



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
هيئة البحث العلمي
مركز البحوث النفسية

مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية فصلية محكمة معتمدة
تصدر عن مركز البحوث النفسية

حاصلة على الاعتمادية
رقم الإيداع 614 / 1994
الرمز الدولي 1790 – 1816

المجلد (36) - العدد (3)



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مركز البحوث النفسية

مجلة

العلوم النفسية

مجلة علمية فصلية محكمة معتمدة تصدر عن مركز البحوث النفسية

المجلد : 36 العدد : 3

ISSN : 1816 - 1790

رقم الايداع : 614 / 1994

الرمز الدولي: 1816-1790

ايلول/ 2025





مجلة العلوم النفسية مجلة علمية فصلية محكمة

رئيس التحرير / أ.د. خليل ابراهيم رسول

مدير التحرير / أ.م.د. علا حسين علوان

أعضاء هيئة التحرير

الاسم	مكان العمل	البلد
- أ.د. كامل علوان الزبيدي	جامعة بغداد / كلية الآداب / أستاذ متمرس (متقاعد) / علم النفس – صحة نفسية	العراق
- أ.د. يوسف حمه صالح مصطفى	جامعة صلاح الدين / كلية الآداب – أربيل / علم النفس العام	العراق
- أ.د. صفاء طارق حبيب	جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد / قسم العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. اسامة حامد محمد	جامعة الموصل / كلية التربية للعلوم الانسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. مهند عبدالستار النعيمي	جامعة ديالى / كلية التربية الاساسية / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. حيدر جليل عباس	الجامعة المستنصرية / التربية الاساسية العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. سيف محمد رديف	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.د. بشرى عبد الحسين	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية	العراق

الاسم	مكان العمل	البلد
محميد		
- أ.د. محمد حبشي حسين	جامعة الاسكندرية / كلية التربية	مصر
- أ.د. عصام توفيق قمر	كلية الدراسات العليا للتربية / المركز القومي لأصول التربية / التربية وعلم النفس	مصر
- أ.م.د. بيداء هاشم جميل	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية / علم النفس العام	العراق
- أ.م.د. براء محمد حسن	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية / الشخصية والصحة النفسية	العراق
- أ.م.د. هناء مزعل حسين الذهبي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.م.د. بشرى عثمان احمد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.م.د. صباح عايش بنت محمد	جامعة الشلف / كلية العلوم الانسانية والاجتماعية / علم النفس العام	الجزائر
- أ.م.د. مقبل بن عايد خليف العنزي	جامعة القصيم / الحدود الشمالية / كلية التربية / قسم التربية والاحتياجات الخاصة	السعودية

مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية فصلية محكمة معتمدة متخصصة تصدر عن مركز البحوث النفسية

جمهورية العراق

قسمة اشتراك

أرجو قبول اشتراكي في مجلة العلوم النفسية :

..... لمدة () سنة ابتداءً من

..... الأسم :

..... العنوان :

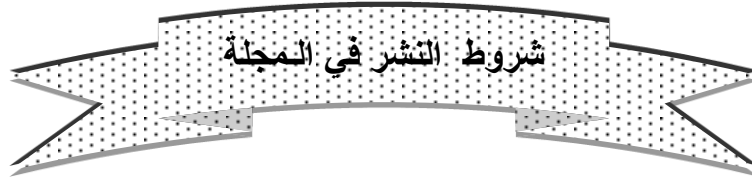
..... قيمة الاشتراك :

طريقة الدفع :- نقداً () شيك () حوالة بريدية ()

رقم: تاريخ / /

التوقيع : التاريخ :

الأفراد : (125000) الف دينار عراقي داخل العراق	قيمة الاشتراك لعدد واحد
(100) \$ او ما يعادلها خارج العراق	
للمؤسسات أو المؤتمرات : (90.000) الف دينار عراقي داخل العراق	
(70) \$ او ما يعادلها خارج العراق	



أولاً : تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية القيمة والأصيلة باللغتين العربية والإنكليزية في حقول مجالات اهتمام المجلة نفسياً وتربوياً ، والتي لم تقبل أو تنشر سابقاً ، ويتحمل الباحث المسؤولية القانونية في كل القضايا المتعلقة بالأمانة العلمية إذا كان بحثه منشور أو قدم للنشر .

ثانياً: يخضع كل بحث مقدم للنشر في المجلة الى الاستئلال الألكتروني على أن لاتزيد درجة الاستئلال عن (20) .

ثالثاً : يقدم الباحث المقبول بحثه للنشر في المجلة تعهد خطي بعدم نشر بحثه في مجلة أخرى أو حصوله على قبول نشر مسبقاً .

رابعاً: يقدم البحث مطبوعاً على نظام (Word 2007) مصحوباً بالعنوان للبحث مع أسم الباحث الثلاثي واللقب العلمي والأختصاص وأسم الجامعة والكلية والقسم والبريد الألكتروني في بداية الصفحة الأولى للبحث باللغتين مع خلاصة للبحث باللغة العربية والإنكليزية مثبت فيها عنوان البحث واسم الباحث ومكان عمله على أن لاتزيد عن (250) كلمة فقط .

خامسا: يجب أن لا تتجاوز عدد صفحات البحث المقدم للنشر في المجلة أكثر من (25) صفحة فقط بما فيها الجداول والأشكال والملاحق ، وبخلافه يتحمل الباحث مبلغا إضافيا مقداره (2) الفين دينار عن كل صفحة إضافية ، ولا يتجاوز البحث بعد الزيادة عن (35) صفحة بكل الأحوال .

سادسا: موافقة اثنين من المحكمين المختصين الذين يقومون بالبحث علميا قبل نشره ، بالإضافة الى تقويم البحث من ناحية اللغة العربية والانكليزية .

سابعا: يراعى في كتابة البحث الآتي :

1- الأصول العلمية في كتابة البحث من حيث الدقة في التوثيق والأمانة العلمية في العرض.

2- يقدم البحث بنسختين مطبوعة على ورق أبيض (A4) مطبوعة على الحاسوب وعلى جهة واحدة من الورقة مع قرص (CD)، بالمواصفات الآتية :

- الحاشية العليا 4.50 سم .
- الحاشية السفلى 4.50 سم .
- الحاشية اليمنى 3.75 سم .
- الحاشية اليسرى 3.75 سم .

- يكون الخط المستخدم نوع (Meersoft Word)، حجم الخط (14) بالنسبة للمتن و(12) بالنسبة للجداول .
- تحتوي كل صفحة على (22) سطر فقط وفقا لبرنامج التنضيد .
- يكون التباعد بين الأسطر للصفحة الواحدة (1.15).
- تكون الأشكال والجداول واضحة ، وتستخدم فيها الأرقام العربية والنظام العالمي للوحدات .
- يكون البحث خالي من الأخطاء اللغوية والنحوية ولا تتحمل المجلة مسؤولية ذلك .
- لا تستعمل الهوامش في أسفل الصفحات وإنما يشار رقميا الى المصادر حسب موضوعها في نهاية البحث من خلال ذكر أسم الباحث والسنة وعنوان البحث من جهة النشر والطبعة وتكتب بأسلوب (APA)...مثال
- الهاشمي ،عدنان علي (2009). تحمل المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة ،رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة.....، كلية ، قسم
- يلتزم الباحث بدفع مبلغ قدره (125) الف دينار من داخل العراق ، و (100) دولار أمريكي من خارج العراق .

- يلتزم الباحث بالتعليمات المؤشرة من الخبراء ،ويعيد الباحث النسخة الأصلية للمجلة مع نسخة جديدة ورقية أخرى مصححة .
 - لاتعاد البحوث الى أصحابها قبلت أم لم تقبل للنشر .
 - لايزود الباحث بكتاب قبول النشر ، الأبعد التزامه بالتعليمات أعلاه وتسليم النسخ الورقية كافة .
 - المجلة غير مسؤولة عن نشر الأبحاث بعد مرور (90) يوم من دون مراجعة الباحث للمجلة والتزامه بالتعليمات كافة .
- ثامنا : تحتفظ المجلة بحقها في أن تحذف أو تعيد صياغة بعض الكلمات أو الجمل بما يتلائم مع أسلوبها في النشر .
- تاسعا: تنتقل حقوق نشر البحث الى المجلة حال أشعار الباحث بقبول بحثه للنشر .

مجالات اهتمام المجلة



1. البحوث والدراسات في مجالات العلوم التربوية والنفسية بفروعها المختلفة والطب النفسي، و الباراسايكولوجي .
2. المؤتمرات والندوات العلمية الوطنية والعربية والعالمية التي تعقد حول التخصصات في الفقرة المذكورة اعلاه
3. نشاطات وفعاليات المركز والمؤسسات الاخرى التي تهتم بالمجالات - الواردة في الفقرة (1) .

((في هذا العدد))

ت	الموضوع	الباحث	الصفحة
1	مؤشرات ضعف التكامل المعرفي من وجهة نظر أساتذة الجامعات العراقية	أ.د بشرى عبد الحسين الطائي	18-1
2	التوجيه الذاتي وعلاقته بالإقناع لدى المرشدين التربويين	أ.م. د. أسماء عبد الحسين محمد	62-19
3	الصمت العقابي وعلاقته بالشخصية غير المكتملة وكفاءة المواجهة	أ.م. د. افراح هادي حمادي الطائي	110-63
	دور الدراما الإبداعية في مناهج رياض الأطفال للمرحلة التمهيديّة لدى الأطفال ضعاف السمع من وجهه نظر معلماتهم	أ.م. وفاء قيس كريم	132-111
5	الامتنان وعلاقته بالتجهيز لانفعالي لدى طلبة الجامعة	م.د هديل علي جبر	160-133
6	الجدية بالعمل وعلاقتها بأحداث الحياة الضاغطة لدى مديرات رياض الاطفال	م.د.فاتن سبع خماس	186-161
7	استخدامات الذكاء الاصطناعي التوليدي وعلاقته بالإدراك المعرفي الذاتي لدى طلبة الدراسات العليا	م.د نور علي مختاض	216-187
8	فاعلية برنامج ارشادي قائم على استراتيجيات التفكير قبل الفعل في خفض السلوك الاندفاعي لتلاميذ المرحلة الابتدائية	م. زينب حسن لفته	252-217
9	الاحترق النفسي لدى تدريسيي المراكز البحثية في جامعة بغداد	م.م رؤى كاظم عبد الله ناصر م.د سارة محمد عبد م.م رافد جاسم محمد	268-253
10	العمل العاطفي وعلاقته بالإرهاك الوظيفي لدى الموظفين	م.م. عتاب صبري جلال حمد	290-269
11	صدمة الأثنا لدى طلبة الجامعة	مي مهدي عبد كاطع أ.م.د. ازهار هادي رشيد	314-291

الصفحة	الباحث	الموضوع	ت
336-315	رؤى باسم محمد أ.د. انتصار كمال قاسم	الجنوح الكامن وفقا لأساليب المعاملة الوالدية لدى طلبة الصف الأول متوسط	12
372-337	أماني سعود عباس علي أ.م. د عمر خلف رشيد	المعتقدات الضمنية للذكاء وعلاقتها بالانسجام النفسي لدى طلبة الدراسات العليا	13
396-373	ملاك امجد مخلف عبد الفهداوي م.د. إيلاف حميد موسى المحمدي	العوامل الستة الكبرى للشخصية لدى طلبة الجامعة	14
420-397	ضياء جمال فاضل أ.م. د. بلال طارق حسين	الإعلاء الأخلاقي وعلاقته بالمسافة النفسية لدى طلبة الجامعة	15



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
هيئة البحث العلمي
مركز البحوث النفسية

وحدة مجلة العلوم النفسية

ملاحظة...

الافكار الواردة في البحوث والدراسات المنشورة تُعبر عن
آراء أصحابها وليس بالضرورة عن رأي المجلة .

المراسلات

توجه جميع المراسلات الى رئيس التحرير على العنوان التالي:

مجلة العلوم النفسية - مركز البحوث النفسية

ص.ب. 47041 جادرية - بغداد - العراق

هـ 07833304447

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق

614 لعام 1994

بغداد - العراق



العمل العاطفي وعلاقته بالإرهاك الوظيفي لدى الموظفين

م.م. عتاب صبري جلال حمد/ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ الجامعة التقنية الوسطى/

معهد تكنولوجيا بغداد

etab_sabri@mtu.edu.iq

المستخلص

استهدف البحث الحالي معرفة العمل العاطفي لدى الموظفين، ومعرفة الإرهاك الوظيفي لدى الموظفين، والفروق في العمل العاطفي والإرهاك الوظيفي لدى الموظفين. على وفق متغير الجنس (ذكور، إناث)، ومعرفة العلاقة الارتباطية بين العمل العاطفي والإرهاك الوظيفي لدى الموظفين، لعينة عشوائية عددها (200) موظفاً، وتوصل البحث الحالي إلى مجموعة نتائج منها: إلى أن الموظفين يمتازون بمستوى مرتفع من العمل العاطفي، والإرهاك الوظيفي، وأنه لا يوجد فرق دال احصائياً في العمل العاطفي، والإرهاك الوظيفي لدى الموظفين تبعاً للجنس، وأن هناك علاقة طردية دالة احصائياً بين العمل العاطفي والإرهاك الوظيفي لدى الموظفين، وتم تثبيت عدد من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: العمل العاطفي، الإرهاك الوظيفي، الموظفين.

**Emotional Labor and its correlation to Employee Burnout**

Assistant lecturer Etab Sabri Jalal Hamad / Middle Technical
University, Baghdad Institute of Technology

etab_sabri@mtu.edu.iq

Abstract

The current study aims to identify emotional labor among employees, their in the work place burnout, and the differences between emotional labor and burnout among employees according to gender (males, females). It also aims to identify the correlation between emotional labor and job burnout among employees, based on a random sample of (200) employees. The current study reached a set of results, including: that employees are characterized by high levels of emotional labor and job burnout, that there is no statistically significant difference in emotional labor and job burnout among employees according to gender, and that there is a statistically significant direct correlation relationship between emotional labor and job burnout among employees. A number of recommendations and suggestion were established.

Keywords: Emotional Labor, Job Burnout, Employees.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

• مشكلة البحث

"تقليدياً، همشت دراسات السلوك التنظيمي دور المشاعر، انطلاقاً من اعتبار بيانات العمل عقلانية بطبيعتها. ونتيجة لذلك، لم تحظ فكرة وجود مشاعر 'غير منطقية' في مكان العمل باهتمام كافٍ في الأبحاث. أن هذا التصور بدأ يتغير تدريجياً، إذ يرى العديد من الباحثين الآن أن للعواطف في محيط العمل دوراً هاماً في تفسير النتائج الفردية. ويمتد تأثير هذه العواطف ليشمل نتائج تنظيمية أوسع، مثل ارتفاع معدلات الاستقالة وتراجع الأداء وجودة العمل المقدم (Ying Lai et al., 2020, p.120)."

وأوضح سيمور في عام 2000 أن الكثير من الأعمال التي تتضمن تفاعلات متعمقة بين العاملين والمتلقين للخدمة تستوجب تنظيم المشاعر. ويشدد على ضرورة اتباع الموظفين لضوابط معينة عند التعامل مع الآخرين بهدف رفع مستوى جودة الأداء. كما بين كيم (2008) أن الموظفين قد يبدون انفعالات سعيدة وودية عند التعامل والتفاعل مع غيرهم. ويُعرف لام وتشن (2012) السيطرة على المشاعر في محيط العمل من خلال تعابير الوجه وحركات الجسد بأنه مجهود عاطفي.

"وهذا ماشارت اليه دراسة أجراها كل من جيونج وآخرون (Jeung et al., 2017) أن الجهد العاطفي المبذول في كبت المشاعر أثناء العمل يمكن أن يسهم في نهاية المطاف في اضطرابات النوم والмиول الانتحارية المرتبطة بالاكتئاب ومشكلات القلق.

كما أكدت دراسة جو ورهي (2017) أن الموظفين الذين يعانون من مستويات عالية من الشدة العاطفية قد يكونون أكثر عرضة للإصابة بالاكتئاب. وبالمثل، توصلت دراسة أخرى (Jeung et al., 2017) إلى أن العمل العاطفي، وخاصة قمع المشاعر في بيئة العمل، يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات النوم وميول انتحارية مرتبطة بالاكتئاب والقلق.

"إذ يواجه الموظفون في بيئة العمل تحديات متعددة تعيق قدرتهم على أداء مهامهم على أكمل وجه. فهذا النقص في القدرة على تلبية التوقعات يؤدي إلى شعور بالعجز، مما ينعكس سلباً على علاقتهم بالعمل ويخلف آثاراً مدمرة على الأداء المهني الشامل. هذا الإحساس بالعجز قد يستنزف طاقة الموظف ويقوده إلى حالة من الإرهاق تُعرف بالإرهاك الوظيفي. خاصة مع ملاحظة ارتفاع معدلات ترك العاملين لوظائفهم والاتجاه نحو مسارات مهنية أخرى (الزهراني، 2008، ص. 18)."

ولهذا يُعد الإنهاك ظاهرة متنامية في بيئات العمل تؤدي إلى سلوكيات سلبية في مكان العمل كالتغيب، والإجازات المرضية المتزايدة، وتدني الروح المعنوية الذي قد يقود

إلى التقاعد المبكر، فضلاً عن زيادة استهلاك المنبهات والتدخين، وارتفاع معدلات حوادث العمل".

"كما عرّفت منظمة الصحة العالمية الإنهاك بأنه حالة من الاستنزاف الحيوي قد تصيب الأفراد نتيجة لصعوبات في تسيير حياتهم. وفي بيئة العمل، غالباً ما يُنظر إلى تجاوز متطلبات العمل لقدرة الفرد على أنه سبب رئيس للإنهاك، الذي يُعرف بأنه متلازمة تنجم عن الإجهاد المزمن الناتج عن هذه المتطلبات العالية (Deng et al., 2020, p.1).

كما أن الإنهاك الوظيفي يمثل حالة نفسية بيولوجية تنجم عن استمرار الضغوط النفسية، مما يؤثر سلباً على الصحة النفسية والعقلية والجسدية. مثل التعب والصداع والمشكلات المعدة والتغذية، وغيرها من الاضطرابات السيكوسوماتية المرتبطة بالإنهاك الوظيفي (نعيمة، 2013، ص9).

"فقد أظهرت الأبحاث وجود صلة بين الإنهاك الوظيفي وتداعيات سلبية مختلفة. تتسفر عنه زيادة معدلات الغياب عن العمل (Bakker and Vries, 2020, p.4).

وانطلاقاً مما تقدم فإن مشكلة البحث الحالي تحدد في الإجابة على التساؤل التالي: ما هي طبيعة العلاقة بين العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي؟

• أهمية البحث

"تستدعي التطورات الراهنة في عالم الأعمال وحاجة المنظمات لتحسين أدائها واكتساب ميزات تنافسية، ضرورة توافر موارد بشرية ذات طاقة وكفاءة والتزام عالٍ. فالأفراد هم العنصر الأهم في البيئة التنظيمية وراء نجاح المؤسسات، خاصة الحكومية التي تهتم بتطويرهم. وتدرك المنظمات قيمة المواقف الوظيفية الإيجابية كالتزام والكفاءة في تحقيق التفوق التنافسي. وينعكس ذلك على الموظفين الذين يُتوقع منهم إظهار دافع قوي وتفاؤل ونشاط في العمل. وفي ظل الظروف الاقتصادية الحالية، يمكن تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات من خلال قوة عاملة ملتزمة قادرة على التعامل بكفاءة مع متطلبات العمل المتزايدة والتكيف مع التغيرات التنظيمية وحل المشكلات بابتكار. وقد بينت دراسات (Taxer and Frenzel, 2015; Lavy and Eshet, 2018) أن مشاعر الموظفين تؤثر على أدائهم وكفاءتهم الذاتية ورضاهم الوظيفي بسبب تعاملهم مع علاقات معقدة، مما يجعل العمل العاطفي عاملاً مهماً في بيئة العمل". ويرى موريس وفيلدمان أن أهمية العمل العاطفي أصبحت واضحة في نطاق واسع من المهن، مما يشير إلى أن هذا النوع من العمل ليس حكراً على الوظائف التي تتضمن تقديم خدمات للجمهور، بل من المرجح أن يكون جزءاً من تجربة معظم الموظفين في مختلف القطاعات (Jeung et al., 2018, p.187).

"وفي عام 2021، أجرت نسليهان دراسة على عينة مكونة من 400 موظف يعملون في 16 مؤسسة فندقية مصنفة خمس نجوم في مدينة أنطاليا. وقد بينت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى العمل العاطفي لدى الموظفين

ومستوى رأس مالهم النفسي، الذي يُعرّف بمجموعة من القدرات تشمل الكفاءة الذاتية، والنظرة المتفائلة، والشعور بالأمل، والقدرة على التعافي من الصعاب (Sonmez, 2021, p. 14). "بينما استكشفت دراسات متعددة العلاقة بين العمل العاطفي والالتزام التنظيمي، حيث توصلت دراسة Bayrakci و Gultekin (2021) إلى وجود علاقة إيجابية، مؤكدة أن شفافية الموظفين في إظهار مشاعرهم تزيد من التزامهم بالمؤسسة. ومــــــع ذــــــلك، وجرى دراستــــات أخــــرى (Buyukbe and Aslan, 2019; Han et al., 2018) علاقة سلبية بينهما. وقدمت دراسة Gultekin وآخرون (2021, p.7) تفسيراً لهذه النتائج من خلال التمييز بين التمثيل العميق الذي يعزز الالتزام والتمثيل السطحي الذي يقلله."

"كما يُفهم العمل العاطفي على أنه إدارة الفرد لمشاعره بهدف إنتاج تعابير ظاهرية يمكن للآخرين رؤيتها، كما أشارت هوكشيلد في عام 1983 وأيده في ذلك لي وفلاك (2017). وقد وسع أشفورت وهمفري (1993) هذا المفهوم ليشمل إظهار المشاعر المناسبة للعملاء بمــــا يخدم صــــورة المنظمــــة وأهــــدافها (Yee Jeung et al, 2018). بالإضافة إلى ذلك، سلط موريس وفيلدمان (1996) الضوء على جانب التخطيط والتحكم في التعبير عن المشاعر المطلوبة خلال التفاعلات المهنية (Lu and Guy, 2014). ويركز منظور جروس (1998) على إدارة العواطف والتعبيرات لتتوافق مع المعايير المهنية للتعبير الانفعالي (Gross, 1998). وفي سياق مماثل، وصف مان وزرب (2000) العمل العاطفي بأنه نوع من التنظيم العاطفي الذي يتطلب من الموظفين إظهار مشاعر محددة كجزء من دورهم الوظيفي لدعم أهداف المنظمة (Famolu, 2017)."

"كما كشفت دراسة تاوانية (Pan et al, 2019) عن ارتفاع مستوى العمل العاطفي لدى الممرضات، وهو ما تدعمه نتائج دراسات سابقة (Lee and Hsien, 2013; Yang and Chang, 2008) التي أشارت إلى نفس الاتجاه. ويعزى هذا الارتفاع إلى متطلبات المهنة التي تلزم الممرضات بالحفاظ على سلوك إيجابي وودي لتقديم رعاية جيدة. كما لاحظت الدراسة أن الممرضات الأكثر خبرة وتعليماً يظهرن عملاً عاطفياً أعلى (Pan et al, 2019, p.4)."

"وفقاً لما ذكره ألبرتش عام 1979، فإن الأوساط المهنية تشهد ظهور وانتشار العديد من الاضطرابات الحديثة التي تؤثر سلباً على حياة الأفراد بدرجة خطيرة وتقترب من مستوى الانتشار الوبائي (على الرغم من كونها غير معدية). وقد أوضح أن هذه الاضطرابات تهدد صحة الأفراد، ومن بينها الضغوط والإجهاد في بيئات العمل المعقدة، والتي قد تقود إلى الإنهاك الوظيفي، وهو حالة انفعالية متطرفة وتعب جسدي مصحوب بفقدان الأمل والتعاسة (يمينة، 2015، ص11). "وأوضحت دراسة أجريت عام 2007 من قبل غوربوز وآخرين على محاضرين في ثلاث جامعات تركية أن مستوى الإنهاك الوظيفي

يتأثر بعوامل شخصية مثل العمر والجنس والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى عوامل تتعلق ببيئة وظروف العمل (أبو مسعود، 2010، ص75).

"وصرحت منظمة الصحة العالمية، إن الإنهاك يمثل التحدي الصحي الأكبر القادم، وقد تحول إلى تهديد وبائي عالمي يؤثر على معظم المنظمات. وتعتبر هذه المشكلة المزمنة في مكان العمل مكلفة للغاية، حيث تقدر خسائر المؤسسات بنحو 300 مليار دولار سنوياً بسبب الغيابات وتراجع الإنتاج. وقد أوضح بحث أجراه جولمبيوسكي وآخرون (1998) أن الإنهاك الوظيفي ليس مرتبطاً بموقع جغرافي معين، بل تم رصده في مختلف أنحاء العالم، بما في ذلك الشرق الأوسط والولايات المتحدة وآسيا، حيث ذكر هاميد وزملاؤه (2021، ص. 947) أن نسباً كبيرة من العاملين في القطاعين الخاص والعام (40%) و60% على التوالي) عانوا من مشكلات الإنهاك."

"وفقاً لدراسة Maslach و Schaufeli و Leiter في عام 2001، إذ يُعد الإنهاك الوظيفي مشكلة متزايدة الأهمية في أماكن العمل، إذ يتسبب في مشكلات نفسية خطيرة للعاملين، ويولد لديهم شعوراً بعدم الأمان، ويؤدي إلى تجربة مشاعر مرهقة."

"كما يفهم الإنهاك الوظيفي على أنه حالة من الاستنزاف الجسدي والعاطفي والعقلي الناتجة عن التعرض المطول للضغوط المرتبطة بالعمل. وقد قدم العديد من الباحثين تعريفات مختلفة لهذه الظاهرة. ففي عام 1974، وصفه فرويدنبيرجر بأنه حالة من الإنهاك تنجم عن الأعباء والمتطلبات المفرطة والمستمرة (Frudenbrger, 1974, p.160).

ولاحقاً، رأى دالي (1979) أن الإنهاك الوظيفي هو استجابة سلبية للضغوط المتراكمة في العمل، والتي تختلف في طبيعتها وتأثيرها على الأفراد (الزهراني، 2008، ص 23). وأضاف جاستيس وآخرون (1981) بُعداً آخر، حيث أشاروا إلى أنه حالة من الضعف والوهن تنشأ عن الإحباطات في بيئة العمل، وتؤدي إلى انخفاض الإنتاجية والتعامل غير الإنساني (Justice et al., 1981, p.219).

ويتضمن الإنهاك الوظيفي عدة جوانب أساسية، منها الإجهاد الانفعالي (فقدان الطاقة)، وتبلد المشاعر (الشعور بالسلبية والجمود)، وانخفاض الإنجاز الشخصي (الشعور بالتدني وعدم الفاعلية). كما أكد جولمبيوسكي (1987) على أن الإنهاك الوظيفي يتجلى في مظاهر نفسية وسلوكية وجسمية، مثل انخفاض الرغبة في العمل والحاجة إلى الدعم الاجتماعي (Golembiewski, 1987, p.296). وأخيراً، ربط فريدمان (1995) الإنهاك الوظيفي بإدراك الفرد للتناقض بين جهوده وعائدها في العمل (Friedman, 1995, p.283).

"كما أظهرت نتائج دراسة يوكي التي أجريت عام 1995 وجود ارتباط كبير بين الإنهاك الوظيفي ووضوح الهدف من الحياة ومستوى الدافعية (يمينه، 2015، ص144). ويتفق ذلك مع دراسة سابقة أجراها فرايسن وآخرون (1988) على عينة كبيرة من

الموظفين (ن=1211)، والتي أشارت إلى أن التوتر والضغط والرضا الوظيفي المنخفض وتدني تقبل الذات، بالإضافة إلى العمل المستمر والشاق، يمكن أن تكون عوامل مؤثرة في تطور الإنهاك الوظيفي (الزهراني، 2008، ص91).

"بينما أظهرت دراسات متعددة مستوى معتدلاً من الإنهاك الوظيفي في بيئات عمل مختلفة. ففي فلسطين، وجدت دراسة رمضان (1999) أن العاملين في وزارات السلطة الوطنية يعانون من مستوى متوسط من الإنهاك ويستخدمون القليل من استراتيجيات التكيف (أبو مسعود، 2010، ص 62). وبالمثل، كشفت دراسة (Babcock, 2003) على الباحثين الاجتماعيين عن مستوى مماثل من الإنهاك، مع تحديد عوامل فردية وتنظيمية تخفف منه (أبو مسعود، 2010، ص 73). أما فيما يتعلق بالعوامل الشخصية، فقد بينت دراسة (Barbara, R, 1998) أن الشخصية المنبسطة قد تحمي من الإنهاك عند استخدام أساليب مواجهة فعالة (يمينه، 2015، ص 176). وفي سياق الأسباب والنتائج، أشارت دراسة (Yen-Wen Lin, 2013) في تايوان إلى أن زيادة عبء العمل وتضارب الأدوار يؤديان إلى الإجهاد النفسي والإنهاك، خاصة مع قلة الدعم الاجتماعي (تلالي، 2016، ص 28).

– ومما تقدم، يمكن إبراز الأهمية النظرية والتطبيقية للبحث الحالي بالنقاط الآتية:

1. تناول عينة مهمه وهم الموظفين فانه من المهم دراسة العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي وتأثيره فيهم.
2. تسليط الضوء على مفهوم العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي، بوصفهما من المفاهيم المهمة التي تؤثر في حياتنا اليومية بشكل عام، وعلى حياة الموظفين بشكل خاص، وكيفية مواجهة الموظفين للتحديات والمشكلات اليومية، التي تتطلب منهم قرارات حاسمة ودقيقة.
3. على المستوى العلمي والأكاديمي، نأمل أن يساهم البحث الحالي في تنمية المعرفة العلمية حول العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي.
4. توفير أدوات قياس لمتغيري البحث (العمل العاطفي، والإنهاك الوظيفي)، مما يساعد الباحثين الآخرين للاستفادة منها في دراسات أخرى تغني المكتبة العلمية.

• اهداف البحث

يهدف البحث الحالي التعرف على:

1. العمل العاطفي لدى الموظفين.
2. الإنهاك الوظيفي لدى الموظفين.
3. الفروق في العمل العاطفي لدى الموظفين. على وفق متغير الجنس (ذكور، إناث)
4. الفروق في الإنهاك الوظيفي لدى الموظفين على وفق متغير الجنس (ذكور، إناث)
5. العلاقة الارتباطية بين العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي لدى الموظفين.

• حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بالموظفين في محافظة بغداد من كلا الجنسين من (الذكور، والإناث)، وللعام 2025.

• تحديد المصطلحات

أولاً. العمل العاطفي (Emotional Labor):

– عرفة هوانغ (Huang et al., 2019): "بأنه تحكم الفرد الشخصي في عواطفه للسيطرة في تعابير الوجه والحركات الجسدية التي يمكن ان يراها الآخر

(Huang et al, 2019, p.2).

– في سياق هذا البحث، يُقاس العمل العاطفي إجرائياً: "من خلال الأداء الكلي للمستجيبين على مقياس العمل العاطفي، ويُعبّر عن هذا الأداء بالتقدير المناسب لكل من شارك في إجاباته على فقرات المقياس".

ثانياً. الإنهاك الوظيفي (Job Burnout):

– عرفة ماسلاك وجاكسون (Maslach and Jackson, 1981): "بأنه إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي (أبو مسعود، 2010، ص16).

– في سياق هذا البحث، يُقاس الإنهاك الوظيفي إجرائياً: "من خلال الأداء الكلي للمستجيبين على مقياس الإنهاك الوظيفي، ويُعبّر عن هذا الأداء بالتقدير المناسب لكل من شارك في إجاباته على فقرات المقياس".

الفصل الثاني

الإطار النظري

– أولاً: العمل العاطفي (Emotional Labor)

في الماضي، كان يُنظر إلى بيئة العمل على أنها منطقية بحتة، وكان يُغفل دور العواطف في تفسير المشكلات التي تحدث فيها. إلا أن الباحثين قد تجاوزوا هذه النظرة، وبدأوا يدركون الأهمية المتزايدة لإدارة الموظفين لعواطفهم في تحسين أداء العمل (Grandey, 2000, p.95).

إذ تُصنف الوظائف حسب الجهد البدني، والعقلي، والعاطفي المطلوب. لكل وظيفة معاييرها الخاصة في إدارة التعبير عن المشاعر، والتي تستمد من الثقافة والمهنة والشخصية (Jones & Best, 1995). يبرز الود والابتسامة في الأعمال التي تتطلب



تواصلًا عاليًا، فنتوقع مثلاً ود موظفي المبيعات وجدية جامعي الضرائب. لكل بيئة عمل معايير واضحة أو ضمنية بشأن طبيعة وقوة المشاعر المسموح بإظهارها (Brotheridge, 2006, p.298).

وفي سياق آخر يشير بعض الباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة العواطف بـ"الثورة العاطفية" (Meirovich, 2012). وتؤكد دراسات عديدة على أهمية هذا المجال، إذ تربط اضطرابات العمليات العاطفية بنتائج سلبية مثل ضعف الدعم الاجتماعي وتفكك الجماعات وتعثر الكفاءة الاقتصادية. ونتيجة لذلك، حظيت العواطف باهتمام كبير في البحوث والدراسات الغربية، التي أبرزت دورها المحوري في تحقيق الأهداف والغايات (Niedenthal & Brauer, 2012).

فالعمل العاطفي، الذي قدمته هوشيلد عام 1983 بناءً على دراسات لمضيفات الطيران، يشير إلى إدارة المشاعر المناسبة أثناء التفاعلات، خاصة في قطاع الخدمات إذ يتطلب توافقاً عاطفياً بين مقدم الخدمة والمستفيد. وقد توسع نطاق هذا المفهوم ليشمل مختلف القطاعات والمؤسسات مؤخرًا (Hochschild, 1979, p.552).

لذا يركز العمل العاطفي على فهم الفرد لمشاعره وتنظيمها، مع الانتباه الدقيق لمشاعر الآخرين. يتطلب ذلك تفكيراً وتركيزاً وإدراكاً عاليًا لتكوين علاقات اجتماعية راقية عقلياً وعاطفياً ومهنيًا، مما يعود بالنفع على الفرد (Akin, 2013). وبما أن العمل العاطفي يعتمد على الوجدان والعاطفة، فهو يؤثر في السلوك تجاه مؤثر معين. فالوجدان يؤثر ويتأثر بالفكر والسلوك، ويدفع الفرد نحو مواقف معينة ويمنعه من أخرى، وهو بذلك يمثل جانباً هاماً في تنمية الشخصية وتطويرها، إلى جانب الجانبين العقلي والبدني.

في دراسة أخرى عام 1983، أوضحت هوشيلد وجود استراتيجيتين للعمل العاطفي: التمثيل السطحي، حيث يتظاهر الفرد بشعور مختلف عما يبطنه دون أن يصدق هذا التظاهر، والتمثيل العميق، إذ يحاول الفرد إقناع نفسه بالشعور المطلوب ليظهر بشكل صادق للأخ (Hochschild, 1983, p.37). وفي عام 1997، حدد موريس وفيلدمان أربعة جوانب أساسية للعمل العاطفي: مدى تكرار إظهار المشاعر، وطبيعة المجاملة من حيث شدتها ومدتها، تنوع التعبيرات العاطفية المطلوبة، والتناظر العاطفي الذي يظهر في عدم تطابق المشاعر الداخلية مع التعبير الخارجي، مثل نبيرة الصوت (Morris & Feldman, 1997, p.258).

– ثانياً: الإنهاك الوظيفي (Job Burnout)

تواجه بيئة العمل تحديات تعيق أداء الموظف الكامل، مما قد يؤدي لديه شعوراً بالعجز عن تلبية التوقعات. هذا الأمر يؤثر سلباً على علاقته بعمله ويضر بالعملية المهنية.

ويؤدي هذا الشعور إلى الإرهاق الذهني والجسدي. وبالرغم من التطورات العلمية والتكنولوجية، يرى باحثون أن هذا العصر يتميز بالضغط النفسية والإرهاق، مما يستدعي تطوير القدرة على التعامل مع هذه الظواهر (الزيودي، 2007، ص191)، لذا يمثل الإرهاق الوظيفي خطراً متزايداً ينشأ لدى الأفراد، وهو اضطراب عصري شائع نتيجة للضغوط والتناقضات الاجتماعية في الحياة المعاصرة. وقد حظي هذا الموضوع باهتمام الباحثين في الدول المتقدمة، إذ أشارت الدراسات إلى أن ارتفاع معدلات ترك الموظفين لوظائفهم يعد مؤشراً على أزمت قد تواجهها المنظمات، مما يؤدي إلى تدهورها وفشلها على المدى الطويل لما له من آثار سلبية على كل من المنظمة والعاملين فيها (النفعي، 2000).

كما يُعدّ المحلل النفسي الأمريكي هربرت فردينبرجر أول من استخدم مصطلح "الإرهاق الوظيفي" أكاديمياً، وذلك في دراسة نشرها عام 1974 في دورية *Journal of Social Issues*. استند فردينبرجر في دراسته إلى ملاحظاته وتجاربه النفسية مع المرضى في عيادته بمدينة نيويورك (Freudenberger, 1978).

وتُعد أعمال عالمة النفس الأمريكية كريستين ماسلاش من جامعة بيركلي رائدة في دراسة وتطوير مفهوم الإرهاق الوظيفي. يحدث هذا الانهك نتيجة لعدم التوافق بين طبيعة العمل وقدرات الفرد، وكلما زاد هذا التباين، ازداد شعور الموظف بالإرهاق. تتداخل هذه الظاهرة مع جوانب أخرى مثل الاتجاهات المهنية، والرضا الوظيفي، والكفاءة، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية، ويُعتبر الاتجاه المهني للفرد عاملاً أساسياً في تحديد مدى تحمله لضغوط العمل وبالتالي احتمالية تعرضه للإرهاق.

بينما حظي الإرهاق الوظيفي باهتمام متزايد من الباحثين والممارسين. ركزت الدراسات بشكل أساسي على العاملين في قطاعات الخدمات الإنسانية كالاقتصاديين، والمعلمين، والمحامين، والأطباء، ورجال الشرطة وغيرهم ممن تتطلب وظائفهم تواجهاً مباشراً ومستمرًا مع الجمهور. تظهر هذه الظاهرة في القطاعين العام والخاص، خاصة بين الأفراد المتحمسين والمثاليين والملتزمين بعملهم. ومع ذلك، يمكن أن يظهر الإرهاق أيضاً في مهن فنية مثل تطوير البرمجيات والبحث والتطوير، وقد أشارت دراسات إلى وجوده بين المهندسين والسكرتارية، بالإضافة إلى الوظائف الإدارية.

وتعد أعمال كريستين ماسلاش (Maslach) أستاذه علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية الرائدة في دراسة وتطوير مفهوم الإرهاق الوظيفي، حيث يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الإرهاق الوظيفي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، وتتداخل ظاهره الإرهاق الوظيفي للشخص مع ظواهر أخرى متشابهة، ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكفايات الوظيفة، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية،

وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله للمهنة، وضغوطها النفسية، والجسمية، وبالتالي للإنهاك الوظيفي الذي يواجهه.

بينما تطور الاهتمام بظاهرة الإنهاك الوظيفي بين الباحثين والممارسين على حد سواء وركزت أبحاث الإنهاك الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية بما في ذلك الباحثين الاجتماعيين، والمدرسون، والمحامون، والأطباء، ورجال الشرطة، والمهنيين الآخرين، التي تتطلب أعمالهم اتصالاً مباشراً ومستمرًا مع الجمهور، وتظهر ظاهرة الإنهاك الوظيفي في القطاعين العام، والخاص، وبشكل خاص بين الأفراد الذين يبدون اهتماماً بأعمالهم ويتسمون بالمثالية والالتزام ولكن إعراض الإنهاك الوظيفي قد تظهر كذلك في المهن الفنية مثل تطوير برامج الحاسب الآلي، والحقول الأخرى للبحث والتطوير، كما إن ثمة دراسات أظهرت وجود الإنهاك بين المهندسين والسكرتارية كما أظهرت الدراسات الحديث إن الإنهاك يظهر أيضاً في الوظائف الإدارية.

الفصل الثالث

إجراءات البحث

"شملت الدراسة الحالية عينة قوامها (200) موظفاً وموظفة، تم اختيارهم عشوائياً باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. فضلاً عن ذلك، استندت الباحثة إلى الدراسات السابقة التي بحثت في متغير العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي." وسعيًا لضمان نتائج بحثية موثوقة وعالية الجودة عند قياس متغيري العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي، اتبعت الباحثة خطوات منهجية دقيقة. فقد تم بناء مقياسي العمل العاطفي الذي تكون من (17) فقرة، واعتمدت على طريقة ليكردي تحديد بدائل الاستجابة الخماسية (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) بينما تكون مقياس الإنهاك الوظيفي من (21) فقرة، وكانت بدائل الاستجابة خماسية أيضاً (تنطبق علي دائماً، تنطبق علي غالباً، تنطبق علي أحياناً، تنطبق علي نادراً، لا تنطبق علي أبداً) فقد خضعت أدوات البحث لمراجعة شاملة من قبل خبراء في علم النفس والقياس النفسي، وحظيت جميع فقرات المقياس بموافقتهم بعد التحقق من سلامة تعريفها النظري. وبناءً على ملاحظات المحكمين، أجريت بعض التعديلات اللغوية على الفقرات، وتمت الموافقة على بدائل الاستجابة ومضمونها وأوزانها.

كما حرصت الباحثة على توضيح هدف البحث وأهمية إجابات المشاركين على المقياسين. ولضمان جودة الفقرات، أجري تحليل إحصائي شامل تضمن حساب القوة التمييزية لكل فقرة بهدف استبعاد الفقرات التي لا تفرق بين المستجيبين والإبقاء على تلك التي تميز بينهم. كما تم استخراج معاملات الصدق للفقرات، إدراكاً لأهمية هذه الخصائص القياسية في التحليل الإحصائي للمقياسين وضرورة التحقق منها، وللحفاظ على الفقرات ذات الجودة العالية والكشف عن دقتها في قياس المتغير المستهدف، قامت الباحثة بتحليل الفقرات إحصائياً للكشف عن قدرتها على التمييز وارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس. واعتمدت الباحثة على أسلوب العينتين المتطرفتين لحساب القوة التمييزية لفقرات المقياسين.

ولتطبيق ذلك عملياً، طبقت الباحثة المقياسين على عينة تحليل مكونة من 200 موظفاً وموظفة. بعد جمع البيانات، حُسبت الدرجة الكلية لكل استبانة ورُتبت الاستبانات تنازلياً. ثم حُددت نسبة 27% من الاستبانات الحاصلة على أعلى الدرجات و27% من الاستبانات الحاصلة على أدنى الدرجات، لتشكيل مجموعتين متميزتين بأكبر قدر ممكن بلغ حجم كل منهما 108 استبانة. وحُساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات المستجيبين في كل مجموعة على كل فقرة من فقرات المقياس. واختبار الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرة، استُخدم اختبار "t-test" لعينتين مستقلتين عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 106، كما هو موضح في الجدول (1، 2).

جدول (1) يبين القوة التمييزية لمقياس العمل العاطفي

الرقم	العدد	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة	مستوى الدلالة 0.05
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
1	54	3.89	0.664	3.67	1.099	2.272	دالة احصائياً
2	54	4.15	0.856	3.76	1.115	2.033	دالة احصائياً
3	54	3.80	0.898	3.30	0.983	2.759	دالة احصائياً
4	54	4.11	0.883	2.98	1.157	5.702	دالة احصائياً
5	54	4.28	0.656	3.31	1.195	5.191	دالة احصائياً
6	54	3.80	0.786	2.87	1.166	4.838	دالة احصائياً
7	54	4.24	0.823	3.02	1.236	6.049	دالة احصائياً
8	54	4.31	0.668	2.69	1.043	9.669	دالة احصائياً
9	54	4.06	0.738	2.87	1.117	6.508	دالة احصائياً
10	54	4.09	0.680	3.06	1.089	5.935	دالة احصائياً
11	54	4.22	0.904	3.35	1.031	4.664	دالة احصائياً
12	54	3.37	1.218	2.80	1.234	2.433	دالة احصائياً
13	54	4.37	0.525	2.93	1.147	8.416	دالة احصائياً
14	54	3.48	1.059	3.00	1.028	2.397	دالة احصائياً
15	54	3.06	1.036	3.00	1.229	2.254	دالة احصائياً
16	54	4.15	0.656	2.98	0.901	7.695	دالة احصائياً
17	54	3.63	1.104	2.83	0.947	4.024	دالة احصائياً

• علماً أن القيمة التائية الجدولية تساوي (1.96)، وبدرجة حرية (106)، ومستوى دلالة (0.05)، تبين أن جميع الفقرات مميزة، أي أنها كانت دالة احصائياً.

جدول (2)
يبين القوة التمييزية لمقياس الانهاك الوظيفي

مستوى الدلالة 0.05	القيمة التائية المحسوبة	المجموعة الدنيا		المجموعة العليا		العدد	الرقم
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
دالة احصائياً	4.352	1.160	3.30	0.953	4.19	54	1
دالة احصائياً	5.681	1.003	3.22	0.816	4.22	54	2
دالة احصائياً	6.958	0.990	3.04	0.666	4.17	54	3
دالة احصائياً	4.200	1.133	3.67	0.630	4.41	54	4
دالة احصائياً	10.912	1.035	2.80	0.602	4.57	54	5
دالة احصائياً	5.380	1.022	3.22	0.702	4.13	54	6
دالة احصائياً	2.866	1.188	2.94	1.022	3.56	54	7
دالة احصائياً	2.963	1.148	2.24	1.298	2.70	54	8
دالة احصائياً	2.531	1.057	2.30	0.812	2.02	54	9
دالة احصائياً	6.309	1.228	2.96	0.762	4.20	54	10
دالة احصائياً	7.959	1.009	3.04	0.644	4.33	54	11
دالة احصائياً	8.131	1.129	2.83	0.781	4.35	54	12
دالة احصائياً	8.572	0.960	2.94	0.731	4.35	54	13
دالة احصائياً	2.151	0.885	2.48	1.387	2.96	54	14
دالة احصائياً	7.007	1.010	3.13	0.690	4.30	54	15
دالة احصائياً	9.129	0.962	2.59	0.778	4.13	54	16
دالة احصائياً	3.368	1.306	3.26	1.112	3.83	54	17
دالة احصائياً	10.479	1.045	2.96	0.823	4.04	54	18
دالة احصائياً	5.708	1.291	2.65	1.225	3.17	54	19
دالة احصائياً	3.119	1.192	2.70	1.007	4.07	54	20
دالة احصائياً	5.873	1.141	3.02	1.102	3.74	54	21
• علماً أن القيمة التائية الجدولية تساوي (1.96)، وبدرجة حرية (106)، ومستوى دلالة (0.05)، تبين أن جميع الفقرات مميزة، أي أنها كانت دالة احصائياً.							

ولتقييم العلاقة الارتباطية بين فقرات المقياس ودرجته الكلية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون على عينة مكونة من 200 موظفاً. أظهرت النتائج أن جميع فقرات المقياسين تتمتع بدلالة إحصائية عند مستوى ($p < 0.05$) بعد مقارنة معاملات الارتباط بالقيمة الجدولية (0.098، درجة حرية = 198). ووفقاً لمعايير ستانلي وهوبكنز وننلي،

تُعتبر جميع الفقرات مميزة حيث تجاوز معامل ارتباطها بالدرجة الكلية الحد الأدنى المقترح وهو (0.20)، كما هو موضح في جدول (3، 4).

جدول (3)

يبين قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس العمل العاطفي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.327	دالة	6	0.430	دالة	11	0.506	دالة	16	0.564	دالة
2	0.388	دالة	7	0.235	دالة	12	0.345	دالة	17	0.427	دالة
3	0.347	دالة	8	0.556	دالة	13	0.434	دالة			
4	0.512	دالة	9	0.502	دالة	14	0.362	دالة			
5	0.436	دالة	10	0.469	دالة	15	0.185	دالة			

جدول (4)

يبين قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الانهاك الوظيفي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.480	دالة	7	0.346	دالة	13	0.619	دالة	19	0.100	دالة
2	0.521	دالة	8	0.214	دالة	14	0.263	دالة	20	0.552	دالة
3	0.607	دالة	9	0.357	دالة	15	0.567	دالة	21	0.117	دالة
4	0.500	دالة	10	0.568	دالة	16	0.631	دالة			
5	0.645	دالة	11	0.649	دالة	17	0.380	دالة			
6	0.464	دالة	12	0.630	دالة	18	0.493	دالة			

وتم التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياسي العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي، لضمان دقته وموثوقيتهما، وفيما يتعلق بالصدق، فقد تم التأكد من الصدق

الظاهري من خلال عرض المقياس على محكمين متخصصين في علم النفس والمقياس النفسي، إذ تم الأخذ بملاحظاتهم لتعديل الفقرات. وللتحقق من صدق البناء، استخدمت الباحثة طريقتين هما القوة التمييزية وأسلوب العينتين المتطرفين، بالإضافة إلى الاتساق الداخلي عبر فحص علاقة الفقرة بالمجموع الكلي.

أما بالنسبة للثبات، وهو مؤشر على اتساق نتائج المقياسين، فقد تم قياسه بطريقتين. الأولى هي طريقة الاتساق الخارجي (إعادة الاختبار)، التي تفترض ثبات النتائج عند تكرار تطبيق المقياس. والثانية هي طريقة الاتساق الداخلي (التجزئة النصفية)، والتي تشير إلى أن جميع فقرات المقياس تقيس نفس المفهوم في الوقت نفسه. وقد استخدمت الباحثة معامل ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات المقياس، كما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5)

يبين معاملات ثبات مقياس الضبط المعرفي الذاتي بطريقتي ألفا - كرونباخ والتجزئة النصفية

الطريقة المتغير	ألفا - كرونباخ	التجزئة النصفية
العمل العاطفي	0.736	0.600
والإنهاء الوظيفي	0.748	0.762

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها

1. العمل العاطفي لدى الموظفين:

جدول (6)

يبين القيمة التانية المحسوبة والجدولية لمقياس الضبط العمل العاطفي

نوع العينة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التانية المحسوبة	القيمة التانية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدالة
الموظفين	200	76.64	9.184	66	16.376	1.96	199	دالة احصائياً

وتفسر هذه النتيجة إلى أن الموظفين يمتازون بمستوى مرتفع من العمل العاطفي. ولقد اتسقت هذه النتيجة مع دراسة Kim, 2008 ، ودراسة، التي اشارت بأن الموظفين لديهم عمل عاطفي.

فهذا يعني أن الموظفون يبذلون جهداً كبيراً في إدارة مشاعرهم والتعبير عنها بطريقة معينة تتطلبها وظائفهم، حتى لو كانت هذه المشاعر لا تتفق مع ما يشعرون به حقاً في الداخل.

- هذا يشير إلى أن الموظفين غالباً ما يضطرون إلى:
- كبح مشاعرهم الحقيقية: فقد يحتاجون إلى إخفاء غضبهم، إحباطهم، أو حتى حزنهم.
- تزييف مشاعر أخرى: قد يحتاجون إلى إظهار السعادة، الحماس، أو التعاطف حتى عندما لا يشعرون بذلك.
- بذل جهد ذهني وعاطفي كبير: يتطلب الأمر طاقة للتحكم في تعابير الوجه، نبرة الصوت، ولغة الجسد.

فأن آلية عمل محددة لدى الموظفين. فهم يميلون إلى التحكم النشاط في استجاباتهم العاطفية الظاهرة (الفسولوجية والسلوكية) بما يتناسب مع متطلبات المواقف التي يمرون بها. وهذا يعني أن تركيزهم ينصب على إدارة كيفية إظهار هذه الاستجابات أكثر من كونه رد فعل فطري للتكيف مع الموقف. ويتضح ذلك من خلال تعابيرهم العاطفية التي يتم التحكم فيها، وهو سلوك يمكن أن يترسخ عبر الممارسة والاعتقاد على توقعات العمل. ونتيجة لذلك، يصبح بإمكان الموظف إظهار مشاعر لا يحملها فعلياً، بالإضافة إلى كبت مشاعره الحقيقية والتحكم في تعبيراته لكي تتوافق مع "قواعد العرض العاطفي" المطلوبة في بيئة العمل.

2. الإتهاك الوظيفي لدى الموظفين:

جدول (7)

يبين القيمة التانية المحسوبة والجدولية لمقياس الضبط الإتهاك الوظيفي

نوع العينة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التانية المحسوبة	القيمة التانية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الموظفين	200	54.79	7.508	48	12.780	1.96	199	دالة احصائياً

وتفسر هذه النتيجة إلى أن الموظفين يمتازون بمستوى مرتفع من الإتهاك الوظيفي.

ولقد اتسقت هذه النتيجة مع دراسة Mantelou et al, 2009 التي اشارت بأن الموظفين لديهم إنهاك وظيفي.

فإن ارتفاع مستوى الإنهاك الوظيفي هو علامة تحذيرية تشير إلى وجود مشكلات هيكلية أو ثقافية في بيئة العمل، ومعالجتها بشكل فعال ليست فقط مسؤولية أخلاقية تجاه الموظفين، ولكنها أيضاً ضرورية لتحسين الأداء والإنتاجية والاحتفاظ بالمواهب في مؤسستك. كما أن الارتفاع في مستوى الإنهاك الوظيفي لدى الموظفين يدل على أنه انعكاس لتحديات في البيئة التنظيمية. فالضغط المتزايد، لإنجاز المزيد بموارد أقل، وفي وقت أقصر يمثل عاملاً رئيسياً. فضلاً عن ذلك، فإن القيود التي تفرضها الأنظمة الصارمة والبيروقراطية، التي تحد من قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات والسيطرة على المشكلات التي تواجههم بسبب غياب الصلاحيات، تخلق بيئة عمل محبطة. هذا التناقض بين عدم وجود رقابة خارجية وعدم منح الموظفين حرية التصرف يضعهم في حالة من عدم اليقين والضغط. كما أن نقص المكافآت والشعور بغياب العدالة يزيد من هذا الإرهاق ويستنزف طاقتهم، مما يجعلهم أكثر عرضة لتجربة الإنهاك الوظيفي.

فهذا يعني أن نسبة كبيرة منهم يعانون من حالة من الإرهاق الشديد على المستويات الجسدية والعاطفية والعقلية نتيجة للضغوط المزمنة في بيئة العمل، وأن نسبة كبيرة من الموظفي يعانون من واحد، أو أكثر من هذه الأبعاد الثلاثة بشكل ملحوظ، وهذا يمكن أن يكون له تداعيات خطيرة على:

- **صحة الموظفين:** يمكن أن يؤدي الإنهاك الوظيفي إلى مشكلات صحية جسدية مثل الصداع، وآلام المعدة، واضطرابات النوم، فضلاً عن مشكلات نفسية مثل الاكتئاب والقلق.
- **أداء الموظفين:** قد ينخفض إنتاجهم، وتقل جودة عملهم، ويزداد ارتكابهم للأخطاء، ويتأخرون عن العمل أو يغيبون بشكل متكرر.
- **علاقات العمل:** قد تتدهور علاقاتهم مع الزملاء والمديرين والعملاء بسبب التوتر والعصبية وفقدان التعاطف.
- **معدل دوران الموظفين:** من المرجح أن يبحث الموظفون الذين يعانون من الإنهاك الوظيفي عن فرص عمل أخرى في بيئات أقل ضغطاً.
- **سمعة المنظمة:** يمكن أن تؤثر البيئة العمل السلبية التي تساهم في الإنهاك الوظيفي على سمعة المنظمة كجهة توظيف.

3. الفروق في العمل العاطفي لدى الموظفين على وفق متغير الجنس (ذكور، إناث):

جدول (8)

يبين القيمة التائية المحسوبة والجدولية لمقياس العمل العاطفي

نوع العينة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية		
الموظفين	ذكور	100	77.10	11.285	0.715	1.96	198	غير دالة احصائياً
	إناث	100	76.17	6.464				

يمكن تفسير هذه النتيجة الى أنه لا يوجد فرق دال احصائياً في العمل العاطفي لدى الموظفين.

اتسقت هذه النتيجة مع دراسة Grandey and Melloy, 2017، ودراسة Timothy, 2009 التي اشارت إلى عدم وجود فرق بين الجنسين، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة Chan & Lee, 2006 ودراسة Johnson & Spector, 2007 التي اشارت إلى وجود فرق بين الجنسين، ولصالح الاناث.

وتفسر النتيجة إلى أنه بناءً على التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه، لا يوجد دليل قوي يشير إلى وجود اختلافات ذات مغزى، أو فروق حقيقية في مستوى العمل العاطفي بين مجموعات الموظفين التي تم مقارنتها، أي أن متغير الجنس (ذكور، إناث) ليس له تأثير كبير على العمل العاطفي: بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها، فلا يبدو أن المتغير الذي استخدمته لتقسيم الموظفين (مثل الجنس) يرتبط بشكل كبير بمستوى العمل العاطفي لديهم.

قد تكون هناك عوامل أخرى أكثر أهمية: قد يكون مستوى العمل العاطفي لدى الموظفين يتأثر بعوامل أخرى لم يتم تضمينها في هذا التحليل، مثل طبيعة الوظيفة نفسها، ثقافة المنظمة، أسلوب الإدارة، أو حتى السمات الشخصية للموظفين، وقد يكون حجم العينة صغيراً جداً: في بعض الحالات، قد لا يكشف حجم العينة الصغير عن فروق حقيقية موجودة في الواقع.

4. الفروق في الإنهاك الوظيفي لدى الموظفين على وفق متغير الجنس (ذكور، إناث):

جدول (9)

يبين القيمة التائية المحسوبة والجدولية لمقياس الضبط الإنهاك الوظيفي

نوع العينة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية		
الموظفين	ذكور	100	54.36	8.716	0.800	1.96	198	دالة احصائياً
	إناث	100	55.21	6.081				

وتفسر هذه النتيجة إلى أنه لا يوجد فرق دال احصائياً في الإنهاك الوظيفي لدى الموظفين.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الزيود، 2002، ودراسة عابدين، 2010 التي اشارت إلى وجود فرق في الإنهاك الوظيفي لدى الموظفين تبعاً للجنس، ولصالح الاناث. أي أنه بعد تحليل البيانات إحصائياً، لم نجد دليلاً قوياً بما يكفي للاستنتاج بأن هناك اختلافاً حقيقياً في متوسط مستويات الإنهاك الوظيفي بين الموظفين، وهذا يعني أن أي فروق طفيفة قد نلاحظها في المتوسطات بين المجموعتين من المحتمل أن تكون ناجمة عن الصدفة، أو التباين الطبيعي بين الأفراد داخل كل مجموعة، وليست ناتجة عن تأثير حقيقي للجنس على مستوى الإنهاك الوظيفي.

5. العلاقة الارتباطية بين العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي لدى الموظفين:

الجدول (10)

العلاقة بين العمل العاطفي والانهاك الوظيفي

القيم	المؤشر	المتغيرين
0.637	قيمة الارتباط المحسوب	العمل العاطفي
0.098	قيمة الارتباط الجدولية	
198	درجة الحرية	والإنهاك الوظيفي

وتفسر هذه النتيجة إلى أن هناك علاقة طردية دالة احصائياً بين العمل العاطفي والانهاك الوظيفي لدى الموظفين. إذ يمكن فهم هذه النتيجة على أساس أن الموظفين الذين يضطرون إلى إظهار عواطف مختلفة عما يشعرون به داخلياً يختبرون ما يُعرف بالتنافر العاطفي. يتطلب تجاوز هذا التنافر تركيزاً وجهداً ومهارة في تنظيم التعبيرات العاطفية، والسيطرة عليها. ويؤكد لي ومادرس (2018) أن هذا التباين بين المشاعر الحقيقية

والمشاعر المُعبر عنها (عبر التزييف أو الكبت) يستلزم بذل جهد فسيولوجي متزايد، وأن هذه الآلية الدفاعية يمكن أن تسهم في نهاية المطاف في تطور الإنهاك الوظيفي لدى الفرد.

• التوصيات

توصي الباحثة بناءً على النتائج المتحققة في البحث الحالي إلى:

1. اخضاع الموظفين لاختبارات نفسية بهدف معرفة مقدرتهم على ابداء العواطف المناسبة في العمل.
2. عقد الندوات والدورات التدريبية والتعريفية حول مفهوم الإنهاك الوظيفي للموظفين.
3. إيجاد قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والمسؤولين والموظفين ذلك للتعرف على المصادر المسببة للإنهاك الوظيفي ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة بالتعاون بين الموظفين والإدارة المسؤولة عنهم ومحاولة الاستماع للحلول المقدمة من قبلهم، إذ يؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار.
4. توجيه المسؤولين لوضع برامج تتناول القواعد السلوكية المحددة والواجب اتباعها للموظفين قبل الالتحاق عملياً للعمل لضمان تقديم الخدمات على الوجه الأكمل.

• المقترحات

استكمالاً لمتطلبات البحث الحالي تقترح الباحثة ما يأتي:

1. إجراء دراسات تتناول علاقة العمل العاطفي والإنهاك الوظيفي بعدد من المتغيرات النفسية أخرى: (الكفاءة الذاتية، والرضا الوظيفي، أساليب التفكير، كفاءة الذات، الذكاء الانفعالي، تقييم الذات، دافعية الإنجاز).
2. إجراء دراسة مماثلة ولاحقة تناول متغيرات ديمغرافية أخرى.
3. إجراء دراسات مشابهة ولاحقة على شرائح اجتماعية أخرى.

• المصادر

1. ابو مسعود، سماهر مسلم عياد (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-اسبابها وكيفية علاجها، فلسطين، (رسالة ماجستير منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة/ قسم ادارة الاعمال.
2. تلالي، نبيلة (2016). الجزائر، (رسالة دكتوراه منشورة)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية/ قسم العلوم الاجتماعية.
3. الزهراني، نوال بنت عثمان بن احمد (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، السعودية، (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة ام القرى، كلية التربية/ قسم علم النفس.



4. الزيودي، محمد (2007). "مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات" مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد 2، ص 189-219.
5. نعيمة، طايبي (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسيجسدية لدى الممرضين، الجزائر (رسالة دكتوراه منشورة)، جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية/ قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا.
6. ويمينة، مدوري (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وبطبيعة الممارسات المهنية، الجزائر، (رسالة دكتوراه منشورة)، جامعة ابو بكر بلقايد – تلمسان-، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية/ قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا.
7. Aung, N. & Tewogbola, P. (2019). The impact of emotional labor on the health in the workplace: a narrative review of literature from 2013-2018, AIMS Public Health, 6 (3): 268-275.
8. Bakker, A. B. & de Vries, J. D. (2020). Job Demands-Resources theory and self- regulation: new explanations and remedies for job burnout, Anxiety, Stress & Coping an International Journal, 34:1, 1-21.
9. Brotheridge, C. M. (2006). A review of emotional labor and its nomological network: practical and research implications, Ergonomia IJE&HF, Vol.28, No.4, 295-309.
10. Deng, H., Wu, H., Qi, X. & Jin, C., and Li, J. (2020). Stress reactivity influences the relationship between emotional labor strategies and job burnouts among Chinese hospital nurses, Neural Plasticity, Article ID 8837024, 13 pages.
11. Freudenberger, H. (1974). Staff burnout, Journal of Social Issues, 50 (1), 159-165.
12. Friedman, I. (1995). Student behavior patterns contributing to teacher burnout, Journal of Education, 88 (5), 281-289.
13. Golembewski, R. R. (1987). Some effects of multiple interventions on bunout and work site futures, Journal of Applied Behavior Science, 23 (2), 295-313.
14. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, Journal of Occupational Health Psychology, Vol.5, No. 1, p.95-110.
15. Gultekin, Gozde Sezen & Bayrakci, Mustafa; Limon, Ibrahim. (2021). the mediating role of organizational commitment on the



- relationship between emotional labor and work engagement of teachers, *Frontiers in Psychology*, volume 12/ Article 648404.
16. Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
 17. Hsieh, C-W. (2014). Burnout among public service workers: The role of emotional labor requirements and job resources, *Review of Public Personnel Administration*, Vol. 34 (4) 379-402.
 18. Huang, S., Yin, H., and Tang, L. (2019). Emotional labor in knowledge-based service relationships: The roles of self-monitoring and display rule perceptions, *Frontiers in Psychology*, Vol. 10, Article 801.
 19. Jeung, Da-Yee and Kim, Changsoo & Chang, Sei-jin. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature, *Yonsei Medical Journal*: 59(2):187-193.
 20. Justic, B., Cold, S. R., Kiekn, J. P. (1981). Life events and burnout, *Journal of Psychology*, 108, 219-226.
 21. Mei-Ying, L., Lou-Hon, S. & Hei-Lin C. (2020). Emotional labor and Service Sabotage in the Hospitality Industry; The Mediating Role of Emotional Exhaustion, *Journal of Tourism and Hospitality Management*, June 2020, Vol 8, No. 1pp. 120-132.
 22. Morris, J. & Feldman, D. (1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257-275.
 23. Pan, J., Yi-Hui, L., Chun, C. L. (2019). Emotional labor among Taiwanese Nurses, *Journal of Comprehensive Nursing Research and Care*, 10.33790/jcnrc1100140.
 24. Sonmez, N. K. (2021). The effect of psychological capital and emotional labor on job performance: A study on five star hotel enterprises in Antalya, *Istanbul Business Research*, 50 (2).