الذاتي، والإطراء وتقدير الآخرين، والتوسل فلم يكن لهم تأثير معنوي إحصائياً علي الإغتراب الوظيفي. وبالتالي، نقبل فرض العدم بالنسبة لهذه الأبعاد. وعلي مستوي بعد الشعور بالعجز، فقد كانت معظم أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية لها تأثير معنوي علي هذا البعد، بإستثناء بعدي المثل الأعلى، والتوسل. وبالتالي، نقبل الفرض البديل لأبعاد التعزيز الذاتي، والإطراء وتقدير الآخرين، والتخويف. ونقبل فرض العدم بالنسبة لبعدي المثل الأعلى، والتوسل. وعلي مستوي بعد اللامعنى، فقد كانت معظم أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية لها تأثير معنوي علي هذا البعد، بإستثناء بعدي الإطراء وتقدير الآخرين، والمثل الأعلى. وبالتالي، نقبل الفرض البديل لأبعاد التعزيز الذاتي، والتوسل، والتخويف. ونقبل فرض العدم بالنسبة لبعدي

الإطراء وتقدير الآخرين، والمثل الأعلى. وعلى مستوى بعد إنعدام المعايير، فقد كانت معظم أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية ليس لها تأثير معنوي علي هذا البعد، باستثناء بعد التخويف. وبالتالي، نقبل فرض العدم بالنسبة لأبعاد التعزيز الذاتي، والإطراء وتقدير الآخرين، والمثل الأعلى، والتوسل. ونقبل الفرض البديل لبعد التخويف. وأخيراً علي مستوى بعد الإغتراب الذاتي، فقد كان بعدي التوسل، والتخويف ذات تأثير معنوي إحصائياً علي الإغتراب الذاتي. وبالتالي، نقبل الفرض البديل بالنسبة لهذين البعدين. ولم يكن لأبعاد التعزيز الذاتي، والإطراء وتقدير الآخرين، والمثل الأعلى تأثير معنوي إحصائياً علي الإغتراب الذاتي. وبالتالي، نقبل فرض العدم بالنسبة لهذه الأبعاد.

(3-2-8) نتائج تحليل الانحدار التدريجي

وباستخدام تحليل الانحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis)، يوضح الجدول التالي ترتيب تأثير متغير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية وأبعاده علي متغير الإغتراب الوظيفي وأبعاده في مصلحة الضرائب المصرية.

جدول 4: ترتيب تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية في الإغتراب الوظيفي وأبعاده باستخدام تحليل الانحدار

التدريجي

الترتيب	المعنوية	معامل التحديد المعدل	العلاقة
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي			
1	0.000	0.662	التخويف
2	0.000	0.668	المثل الأعلى
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والشعور بالعجز			
1	0.000	0.588	التخويف
2	0.000	0.591	التعزيز الذاتي
3	0.000	0.595	الإطراء و تقدير الآخرين
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و اللامعنى			
1	0.000	0.595	التخويف
2	0.000	0.602	التوسل
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية وإنعدام المعايير			
1	0.000	0.576	التخويف
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والعزلة الإجتماعية			
1	0.000	0.621	المثل الأعلى
أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية والإغتراب الذاتي			
1	0.000	0.583	التخويف
2	0.000	0.595	التوسل

وباستخدام معامل التحديد المعدل، يتضح من الجدول رقم (4) أن أسلوب التخويف كان الأكثر تأثيراً في الإغتراب الوظيفي بمعظم أبعاده بصفة عامة. أما أسلوب المثل الأعلى، فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة العزلة الإجتماعية.

(3-8) تحليل ومناقشة الفرض الرئيسي الثاني: علاقة البيانات الديمغرافية بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية، والإغتراب الوظيفي

ينص الفرض الرئيسي الثاني علي أنه توجد فروق معنوي إحصائياً في متوسطات آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي ترجع إلي الخصائص الديمغرافية (عدد سنوات الخبرة، والنوع، والمؤهل الدراسي، والمستوى التنظيمي). ولإختبار صحة هذا الفرض، تم إستخدام تحليل النسب، وإختبار (T) للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي.

(1-3-8) تحليل النسب للجوانب الديمغرافية أو الشخصية

يوضح الجدول رقم (5) نتائج تحليل النسب للجوانب الشخصية أو الديمغرافية لمفردات العينة المشاركة في الدراسة التطبيقية.

جدول 5: تحليل النسب لخصائص العينة المشاركة في الدراسة

بيان	فئات الخاصية	النسبة المئوية	العدد
عدد سنوات خبرتك في المصلحة	أقل من سنة	5.8%	19
	من 1 إلي أقل من 4 سنوات	5.5%	18
	من 4 إلي أقل من 7 سنوات	9.1%	30
	من 7 إلي أقل من 10 سنوات	17.4%	57
	10 سنوات فأكثر	62.2%	204
النوع	أنثي	24.7%	81
	ذكر	75.3%	247
المؤهلات الدراسية	فوق المتوسط	2.7%	9
	عالي	80.8%	265
	دراسات عليا	16.5%	54
المستوي التنظيمي	إدارة إشرافية	39.3%	129
	إدارة وسطي	36.9%	121
	إدارة عليا	23.8%	78

ويتضح من الجدول رقم (5) أن خبرة المشاركين في الدراسة كانت متنوعة فكانت النسبة الأكبر أكثر من 10 سنوات بنسبة 62.2%، يليها من 7 إلي أقل من 10 سنوات بنسبة 17.4%، ثم من 4 إلي أقل من 7 سنوات بنسبة 9.1%، ثم من 1 إلي أقل من 4 سنوات بنسبة 5.5%، وأخيراً أقل من سنة بنسبة 5.8%. وبالتالي، يتميز المشاركون بالخبرة الكافية للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. وبالنظر إلي نوع المشاركين، نجد أن النسبة الأكبر (75.3%) من الذكور والنسبة الأقل من الإناث (24.7%). وبالنسبة للمؤهلات الدراسية، نجد أن النسبة الأكبر كانت المؤهلات العليا (80.8%)، يليها الدراسات العليا (16.5%)، ثم المؤهل فوق المتوسط (2.7%). وهذا يعكس مستوي تعليمي مرتفع يناسب درجة المعرفة المطلوبة للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. وبالنسبة للمستوي التنظيمي، فقد ظهرت النسبة الأكبر في فئة الإدارة الإشرافية (39.3%)، يليها الإدارة الوسطي (36.9%) وأخيراً الإدارة العليا (23.8%).

(2-3-8) الإختبارات الإحصائية لعلاقة عدد سنوات الخبرة بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي

يوضح جدول رقم (6) علاقة عدد سنوات الخبرة بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وأبعاده باستخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA).

جدول 6: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لعلاقة عدد سنوات الخبرة بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وأبعاده

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
إدارة الإنطباعات التنظيمية	بين المجموعات	4	6.557	11.093	0.000
	داخل المجموعات	323	0.591		
التعزيز الذاتي	بين المجموعات	4	4.195	7.394	0.000
	داخل المجموعات	323	0.567		
الإطراء وتقدير الآخرين	بين المجموعات	4	7.667	12.554	0.000
	داخل المجموعات	323	0.611		
المثل الأعلى	بين المجموعات	4	9.928	12.692	0.000
	داخل المجموعات	323	0.782		
التخويف أو الإجبار	بين المجموعات	4	5.970	9.520	0.000
	داخل المجموعات	323	0.627		
التوسل	بين المجموعات	4	8.501	11.009	0.000
	داخل المجموعات	323	0.772		

ويتضح من الجدول رقم (6) أن عدد سنوات الخبرة تؤثر في متغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وجميع إبعاده، حيث كانت العلاقات معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5%. وبالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات.

يوضح جدول رقم (7) علاقة عدد سنوات الخبرة بالإغتراب الوظيفي وأبعاده باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA).

جدول 7: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لعلاقة عدد سنوات الخبرة بالإغتراب الوظيفي وأبعاده

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
الإغتراب الوظيفي	بين المجموعات	4	6.058	7.937	0.000
	داخل المجموعات	323	0.763		
الشعور بالعجز	بين المجموعات	4	3.883	4.970	0.001
	داخل المجموعات	323	0.781		
اللامعنى	بين المجموعات	4	8.980	9.222	0.000
	داخل المجموعات	323	0.974		

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
إنعدام المعايير	44.230	4	11.057	13.882	0.000
	257.273	323	0.797		
العزلة الإجتماعية	23.785	4	5.946	6.170	0.000
	311.270	323	0.964		
الإغتراب الذاتي	21.120	4	5.280	6.144	0.000
	277.558	323	0.859		

ويتضح من الجدول رقم (7) أن عدد سنوات الخبرة تؤثر في متغير الإغتراب الوظيفي وجميع أبعاده، حيث كانت العلاقات معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5%. وبالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات.

(3-3-8) الإختبارات الإحصائية لعلاقة النوع بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي

يوضح جدول رقم (8) علاقة النوع بمتغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وأبعاده باستخدام إختبار (T) للعينات المستقلة (Independent-Sample T Test).

جدول 8: نتائج إختبار (T) للعينات المستقلة لعلاقة النوع بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وأبعاده

المتغير/ البعد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	المعنوية الإحصائية
إدارة الإنطباعات التنظيمية	أنثي	81	4.1245	0.57540	3.667	0.000
	ذكر	247	3.7490	0.86047		
التعزيز الذاتي	أنثي	81	4.1975	0.60559	1.930	0.054
	ذكر	247	4.0051	0.82745		
الإطراء و تقدير الآخرين	أنثي	81	3.9753	0.62576	3.025	0.003
	ذكر	247	3.6559	0.87970		
المثل الأعلى	أنثي	81	4.3259	0.63988	4.098	0.000
	ذكر	247	3.8413	0.99857		
التخويف أو الإجبار	أنثي	81	4.1383	0.57762	3.887	0.000
	ذكر	247	3.7328	0.87820		
التوسل	أنثي	81	3.9704	0.67684	3.656	0.000
	ذكر	247	3.5425	0.97868		

ويتضح من الجدول رقم (8) أن النوع (ذكر أو أنثي) يؤثر علي أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية بمعظم أبعاده، بإستثناء التعزيز الذاتي. وبالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات. في حين أن النوع لا يؤثر علي بعد التعزيز الذاتي. وبالتالي، نقبل فرض العدم في هذه الحالة.

يوضح جدول رقم (9) علاقة النوع بالإغتراب الوظيفي وأبعاده باستخدام إختبار (T) للعينات المستقلة (Independent-Sample T Test).

جدول 9: نتائج اختبار (T) للعينات المستقلة لعلاقة النوع بالإغتراب الوظيفي وأبعاده

المتغير/ البعد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	المعنوية الإحصائية
الإغتراب الوظيفي	أنثي	81	3.5273	0.65607	2.611	0.009
	ذكر	247	3.2258	0.96862		
الشعور بالعجز	أنثي	81	3.6346	0.71049	3.361	0.001
	ذكر	247	3.2510	0.94249		
اللامعنى	أنثي	81	3.4784	0.72908	2.194	0.029
	ذكر	247	3.1893	1.10953		
إنعدام المعايير	أنثي	81	3.5154	0.57056	2.593	0.010
	ذكر	247	3.1994	1.04642		
العزلة الاجتماعية	أنثي	81	3.6049	0.82997	2.629	0.009
	ذكر	247	3.2672	1.05343		
الإغتراب الذاتي	أنثي	81	3.3765	0.79758	1.317	0.189
	ذكر	247	3.2156	1.00042		

ويتضح من الجدول رقم (9) أن النوع (ذكر أو أنثي) يؤثر على الإغتراب الوظيفي و معظم أبعاده، باستثناء بعد الإغتراب الذاتي. وبالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات. في حين أن النوع لا يؤثر على بعد الإغتراب الذاتي. وبالتالي، نقبل فرض العدم في هذه الحالة.

(4-3-8) الإختبارات الإحصائية لعلاقة المؤهلات الدراسية بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي

يوضح جدول رقم (10) علاقة المؤهلات الدراسية بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وأبعاده باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA).

جدول 10: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لعلاقة المؤهلات الدراسية بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية

وأبعاده

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
إدارة الإنطباعات التنظيمية	بين المجموعات	2	0.667	1.005	0.367
	داخل المجموعات	325	0.664		
التعزيز الذاتي	بين المجموعات	2	0.996	1.635	0.197
	داخل المجموعات	325	0.609		

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
الإطراء و تقدير الآخرين	بين المجموعات	2	1.740	2.520	0.082
	داخل المجموعات	325	0.691		
المثل الأعلى	بين المجموعات	2	1.621	1.822	0.163
	داخل المجموعات	325	0.890		
التخويف أو الإجبار	بين المجموعات	2	1.979	2.890	0.057
	داخل المجموعات	325	0.685		
التوسل	بين المجموعات	2	1.199	1.387	0.251
	داخل المجموعات	325	0.865		

ويتضح من الجدول رقم (10) أن المؤهلات الدراسية لا تؤثر في أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية وجميع إبعاده، حيث كانت العلاقات غير معنوية إحصائياً عند مستوي معنوية 5%. وبالتالي، نقبل فرض العدم في هذه الحالات. يوضح جدول رقم (11) علاقة المؤهلات الدراسية بالإغتراب الوظيفي و أبعاده باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA).

جدول 11: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لعلاقة المؤهلات الدراسية بالإغتراب الوظيفي و أبعاده

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
الإغتراب الوظيفي	بين المجموعات	4	1.607	1.952	0.144
	داخل المجموعات	323	0.823		
الشعور بالعجز	بين المجموعات	4	4.758	5.985	0.003
	داخل المجموعات	323	0.795		
اللامعنى	بين المجموعات	4	4.233	4.022	0.019
	داخل المجموعات	323	1.052		
إنعدام المعايير	بين المجموعات	4	0.949	1.030	0.358
	داخل المجموعات	323	0.922		
العزلة الإجتماعية	بين المجموعات	4	0.995	0.971	0.380
	داخل المجموعات	323	1.025		
الإغتراب الذاتي	بين المجموعات	4	0.036	0.040	0.961
	داخل المجموعات	323	0.919		

ويتضح من الجدول رقم (11) أن المؤهلات الدراسية لا تؤثر في الإغتراب الوظيفي ومعظم أبعاده، بإستثناء بعدي الشعور بالعجز و اللامعنى، حيث كانت العلاقات غير معنوية إحصائياً عند مستوي معنوية 5%. وبالتالي، نقبل فرض العدم في هذه الحالات. بينما تؤثر المؤهلات الدراسية في بعدي الشعور بالعجز واللامعنى. وبالتالي، نقبل الفرض البديل في هاتان الحالتان.

(5-3-8) الإختبارات الإحصائية لعلاقة المستوى التنظيمي بأساليب إدارة الإنبطاعات التنظيمية والإغتراب الوظيفي

يوضح جدول (12) علاقة المستوى التنظيمي بأساليب إدارة الإنبطاعات التنظيمية وأبعاده باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA).

جدول 12: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لعلاقة المستوى التنظيمي

بأساليب إدارة الإنبطاعات التنظيمية وأبعاده

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
إدارة الإنبطاعات التنظيمية	بين المجموعات	4	15.659	27.387	0.000
	داخل المجموعات	323	0.572		
التعزيز الذاتي	بين المجموعات	4	17.482	34.421	0.000
	داخل المجموعات	323	0.508		
الإطراء و تقدير الآخرين	بين المجموعات	4	13.123	21.148	0.000
	داخل المجموعات	323	0.621		
المثل الأعلى	بين المجموعات	4	16.406	20.542	0.000
	داخل المجموعات	323	0.799		
التخويف أو الإجبار	بين المجموعات	4	16.106	26.950	0.000
	داخل المجموعات	323	0.598		
التوسل	بين المجموعات	4	15.758	20.329	0.000
	داخل المجموعات	323	0.775		

ويتضح من الجدول رقم (12) أن المستوى التنظيمي (إدارة إشرافية، أو إدارة وسطي، أو إدارة عليا) يؤثر علي متغير أساليب إدارة الإنبطاعات التنظيمية وجميع أبعاده. وهذا يعني أن أساليب إدارة الإنبطاعات التنظيمية تختلف بين المستويات التنظيمية المختلفة. وهذا يعني قبول الفرض البديل في هذه الحالات.

يوضح جدول (13) علاقة المستوى التنظيمي بالإغتراب الوظيفي وأبعاده باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA).

جدول 13: نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لعلاقة المستوى التنظيمي بالإغتراب الوظيفي وأبعاده

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
الإغتراب الوظيفي	بين المجموعات	4	13.549	18.071	0.000
	داخل المجموعات	323	0.750		
الشعور بالعجز	بين المجموعات	4	17.104	23.789	0.000
	داخل المجموعات	323	0.719		
اللامعنى	بين المجموعات	4	11.362	11.267	0.000
	داخل المجموعات	323	1.008		
إنعدام المعايير	بين المجموعات	4	8.940	10.245	0.000
	داخل المجموعات	323	0.775		

المتغير/ البعد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنوية الإحصائية
العزلة الاجتماعية	داخل المجموعات	283.623	323	0.873	
	بين المجموعات	25.406	4	12.703	0.000
الإغتراب الذاتي	داخل المجموعات	309.649	323	0.953	
	بين المجموعات	40.868	4	20.434	0.000
	داخل المجموعات	257.810	323	0.793	

ويتضح من الجدول رقم (13) أن المستوي التنظيبي (إدارة إشرافية، أو إدارة وسطي، أو إدارة عليا) يؤثر علي الإغتراب الوظيفي و جميع أبعاده. وهذا يعني أن الإغتراب الوظيفي وأبعاده تختلف بين المستويات التنظيمية المختلفة. وهذا يعني قبول الفرض البديل في هذه الحالات.

(9) مناقشة النتائج

علي مستوي الفرض الرئيسي الأول للدراسة، تمثلت النتائج فيما يلي:

- علي مستوي المتغيرات الأساسية، يرى العاملين في مصلحة الضرائب المصرية أنه يوجد تأثير لأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية في الإغتراب الوظيفي وأن أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية تفسر 65.3% من التغيرات التي تحدث في الإغتراب الوظيفي. و يرجع هذا التأثير إلى تأثير بعدي التخويف أو الإجبار، والمثل الأعلى في الإغتراب الوظيفي في مصلحة الضرائب المصرية. فقد كانت العلاقة بين هذين البعدين لمتغير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية ومتغير الإغتراب الوظيفي معنوية إحصائياً، مما يعني أن العاملين في مصلحة الضرائب المصرية يستخدمون أسلوب الإجبار أو التخويف والقدوة أو المثل الأعلى كأساليب دفاعية تساعدهم على تقليل شعورهم بالإغتراب الوظيفي. وهذا يختلف عن دراسة الجدرابي (2019) التي أشارت إلى أهمية أسلوب التعزيز الذاتي في تحسين معنويات العاملين. وكذلك يختلف مع دراسة علوان (2019) ودراسة تايب (2014) التي أوضحنا أن العاملين يستخدمون الترويج الشخصي، وتقدير الآخرين، والمثل الأعلى لتعزز شعورهم بالإنتماء. وهذا يرجع إلى طبيعة العمل بمصلحة الضرائب المصرية والتي تجعل العاملين يلجأون إلى استخدام أسلوب التخويف للدفاع عن حقوق الخزانة العامة سواء مع المسجلين أو الزملاء أو الرؤساء كما أنهم يستخدمون في أوقات أخرى أسلوب القدوة لتحسين علاقات ومناخ العمل والذي يساعدهم في الشعور بالإنتماء لمكان العمل.

- وعلي مستوي بعد الشعور بالعجز، فقد كانت معظم أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية لها تأثير معنوي في هذا البعد، باستثناء بعدي المثل الأعلى، و التوسل. وهذا يشير إلى أن استخدام أساليب إدارة الإنطباعات تقلل شعور العاملين بالعجز تجاه التصرف في المواقف المختلفة، في حين أن أسلوب القدوة والتوسل لا يساعدان العاملون في الحد من شعورهم بالعجز في التصرف في المواقف التي تواجههم في العمل. وهذا يختلف عن دراسة الجدرابي (2019) التي أوضحنا أن العاملين يستخدمون أسلوب التوسل لكسب ود الآخرين وتكوين إنطباع إيجابي عنهم وذلك يرجع إلى طبيعة العمل بمصلحة الضرائب المصرية حيث أن أسلوب التوسل لا يتلاءم مع السلطة التي يمتلكها العاملون بالمصلحة.

- أما علي مستوي بعد اللامعني، فقد كانت معظم أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية لها تأثير معنوي في هذا البعد، بإستثناء بعدي الإطار و تقدير الآخرين، والمثل الأعلى. وهذا يشير إلي أن إستخدام العاملين بمصلحة الضرائب المصرية لأسلوب تقدير الآخرين ومدحهم وأنهم قدوة يحتذى بها لا يقلل من شعورهم بالضالة وعدم الأهمية في عملهم.
- أما علي مستوي بعد إنعدام المعايير، فقد كانت معظم أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية ليس لها تأثير معنوي في هذا البعد، بإستثناء بعد التخويف أو الإجبار. وهذا يعد منطقي حيث أن إستخدام العاملين لأسلوب التخويف و الإجبار وتهديد رؤسائهم لا يستند لأي معايير تنظم هذا السلوك وأنهم بحاجة لهذا الأسلوب للوصول لأهدافهم بغض النظر عن مشروعية الطريقة المستخدمة. وهذا يختلف عن دراسة الحدراوي (2019) التي أوضحت أن العاملين يستخدمون إستراتيجية التخويف بمستوى منخفض ويرجع ذلك إلى أن استخدام أسلوب التخويف في مصلحة الضرائب المصرية يساعد العاملون علي الوصول إلى أهدافهم في العمل خاصة الترقى و الحصول على المناصب حيث أن مستوى الخبرات و المهارات العالية التي يتميز بها العاملين يساعدهم في الضغط و التهديد بترك العمل.
- أما علي مستوي بعد العزلة الإجتماعية، فقد كانت معظم أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية ليس لها تأثير معنوي في هذا البعد، بإستثناء بعد المثل الأعلى، حيث أن إستخدامهم لأسلوب القدوة التي يحتذى بها يزيد من الإلتناء لجماعة العمل مما يقلل من شعورهم بالعزلة الإجتماعية و يعد أسلوب القدوة من أهم الأساليب المستخدمة بمصلحة الضرائب المصرية والتي تساعد العاملين في تقليل الشعور بالإغتراب الوظيفي.
- أما علي مستوي بعد الإغتراب الذاتي، فقد كانت معظم أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية ليس لها تأثير معنوي في هذا البعد، بإستثناء بعدي التخويف و التوسل. وهذا يعني أن إستخدام العاملين لأسلوبي التخويف و التوسل يزيد من شعور العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بالإغتراب الذاتي لشعورهم بأن هذه الأساليب لا تتناسب مع شخصياتهم مما يفقدتهم التواصل مع ذاتهم ويتسبب في عدم الرضا و الذي يرجع إلى طبيعة العمل التي تحتاج إلى قوة الشخصية و الحزم في القرارات.
- وقد كان أسلوب التخويف الأكثر تأثيراً في الإغتراب الوظيفي بمعظم أبعاده بصفة عامة. أما أسلوب المثل الأعلى، فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة العزلة الإجتماعية. وهذا يشير إلى أن إستخدام العاملين بمصلحة الضرائب المصرية لأسلوب التخويف يساعد على زيادة شعورهم بالإغتراب الوظيفي وذلك لأن إستخدام هذا الأسلوب يعد وسيلة دفاعية.

علي مستوي الفرض الرئيسي الثاني، تمثلت النتائج في الآتي:

- وقد كانت خبرة المشاركين في الدراسة متنوعة فكانت النسبة الأكبر أكثر من 10 سنوات، يليها من 7 إلى أقل من 10 سنوات، ثم من 4 إلى أقل من 7 سنوات، ثم من 1 إلى أقل من 4 سنوات، وأخيراً أقل من سنة. وبالتالي، يتميز المشاركون بالخبرة الكافية للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. وبالنظر إلي نوع المشاركين، نجد أن النسبة الأكبر من الذكور والنسبة الأقل من الإناث. وبالنسبة للمؤهلات الدراسية، نجد أن النسبة الأكبر كانت المؤهلات العليا، يليها الدراسات العليا، ثم المؤهل فوق المتوسط. وهذا يعكس مستوى تعليمي مرتفع يناسب

درجة المعرفة المطلوبة للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. وبالنسبة للمستوي التنظيمي، فقد ظهرت النسبة الأكبر في فئة الإدارة الإشرافية، يليها الإدارة الوسطي وأخيراً الإدارة العليا.

و قد كانت وجهة نظر العاملين في في مصلحة الضرائب المصرية فيما يخص أثر الخصائص الديمغرافية في متغيري الدراسة كما يلي:

○ تؤثر عدد سنوات الخبرة في كل من متغير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و جميع إبعاده، و متغير الإغتراب الوظيفي و جميع أبعاده. فعدد سنوات الخبرة يساعد العاملون بمصلحة الضرائب المصرية على إستخدام أسلوب إدارة الانطباعات الذي يتناسب مع الموقف، وكذلك يساعدهم على الإدماج وعدم الشعور بالإغتراب الوظيفي. وهذا يختلف عن دراستي القريوطي (2016) و سعيد (2016) التي أوضحنا أن الخبرة الإدارية لا تؤثر في شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي مما يعني أن مناخ العمل في مصلحة الضرائب المصرية يثقل العاملين بخبرات تساعدهم في إدارة الانطباعات بالأسلوب الذي يتوافق مع المواقف التي يتعرض لها العاملين. كما أن عدد سنوات الخبرة تساعد العاملين من خلال المناخ الأسري الذي تتميز به مصلحة الضرائب المصرية في تقليل شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي، وذلك يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Buffer, 2015).

○ يؤثر النوع (ذكر أو أنثي) علي أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية بمعظم أبعاده، بإستثناء التعزيز الذاتي، و كذلك يؤثر النوع علي الإغتراب الوظيفي و معظم أبعاده، بإستثناء بعد الإغتراب الذاتي. وهذا يشير إلي أن شعور العاملين بالإغتراب يتأثر بالنوع، كما أن أساليب إدارة الانطباعات يستخدمها كل نوع بشكل مختلف في المواقف المختلفة. وهذا يختلف مع دراستي القريوطي (2016) و سعيد (2016) اللتان أشارتا إلي أنه لا يوجد تأثير للنوع على الشعور بالإغتراب الوظيفي.

○ لا تؤثر المؤهلات الدراسية في أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و جميع إبعاده. وهذا يرجع إلى أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية يرون أن إستخدام أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية لا تتأثر بالمؤهلات الدراسية. كما لا تؤثر المؤهلات الدراسية في الإغتراب الوظيفي و معظم أبعاده، بإستثناء بعدي الشعور بالعجز واللامعني. وهذا يختلف مع دراستي القريوطي (2016) و (Buffer, 2015). حيث أن المؤهل الدراسي يؤثر في شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي، و يتفق مع دراسة سعيد (2016) التي أوضحت أن المؤهل الدراسي لا يؤثر في الإغتراب الوظيفي. و هذا يؤكد أن جميع العاملين في مصلحة الضرائب المصرية لديهم مؤهلات دراسية متقاربة مما يزيد من الإلتزام الوظيفي و يحسن من أسلوب إدارة الانطباعات التنظيمية، و يرجع ذلك إلى وجود قطاع الموارد البشرية والذي يعرض فرص دراسية للعاملين للإرتقاء بمستواهم التعليمي. كما أن إجراءات منح مميزات للحاصلين على مؤهلات أعلى تتم بشكل يساعد على تقليل شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي.

○ يؤثر المستوي التنظيمي (إدارة إشرافية، أو إدارة وسطي، أو إدارة عليا) علي كل من متغير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية و جميع أبعاده، و متغير الإغتراب الوظيفي و جميع أبعاده. وهذا يعني أنه كلما إرتفع المستوي التنظيمي، كلما زاد إلتزام العاملين لمكان العمل و أصبحوا أكثر خبرة في إستخدام أساليب

إدارة الانطباعات التنظيمية في المواقف المختلفة. وهذا يختلف عن دراسة سعيد (2016) التي أوضحت أن المستوى التنظيمي لا يؤثر في الإغتراب الوظيفي، مما يوضح أن سياسة الترتي في مصلحة الضرائب المصرية تزيد من شعور العاملين بالانتماء وتحسن من أسلوب إدارتهم للانطباعات التنظيمية ويقل من شعورهم بالإغتراب الوظيفي.

(10) التوصيات وفرص البحث

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكننا أن نوصي بما يلي:

جدول 14: توصيات البحث

م	التوصية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	المدة المتوقعة للإنجاز	خطوات التطبيق
1	تنظيم عدد من الندوات والدورات التدريبية التي تهدف إلى التعرف على أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية وتوقيت إستخدام كل منها، مما يقلل من شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي.	قطاع التدريب بمصلحة الضرائب المصرية.	بصفة دائمة	- إضافة عدد من الندوات و الدورات في خطة قطاع التدريب. - اختيار نخبة متميزة من المدربين من أبناء المصلحة لإدارة هذه اللقاءات. - إخطار العاملين بتوقيت هذه الندوات و الدورات للتسجيل فيها.
2	تنمية قدرات و مهارات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية على إستخدام أسلوب التعزيز الذاتي (الترويج الشخصي)، و المثل الأعلى (القدوة)، و تقدير الآخرين، مما يساعدهم على تقليل الشعور بالإغتراب الوظيفي مع التأكيد على أنه يمكن إستخدام أسلوب التوسل أو طلب الحاجة، و التخويف أو الإجبار عند الضرورة.	قطاع الموارد البشرية بالإشتراك مع قطاع التدريب بالمصلحة	سنوياً	- عقد ورش عمل في جميع مراكز التدريب بمشاركة العاملين من أجيال مختلفة لتبادل الخبرات. - عمل تقييم سنوي بعد عقد ورش العمل لتحديد أساليب إدارة الانطباعات المستخدمة في المواقف المختلفة ومستوى شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي.
3	تشجيع العاملين على التطوير الذاتي والحصول على مؤهلات دراسية، مما يساعد على تقليل شعورهم بالإغتراب الوظيفي.	قطاع الموارد البشرية بالمصلحة	بصفة مستمرة	- عقد إتفاقيات بين المصلحة و المعاهد و الأكاديميات و الجامعات المصرية و الأجنبية و يتم الإعلان عنها و عن شروط التقدم للدراسة في كل برنامج يتم التعاقد عليه. - عمل ورش عمل نصف سنوية في كافة مراكز التدريب بالمصلحة لتنوعية بالمميزات التي يحصل عليها العاملين بحصولهم على مؤهلات دراسية أعلى.
4	إستحداث مناصب قيادية في الهيكل التنظيمي، مما يساعد العاملين على إستخدام أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية مثل وظائف مساعد أو نائب لعدة مناصب كرئيس المأمورية، و رئيس الإدارة المركزية.	الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة	خلال عامين	- تقديم إقتراح تعديل في الهيكل من قبل قطاع الموارد البشرية. - الحصول على الموافقات من رئيس المصلحة و الجهاز المركزي للتنظيم و الإدارة على إضافة هذه المناصب.
5	يتم تصميم دورات تدريبية عن كيفية إدارة الانطباعات التنظيمية و التقليل من شعور	قطاع الموارد البشرية وقطاع التدريب	بصفة مستمرة	- يقوم قطاع التدريب بتنظيم دورات تدريبية للمتقدمين للوظائف القيادية عن أساليب إدارة الانطباعات

م	التوصية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	المدة المتوقعة للإنجاز	خطوات التطبيق
	العاملين بالإغتراب الوظيفي و يعد اجتيازها من شروط الترقى للمناصب الأعلى.			التنظيمية ووسائل الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي. - يقدم قطاع الموارد البشرية إقتراح بتعديل مواصفات شغل المناصب القيادية ليتضمن الحصول على الدورات التدريبية للإدارة المركزية للتنظيم و الإدارة لتعديل متطلبات الترقى للمناصب القيادية في الوصف الوظيفي.
6	وضع برامج التدريب الخاصة بأساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية ووسائل الحد من الإغتراب الوظيفي ضمن خطة التدريب الخاصة بالمعينين الجدد.	قطاع الموارد البشرية وقطاع التدريب	بصفة مستمرة	- تقوم إدارة التدريب بتحديث خطة تدريب المعينين الجدد بإضافة برنامج تدريبي خاص بكل من أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية ووسائل الحد من الإغتراب الوظيفي.
7	التركيز على إختيار العاملين الذين يملكون مهارات كالترويج الشخصي والتعزيز الذاتي ولديهم المرونة على التكيف مع الظروف المحيطة عند إجراء المقابلات الخاصة بالإختيار و التعيين بما يساعد على التطوير التنظيمي.	قطاع الموارد البشرية وقطاع التدريب	بصفة مستمرة	- يقوم قطاع الموارد البشرية بوضع مهارات أساليب إدارة الإنطباعات ضمن معايير إختيار العاملين الجدد. - تدرب القائمين على إدارة المقابلات الشخصية على أساليب إدارة الإنطباعات وإكتشاف الشعور بالإغتراب الوظيفي.
8	إقامة إجتماعات دورية بين القادة و العاملين للمشاركة بالأراء و المقترحات التي تساعد على تبسيط أساليب العمل مما يساعد على تقليل الشعور لديهم بالإغتراب الوظيفي.	قطاع الموارد البشرية وقطاع التدريب	كل 3 شهور	- يقوم قطاع التدريب بعمل خطة للإجتماعات الربع سنوية و إخطار كافة مراكز التدريب و القادة و العاملين بمواعيدها. - عقد دورات تدريبية للقادة تساعد على التواصل و حل مشكلات العاملين و تبسيط أساليب و إجراءات العمل خلال الإجتماعات.

كما تقترح الباحثة عدداً من فرص البحث المستقبلية كما يلي:

- دراسة أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية كمتغير تابع والتعرف على أثر الإستغراق الوظيفي والإحترق الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات على إستخدام أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية.
- إستخدام متغيرات وسيطة في العلاقة والتي قد تحسن من نتائج تأثير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي من خلال أبعاد رأس المال النفسي، والعقد النفسي، والشعور بالأمان الوظيفي.
- التطبيق على قطاعات مختلفة خدمية أو تجارية أو حكومية ومناطق جغرافية مختلفة.
- التعرف على دور إدارة الإنطباعات التنظيمية في المحافظة على رأس المال الفكري بالمنظمات.
- التعرف على أثر الصمت التنظيمي و التهمك التنظيمي على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أبو شويطة، فتحية أبو بكر محمد (2019). أثر العدالة التنظيمية على الإغتراب الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة سرت. مجلة الدراسات الإقتصادية - جامعة سرت - كلية الإقتصاد، 2(2)، 76-107.
- البيغلي، حامد فايز حامد (2006). علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية و ضغوط العمل بالتطبيق على قطاع البنوك في دولة الكويت. مجلة فكلو إبداع، جامعة عين شمس، 485 - 512.
- الحدراوي، رافد حميد عباس (2019). استراتيجيات إدارة الإنطباع التنظيمي وعلاقتها بسلوكيات الصوت الوظيفي دراسة حالة في فروع مصرف الرشيد بمحافظة النجف الأشرف. المجلة العربية للإدارة، 39 (1)، 23-44.
- الحمداني، ناهدة اسماعيل؛ الصراف، سجي نذير (2012). العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية و الشعور بالإغتراب الوظيفي - دراسة استطلاعية لآراء عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمحافظة نينوى. مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، 110(34)، 167-184 .
- الشهراني، فيصل (2013). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالولاء من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- العزاوي، سامي فياض (2012). الاغتراب الوظيفي وأثره في الإنتاج العلمي - دراسة حالة في الجامعات الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان - الأردن، 32 (4)، 377-432.
- العوضي، فايزة؛ العوضي، عادل (2020). ظاهرة الإغتراب الوظيفي: أسبابها، نتائجها، سبل علاجها بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت. مجلة الأندلي للعلوم الإنسانية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، 37، 138-204.
- القرني، محمد عايض نمشان (2019). الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى قادة المدارس بمحافظة بلقرن. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 182 (الجزء الثاني). 577 - 612.
- القريوطي، فاطمة موسى أحمد. (2016). درجة الأمن الوظيفي وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في مديرية تربية وتعليم الزرقاء الأولى من وجهة نظر المديرين أنفسهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.
- الكروي، كرار نزار نوري (2016). دور إدارة الانطباع في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسين في بعض الكليات الحكومية في بغداد. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد - جامعة كربلاء.
- المطيري، عزيزة مفرح فرحان. الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 168 (3)، 467-512.

- بكر، سوزان فؤاد (2018). دراسة الاتجاهات نحو أساليب إدارة الانطباع وأثرها على الهوية التنظيمية بين العاملين والإداريين في جامعة الأزهر. *المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية*، 38 (2)، يونيو، 167 - 190.
- بكر، نادية عبد الخالق (2016). أثر الإغتراب الوظيفي على مستوى الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية. *مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي*، 20 (60)، 461-509.
- تايب، عاطف عبدالعزيز محمود (2014). دراسة تحليلية لاتجاهات المديرين نحو أثر الذكاء الوجداني على استخدامهم لأساليب إدارة الإنطباع بالتطبيق على الشركة القابضة للصناعات الدوائية والكيمائية في ج. م. ع. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان*، 28 (4)، 139 - 185.
- رشيد، جوان سعد الله؛ صادق، زانا مجيد؛ ولي، على ابراهيم (2017). دور ضغوط العمل في الأغتراب الوظيفي - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في القسم الداخلي 18 شباط لجامعة صلاح الدين / اربيل. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 9 (17)، 276-303.
- سعيد، محمود عوده. (2016). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، القدس، فلسطين.
- عبد الله، مجدي أحمد محمد (2008). السلوك الاجتماعي وديناميته. دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- عبد النبي، دينا فتحي عبد الغني (2017). الإغتراب الوظيفي و أثره على أداء العاملين. *مجلة كلية الآداب، كلية الآداب - جامعة طنطا*، 30 (1)، 325-347.
- علوان، سهام أحمد محمد (2019). إستراتيجيات إدارة الإنطباع لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية جامعة الزقازيق في ضوء نماذج الذكاء العاطفي - نموذج ماير وسالوفي. *دراسات تربوية وإجتماعية، جامعة حلوان - كلية التربية*، 25 (11)، 31-176.
- قدي، عبد المجيد؛ زروخي، فيروز؛ سلام، عبد الرزاق (2020). دور العدالة التنظيمية في الحد من الإغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية. *مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة - مخبر الإصلاحات الاقتصادية و التنمية و استراتيجيات الاندماج في الاقتصاد العالمي*، 14 (3)، 1-11.
- مبارز، أيمن عبد العال؛ شعراوي، نهى مجدي كامل؛ محمد، أحمد يعي (2020). تحليل اتجاهها العاملين نحو أثر أساليب إدارة الإنطباع التنظيمي على المناخ التنظيمي ودوره في تحقيق الإبداع التنظيمي بالمنظمات: دراسة تطبيقية على الشركة المصرية لتكنولوجيا الكيمائيات المتطورة- بمدينة السادات. *مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد- كلية التجارة*، 4 (4)، 495-545.
- محمد، محسن علوان؛ بلجات، باقر علي (2018). دور ممارسات الموارد البشرية الدولية في معالجة مشكلة الاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية في جامعة القادسية. *مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، العراق*، 8 (3)، 19 - 35.

مصطفى، أبو بكر قكري (2018). إطار مقترح لتفسير العلاقات بين خرق العقد النفسي و الإغتراب الوظيفي ومخرجات العمل بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة النهضة. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - جامعة حلوان - كلية التجارة وإدارة الأعمال*, 32 (2), 153-237.

نجيب، الطاهر؛ حمزة، عموري. (2017). الإغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين بصيغة الإدماج المرن - دراسة ميدانية لموظفي الإدماج المرن بمديرية التربية لولاية الجلفة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجلفة، الجزائر.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Dagli, A. and Averbek, E. (2017). Investigating organizational alienation behavior in terms of some variables, *Universal Journal of Educational Research*, 5 (2), 228-237.
- Abu al-Ela, G. M. (2015). Study of the Effect of Demographic Factors in the Work Environment on the Phenomenon of Alienation in Work. *Arab Journal of Administrative Sciences, Scientific Publishing Council, Kuwait University*, (1), 1-16.
- Adawiyah, W. R. (2015). Impression Management Tactics, Work Related Behavior and Perceived Individual Performance of Sales Clerks: A Case of Indonesia. *Faculty of Economics and Business, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia*, (13).
- Haddad, A. & Senter, R. (2017). The Relationship of Technology to Workers' Alienation. *Journal of Sociological Focus*, 50 (2), 159- 182.
- Banai, M.; Reisel, W.P. (2007). The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six- country investigation. *Journal of world Business*, (42), 463-476.
- Bolino, M. C. and Turnley, W. H. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman Taxonomy. *Organizational Research Methods*, 2 (2), 187 – 206.
- Bolino, M.C.; Kacmar, K. M.; Turnley, W.H., & Gilstrap, J.B. (2008). A multi-level review of Impression Management Motives and Behaviors. *Journal of Management*, (34), 1080-1109.
- Baffer, M. (2015). Career Alienation from the American School Director, New York, NY. *National Bureau of Economic Research*, 5, 1- 20

- Cetin, C.; Ozdemirci A., & Kartaltepe, N. (2009). Is alienation only a problem for the Blue – Collar workers? A research on the alienation of the white-collar workers in the age of information and in banking sector, *The Journal of Financial Research and Studies*, 1(1).
- Chaubey, D. S. and Kandpal B. C. (2017). A Study of Impression Management Techniques Applied By Academicians In Select Educational Institutions of Dehradun. *Uttaranchal Business Review*, 7(1), 9-20.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York, NY: Doubleday, <http://www.dinicola.it/sit/Erving%20Goffman%20Te%20Presentation%20of%20Self%20in%20Everyday%20Life.htm> Accessed 09 June 2021.
- Gwal, R. (2015). Tactics of Impression Management- Relative Success on Workplace Relationship, *The International Journal of Indian Psychology*, 2(2).
- Salaqa, J. (2015), *The impact of perception of organizational injustice on work alienation*. Unpublished Master Dissertation, Faculty of Business, the Middle East University.
- Javed, S.; Rehman, Z. (2016). Examination of the Impression Management of Transformational Leadership in Public Sector and Governance. *The Journal of Governance and Public Policy*, 7 (2).
- Jones, E., & Pittman, T. (1982). Toward a General Theory of Strategic Self-Presentation. *Psychological perspectives on the self*, (1).
- Valihani, M. and Soltan, E. (2015). Investigating the effect of Job alienation on the organization citizenship behavior: Branches of sepah bank in shahreza and Dehaghham as case study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(1), 277-286.
- Nasurdin, A. M.; Ramayah, T. and Kumarasan, S. (2005). Organizational stressors and job stress among Managers: The Moderating Role of Neuroticism. *Singapore Management Review*, 27(2), 63-79.
- Paliszkievicz, J.; Sawicka, M. M. (2016). Impression Management in Social Media: The Example of LinkedIn. *Management*, 11 (3), 204 - 205.
- Rahman., S. (2012). Impression management motivations, strategies and disclosure credibility of corporate narratives, *Journal of Management Research*, 4(3).

- Samaria, A. (2013). Exploring the conceptualization of work alienation in different cultural contexts: international conference on marketing paradigms in emerging economies. *IFEEI, india*.
- Schlenker, B.R. (1980). *Impression management: The self-concept, social identity, and interpersonal relations*. Monterey, CA: Brooks/Cole
- Yildiz, S. and Saylikay, M. (2014). The effect of organizational cynicism on alienation. *Proceeding–Social and Behavioral Sciences*, 109, 622-627.
- Sharma, A., & Grant, D. (2011). Narrative Drama and Charismatic Leadership: The case of Apple’s Steve Jobs. *Leadership*, 7(1).
- Shoko, S., & Dzimiri, W. (2018). Impression Management Tactics Employed by Primary school Heads to Influence Management and Leadership Decisions in Schools: A Survey of Two Districts in Zimbabwe. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 5(5), May.
- Teryl, A and Mclane, B. A. (2012). *From The Top: Impression Management Strategies And Organizational Identity In Executive- Authored Weblogs*, Master Dissertation, University Of Central Florida, Orlando, Florida.

<http://www.surveysystem.com/sample-size-formula.htm>

The impact of organizational impression management methods on the employees's feelings of job alienation in the Egyptian Tax Authority

Dr. Amal Osman Kholif

Abstract

This study aimed at identifying the impact of organizational impression management methods on the employees's feelings of job alienation in the Egyptian Tax Authority. Data were collected using a simple random sample from the employees in the Egyptian Tax Authority in Alexandria and Cairo, where 384 questionnaires were distributed and 328 of them were returned valid. The findings of the study revealed that organizational impression management methods had a statistically significant impact on job alienation and they interpreted 65.3% of the changes in job alienation. Using the multiple regression analysis, the study indicated that this impact was due to the effect of two dimensions of organizational impression management methods, namely intimidation and exemplification, in the Egyptian Tax Authority. The relationship between these two dimensions and job alienation were statistically significant. The study also revealed that the experience and the organizational level had a significant impact on all dimensions of both organizational impression management methods and job alienation. Gender had a significant impact on most dimensions of organizational impression management methods, except for self-promotion, and also had a significant impact on most dimensions of job alienation, except for self-alienation. Qualifications did not have any impact on all dimensions of organizational impression management methods and they also did not have a significant impact on most dimensions of job alienation, except for feeling helpless and meaninglessness.

Keywords

Organizational Impression Management, Job Alienation, Powerlessness, Meaninglessness, Self-estrangement, Self-promotion, Flattery.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

خليف، أمل عثمان (2021). تأثير أساليب إدارة الإنطباعات التنظيمية على الشعور بالإغتراب الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب المصرية. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية 58(4)، 1 - 35.