

تأثير استراتيجيتي العمل العاطفي في إنهاك العاملين للخدمة المقدمة

دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات الطبية الوسطية في مستشفى الولادة والاطفال ومستشفى

الحسين (ع) للأطفال في محافظة الديوانية

أ.د. حاكم جبوري الخفاجي

الباحث فلاح حسن عبد الأمير

كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة

المقدمة:

تشهد البيئة العامة لمنظمات الأعمال تغيرات متسارعة فضلاً عن التغيرات بالبيئة الخاصة لكل منظمة على مستوى قطاع الأعمال، وأمام هذا المتغير أصبح لزماً على المنظمات أن تتكيف وتستمر في أعمالها واستمرارها لتحقيق اهدافها مما جعلها تهتم بكل ما شأنه أن يزيد كفاءة ادائها وقدراتها.

لذا تهتم المنظمات بالعمل العاطفي بهدف تقديم خدماتها الى المستفيدين منها بالشكل المطلوب. فالعمل العاطفي والذي يتمثل بجوهر عمل المنظمة وعلاقتها بالمستفيدين، وقد يؤدي العمل العاطفي الى إنهاك العاملين أثناء أدائهم الخدمة مع المستفيدين، إذ يجعل العاملين غير قادرين على تقديم مستوى الخدمة بالشكل المطلوب، فالإنهاك نتيجة الأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الفرد وتفق قدرته ولا يستطيع التكيف معها بطريقة مقبولة وتسهم في ظهور مجموعة من المظاهر النفسية والجسدية السلبية، لذا فان مشكلة الدراسة تتمثل بتأثير العمل العاطفي بالإنهاك النفسي للعاملين، ومن ثم فإن الاهتمام بموضوع العمل العاطفي يخلق جوانب مهمة التي يتعين على المنظمة تقييمها بين الحين والآخر. ولأجل ذلك جاء البحث لتسلط الضوء على هذه الجوانب المهمة والمتمثلة بالعمل العاطفي والانهاك النفسي التي يتعين على المنظمة معالجتها وتطويرها، فضلاً عن ان العمل العاطفي يعكس حالة التفاعل بين أعضاء المنظمة فيما يتصل بالمدة، وتكرار العواطف، وشدة او كثافة العواطف، وتشكيلة او تنوع العواطف، والتمثيل السطحي، والتمثيل العميق، والتعاون في ما بينهم لغرض دعم وتعزيز الانهاك النفسي المتمثل بالإنهاك العاطفي، والشعور بتدني الانجاز الشخصي، والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين

في العينة المبحوثة البالغ عددها (٢).

وقد جرى تقسيم البحث الى أربعة مباحث، خُصص المبحث الأول منها لعرض منهجية الدراسة المتمثلة بمشكلاتها وأهدافها وأهمتها وفرضياتها ووصفاً لعينة الدراسة، بينما المبحث الثاني كان بواقع فقرتين، الاولى تمخضت بمتغير استراتيجيتي العمل العاطفي. بينما الفقرة الثانية، خُصص لعرض وجهات نظر بعض الكتاب والممارسين بشأن الانهك النفسي. اما المبحث الثالث من البحث الحالي فُخّص للجانب التطبيقي. بينما خُصص المبحث الرابع والأخير من البحث الحالي للاستنتاجات والتوصيات من خلال عرض مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول: منهجية البحث:

يتطلب التمهيد للبحث تحديد وصياغة منهجية الدراسة كونها الاساس الذي تسير عليه كل دراسة والتي يتبعها الباحث لتحديد الطريقة التي يتعين أن يسير فيها، وتوجيه وتوحيد محاورها وادواتها والموارد اللازمة لذلك. وبالتالي فقد خُصص هذا المبحث لتوضيح معالم منهجية الدراسة بأبعادها الرئيسة وما تتضمنه من محاور مهمة متمثلة في الآتي:

أولاً: مشكلة الدراسة:

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية عدداً من التحولات الحديثة نتيجة البيئة المتسارعة، وزيادة شدة المنافسة بين المنظمات الخدمية، وبالتالي يعد موضوعي استراتيجيتي العمل العاطفي والانهك النفسي هما الاساس الذي يمكن من خلاله التغلب على هذه التحولات والتي أثرت على أداء المنظمات من جوانب مختلفة، الأمر الذي يعني ان جميع المهتمين في مجال إدارة المستشفيات يتفقون على أن نجاح المنظمات على الأمد البعيد يتطلب منها التركيز على الجهات المسؤولة عن إدارة المستشفيات من خلال التأكيد على امتلاك استراتيجيتي العمل العاطفي التي تؤدي بدورها إلى معالجة حالات الانهك التي تعاني منها هذه المنظمات الخدمية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعالجة حالات الانهك التي تعاني منها ادارة المستشفيات في شتى انواعها، من خلال استعمال استراتيجيتي العمل العاطفي والمتمثلة (باستراتيجية التمثيل السطحي،

واستراتيجية التمثيل العميق)، الامر الذي يمكن ادارة المستشفيات من تحقيق المستوى المنشود في معالجة قضايا ومشاكل الانهاك النفسي بأبعاده (الانهاك العاطفي، والشعور بتدني الانجاز الشخصي، والشعور بتدني الشخصية الفردية)، ومن اجل ذلك قام الباحث بالاعتماد على مجموعة من الاسئلة، باجراء العديد من المقابلات التي تم الاستفادة منها في تحديد الطرق والاساليب التي تعالج حالات الانهاك بشكل اكثر دقة. فضلا عن هذا نتيجة لما لاحظة الباحث في التجربة الميدانية التي خاضها اثناء مقابلة المهتمين بمعالجة قضايا الانهاك، ان هنالك قصور شديد، واهمال، لادارة المستشفيات، الامر الذي اثر بطريقة او باخرى على الانهاك العاطفي، والانجاز الشخصي، والشخصية الفردية.

ومما تقدم أعلاه تتنبق التساؤلات الآتية:

- ١- ما مستوى استراتيجيتي العمل العاطفي التي تمتلكها العينة المبحوثة في مجال (استراتيجية التمثيل السطحي، واستراتيجية التمثيل العميق)؟
- ٢- كيف تساهم استراتيجيتي العمل العاطفي في معالجة الانهاك النفسي الذي تعاني منه العينة المبحوثة؟
- ٣- هل توجد علاقة ارتباط بين استراتيجيتي العمل العاطفي والانهاك النفسي؟ وعلى ابعاد الانهاك النفسي (الانهاك العاطفي، و الشعور بتدني الانجاز الشخصي، والشعور بتدني الشخصية الفردية) من جه اخرى؟
- ٤- هل توجد علاقة أثر لاستراتيجيتي العمل العاطفي على الانهاك النفسي من جهة؟ وعلى ابعاد الانهاك النفسي (الانهاك العاطفي، والشعور بتدني الانجاز الشخصي، والشعور بتدني الشخصية الفردية) من جه اخرى؟
- ٥- ما مستوى الانهاك النفسي للعينة المبحوثة في مجال (الانهاك العاطفي، والشعور بتدني الانجاز الشخصي، والشعور بتدني الشخصية الفردية)؟
- ٦- ما الاستراتيجيات التي تساعد مدراء العينة المبحوثة على توجيه ممارساتهم وسياساتهم بما يتوافق مع احتياجات المرضى؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تتطلب أهمية الدراسة من خلال تطرقها إلى أبرز الموضوعات الحيوية والمهمة في الفكر الإداري متجسدة بموضوعة استراتيجيتي العمل العاطفي وموضوع الانهاك النفسي. بعبارة أخرى تبرز أهمية الدراسة من الناحية العملية في الآتي:

أ- لا توجد أي دراسة عربية على الإطلاق وعلى حد علم الباحث في هذا الصدد وفي موضوع استراتيجيتي العمل العاطفي.

ب- غالباً ما يتم التطرق الى موضوع استراتيجيتي العمل العاطفي والانهاك النفسي في الاجتماعات وبين رجال الاعمال، الامر الذي يزيد توجية الاهتمام نحو هذين الموضوعين.

ت- خرجت هذه الدراسة بنتيجة ملموسة وهي تعريف العينة المبحوثة بأهمية امتلاك استراتيجيتي العمل العاطفي ومعالجة الانهاك النفسي الذي يعاني منه اغلب الموظفين

ث- النقطة الأكثر أهمية تتبع من كون هذه الدراسة تستمد اهميتها الميدانية من النتائج التي يتوقع ان تتوصل اليها وما يمكن ان تساهم هذه النتائج بوضع بمعالجة القضايا التي تعاني منها العينة المبحوثة ووضع الحلول المناسبة للمشاكل التي تعاني منها.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يمكن إيجاز الاهداف التي تسعى الدراسة للاجاه عليها في الآتي:

- ١- بيان مستوى امتلاك العينة المبحوثة لاستراتيجيتي العمل العاطفي.
- ٢- تحديد مستوى الانهاك النفسي الذي تعاني منه العينة المبحوثة، وهل بمقدور العينة المبحوثة استغلال استراتيجيتي العمل العاطفي من اجل التغلب على الانهاك النفسي ان وجد.
- ٣- تحديد مدى مساهمة استراتيجيتي العمل العاطفي في معالجة الانهاك العاطفي، والشعور بتدني الانجاز الشخصي، والشعور بتدني الشخصية الفردية، من خلال استعمال استراتيجية التمثيل السطحي، واستراتيجية التمثيل العميق التي تمتلكها عينة الدراسة.
- ٤- معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ارتباط بين استراتيجيتي العمل العاطفي والانهاك النفسي.

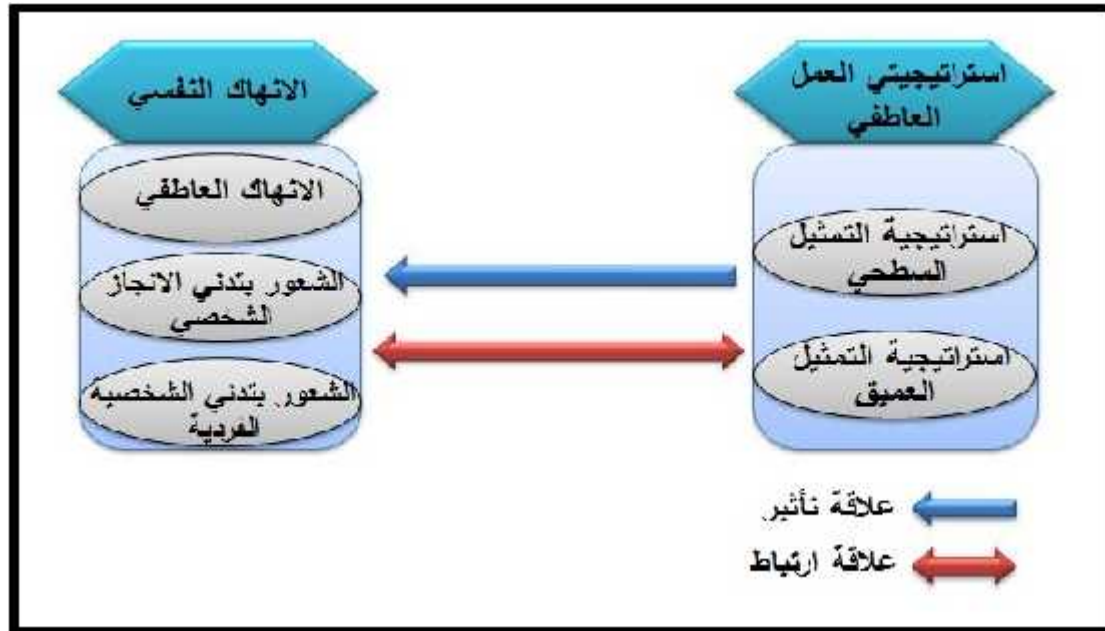
٥- معرفة فيما إذا كان أثر لاستراتيجيتي العمل العاطفي على الانهك النفسي.

رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي:

في ضوء ما تم التطرق اليه من منهجية الدراسة واهدافها وفي ضوء ما افرضته الدراسات السابقة تم أعداد مخطط الدراسة الفرضي، انظر الشكل (١)، للتعبير عن العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتمثل هذا المخطط بمجموعة من علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة وبما يأتي:

١- المتغير المستقل: ويتمخض باستراتيجيتي العمل العاطفي بأبعاده (استراتيجية التمثيل السطحي، واستراتيجية التمثيل العميق).

٢- المتغير المعتمد: ويتمحور بالانهك النفسي بأبعاده (الانهك العاطفي، والشعور بتدني الانجاز الشخصي، والشعور بتدني الشخصية الفردية).



الشكل (١) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: اعداد الباحث

خامساً: فرضيات الدراسة:

❖ فرضية الارتباط:

الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجيتي العمل العاطفي والانهاك النفسي، وتتنبق منها فرضيتين اساسيتين هما:

أ- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل السطحي والانهاك النفسي، وتتنبق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:-

١- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل السطحي والانهاك العاطفي.

٢- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل السطحي والشعور بتدني الانجاز الشخصي.

٣- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل السطحي والشعور بتدني الشخصية الفردية.

ب- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل العميق والانهاك النفسي، وتتنبق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

١- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل العميق والانهاك العاطفي.

٢- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل العميق والشعور بتدني الانجاز الشخصي.

٣- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل العميق والشعور بتدني الشخصية الفردية.

❖ فرضية التأثير:

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمتغير استراتيجيتي العمل العاطفي على الانهاك النفسي، وتتنبق منها فرضيتين اساسيتين هما:

أ- يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الانهاك النفسي، وتتنبق من هذه

الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

- ١- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الانهاك العاطفي
- ٢- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الانجاز الشخصي
- ٣- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الشخصية الفردية
- ب- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الانهاك النفسي، وتتبع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

- ١- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الانهاك العاطفي
 - ٢- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الانجاز الشخصي
 - ٣- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الشخصية الفردية
- سادساً: مجتمع وعينة الدراسة ووصفها.

١- مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من الملاكات الطبية في مستشفى الولادة والاطفال، ومستشفى الحسين (علية السلام) في محافظة الديوانية، والبالغ عددها (٢) (انظر الملحق ٣)، ويتألف مجتمع الدراسة من (٨٦١)، وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة المستهدفة والتي تمثل المجتمع الأصلي بالاعتماد على ما طرحه (Kergcie & Morgan, 1970:607) لتحديد الحد الأدنى لحجم العينة لمجتمع معروف، ووفق المعادلة أدناه:

$$n = \frac{X^2 N P (1 - P)}{d^2 N - 1 + X^2 P (1 - P)}$$

حيث n = الحد الأدنى لحجم العينة، N = حجم مجتمع البحث، P = نسبة المجتمع واقتراح (Kergcie & Morgan, 1970:607) بأنها تساوي (0.5)، d = نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه واكبر قيمة له (0.05)، X^2 = قيمة مربع كاي سيكوير بدرجة حرية واحدة = (3.841) عند مستوى ثقة (0.95). وتم تطبيق هذه المعادلة كما يلي :

$$n = \frac{3.841 \quad 861 \quad (0.5) \quad (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \quad 861 - 1 + 3.841 \quad (0.5) \quad 1 - 0.5}$$

$$n = \frac{826.775}{3.11} = 265.84$$

وكما يتضح من تطبيق المعادلة هذه نجد أن الحد الأدنى لحجم العينة لمجتمع يتكون من (٨٦١) عنصر يساوي تقريبا (٢٦٥,٨٤).

٢- توزيع استمارة الاستبيان:

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (١) انه تم اختيار عينة عشوائية تتكون من (٣٣٦) بين ممرض وممرضة كعينة للدراسة وذلك لأسباب منها (توخي استرجاع استبانات غير صالحة، او عدم الاجابة عن جميع فقرات الاستبانة)، وقد وزعت على افراد عينة البحث، وكانت الاستثمارات المسترجعة هي (٣٢٠)، منها (١٤) استمارة غير صالحة للتحليل الاحصائي كونها غير مكتملة وبهذا تصبح الاستثمارات الصالحة للاستعمال (٣٠٦) استمارة، الامر الذي يمكن التعويل عليه ان نسبة استجابة افراد عينة البحث كانت (٩١%). والجدول (١) يوضح عدد الاستثمارات الموزعة، والغير مسترجعة، والمسترجعة، والصالحة للاستعمال والغير صالحة للاستعمال.

الجدول (١) عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

مجتمع الدراسة	حجم العينة	الاستثمارات			
		الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة	نسبة الصالحة
مستشفى الولادة والاطفال، ومستشفى الحسين (علية السلام)	٣٣٦	٣٣٦	٣٢٠	١٤	٩١%

المصدر : إعداد الباحث

٣- وصف العينة المبحوثة:

لغرض اعطاء صورة لا يغلب عليها الغموض والتشويش وواضحة عن العوامل الديموغرافية لعينة الدراسة، فقد استعملت الدراسة جدول تفصيلي يوضح هذه العوامل وكما موضح في الجدول (٢) والذي يوضح خصائص عينة الدراسة.

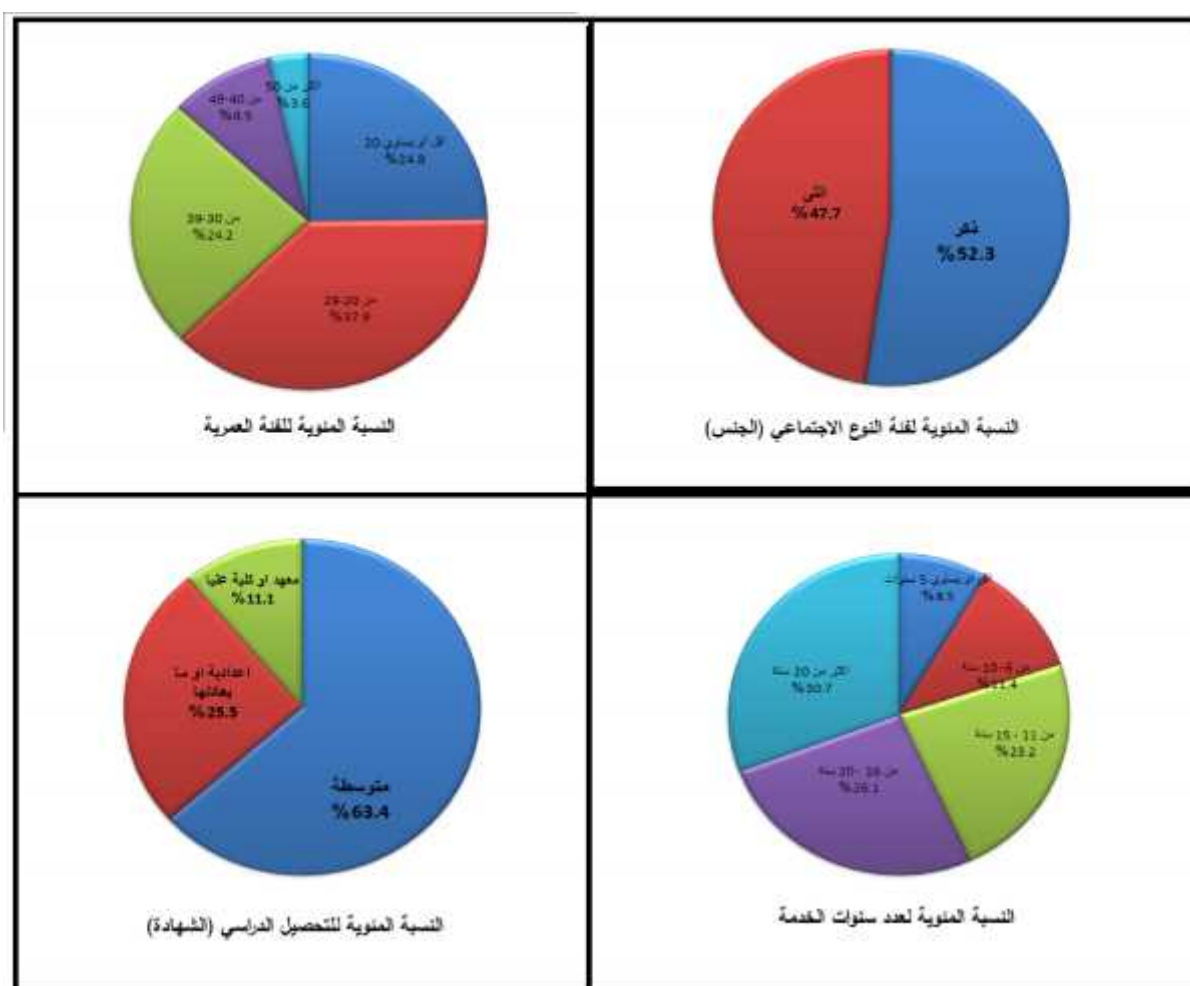
الجدول (٢) خصائص عينة الدراسة

ت	خصائص الشخص المجيب	الفئة المستهدفة	مجموع التكرارات	النسبة المئوية %
١	العمر	اقل أو يساوي ٢٠	٧٦	%٢٤,٨
		من ٢٠-٢٩	١١٦	%٣٧,٩
		من ٣٠-٣٩	٧٤	%٢٤,٢
		٤٠-٤٩	٢٩	%٩,٥
		أكثر من ٥٠	١١	%٣,٦
		المجموع	٣٠٦	%١٠٠
٢	النوع الاجتماعي	ذكر	١٦٠	%٥٢,٣
		أنثى	١٤٦	%٤٧,٧
		المجموع	٣٠٦	%١٠٠
٣	الشهادة	متوسطة	١٩٤	%٦٣,٤
		اعدادية او ما يعادلها	٧٨	%٢٥,٥
		معهد او كلية عليا	٣٤	%١١,١
		المجموع	٣٠٦	%١٠٠
٤	عدد سنوات الخدمة	اقل أو يساوي ٥ سنوات	٢٦	%٨,٥
		من ٦-١٠ سنوات	٣٥	%١١,٤
		من ١١-١٥ سنة	٧١	%٢٣,٢

من ١٦-٢٠ سنة	٨٠	٢٦,١%
أكثر من ٢٠ سنة	٩٤	٣٠,٧%
المجموع	٣٠٦	١٠٠%

المصدر: إعداد الباحث

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٢) أن خصائص الأشخاص المستجيبين تمحورت في (العمر، والنوع الاجتماعي، والشهادة، وعدد سنوات الخدمة). يلاحظ أن أعلى تكرار للعمر للكادر الطبي كان ضمن فئة (من ٢٠-٢٩ سنة)، إذ بلغ (١١٦) أي بنسبة مئوية (٣٧,٩%) وهي تدل على أن الكوادر الطبية للعينة المبحوثة تمتلك طاقات شابة قوية وقادرة على مواكبة الحالات الخطرة ومراعاتها قدر الامكان، انظر الشكل (٢). أما النوع الاجتماعي (الجنس) فقد كان تكرار الذكور (١٦٠) أي بنسبة مئوية (٥٢,٣%) وهي تدل على كون الذكور هي الفئة السائدة في المنظمات العراقية، انظر الشكل (٢). بينما المؤهل الدراسي (الشهادة) فقد كان أغلب التكرارات من حملة شهادة المتوسطة، إذ كان أعلى تكرار (١٩٤) أي بنسبة مئوية (٦٣,٤%) وهذا يدل على أن هذه الكوادر تستقطب الطاقات القادرة على أداء الأعمال المستعصية والتي يعجز عن أدائها كبار السن، انظر الشكل (٢). في حين عدد سنوات الخدمة الوظيفية تركزت في فئة (أكثر من ٢٠ سنة) بتكرار قدره (٩٤) أي بنسبة مئوية قدرها (٣٠,٧%) وهي تدل على كون هذه الكوادر تسعى إلى مواكبة التطور، انظر الشكل (٢).



الشكل (٢) النسب المئوية لخصائص عينة الدراسة

سابعاً: الأساليب الإحصائية والادوات المستعملة في الدراسة:
لتحليل البيانات وتبويبها وإثبات صحة الفرضيات المتعلقة بالبحث تم استعمال عدد من الأساليب الإحصائية باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS وتم التوصل لما يلي:
١- المدى: لقياس الفروق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة

- ٢- الوسط الحسابي الموزون: يستعمل لغرض معرفة متوسط اجابات افراد العينة.
 - ٣- الانحراف المعياري: يستعمل لغرض معرفة تشتت اجابات افراد العينة المبحوثة عن وسطها الحسابي.
 - ٤- معامل الارتباط سبيرمان: يستعمل لغرض تحديد علاقة الارتباط بين بيانات النوعية لمتغيرات الدراسة، اي انه توجد متغيرات كمية لا يمكن قياسها.
 - ٥- معادلة الانحدار الخطي البسيط: - لقياس علاقة التأثير بين أبعاد المتغير المعتمد مع أبعاد المتغير المستقل كلاً على حده.
 - ٦- معامل الانحدار المتعدد: لقياس علاقة التأثير بين أحد أبعاد المتغير المعتمد مع جميع أبعاد المتغير المستقل.
 - ٧- معامل التحديد المصحح: للتأكد من القابلية التفسيرية لمعادلة الانحدار.
 - ٨- الأهمية النسبية: -وهو تحديد أهمية كل فقرة من فقرات المقياس مقارنة بأهمية الفقرات الأخرى في المقياس.
 - ٩- الوسط الفرضي.
- ثامناً: متغيرات الدراسة ومقاييسها:
- وتضمنت الاستبانة متغيرين مهمين، وكما مبين في الجدول (٤) يوضح محاور الاستبانة ومقاييسها التي تم شرحها سلفاً.

الجدول (٤) محاور الاستبانة ومقاييسها

المحاور	المتغيرات	الابعاد	الفقرات	الرمز	المصادر
المحور الاول	العمل العاطفي (EMLA)	التمثيل السطحي	٧	SURF	Brotheridge et al.,2003
		التمثيل العميق	٧	DEEP	
المجموع			١٤		
المحور	الانهاك	الانهاك العاطفي	٩	EMOT	Halbesleben

&Buckley, 2004	DEPE	٥	الشعور بتدني الانجاز الشخصي	النفسي (PSYC)	الثاني
	REPA	٨	الشعور بتدني الشخصية الفردية		
		٢٢	المجموع		
		٣٦	المجموع الكلي		

تاسعاً: التعاريف الإجرائية:

١- العمل العاطفي هو ادارة وتنظيم المشاعر والعواطف الفردية اثناء اداء العمل عن طريق خلق عواطف على الوجه والجسم تتناسب مع الخدمة المقدمة من اجل تحقيق وانجاز الهدف الذي نسعى الى تحقيقه.

٢- استراتيجية التمثيل السطحي هي "عبارة عن مجموعة من الاستراتيجيات المتراكمة التي تعكس مشاعر الافراد العاملين الايجابية والتعبير عنها بأعلى مستوى ممكن، فضلاً عن العمل على قمع واخفاء المشاعر السلبية"

٣- استراتيجية التمثيل العميق هي "توليفة معقدة من الاستراتيجيات المتفاعلة والتي تعمل على تغيير مشاعر الافراد العاملين تجاه الزبائن من خلال اظهار المشاعر الحقيقة تجاههم من اجل ارتفاع التعاون الانتاجي، وتعزيز فاعلية سلوك العمل، وتغيير طريقة التفكير، وتغيير تدفق حياة العمل، وتغيير أسلوب العمل".

٤- الانهك النفسي هو محصلة معقدة من الحالات النفسية والعاطفية والعقلية والجسدية التي تصيب الفرد العامل اثناء اداء العمل الذي يؤديه داخل المنظمة.

٥- الانهك العاطفي "محصلة المواقف التي يشعر بها العاملين تجاه المنظمة اثناء اداء العمل والتي تتمثل بحالة الغضب، والملل، والاستهزاء، والازدراء وغير ذلك".

٦- الشعور بتدني الشخصية الفردية هو "مجموعة من المواقف والسلوكيات والالتزامات والحالات النفسية

والتي تؤثر بصورة مباشرة على شخصية الفرد العامل، وهذه المواقف تتمثل بـ (المواقف السلبية التي يشعر بها الفرد العامل تجاه زملائه وتجاه الآخرين، وعدم وجود المصداقية، وخيبة الامل، والميل، والفشل، وفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل".

٧- الشعور بتدني الانجاز الشخصي هو "عبارة عن تركيبة معقدة من المشاعر والضغوطات التي تجبر الفرد العالم على تقييم ذاته بشكل سلبي وهذه المواقف تتمثل بـ (عدم الارتياح ازاء نفسه، وعدم الرضا عن انجازاته في العمل، وشعور الفرد العامل بتدني نجاحه، و فقدان الرغبة بالعمل والاهتمام بزملاء العمل، وعدم المبالاة، والقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وقلة العناية بهم)".

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث:

أولاً: استراتيجيتي العمل العاطفي:

❖ مفهوم العمل العاطفي (Emotional Labor):

كانت الإشارة الاولى لبداية الاهتمام بالعمل العاطفي قدمها (Karl Marx: ١٨٦٣) عندما اصدر كتاب راس المال والذي وضع كيف يجب ان يتم الاهتمام بالعدالة تجاه العاملين عند ادائهم اعمالهم، اذ يجب ان يتم اعطاء حق للعاملين من ساعات العمل والراحة بما يتفق مع الاجور. اذ ان معظم الدراسات استعملت اطار العمل العاطفي كوسيلة اساس لدراسة المتطلبات العاطفية بشكل صريح وبانماط فردية مختلفة من اجل الاستجابة لهذه المتطلبات العاطفية (Brotheridge.C, 2002: 17)، ويرى (Tang et al, 2013) ان العمل العاطفي يتمخض في انه عملية تنظيم المشاعر الداخلية والخارجية والتعبير بما يتماشى مع الاهداف التنظيمية. وأشار (Bursali et al, 2014) الى العمل العاطفي بأنه شرط من شروط العمل التي تعمل على تنظيم مشاعر الافراد العاملين والتي يمكن ملاحظتها من قبل الجميع، واستعمال تعبيرات الوجه والايماءات كجزء من العرض المقدم للزبون. بينما العمل العاطفي من وجهة نظر (Ye & Chen, 2015) هو العملية التي يستعملها الافراد العاملين لادارة عواطفهم من اجل اداء تلبية متطلبات العمل من خلال اظهار تعبيرات الوجه المرئية او لغة الجسد. ويراہ (Chandwani & Sharma, 2015) بان العمل العاطفي يتعلق الجهد والتخطيط والرقابة اللازمة للتعبير عن المشاعر

المرغوبة تنظيميا خلال التفاعلات بين الافراد العاملين. وادعى (YILMAZ et al,2015) ان العمل العاطفي عبارته عن تنظيم وإدارة مشاعر الموظفين اثناء القيام باداء المهام الوظيفية الموكلة لهم، فضلا عن اظهار السلوكيات الوظيفية.

ويتفق (Choi &Kim,2015) ان العمل العاطفي هو رد الفعل العاطفي عند اداء العمل المناسب. وعول على ذلك (Kinman &Leggetter,2016) بان العمل العاطفي يتمحور بالجهد المبذول لإدارة المشاعر من اجل تحديد دور العمل في مشاعر معينة والعمل على عرضها. ووصف (Becker &Cropanzano,2017) العمل العاطفي بأنه عملية ادارة التأثير والتأثيرات العاطفية في العمل.

ومن خلال المفاهيم الواردة اعلاه فاننا نتوصل الى مجموعة من الخصائص التي تشترك بها وهي:

١- اجمع اغلب الباحثين على ان العواطف تمثل جوهر العمل العاطفي اثناء تقديم الخدمة او اداء العمل

٢- يتعين ان يكون العمل العاطفي يتفق مع معايير العمل التي تهدف الى تقديم افضل اداء مع المستفيدين

٣- ان يهتم العاملين بعرض عواطفهم تجاه المستفيدين سواء كانت العواطف حقيقية نابعة من داخلهم ومرسومة على جهم وحركات الجسد.

٤- يتعين ان تهتم المنظمة بالعاملين وتدريبهم على اظهار عواطفهم اثناء اداء العمل.

٥- تركيز الباحثين على نجاح اداء عمل مقدم الخدمة يعتمد على قدرات قابليات الافراد باظهار عواطفهم واقناع المستفيدين بها اثناء اداء العمل.

٦- استنتج الباحث ان العمل العاطفي هو ادارة وتنظيم المشاعر والعواطف الفردية اثناء اداء العمل عن طريق خلق عواطف على الوجه والجسم تتناسب مع الخدمة المقدمة من اجل تحقيق وانجاز الهدف الذي نسعى الى تحقيقه. وهذا ما اكده (Ghanizadeh &Royaei,2015).

❖ ابعاد العمل العاطفي:

يعد رضا الزبائن غاية اي منظمة وتسعى لتحقيقها، وفي منظمات الاعمال مقدمة الخدمة يعتمد على

الطبيعة العاطفية للفرد العامل ومستوى العلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والزبائن Bitner et al., (٣٥: ١٩٩٤)، وبالتالي حدد (Grant, 2013: 1706; Hochschild, 1983) نوعين من الاستراتيجيات التي تحكم وتقيس العمل العاطفي وهذه الاستراتيجيات هي:

١- استراتيجية التمثيل السطحي (Surface Acting):

يشير هذا البعد الى قدرة مقدمو الخدمة على التظاهر بالتعبير عن المشاعر والعواطف الايجابية الظاهرة على الوجه تجاه الزبون، الامر الذي يؤدي الى عدم رضا الزبون وخاصة اذ شعر الزبون ان العواطف التي يعرضها مقدم الخدمة له يتظاهر بها وانها غير حقيقية. مما يولد لديه شعور بعدم الاهتمام به Groth (et al., 2009:961).

وتوصل (Becker.W&Cropanzano.R,2017:2) الى ان هذه الاستراتيجية تقلل من الرفاهية الشخصية للفرد العاملين، تقلل الرضا الوظيفي، وزيادة التوتر والانبهك العاطفي وتؤدي الى انخفاض كفاءة وفاعلية اداء العمل. ويشير (Ghanizadeh.A&Royaei.N,2015:1) الى ان التمثيل السطحي يشير الى طبيعة الاستراتيجية المتبعة من قبل الافراد العاملين والتي تمكنهم من التغطية لمشاعرهم الغير مستقرة او الوهمية بهدف تنظيم اظهار العواطف المناسبة واللائمة والتي تتناسب مع مهنتهم، وهذا ما اكده (Gabriel et al.,2015:863) اذا اشار الى ان التمثيل السطحي ينطوي على اخفاء او ازالة المشاعر الملموسة لإظهار ما هو مطلوب عند تقديم الخدمة. وتوصل (Webster, E., & Hadwin, A) (F,2014:794) الى خمسة انواع من الاستراتيجيات من اجل تنظيم العواطف والت تمثّل ب (أ) اختيار الموقف اي الاقتراب من الاهداف او تجنبها، (ب) تعديل الموقف اي تغيير المنظور الخارجي للمواقف، (ج) نشر او توزيع الانتباه والتركيز اي زيادة التركيز والاهتمام، (د) التغيير المعرفي اي تعديل التقييمات وتقييم المواقف، (هـ) تشكيل الاستجابة اي تغيير الاستجابات العاطفية مباشرة الى حالة مثل ممارسة تقنيات الاستخاء. وادعى (Fischbach.A, 2009:300; Brotheridge.C&Taylor.I,) (٢٠٠٦:١٦٨) عادتاً ما ينطوي التمثيل السطحي على التعبير عن العواطف والمشاعر المطلوبة دون الشعور بها فعليا ويتم تنفيذها عن طريق قمع او اخفاء المشاعر الشخصية وخلق عرض وهمي من

العواطف.

ومما تقدم يمكن القول ان استراتيجية التمثيل السطحي هي "عبارة عن مجموعة من الاستراتيجيات المتراكمة التي تعكس مشاعر الافراد العاملين الايجابية والتعبير عنها بأعلى مستوى ممكن، فضلا عن العمل على قمع واخفاء المشاعر السلبية"

٢- استراتيجية التمثيل العميق (Deep Action):

يشير هذا البعد الى التعبير عن القدرة التعبيرية التي يمتلكها مقدمو الخدمة للتعبير عن مشاعرهم الايجابية والنفسية تجاه الزبائن، فضلا عن التعبير عن المشاعر الداخلية الحقيقية تجاه الزبون (Grant, 2013: ١٧٠٦). الامر الذي يخلق الفرصة امام ادارة المنظمة بان تمارس التدريب، والاشراف، والتحفيز لمقدمي الخدمة بهدف مساعدتهم على التحكم بعواطفهم اثناء التفاعل مع الزبون (Kim, 2008: 153; Hochschild, 1983: 147). بينما اشار (Ghanizadeh.A&Royaei.N,2015:1) الى ان التمثيل العميق يشير الى الطريقة التي يحاول فيها الافراد العاملين تغيير مشاعرهم العاطفية بمساعدة بعض من التقنيات والتكنولوجيا المعرفية مثل الالهاء ريثما تحدث العواطف المناسبة. فالعواطف تعتبر عنصر اساس من العناصر الفعالية لإسعاد الزبون (Hosotani, R., & Imai-Matsumura, 2011:1039), وهذا ما اكده (Gabriel et al.,2015:863) اذ اكد ان التمثيل العميق ينطوي على تغيير المشاعر الداخلية من اجل الموائمة مع قواعد العرض والطلب للخدمة المقدمة. وادعى (Trigwell, K, 2012:607) ان الطريقة التي يعبر بها الافراد العاملين عن مشاعرهم في المنظمة تؤثر على اسلوبهم الوظيفي في تقديم الخدمة، اذ ان هنالك مجموعة واسعة من العوامل التي تؤثر على التجربة العاطفية للافراد العاملين مثل الواقع الشخصي الذي يشير الى العلاقات الذاتية مع الاخرين مثل العلاقة بين الفرد ومروؤسة، والمروؤوس والمدير، والفرد والمدير والذي يسود عليهم السياق الثقافي. بينما يرى (Fischbach.A, 2009:300; Brotheridge.C&Taylor.I, 2006:168) أن عادة ما ينطوي التمثيل العميق على المحاولة للتعبير عن الشعور والعروض من خلال محاولة الشعور بمشاعر او عواطف معينة على سبيل المثال الشعور بالمشاعر الذاتية.

ومما تقدم يمكن القول ان استراتيجيات التمثيل العميق هي "توليفة معقدة من الاستراتيجيات المتفاعلة والتي تعمل على تغيير مشاعر الافراد العاملين تجاه الزبائن من خلال اظهار المشاعر الحقيقة تجاههم من اجل ارتفاع التعاون الانتاجي، وتعزيز فاعلية سلوك العمل، وتغيير طريقة التفكير، وتغيير تدفق حياة العمل، وتغيير أسلوب العمل".

ثانياً: الانهك النفسي:

❖ مفهوم الانهك النفسي ' (Psychological Burnout):

يعد الانهك ذو اهمية لمنظمات الاعمال، لذلك بدأ الاهتمام بموضوع الانهك النفسي بهدف معرفة اساس ومنبع الانهك النفسي، فالإنهك كمصطلح نفسي نشأ في السبعينات من القرن المنصرم (١٩٧٠) وعادة ما تنسب الفكرة الى فريودنبرغر (Freudenberger)، اذ دخل المصطلح كلغة مشتركة تحت عنوان (الانهك) من قبل غراهام غرين. اذ اشار الى الانهك كحالة عاطفية تشير الى الانهك العقلي، والانهك الجسدي، والاحباط، وعادة ما يحصل الفشل في تحقيق النتائج المرجوه عندما تكون الاهداف غير واقعية، ويتمثل ذلك كنسبة حيث (التوقع) هو البسط، و(الواقع) هو المقام، فالإنهك يحدث عندما تكون التوقعات مرتفعة جداً او منخفضة جداً (Brindley.P, 2017). فضلاً عن ذلك فقد اشارت الدراسات التي اجريت في التسعينات الى وجود إنهك في مكان العمل وهذا ما اكده (Chiaburu et al, 2013). واكد (Koh et al. , 2015) ان الانهك النفسي عبارة عن التكلفة العاطفية للعمل والاستجابة لإجهاد الذي يحدث فجأة، ويؤدي إلى العجز، والعزلة والارتباك النفسي أو صدمة العاملين في مجال عملهم والتي قد تؤدي الى تغيير نظرتهم اتجاه العمل أو حتى ترك العمل. ووضح (Schonfeld.I&Bianchi.R, 2016) ان الانهك النفسي هو حالة عاطفية سلبية طوية الامد تتضمن الانهك العاطفي، والانهك الجسدي، والانهك المعرفي، الناجم عن التعرض المزمن للانهك المهني الغير قابل للمعالجة، والازمة في علاقة المرء بالعمل الذي يؤديه في المنظمة. وتوصل (Al-Adwan.F&Al-Khayat.M, 2017) الى ان الانهك النفسي هو مجموعة من الانهك العقلي، والعاطفي، وعدم الشعور الشخصي او عدم الرضا حول الانجازات الشخصية والاداء في العمل. ووصف (Chatani et al., 2017) الانهك النفسي بانه حالة

نفسية تتميز بالإنهك الجسدي، والعاطفي، والعقلي الذي يسببه الضرر العاطفي ونستنتج من خلال مفاهيم الإنهك النفسي الواردة اعلاه مجموعة من الحقائق والصفات المشتركة بين الباحثين وهي:

١- ان الإنهك النفسي يمثل مجموعة من الحالات النفسية التي تصيب العاملين والتي تتدرج بين البسيطة مثل التعب او الارهاق، والصعبة والتي تؤدي الى الجنون او الموت.

٢- يتمثل الإنهك النفسي بتنوع حالاته منها الإنهك العاطفي، والعقلي، والجسدي، وكل منها يختلف بنتائجه على الافراج العاملين في العمل.

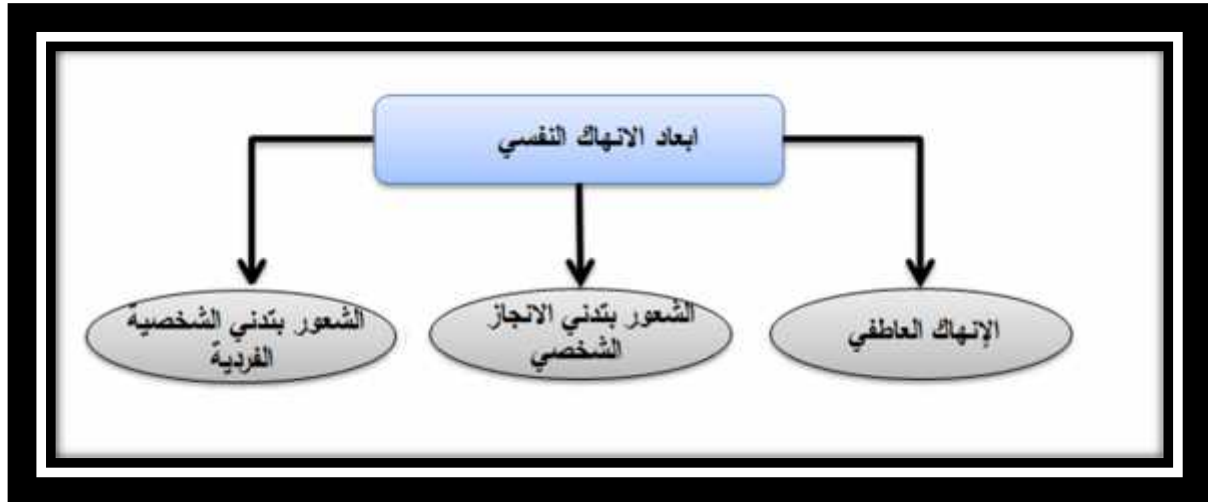
٣- قد تختلف اسباب الإنهك النفسي منها شخصية تتعلق بالفرد العامل، ومنها تتعلق بالعاملين الاخرين، ومنها يتعلق باداء العمل والقيادة الادارية للمنظمة.

٤- الإنهك النفسي هو ركيزة اداء العاملين داخل المنظمة.

٥- ويتوصل الباحث الى ان الإنهك النفسي هو محصلة معقدة من الحالات النفسية والعاطفية والعقلية والجسدية التي تصيب الفرد العامل اثناء اداء العمل الذي يؤديه داخل المنظمة.

❖ ابعاد الإنهك النفسي:

اشار معظم الكتاب والباحثين والممارسين لموضوع الإنهك النفسي الى ثلاث ابعاد رئيسة هي، انظر الشكل (٣): (Halbesleben.J&Buckley.M,2004; Ghorpade et al., 2007; Evers et al.,2002; Schneider et al.,2017; Al-Adwan.F&Al-Khayat.M, 2017;



الشكل (٣) ابعاد الانهك النفسي

المصدر: اعداد الباحث

أ- الإنهك العاطفي (Emotional Burnout):

غالبا ما تؤثر البيئتين الداخلية والخارجية على الفرد العامل بشكل مباشر او غير مباشر ، فالإنهك العاطفي يشير المواقف التي يشعر بها العاملين تجاه المنظمة عن طريق التأثيرات السلبية تجاه المنظمة، فالمنتبهكون وفق هذا البعد لديهم ميل شديد الى اظهار ردود فعل عاطفية مثل الخوف، والغضب، والكراهية، والاشمئزاز، والازدراء (Çınar et al, 2014; POLAT.S, 2013; KARADAĞ et al, 2014). ويعتقد (POLATCAN.M&TİTREK.O, 2014) ان الاستجابة العاطفية تجاه المنظمة تتمثل بردود الفعل العاطفية القوية تجاهها مثل الادانة، والغضب، اذ ان الافراد العاملين ذوي مستوى الانهك العالي قد يشعرون بحالة من الاشمئزاز والخلل اثناء التفكير في منظماتهم. وادعى (Evers et al., 2002) ان الانهك العاطفي يشير الى المشاعر العاطفية المفرطة. وادعى (Al-Adwan.F&Al-Khayat.M, 2017) ان تراكم العواطف السلبية لدى العاملين يؤدي الى حدوث الانهك العاطفي وهذه المشاعر تتمثل بعدم تقدير الجهد المضاعف، والتوتر. ويرى (Halbesleben.J&Buckley.M, 2017)

٢٠٠٤) ان استنزاف الموارد العاطفية بالكامل يؤدي الى الانهك العاطفي، فالموظفين الذين يستنفذون مشاعرهم العاطفية عادةً يفتقرون الى الموارد التكيفية مع اعمالهم.

ومما تقدم نتوصل الى ان الانهك العاطفي "محصلة المواقف التي يشعر بها العاملين تجاه المنظمة اثناء اداء العمل والتي تتمثل بحالة الغضب، والملل، والاستهزاء، والازدراء وغير ذلك".

ب- الشعور بتدني الشخصية الفردية (Depersonalization):

تسهم المواقف التي يتعرض لها الافراد العاملين في المنظمة وبشكل اساس في التأثير المباشر على الشخصية الفردية بشكل مباشر، فالشخصية الفردية غالباً ما تتأثر باللامبالاة والمواقف السلبية التي يشعر بها الفرد العامل تجاه زملائه وتجاه الآخرين (Ghorpade et al., 2007). وادعى (POLATCAN.M&TİTREK.O, 2014) ان معظم السلوكيات التي يشعر بها الافراد تجاه منظماتهم ما هي الا بيان لعدم وجود المصادقية، فضلاً عن الانتقادات الحادة والتوقعات السلبية التي تتعرض لها المنظمة. اذ وصف (Blodgett et al., 1997) ان شخصية الفرد غالباً ما تتأثر بالطبقة الاجتماعية، والاقتصادية، والمواقف، والعواطف. بينما (Evers et al., 2002) توصل الى ان الشعور بتدني الشخصية الفردية يحدث عند التعرض الى مواقف سلبية وقاسية. وتوصل (Al-Adwan.F&Al- (Khayat.M, 2017 الى ان شعور الموظف بان حاجاته وتوقعاته لم تتحقق يؤثر مباشرة على شخصيته، الامر الذي يؤدي الى شعور بخيبة الامل مصحوبة باعراض جسدية وعقلية ستؤدي في نهاية المطاف الى المساس في تقدير الذات. وادعى (الذبحاوي، ٢٠١٦) ان الفرد العامل عادةً ما يشعر بالملل نحو تقييم ذاته تقييماً سلبياً، الامر الذي يؤدي به الى الشعور بالفشل، وتدني كفاءته في انجاز الاعمال الموكلة اليه بكفاءة وفاعلية عالية.

مما تقدم نستنتج ان الشعور بتدني الشخصية الفردية هو "مجموعة من المواقف والسلوكيات والالتزامات والحالات النفسية والتي تؤثر بصورة مباشرة على شخصية الفرد العامل، وهذه المواقف تتمثل بـ (المواقف السلبية التي يشعر بها الفرد العامل تجاه زملائه وتجاه الآخرين، وعدم وجود المصادقية، وخيبة الامل، والميل، والفشل، وفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل".

ج- الشعور بتدني الانجاز الشخصي (Reduced Personal Achievement):

تلعب الشاعر الفردية دور مهم، اذ يشير هذا البعد الى المشاعر الفردية تجاه الانجازات والاعمال التي يقوم بها في المنظمة، الامر الذي يؤدي بدوره الى قيام الفرد العامل بتقييم نفسه بشكل سلبي، فضلا عن شعور الفرد العامل بعدم الارتياح ازاء نفسه وعدم الرضا عن انجازاته في العمل (Ghorpade et al., ٢٠٠٧). وادعى (Enukorah.F,2010) ان الاستجابة المطولة للضغوط المتزامنة والمرتبطة بالعمل له اثار سلبية على اداء الاعمال المطلوبة من العامل، اذ يواجه العاملين الانهك النفسي والجسدي الذي له اثار سوكية وصحية عليهم والذي بدوره يؤثر على الانجاز الشخصي. ويعتقد (Evers et al.,2002) ان الشعور بتدني الانجاز الشخصي يحدث عندما يقوم الفرد العامل بالتقييم السلبي لنفسه فيما يتعلق بأداء وظيفته الموكلة له. وتوصل (Al-Adwan.F&Al-Khayat.M, 2017) الى ان الانهك يعتبر حالة تؤثر على مستويات انجاز العمل، الامر الذي يؤثر على الانجازات الشخصية من خلال توليد او خلق حالة نفسية تتمثل بالإنهك العاطفي، والنفسي، وخلق افكار سلبية تجاه العمل، فضلا عن التقييم السلبي للذات والذي يحدث عندما يفقد الافراد العاملون حماسهم وشعورهم بانهم ليسوا اكفاء بعد ذلك، وانهم لا يستطيعون الوفاء بواجباتهم الموكلة اليهم، وبالتالي فقدان الرغبة بالعمل والاهتمام بزملاء العمل، الامر الذي بدوره يؤدي الى شعور الفرد العامل بفقدان الانتباه تجاه الانجازات الشخصية مما يخلق حالة سلبية تجاه زملاء العمل له. وبدوره (Halbesleben.J&Buckley.M, 2004) يشير الى ان انخفاض تصورات القدرة على اداء العمل المطلوب، وشعور العاملين بأن ليس لديهم القدرة على اداء الاعمال الموكلة اليهم بالكفاءة والفاعلية اللازمة يؤثر سلبا على الانجاز الشخصي للفرد.

مما تقدم يمكن التعويل ان الشعور بتدني الانجاز الشخصي هو "عبارة عن تركيبة معقدة من المشاعر والضغوطات التي تجبر الفرد العالم على تقييم ذاته بشكل سلبي وهذه المواقف تتمثل بـ (عدم الارتياح ازاء نفسه، وعدم الرضا عن انجازاته في العمل، وشعور الفرد العامل بتدني نجاحه، و فقدان الرغبة بالعمل والاهتمام بزملاء العمل، وعدم المبالاة، والقسوة ، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد ،وقلة العناية بهم)".

المبحث الثالث الجانب التطبيقي:

أولاً: الاحصاء الوصفي للبحث:

تهدف هذه الفقرة الى عرض ووصف للمؤشرات الإحصائية الأولية من اجل توضيح مستوى توافر المتغيرات والفقرات التي اعتمدت في بناء الأنموذج، وقد تم تحديد مستوى الاستجابة في ضوء المتوسطات الحسابية المحسوبة من خلال تحديد انتمائها إلى أي فئة من الفئات الواردة في الجدول (٥)^٢.

الجدول (٥) معيار المقارنة لمستوى توافر استراتيجيتي العمل العاطفي والانهاك النفسي

طول الفئة	مستوى الاجابة	اتجاه الاجابة
١،٨٠-١	منخفض جداً	لا اتفق بشدة
٢،٦٠-١،٨١	منخفض	لا اتفق
٣،٤٠-٢،٦١	معتدل	محايد
٤،٢٠-٣،٤١	مرتفع	اتفق
٥،٠٠-٤،٢١	مرتفع جداً	اتفق بشدة

❖ استراتيجيتي العمل العاطفي (EMLA):

باستعمال الحقيبة الإحصائية (SPSS vr. 23) تم الحصول على بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير استراتيجيتي العمل العاطفي المتعلقة بالرسوم البيانية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والحدود الدنيا والعليا لكل اجابة، وترتيب هذه الأهمية، وتحديد مستوى واتجاه كل اجابة من فقرات الدراسة الحالية.

• البعد الأول: التمثيل السطحي (SURF):

تشير النتائج الواردة في الجدول (٦) أن هناك اتفاق إيجابي لبُعد التمثيل السطحي، اذ يشير المعدل العام للأوساط الحسابية لعينة المبحوثين الى اتفاق نسبة عالي وهذا ما دل عليه الوسط حسابي العام اذ بلغ (٤،٤٦) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (٣)

الأمر الذي يشير إلى اتجاه إيجابي في استجابة المبحوثين بشكل اساس، وبانحراف معياري منخفض قدرة (0,326)، أي بمعامل اختلاق قدره (7%) . ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد هي الفقرة الثانية (SURF2) كونها احتلت المرتبة الاولى بين الفقرات والتي تنص على (انتظار في بعض الحالات المرضية التي اتعامل معها اني متعاطف معهم فعلا) وبوسط حسابي مرتفع جداً قدر (4,95) وانحراف معياري بلغ (0,223) وبمستوى اجابة يشير الى اتفاق اغلب المبحوثين، الامر الذي نستنتج من خلاله انه يتعين على العينة المبحوثة حث كادرها بالمحافظة على هذه العواطف الايجابية. بينما جاءت الفقرة الاولى (SURF1) بالمرتبة الاخيرة كونها حصلت على ادنى وسط حسابي اذ بلغ (4,04) وبانحراف معياري (0,430) أي بمعامل اختلاف قدره (11%) وتشير هذه الفقرة الى (عند تعاملي مع المريض اظهر بعض عواطف غير الحقيقية على وجهي في مواقف معينة)، الامر الذي يتعين على العينة المبحوثة ضرورة حث كادرها على خلق نوع معين من العواطف التي تقنع المريض بكونه ذو اهتمام خاص لدى الممرضين .

مما تقدم يمكن التعويل انه يتعين على العينة المبحوثة اخضاع كادرها الى دورات تدريبية هادفة الى تعليم كوادرها بانه عند التعامل مع المريض ضرورة اظهار بعض العواطف الايجابية حتى وان كانت غير حقيقية.

الجدول (٦) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والحدود الدنيا والعليا للاجابة ومستوى واتجاه الاستجابة لفقرات بعد التمثيل السطحي N=306

الترتيب	مستوى	اتجاه	اعلى	أدنى	معامل	الانحراف	الوسط	التسلسل
الاهمية	الاجابة	الاجابة	اجابة	اجابة	الاختلاف %	المعياري	الحسابي	
٧	مرتفع	اتفق	5	2	11	0.430	4.04	SURF1
١	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	4	5	0.223	4.95	SURF2

٢	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	3	10	0.469	4.82	SURF3
٤	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	3	15	0.674	4.5	SURF4
٣	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	4	9	0.407	4.79	SURF5
٦	مرتفع	اتفق	5	4	6	0.229	4.06	SURF6
٥	مرتفع	اتفق	5	2	12	0.475	4.08	SURF7
----	مرتفع جداً	اتفق بشدة	---	---	٧	0.326	4.46	SURF

• البُعد الثاني: التمثيل العميق (DEEP):

توضح النتائج الواردة في الجدول (٧) الى أن هناك نسبة اتفاق عالية لبُعد التمثيل العميق، اذ تشير نتائج المعدل العام للاوساط الحسابية لعينة المبحوثين الى اتفاق نسبة عالي وهذا ما دل عليه الوسط حسابي اذ بلغ (٤,٤٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (٣) الأمر الذي يشير إلى اتجاه إيجابي في استجابة المبحوثين بشكل اساس، وبانحراف معياري قدرة (٠,٤٩٥) اي بمعامل اختلاف قدره (١١). ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البُعد هي الفقرة الرابعة (DEEP4) كونها حصلت على المرتبة الاولى بوسط حسابي مرتفع جداً قدرة (٤,٨٩) وانحراف معياري بلغ (٠,٣٦٣) أي بمعامل اختلاف قدره (٧%) وبمستوى اجابة نحو الاتفاق، وتتمحور هذه الفقرة

في (اظهار العواطف الحقيقية عند تقديم الخدمة للمريض تسهم بشفاء المريض احياناً)، أي يتعين على العينة المبحوثة ضرورة تقديم خدمات ذو جودة عالية وقادرة على الاسهام بشفاء مرضاها. بينما جاءت الفقرة السابعة (DEEP7) بالمرتبة الثانية وتتمخض في (احاول عدم اظهار عواطفى الحقيقية السلبية نتيجة ضغوطات العمل تجاه المرضى دائماً). وبوسط حسابي مرتفع جداً قدرة (٤,٧٤) وانحراف معيار بلغ (٠,٥٥١) أي بمعامل اختلاف بلغ (١٢%)، أي يمكن التعويل انه يتعين على العينة المبحوثة تحفيز ادراك كادرها على عدم عكس اجمام غضبهم على المرضى نتيجة تعرضهم لضغوطات عالية عند اداء العمل.

ومن هذا المنطلق يتعين على العينة المبحوثة بذل جهد كبير لتوليد شعور لدى المرضى بالعواطف الحقيقية التي يعكسها عليهم الممرضين، الامر الذي يخلق نوع معين من القناعة لدى المريض على الاستمرار بالعلاج والرقود بالمستشفى لأجل اخذ العلاج المناسب .

الجدول (٧) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والحدود الدنيا والعليا للاجابة ومستوى واتجاه الاستجابة لفقرات بعد التمثيل العميق N=306

الترتيب الاهمية	مستوى الاجابة	اتجاه الاجابة	اعلى اجابة	أدنى اجابة	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التسلسل
٧	مرتفع	اتفق	5	2	15	0.621	4.11	DEEP1
٣	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	1	20	0.921	4.5	DEEP2
٤	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	3	15	0.666	4.4	DEEP3

DEEP4	4.89	0.363	7	3	5	اتفق بشدة	مرتفع جداً	١
DEEP5	4.36	0.596	14	3	5	اتفق بشدة	مرتفع جداً	٥
DEEP6	4.16	0.367	9	4	5	اتفق بشدة	مرتفع جداً	٦
DEEP7	4.74	0.551	12	3	5	اتفق بشدة	مرتفع جداً	٢
DEEP	4.45	0.495	١١	---	---	اتفق بشدة	مرتفع جداً	----

ثانياً: الانهك النفسي (PSYC):

باستعمال الحقيبة الإحصائية (SPSS vr. 23) تم الحصول على بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير الانهك النفسي المتعلقة بالرسوم البيانية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والحدود الدنيا والعليا لكل اجابة، وترتيب هذه الأهمية، وتحديد مستوى واتجاه كل اجابة من فقرات الدراسة الحالية.

• البعد الاول: الانهك العاطفي (EMOT):

توضح النتائج الواردة في الجدول (٨) الى أن هناك نسبة اتفاق عالية لبعد الانهك العاطفي، اذ تشير نتائج المعدل العام للأوساط الحسابية لعينة الباحثين الى اتفاق اغلب المستجيبين وهذا ما اكد عليه الوسط حسابي اذ بلغ (٣,٣٠) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (٣) الأمر الذي يشير إلى اتجاه إيجابي في استجابة الباحثين بشكل اساس، وبانحراف معياري قدرة (٠,٩٩٨) اي بمعامل اختلاف قدره (٣٠%). ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد هي الفقرة السابعة (EMOT7) والتي تنص على (احس إنني ابذل جل جهدي في عملي يوميا)، فضلا عن كونها حصلت على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (٤,١٦) وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٤٢) أي

بمعامل اختلاف (٢٠%)، وبالتالي فإن العينة المبحوثة تؤكد على ضرورة بذل أكبر قدر ممكن من الجهد من أجل النهوض بالخدمة الصحية على وجه الاهتمام. بينما كان نصيب الفقرة الرابعة (EMOT4) هو المرتبة الأخيرة والتي تتحور في (التعامل مع المرضى طوال اليوم يسبب لي التوتر أحياناً)، إضافة إلى كونها حصلت على أدنى وسط حسابي والذي بلغ (١,٩١) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٦١) أي بمعامل اختلاف مرتفع بلغ (٥٠%)، الأمر الذي يمكن التحويل على بانه يتعين على العينة المبحوثة الاهتمام بضرورة معاملة المريض بصورة حسنة وبأطول فترة ممكنة.

ومما تقدم يمكن القول إنه يتعين على العينة المبحوثة الاهتمام بكادرها بالقدر الذي تهتم بمرضاها، إذ إن كادر المستشفى هم حجر الزاوية الأساس الذي من خلال يتم الاعتناء بالمريض.

الجدول (٨) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والحدود الدنيا والعليا للإجابة ومستوى واتجاه

الاستجابة لفقرات بُعد الانهاك العاطفي N=306

الترتيب	مستوى	اتجاه	أعلى	أدنى	معامل	الانحراف	الوسط	التسلسل
الأهمية	الإجابة	الإجابة	إجابة	إجابة	الاختلاف	المعياري	الحسابي	
٢	مرتفع	اتفق	5	1	24	0.973	4.09	EMOT1
٤	مرتفع	اتفق	5	1	33	1.24	3.79	EMOT2
٨	منخفض	لا اتفق	5	1	58	1.24	2.15	EMOT3

EMOT4	1.91	0.961	50	1	4	لا اتفق	منخفض	٩
EMOT5	3.70	1.218	33	1	5	اتفق	مرتفع	٥
EMOT6	3.83	1.344	35	1	5	اتفق	مرتفع	٣
EMOT7	4.16	0.842	20	2	5	اتفق	مرتفع	١
EMOT8	2.34	1.066	46	1	5	لا اتفق	منخفض	٧
EMOT9	3.69	0.96	26	1	5	اتفق	مرتفع	٦
EMOT	3.30	0.998	٣٠			معتدل	محايد	

• البعد الثاني: الشعور بتدني الانجاز الشخصي (DEPE):

توضح النتائج الواردة في الجدول (٩) الى أن هناك انخفاض في نسبة الاتفاق لُبعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي، اذ تشير نتائج المعدل العام للأوساط الحسابية لعينة المبحوثين الى انخفاض هذا الاتفاق وهذا ما اكد عليه الوسط حسابي اذ بلغ (٢,٠٢) وهو اقل من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (٣) الأمر الذي يشير إلى اتجاه معاكس في استجابة المبحوثين بشكل اساس، وبانحراف معياري قدرة (٠,٥٥٧) اي بمعامل اختلاف بلغ (٢٩). وجاءت الفقرة الخامسة (DEPE5) بالمرتبة الاولى كونها حصلت على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (٣,٧١) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٠٧) أي بمعامل اختلاف (٢٤%)، وتشير هذه الفقرة الى (أشعر أن المرضى يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها). الامر الذي يتعين على الممرضين المحافظة على مشاعرهم السلبية وكتبها قدر الامكان مع الاخذ بنظر الاعتبار ان عكس هذه المشاعر على المرضى يؤثر على حالته الصحية. بينما حصلت الفقرة الاولى (DEPE1) على المرتبة الاخيرة كونها حصلت على ادنى وسط حسابي من بين الفقرات الاخرى اذ بلغ (١,١٢) وبانحراف معياري بلغ (٠,٣٩٤) أي بمعامل اختلاف (٣٥%)، و تمحورت هذه الفقرة في (أشعر بانني أعامل بعض فئات المرضى من الخدمة دون الاهتمام بهم ومشاعرهم).

ومما تقدم يمكن القول إن العينة المبحوثة تؤكد على ضرورة الاهتمام بالمرضى مع الاخذ بنظر الاعتبار تحسين السلوك الذي يتبعه الممرض عند تعامله مع المريض.

الجدول (٩) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والحدود الدنيا والعليا للاستجابة ومستوى واتجاه

الاستجابة لفقرات بُعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي N=306

الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	أدنى اجابة	أعلى اجابة	اتجاه الاجابة	مستوى الاجابة	ترتيب الاهمية
DEPE1	1.12	0.394	35	1	3	لا اتفق	منخفض	٥

	جداً	بشدة						
DEPE2	1.22	0.459	38	1	3	لا اتفق بشدة	منخفض جداً	٣
DEPE3	2.89	1.219	42	1	5	لا اتفق	منخفض	٢
DEPE4	1.15	0.478	41	1	3	لا اتفق بشدة	منخفض جداً	٤
DEPE5	3.71	0.907	24	1	5	اتفق	مرتفع	١
DEPE	2.02	0.577	٢٩			لا اتفق	منخفض	

• البعد الثالث: الشعور بتدني الشخصية الفردية (REPA):

توضح النتائج الواردة في الجدول (١٠) الى أن هناك نسبة اتفاق عالية لبعد الشعور بتدني الشخصية الفردية، إذ تشير نتائج المعدل العام للأوساط الحسابية لعينة المبحوثين الى اتفاق عالي وهذا ما أكد عليه الوسط حسابي إذ بلغ (٣,٧٦) وهو أعلى من الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي المعتمد في هذه الدراسة والبالغ (٣) الأمر الذي يشير إلى اتجاه إيجابي في استجابة المبحوثين بشكل اساس، وبانحراف معياري قدرة (٠,٨٣٤) اي بمعامل اختلاف (٢٢%). ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد

هي الفقرة الثانية (REPA2) اذ احتلت اعلى وسط حسابي اذ بلغ (٧١٤٠) وبانحراف معياري قدرة (٠,٤٥٥) أي بمعامل اختلاف (١٠%) وان هذه الفقرة تهدف الى (أتعامل بإنسانية عالية مع مشاكل المرضى في عملي). بينما كان نصيب الفقرة الخامسة (REPA5) المرتبة الاخيرة كونها حظيت على أدنى وسط حسابي اذ بلغ (٢,٦٨) وبانحراف معياري قدرة (١,٤٨٠) أي بمعامل اختلاف (٥٥%) وتهدف هذه الفقرة الى (أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي مع المرضى على أكمل وجه).

ومما تقدم يمكن التعويل عليه بان العينة المبحوثة تهدف الى خلق الظروف والخدمات المناسبة وتهيئة الجو المناسب من أجل الاعتناء بالمرضى.

الجدول (١٠) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والحدود الدنيا والعليا للاجابة ومستوى واتجاه الاستجابة لفقرات بُعد الشعور بتدني الشخصية الفردية N=306

الترتيب	مستوى	اتجاه	اعلى	أدنى	معامل	الانحراف	الوسط	التسلسل
الاهمية	الاجابة	الاجابة	اجابة	اجابة	الاختلاف	المعياري	الحسابي	
%								
٧	معتدل	محايد	5	1	31	0.96	3.12	REPA1
١	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	4	10	0.455	4.71	REPA2
٥	مرتفع	اتفق	5	1	30	1.095	3.70	REPA3

6	مرتفع	اتفق	5	2	23	0.85	3.64	REPA4
8	معتدل	محايد	5	1	55	1.48	2.68	REPA5
3	مرتفع	اتفق	5	2	19	0.768	3.94	REPA6
2	مرتفع جداً	اتفق بشدة	5	1	22	0.976	4.36	REPA7
4	مرتفع	اتفق	5	1	19	0.749	3.88	REPA8
	مرتفع	اتفق			22	0.834	3.76	REPA

ثالثاً: اختبار فرضية علاقات الارتباط وتحليلها:

يهتم هذه المبحث بقياس علاقة الارتباط بين العمل العاطفي بوصفه المتغير المستقل، والانهاك النفسي بوصفه المتغير المعتمد، من خلال اختبار فرضية الدراسة التي تنص على "انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العمل العاطفي والانهاك النفسي" وفرضياتها الفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية

التحليلية المتمثلة بمعامل الارتباط البسيط Pearson. وستعتمد الدراسة الحالية على مقياس (Mukaka,2012:71) لتحديد قوة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة وكما موضح في الجدول (١١).

الجدول (١١) معيار قوة معامل لارتباط

درجة الارتباط	قوة الارتباط
1.00- .90	قوية جداً
. 90- .70	قوية
.70 - .50	معتدل
.50- .30	منخفض
.30- .00	منخفض جداً

Source: Mukaka. M.M. (2012)," Statistics Corner: A Guide to Appropriate Use of Correlation Coefficient in Medical Research" Malawi Medical Journal; vol.24,no3 -p. 69-71

الجدول (١٢) مصفوفة علاقة ارتباط بيرسون بين ابعاد العمل العاطفي وابعاد لإنهاء النفسي

الانهاك النفسي (PSYC)	الشعور بتدني الشخصية الفردية (REPA)	الشعور بتدني الانجاز الشخصي (DEPE)	الانهاك العاطفي (EMOT)	المتغير المعتمد المتغير المستقل	
				Pearson Correlation	التمثيل السطحي (SURF)
.٩١٠**	.٩٢٦**	.٨٤٦**	.٨٨٧**	Sig. (2- tailed)	
.٠٠٠٠	.٠٠٠٠	.٠٠٠٠	.٠٠٠٠		

306	306	306	306	N	
٠.٩٢٩**	٠.٩٤٩**	٠.٨٢٧**	٠.٩٢٥**	Pearson Correlation	التمثيل العميق (DEEP)
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	Sig. (2-tailed)	
306	306	306	306	N	
٠.٩٣٣**	٠.٩٥١**	٠.٨٤٤**	٠.٩٢٠**	Pearson Correlation	العمل العاطفي (EMLA)
٠.٠٠٠	0.000	0.000	0.000	Sig. (2-tailed)	
306	306	306	306	N	

(**) تعني معنوي عند مستوى الدلالة (٠,٠١)

نستخلص من الجدول (١٢) المؤشرات الاتي:

(١) قبول فرضية الارتباط التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين استراتيجيتي العمل العاطفي والانهاك النفسي) اذ بلغ الارتباط بينهما (٩٣,٣%). بينما علاقة الارتباط بين استراتيجيتي العمل العاطفي وابعاد الانهاك النفسي وقد تراوحت هذه القوة بين (٨٤,٤%) لبعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي (DEPE) الى (٩٥,١%) الشعور بتدني الشخصية الفردية (REPA).

(٢) قبول فرضية الارتباط التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل السطحي والانهاك النفسي) اذ وصل مستوى الارتباط الى (٩١%)، بينما علاقة الارتباط بين استراتيجية التمثيل السطحي وابعاد الانهاك النفسي فقد تمثلت (لبعد الانهاك العاطفي EMOT (٨٨,٧%)، ولبعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي DEPE (٨٤,٦%)، ولبعد الشعور بتدني الشخصية الفردية REPA (٩٢,٦%).

(٣) قبول فرضية الارتباط التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التمثيل العميق والانهاك النفسي) اذ وصل مستوى الارتباط الى (٩٢,٩%)، بينما علاقة الارتباط بين استراتيجية التمثيل العميق وابعاد الانهاك النفسي فقد تمثلت (لبعد الانهاك العاطفي EMOT (٩٢,٥%)، ولبعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي DEPE (٨٢,٧%)، ولبعد الشعور بتدني الشخصية الفردية REPA (٩٤,٩%).

رابعاً: اختبار فرضيات التأثير:

تتناول هذا الفقرة عرض وتحليل ومناقشة نتائج اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة والذي تضمنته الفرضية القائلة (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير استراتيجيتي العمل العاطفي على الانهاك النفسي) والفرضيات المنبثقة عنها. ولغرض اختبار هذا التأثير يتعين علينا استعمال مجموعة من الاختبارات والتي تتمثل بمعادلة الانحدار الخطي البسيط على مستوى العوامل الفرعية للمتغير المستقل كل على حدة بافتراض ثبات المتغيرات الأخرى، ومعادلة الانحدار المتعدد لجميع العوامل مجتمعة، واختبار (F) لاختبار المعنوية، واختبار (T)، ومعامل التحديد أو التفسير (R^2) لمعرفة نسبة التفسير للمتغير المستقل من المتغير المعتمد.

ثانياً: اختبار صحة الفرضية الرئيسة الثانية، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

❖ اختبار صحة الفرضية الرئيسة الثانية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير استراتيجيتي العمل العاطفي على الانهاك النفسي)

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (١٣) انه عند زيادة استراتيجيتي العمل العاطفي بمقدار وحدة واحدة فان الانهاك النفسي للمرضين سوف ينخفض بمقدار (٥,٠٢٧)، عند ($\beta=1.806, P<0.05$)، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجيتي العمل العاطفي على الانهاك النفسي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجيتي العمل العاطفي سيكون لديها دور فعال في تخفيض الانهاك النفسي للعينة المبحوثة، فضلاً عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (α, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تفرض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي

تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتهما تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٤٥,٠٢٦) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (٢٠٢٧,٣٤٦) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. إضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (١٣) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٨٧%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٨٦,٩%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٨٧%) من التغيرات التي تحدث في الانهاك النفسي يعود لاستراتيجيتي العمل العاطفي التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهيمنة البالغة (١٣%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٣) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجيتي العمل العاطفي على الانهاك النفسي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	قيمة t معنوية	قيمة F المحسوبة	قيمة F معنوية
٨٧%	٨٦,٩%	-٥,٠٢٧	١,٨٠٦	٤٥,٠٢٦	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	٢٠٢٧,٣٤٦	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

❖ اختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية:

أ- اختبار صحة الفرضية الفرعية الاولى القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل

السطحي على الانهك النفسي) ويمكن اختبار الفرضيات المنبثقة من هذه الفرضية وكما يلي:

نستنتج من النتائج الواردة في الجدول (١٤) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل السطحي بمقدار وحدة واحدة فان الانهك النفسي للمرضين سوف ينخفض بمقدار (٦,٧٧٨)، عند ($\beta=2.196, P<0.05$) ، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل السطحي على الانهك النفسي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل السطحي سيكون لديها دور مهم في تخفيض الانهك النفسي للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (α, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تقرض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتها تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٣٨,٢٦٩) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (١٤٦٤,٥٠٢) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (١٤) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٨٢,٨%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٨٢,٨%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٨٢,٨%) من التغيرات التي تحدث في الانهك النفسي يعود لاستراتيجية التمثيل السطحي التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهيمنة البالغة (١٧,٢%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٤) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل السطحي على الانهاك النفسي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	معنوية t	قيمة F المحسوبة	معنوية F
%٨٢,٨	%٨٢,٨	-٦,٧٧٨	٢,١٩٦	٣٨,٢٦٩	معنوي تحت مستوى دلالة %٥	١٤٦٤,٥٠٢	معنوي تحت مستوى دلالة %٥

٤- اختبار صحة الفرضية الفرعية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الانهاك العاطفي)

نستنتج من النتائج الواردة في الجدول (١٥) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل السطحي بمقدار وحدة واحدة فان الانهاك النفسي للمرضيين سوف ينخفض بمقدار (٨,٨٣٧)، عند $(\beta=2.719, P<0.05)$ ، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل السطحي على الانهاك العاطفي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل السطحي سيكون لديها دور فعال في تخفيض الانهاك العاطفي للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (α, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تقترض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتها تحت مستوى %٥ أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٣٣,٤٩٥) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (١١٢١,٩٠٤) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة %٥ أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (١٥) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٧٨,٧%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٧٨,٦%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٧٨,٧%) من التغيرات التي تحدث في الانهاك العاطفي يعود لاستراتيجية التمثيل السطحي التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهيمنة البالغة (٢١,٣%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٥) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل السطحي على الانهاك العاطفي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	معنوية t	قيمة F المحسوبة	معنوية F
٧٨,٧%	٧٨,٦%	-٨,٨٣٧	٢,٧١٩	٣٣,٤٩٥	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	١١٢١,٩٠٤	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

٥- اختبار صحة الفرضية الفرعية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الانجاز الشخصي)

نلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (١٦) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل السطحي بمقدار وحدة واحدة فان بُعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي للممرضين سوف ينخفض بمقدار (٤,٦٦٧)، عند ($\beta=1.498, P<0.05$)، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الانجاز الشخصي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن لاستراتيجية التمثيل

السطحي سيكون لديها دور فعال في تخفيض الشعور بتدني الانجاز الشخصي للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (α, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تقرض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتها تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٢٧,٦٤٦) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (٧٦٤,٢٩٩) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (١٦) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٧١,٥%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٧١,٤%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٧١,٥%) من التغيرات التي تحدث في لبعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي يعود استراتيجيتي التمثيل السطحي التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهمة البالغة (٢٨,٥%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٦) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجيتي التمثيل السطحي

على الشعور بتدني الانجاز الشخصي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (α)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	قيمة t معنوية	قيمة F المحسوبة	قيمة F معنوية
٧١,٥%	٧١,٤%	-٤,٦٦٧	١,٤٩٨	٢٧,٦٤٦	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	٧٦٤,٢٩٩	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

٦- اختبار صحة الفرضية الفرعية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الشخصية الفردية)

توضح النتائج الواردة في الجدول (١٧) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل السطحي بمقدار وحدة واحدة فان الانهاك النفسي للممرضين سوف ينخفض بمقدار (٦,٨٣٠)، عند ($\beta=0.926, P<0.05$) ، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الشخصية الفردية، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل السطحي سيكون لديها دور فعال في تخفيض الشعور بتدني الشخصية الفردية للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (α, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تقترض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتها تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٤٢,٨٧٦) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (١٨٣٨,٣١٠) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (١٧) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٨٥,٨%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٨٥,٨%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٨٥,٨%) من التغيرات التي تحدث في بُعد الشعور بتدني الشخصية الفردية يعود لاستراتيجية التمثيل السطحي التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهمة البالغة (١٤,٢%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٧) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل السطحي على الشعور بتدني الشخصية الفردية

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	معنوية t قيمة t	قيمة F المحسوبة	معنوية F قيمة F
%٨٥,٨	%٨٥,٨	-٦,٨٣٠	٠,٩٢٦	٤٢,٨٧٦	معنوي تحت مستوى دلالة %٥	١٨٣٨,٣١٠	معنوي تحت مستوى دلالة %٥

ب- اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الانهك النفسي). ويمكن اختبار الفرضيات المنبثقة من هذه الفرضية وكما يلي:

نستنتج من النتائج الواردة في الجدول (١٨) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل العميق بمقدار وحدة واحدة فان الانهك النفسي للممرضين سوف ينخفض بمقدار (٣,٥٣٩)، عند $(\beta=1.474, P<0.05)$ ، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل العميق على الانهك النفسي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل العميق سيكون لديها دور فعال في تخفيض الانهك النفسي للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (a, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تفرض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتهما تحت مستوى %٥ أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٤٣,٨٩٠) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (١٩٢٦,٣٥٠) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة %٥ أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. اضافة الى ذلك

يلاحظ من الجدول (١٨) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٨٦,٤%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٨٦,٣%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٨٦,٤%) من التغيرات التي تحدث في الانهاك النفسي يعود لاستراتيجية التمثيل العميق التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فإن النسبة المهيمنة البالغة (١٣,٦%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٨) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل العميق على الانهاك النفسي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	معنوية t قيمة	قيمة F المحسوبة	معنوية F قيمة
٨٦,٤%	٨٦,٣%	-٣,٥٣٩	١,٤٧٤	٤٣,٨٩٠	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	١٩٢٦,٣٥٠	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

٤- اختبار صحة الفرضية الفرعية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الانهاك العاطفي).

يمكن القول من النتائج الواردة في الجدول (١٩) إنه عند زيادة استراتيجية التمثيل العميق بمقدار وحدة واحدة فإن الانهاك العاطفي للمرضين سوف ينخفض بمقدار (٤,٩٩٦)، عند ($\beta=1.863, P<0.05$)، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل العميق على الانهاك العاطفي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل العميق سيكون لديها دور فعال في تخفيض الانهاك العاطفي للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فإنه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (α, β) هي

ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تقترض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتهما تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٤٢,٣٥٢) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (٢٠٢٧,٣٤٦) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (١٩) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٨٥,٥%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٨٥,٥%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٨٥,٥%) من التغيرات التي تحدث في الانهاك العاطفي يعود لاستراتيجية التمثيل العميق التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهيمنة البالغة (١٤,٤%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (١٩) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل العميق على الانهاك العاطفي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	قيمة t معنوية	قيمة F المحسوبة	قيمة F معنوية
٨٥,٥%	٨٥,٥%	-٤,٩٩٦	١,٨٦٣	٤٢,٣٥٢	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	١٧٩٣,٧٠٦	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

٥- اختبار صحة الفرضية الفرعية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الانجاز الشخصي).

يمكن التعويل على النتائج الواردة في الجدول (٢٠) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل العميق بمقدار وحدة واحدة فان الانهك النفسي للمرضين سوف ينخفض بمقدار (٢,٢٦٨)، عند ($\beta=0.963, P<0.05$) ، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الانجاز الشخصي، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل العميق سيكون لديها دور فعال في تخفيض الشعور بتدني الانجاز الشخصي للعينة المبحوثة. ، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (a, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تقترض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتها تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٢٥,٦٦٦) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (٦٥٣,٧٦٤) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (٢٠) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٦٨,٤%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٦٨,٣%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٦٨,٤%) من التغيرات التي تحدث في بُعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي يعود لاستراتيجية التمثيل العميق التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهيمنة البالغة (٣١,٦%) تعود لمؤثرات خارجية

وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (٢٠) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الانجاز الشخصي

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	معنوية t	قيمة F المحسوبة	معنوية F
٦٨,٤%	٦٨,٣%	-٢,٢٦٨	٠,٩٦٣	٢٥,٦٦٦	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	٦٥٣,٧٦٤	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

٦- اختبار صحة الفرضية الفرعية القائلة انه (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الشخصية الفردية)

نستنتج من النتائج الواردة في الجدول (٢١) انه عند زيادة استراتيجية التمثيل العميق بمقدار وحدة واحدة فان الانهاك النفسي للممرضين سوف ينخفض بمقدار (٣,٣٥٣)، عند $(\beta=1.597, P<0.05)$ ، الأمر الذي يعني وجود تأثير ذو دلالة عكسية ومعنوي لاستراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الشخصية الفردية، وهذا يؤدي إلى إمكانية القول أن استراتيجية التمثيل العميق سيكون لديها دور فعال في تخفيض الشعور بتدني الشخصية الفردية للعينة المبحوثة، فضلا عن ذلك فانه يمكن اختبار فرضية العدم لمعلمتي النموذج (a, β) هي ادنى من ٠,٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية العدم التي تفرض أن $R=0$ وقبول الفرضية البديلة التي تقول إن $R \neq 0$ وهذا يؤكد على معنويتهما تحت مستوى ٥% أي بمستوى ثقة ٩٥%، وبما أن اختبار (t) لمعامل قيمة بيتا (B) قد بلغ (٥٢,٣٩٥) وهو دليل على معنوية معامل بيتا وذلك لان قيمة (F) المحسوبة (٢٧٤٥,٢٨٥) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية، وهي قيمة معنوية تحت

مستوى دلالة ٥% أي بمستوى ثقة قدرة (٩٥%)، وهذا ما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

اضافة الى ذلك يلاحظ من الجدول (٢١) أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٩٠%) ومعامل التحديد المصحح قدرة (٩٠%) والذي يبين أن قابلية تفسير معادلة الانحدار عالية والتي تدل على أن (٩٠%) من التغيرات التي تحدث في بُعد الشعور بتدني الشخصية الفردية يعود لاستراتيجية التمثيل العميق التي تمتلكها العينة المبحوثة، فضلا عن هذا فان النسبة المهيمنة البالغة (١٠%) تعود لمؤثرات خارجية وعشوائية أخرى غير داخل في أنموذج الدراسة الحالية.

الجدول (٢١) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t لفرضية تأثير استراتيجية التمثيل العميق على الشعور بتدني الشخصية الفردية

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار (a)	قيمة (β)	قيمة t المحسوبة	معنوية t	قيمة F المحسوبة	معنوية F
٩٠%	٩٠%	-٣,٣٥٣	١,٥٩٧	٥٢,٣٩٥	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%	٢٧٤٥,٢٨٥	معنوي تحت مستوى دلالة ٥%

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

(١) ان الاهتمام باستراتيجية التمثيل السطحي له نتائج مرضية كونه يحث منتسبي العينة المبحوثة وكادها على المحافظة بالعواطف الايجابية من خلال توفير دورات تدريبية هادفة الى ضرورة اظهار الاهتمام بعواطف المرضى تحت اي ظرفاً كان.

- ٢) افتقار منتسبي العينة المبحوثة الى اظهار العواطف الحقيقية الامر الذي ينعكس سلباً على ادارة المستشفيات بشكل عام، وعلى المرضى بشكل خاص.
 - ٣) ان الاهتمام باستراتيجية التمثيل العميق واظهار العواطف الحقيقية له نتائج طيبة تنعكس على مرضاها كونها سوف تشعرهم بأنهم ذو اهمية عالية مما ينعكس ذلك على شفائهم بسرعة عالية.
 - ٤) ان الاسهام باظهار العواطف الحقيقية وتجنب اظهار العواطف السلبية نتيجة الجهد الكبير، سوف يخلق سمعة جيدة نحو ادارة المستشفيات.
 - ٥) هنالك تأكيد واضح من قبل ادارة المستشفيات على بذل مزيد من الاهتمام على توفير الخدمات الضرورية من اجل خلق وإيصال تلك الخدمات وفق صورة واضحة لمنسبيها.
 - ٦) هنالك تأكيد واضح من قبل ادارة المستشفيات على معالجة قضايا الانهاك العاطفي من خلال التأكيد على حث منتسبيها على بذل أكبر قدر ممكن من الجهد من أجل النهوض بالخدمة الصحية على وجه الاهتمام.
 - ٧) هنالك تأكيد من قبل ادارة المستشفيات بتوصية منتسبيها على المحافظة على مشاعرهم السلبية وكتبها قدر الامكان، مع الاخذ بنظر الاعتبار أن عكس هذه المشاعر على المرضى سوف يؤثر سلباً على حالته الصحية.
 - ٨) افتقار ادارة المستشفيات الى المعرفة اللازمة من اجل النهوض بالواقع الصحي الذي تعاني منه المحافظة.
- ثانياً: التوصيات:
- ١) يتعين على العينة المبحوثة توفير برامج تدريبية هادفة الى تعليم وتدريب منتسبيها على اظهار العواطف الحقيقية من اجل افتقار الكليات المبحوثة إلى المعرفة لشاملة بالموارد البشرية، فضلاً عن افتقارها إلى تحديد المؤشرات والمتطلبات الرئيسة لتحقيق الأداء الأمثل ومن أول مرة
 - ٢) يتعين على العينة المبحوثة تحفيز كوادرها المرضية على عدم عكس اجمام غضبهم على المرضى نتيجة تعرضهم لضغوطات عالية عند اداء العمل

- ٣) يتعين على العينة المبحوثة بذل جهد كبير من اجل خلق شعور حسن لدى المرضى بالعواطف الحقيقية التي يعكسها عليهم الممرضين.
- ٤) يتعين على العينة المبحوثة توفير قدر كبير من الخدمات التي تهدف في نهاية المطاف الى خدمة المرضى وتوفير الراحة لهم، وهذا بدوره يؤدي الى تحقيق الهدف الاعظم من وراء هذه الخدمة وهي شفاء هذا المريض.
- ٥) يتعين على ادارة المستشفيات الاهتمام بكادرها بالقدر الذي تهتم بمرضاها، كونهم المورد الاساس الذي يمكن من خلاله الاهتمام بالمرضى.
- ٦) ضرورة التاكيد على الاهتمام بالمرضى مع الاخذ بنظر الاعتبار تحسين السلوك الذي يتبعه الممرض عند تعامله مع المريض.
- ٧) يتعين على ادارة المستشفيات التاكيد على خلق الظروف والخدمات المناسبة وتهيئة الجو المناسب من اجل الاعتناء بالمريض.
- ٨) يتعين على ادارة المستشفيات التركيز على ضرورة فهم عواطف المرضى الذين تتعامل معهم وهل يخضعون للمعاملة الانسانية والصحية المناسبة في المستشفى التي يرقدون بها.



ملحق (١)

استمارة الاستبيان

جامعة الكوفة

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

م/ استمارة استبانة

عزيزي الموظف عزيزتي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الاستمارة التي نضعها بين ايديكم الكريمة تتعلق برسالة الماجستير ادارة المستشفيات الموسومة (تأثير استراتيجيتي العمل العاطفي في الانهاك النفسي للعاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات الطبية الوسطية في مستشفى الولادة والاطفال ومستشفى الحسين (ع) للأطفال في محافظة الديوانية). وبما ان الموضوع يتعلق بكم مباشرة، ولتقنتا الكبيرة بتعاونكم معنا، فنحن نقدر ونشمن مشاركتكم بالإجابة على فقرات الاستبيان، وان هدفنا هو تطوير الخدمة الصحية المقدمة من قبلكم الى المستفيدين منها وجزاكم الله خير الجزاء.

ملاحظة: يرجى التفضل بمراعاة ما يأتي:

- ١- بيان رأيك بصدق وامانة بوضع () امام البديل المناسب من البدائل الخمسة وأمام كل فقرة من فقرات المقياس الذي ينطبق عليك، وعدم ترك اي سوال دون اجابة لأنه يؤثر على دقة النتائج.
- ٢- إن الاجابات المعطاة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا لا داعي لذكر الاسم رجاء.
- ٣- الباحث على استعداد دائم للإجابة على استفساراتكم حول أسئلة الاستبانة وسيكون موجودا او متجولا في المكان.

المحور الأول أ / المعلومات العامة للموظفين:

يرجى وضع إشارة () للفقرة الملائمة.

(١) النوع الاجتماعي: ذكر ☐ أنثى ☐

(٢) العمر: أقل من ٢٠ ☐ ٢٠ - ٢٩ ☐ ٣٠ - ٣٩ ☐ ٤٠ - ٤٩ ☐ ٥٠ فأكثر ☐

(٣) التحصيل العلمي: متوسطة ☐ إعدادية أو ما يعادلها ☐
معهد او كلية عليا ☐

(٤) عدد سنوات الخدمة: أقل من ٥ ☐ ٦ - ١٠ ☐ ١١ - ١٥ ☐ ١٦ - ٢٠ ☐ ٢١ فأكثر ☐

المحور الثاني: متغيرات الدراسة:

أولاً: مقياس استراتيجيتي العمل العاطفي:

التمثيل السطحي: وهي قابليات العاملين في الخدمة العلاجية على اظهار عواطفهم على الوجه تجاه المرضى ولكنها غير داخلية نابعة من القلب وانما مجرد تعابير على الوجه.					
التمثيل السطحي (Surface acting)		المقياس			
ت	الفقرات المفسرة	اتفق تماماً ٥	اتفق ٤	محايد ٣	لا اتفق ٢ تماماً ١
١	عند تعاملي مع المريض اظهر بعض عواطفى غير الحقيقية على وجهي في مواقف معينة.				
٢	اتظاهر في بعض الحالات المرضية التي اتعامل معها اني متعاطف معهم فعلاً.				
٣	لا اظهر بعض عواطفى الحقيقية المنزعجة عندما اتعرض لموقف غير مناسب من المرضى ودن اى حق.				
٤	ارسم على وجهي عواطف ايجابية تجاه المرضى وهي جزء من متطلبات				

					أكثر راحة نفسية.
١٠					ابذل قصارى جهدي لإشعار المريض بالعواطف التي تكون جزء من عملي.
١١					اظهار العواطف الحقيقية عند تقديم الخدمة للمريض تسهم بشفاء المريض احيانا.
١٢					عندما اتعامل بعواطف حقيقية مع المريض فأنها تعزز قناعة المريض على الاستمرار بالعلاج او الرقود بالمستشفى لأجل الشفاء.
١٣					يتطلب عملي إظهار العواطف الحقيقية الايجابية تجاه المرضى.
١٤					احاول عدم اظهار عواظفي الحقيقية السلبية نتيجة ضغوطات العمل تجاه المرضى دائما.

ثانياً: الانهك النفسي للعاملين:

المقياس					بعد الإنهك العاطفي	
لا اتفق تماماً ١	لا اتفق ٢	محايد ٣	اتفق ٤	اتفق تماماً ٥	الفقرات المفسرة	ت
					أشعر بالإجهاد النفسي من عملي في المستشفى.	١
					أشعر باستنفاد كامل طاقتي عند تقديم الخدمة الصحية في نهاية اليوم في المستشفى.	٢
					أحس بالإرهاق صباح اليوم التالي لغرض تقديم الخدمة الصحية في المستشفى.	٣
					التعامل مع المرضى طوال اليوم يسبب لي التوتر أحياناً.	٤
					أشعر بالضجر والملل بسبب طبيعة عملي	٥

١١	أشعر اني أصبحت شخصا قاسيا على المرضى منذ بدأت عملي.					
١٢	ينتابني القلق في أن يسبب عملي مع المرضى قسوة وتبلد في مشاعري.					
١٣	أني في الواقع لا أهتم بما يحدث للآخرين في عملي.					
١٤	أشعر أن المرضى يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها.					
بعد الشعور بتدني الشخصية الفردية: شعور العامل بتقديم الخدمة الصحية حقيقة مشاعر المرضى المتعاملين معه وتعامله معهم بإنسانية عالية مع مشاكلهم، واثرائه الايجابي في حياتهم. مما يشعره بالحيوية والنشاط، وتهيئة الجو المناسب لأداء عمله مما يولد له شعور ايجابي بالبهجة من خلال عمله مع المرضى.						
بعد الشعور بتدني الشخصية الفردية.		المقياس				
ت	الفقرات المفسرة	اتفق تماما ٥	اتفق ٤	محايد ٣	لا اتفق ٢	لا اتفق تماما ١
١٥	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المرضى المتعاملين معي تجاه القضايا المشتركة بيننا.					

١٦	أتعامل بإنسانية عالية مع مشاكل المرضى في عملي.				
١٧	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر ايجابيا في حياة المرضى الآخرين.				
١٨	أشعر بالنشاط والحيوية في عملي بالمستشفى.				
١٩	أستطيع وبسهولة تهئية الجو المناسب لأداء عملي مع المرضى على أكمل وجه.				
٢٠	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المرضى.				
٢١	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية للمرضى.				
٢٢	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير تجاه المرضى اثناء عملي.				

الهوامش:

١ يمكن مراجعة (علي، ٢٠٠٨: ٢٥)، بشأن الاتفاق على تسمية الانهك النفسي بدلا من المصطلحات الأخرى.

٢ بما أن استبانة الدراسة تعتمد على تدرج ليكرت الخماسي فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية لمتغيري الدراسة، وتحدد الفئة من خلال إيجاد المدى " R " (الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس)، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات لإيجاد طول الفئة " L " وحسب متغيرات الدراسة وكما يلي:

$$R=5-1=4$$

$$L = \frac{4}{5} = ٨٠\%$$

المراجع:

أولاً: -المراجع العربية

(١) الذبحاوي، سناء جاسم محمد/ الذبحاوي، دجلة جاسم محمد، ٢٠١٦ " اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحترق الوظيفي - (دراسة تطبيقية في المعهد التقني / كوفة" مجلة الغري للعلوم الاقتصادية، المجلد ١٣، العدد ٤٠.

ثانياً: -المراجع الأجنبية:

١٠.Al-Adwan.F&Al-Khayat.M, ٢٠١٧"Psychological Burnout in Early Childhood Teachers: Levels and Reasons" International Education Studies; Vol. ١٠, No. ١, Pp ١٨٩-١٧٩

٢٠.Becker.W&Cropanzano.R, ٢٠١٧"Emotional Labor Within Teams: Outcomes of Individual and Peer Emotional Labor on Perceived Team Support, Extra-Role Behaviors, and Turnover Intentions"Group & Organization Management. Pp١-٣٤

٣٠.Bitner, M. J., Booms, B. H., Mohr, L. A. (١٩٩٤). Critical Service Encounters: The Employees, Viewpoint. Journal of Marketing, ٥٨, ١٠٦-٩٥

٤٠.Blodgett, J.G.& Hilll, D.J.& Tax, S.S.,(١٩٩٧), "The effects of distributive, procedural and interactional justice on post-complaint behavior", Journal of Retailing, Vol. ٧٣, No. (٢), pp. ٢١٠-١٨٥.

٥٠.Brindley.P, ٢٠١٧"Psychological burnout and the intensive care practitioner: A practical and candid review for those who care" Journal of the Intensive Care Society ٠(٠), Pp١-٦

- ٦٠.Brotheridge, Celeste M., Lee, Raymond T. (٢٠٠٣). Development & validation of the Emotional Labour Scale, Journal of Occupational & Organizational Psychology, ٧٦, pp ٣٦٥-٣٧٩
- ٧٠.Brotheridge.C&Taylor.I, ٢٠٠٦"Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display Research on Emotion in Organizations, Volume ٢, Pp١٦٧- ١٩١
- ٨٠.Brotheridge.C, ٢٠٠٢"Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work" Journal of Vocational Behavior ٦٠, Pp١٧-٣٩
- ٩٠.Bursalı.Y,Bağcı.Z&Kök.S,٢٠١٤" The relationship between emotional labor and task/contextual/innovative job performance: A study with private banking employees in Denizli" European Journal of Research on Education,, ٢(٢), Pp٢٢٨-٢٢١
- ١٠٠.Chandwani.R&Sharma.D, ٢٠١٥" Managing Emotions: Emotional Labor or Emotional Enrichment" INDIAN INSTITUTE OF MANAGEMENT AHMEDABAD, Pp٢٤-١
- ١١٠.Chiaburu.D,Peng.A, Sue Oh.I ,Banks.G&Lomeli.L, ٢٠١٣"Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis" Journal of Vocational Behavior ٨٣,Pp١٧-١
- ١٢٠.Choi.Y&Kim.K, ٢٠١٥"A Literature Review of Emotional Labor and Non-Task Behavior" Universal Journal of Management ٣(٤), Pp.١٤٧-١٤٣
- ١٣٠.Dune.D&Martin.R, ٢٠٠٦"Design Thinking and How It Will Change Management Education: An Interview and Discussion" Academy of Management Learning & Education, Vol. ٥, No. ٤, PP٥١٢-٥٢٣
- ١٤٠.Enukorah.F, ٢٠١٠"Role of Stress and Age on Psychological Burnout among Nurses" Nigerian Journal of Psychological Research, Volume ٦,Pp ٨٢-٧٥
- ١٥٠.Evers.W,Brouwers.A&Tomic.W, ٢٠٠٢" Burnout and self-efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands" British Journal of Educational Psychology, ٧٢,Pp ٢٢٧-٢٤٣

- ١٦٠.Fischbach.A, ٢٠٠٩"Chapter ١٣Cross-national cross-cultural research of emotions at work: a review and some recommendations", Research on Emotion in Organizations, Vol. ٥.Pp٣٢٥-٢٩٩
- ١٧٠.Gabriel.A,Daniels.M,Diefendorff.J&Greguras.G, ٢٠١٥"Emotional Labor Actors: A Latent Profile Analysis of Emotional Labor Strategies" Journal of Applied Psychology,Vol. ١٠٠, No. ٣,Pp٨٦٣-٨٧٩
- ١٨٠.Ghanizadeh.A&Royaei.N (٢٠١٥): Emotional facet of language teaching: emotion regulation and emotional labor strategies as predictors of teacher burnout" International Journal of Pedagogies and Learning,Pp.١٢-١
- ١٩٠.Ghorpade.J,Lackritz.J&Singh.G, ٢٠٠٧"Burnout and Personality: Evidence From Academia" JOURNAL OF CAREER ASSESSMENT, Vol ١٥No. ٢,Pp ٢٥٦-٢٤٠
- ٢٠٠.Grant, Adamm. (٢٠١٣). Rocking The Boatbut Keeping It Steady: The Role of Emotion Regulation In Employee Voice, Academy of Management Journal, Vol. ٥٦, No. ٦, ١٧٠٣-١٧٢٣
- ٢١٠.Groth, Markus, Thureau, Thorsten Hennig, Walsh, Gianfranco. (٢٠٠٩). Customer Reactions to Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies & Customer Detection Accuracy, Academy of Management Journal, Vol. ٥٢, No. ٥, ٩٥٨-٩٧٤
- ٢٢٠.Gustafsson, Anders& Johnson, Michael D.& Roos, Inger,(٢٠٠٥), "The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention", Journal of Marketing, Vol. ٦٩, pp. ٢١٠-٢١٨
- ٢٣٠.Halbesleben.J&Buckley.M, ٢٠٠٤"Burnout in Organizational Life" Journal of Management ٣٠(٦), Pp٨٥٩-٨٧٩
- ٢٤٠.Hochschild, Arlie Russel. (١٩٧٩). Emotion Work, Feeling Rules, & Social Structure, The American Journal of Sociology, Vol. ٨٥, No. ٣pp٥٧٥-٥٥١

٢٥٠. Hosotani, R., & Imai-Matsumura, K. (٢٠١١). Emotional experience, expression, and regulation of highquality Japanese elementary school teachers. *Teaching and Teacher Education*, ٢٧, Pp .١٠٤٨-١٠٣٩
٢٦٠. KARADAĞ, E, KILIÇOĞLU, G & YILMAZ, D, ٢٠١٤ "Organizational Cynicism, School Culture, and Academic Achievement: The Study of Structural Equation Modeling" *Educational Sciences: Theory & Practice* •VOL ١٤. ON (١). Pp ١١٣-١٠٢
٢٧٠. Kelley, Betty & Gill, d. (١٩٩٣) "an examination of persons situation"
٢٨٠. Kim, Hyun Jeong. (٢٠٠٨). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents & effects on burnout, *International Journal of Hospitality Management* ٢٧, ١٥١-١٦١
٢٩٠. Koh M. Y. H. , Chong P. H. , Neo P. S. H. , Ong Y. J. , Yong W. C. , Ong W. Y. , Shen M. L. & Hum A. Y. , (٢٠١٥) , Burnout, psychological morbidity and use of coping mechanisms among palliative care practitioners : A multi-centre cross-sectional study , *Palliative Medicine* , Vol. ٢٩(٧) , pp. ٦٣٣-٦٤٢
٣٠٠. Maslach, C., & Jackson, S. E. (١٩٨١). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, ٢, P p٩٩-١١٣
٣١٠. Mukaka. M.M. (٢٠١٢), " Statistics Corner: A Guide to Appropriate Use of Correlation Coefficient in Medical Research" *Malawi Medical Journal*; vol. ٢٤, no ٣-p. ٧١-٦٩
٣٢٠. POLAT, S, ٢٠١٣ "The impact of teachers' organizational trust perceptions on organizational cynicism perception" *Educational Research and Reviews*, Vol. ٨(١٦), pp. ١٤٨٨-١٤٨٣
٣٣٠. POLATCAN, M & TİTREK, O, ٢٠١٤ "The Relationship Between Leadership Behaviors Of School Principals And Their Organizational Cynicism Attitudes" *Procedia – Social and Behavioral Sciences* ١٤١, Pp ١٢٩١-١٣٠٣
٣٤٠. Schneider, A, Hilbert, S, Hamann, J, Skadsem, S, Glaser, J, Löwe, B, Bühner, M, ٢٠١٧ "The Implications of Psychological Symptoms for Length of Sick Leave Burnout, Depression, and

- Anxiety as Predictors in a Primary Care Setting" Deutsches Ärzteblatt International | Dtsch Arztebl Int, ١١٤, Pp٢٩١-٢٩٧
- ٣٥٠.Schonfeld I. S. & Bianchi R. , (٢٠١٦) , Burnout and Depression: Two Entities or One ? , JOURNAL OF CLINICAL PSYCHOLOGY, Vol. ٧٢(١) , pp.٢٢- . ٣٧
- ٣٦٠.of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. Academy of Management Journal, ٥٤, ١٣-١١٦
- ٣٧٠.Tang.C,Seal.C&Naumann.S,٢٠١٣"Emotional labor strategies, customer cooperation and buying decisions" Journal of Management and Marketing Research,١٢-١
- ٣٨٠.Topateş H., & Kalfa A. (٢٠٠٩). Yeni çalışma ilişkileri bağlamında örgütsel yurttaşlık ve duygusal emek, Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu Bildiriler, Ankara:Belediye-İş Sendikası Yayını, .٤٣١-٤٢٣
- ٣٩٠.Trigwell, K. (٢٠١٢). Relations between teachers' emotions in teaching and their approaches to teaching in higher education. Instructional Science, ٤٠, Pp٦٠٧-٦٢١
- ٤٠٠.Webster, E., & Hadwin, A. F. (٢٠١٤). Emotions and emotion regulation in undergraduate studying: Examining students' reports from a self-regulated learning perspective. Educational Psychology, ٣٥, Pp٧٩٤-٨١٨
- ٤١٠.YILMAZ.K, ALTINKURT.Y,GÜNER.M&ŞEN.B, ٢٠١٥" The Relationship between Teachers' Emotional Labor and Burnout Level" Eurasian Journal of Educational Research, Issue ٥٩, Pp.٩٠-٧٥
- ٤٢٠.Hochschild, Arlie Russell. (١٩٨٣). The Managed Heart Commercialization of Human Feeling, University of California Press, Berkeley Los Angeles London, University of California Press.
- ٤٣٠.Kinman.G&Leggetter.S, ٢٠١٦"Emotional Labour and Wellbeing: What Protects Nurses?" Healthcare, ٤, ٨٩; doi:١٠,٣٣٩٠/healthcare ٤٠٤٠٠٨٩www.mdpi.com/journal/healthcare.