العمل العاطفي لدى المرشدين التربويين

تاريخ استلام البحث	تاريخ القبول
2026/3/6	2026/3/15

م.د جوان خسرو جوامير

وزارة التربية /مديرية تربية بغداد– الرصافة الاولى

jojoali8383@gmail.com

المستخلص:

أصبحت دراسة المؤشرات النفسية للحالة العاطفية للأفراد في العمل موضوعًا ملفت للنظر للبحوث متعددة التخصصات في السنوات الأخيرة ، لأنه غالباً ما يصبح مكان العمل بيئة مرهقة بسبب العديد من العوامل؛ منها تلبية المتطلبات المفروضة على الموظفين؛ والعلاقات الشخصية الصعبة مع الزملاء، والتنمر في مكان العمل ،لذلك هدف البحث الحالي تعرف عن العمل العاطفي، ودلالة الفروق في العمل العاطفي لدى المرشدين التربويين وفق متغير الجنس (ذكور – إناث)، تكون مقياس البحث من (18) فقرة بصيغته النهائية، وبلغ معامل الثبات للمقياس بطريقة أعادة الاختبار (0. 84) وبلغ معامل الثبات بطريقة الفا– لكرونباخ (0.81) وتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين للعام الدراسي 2025 / 2026 ، و تألف مجتمع البحث من (3388) مرشداً ومرشدة تربوية ، وبلغ عدد إفراد عينة البحث (300) مرشداً ومرشدة، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، وطبقت الباحثة مقياس العمل العاطفي على عينة البحث، وكشفت النتائج أن المرشدين التربويين ليس لديهم العمل العاطفي بمستوى مقبول، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث في العمل العاطفي. وفي ضوء النتائج ، قدمت بعض التوصيات والاقتراحات.

(الكلمات المفتاحية): "العمل العاطفي" العاطفة "المرشد التربوي".

Emotional Work Among Educational Counselors

Dr. Joan Khosrow Jawamir

Ministry of Education / Al-Rusafa 1 Education Directorate

Abstract:

The study of psychological indicators of individuals' emotional states at work has become a topic of interest for multidisciplinary research in recent years, as the workplace often becomes a stressful environment due to many factors, including meeting the demands placed on employees, difficult interpersonal relationships with colleagues, and workplace bullying. Therefore, the current research aimed to identify emotional labor and the significance of differences in emotional labor among educational counselors according to the gender variable (males – females). The research scale consisted of (18) items in its final form. The test-retest reliability coefficient for the scale was (0.84), and the Cronbach's alpha reliability coefficient was (0.81). The current research was limited to educational counselors for the academic year 2025/2026. The research population comprised (3388) male and female educational counselors, and the research sample consisted of (300) male and female counselors. The researcher adopted the descriptive approach and administered the emotional labor

scale to the research sample. The results revealed that educational counselors do not possess emotional labor at an acceptable level, and there are no statistically significant differences between males and females in emotional labor. In light of the findings, a number of recommendations and suggestions were presented.

Keywords: Emotional labor, emotion, educational counselor

مشكلة البحث:

أصبحت دراسة المؤشرات النفسية للحالة العاطفية للأفراد في العمل موضوعًا ملفت في البحوث متعددة التخصصات في السنوات الأخيرة ، لأنه غالباً ما يصبح مكان العمل بيئة مرهقة بسبب العديد من العوامل؛ منها تلبية المتطلبات المفروضة على الموظفين؛ والعلاقات الشخصية الصعبة مع الزملاء، والتنمر في مكان العمل(Sharapova,2025).

وإحدى السمات التي يمكن أن تكون عاملاً فاعلاً في خلق شخصية فعالة وقادرة على تخطي هذه المعوقات والارهاق هي سمة العمل العاطفي المتوازن، ويشير مفهوم العمل العاطفي"Emotional Work" إلى عملية إدارة المشاعر والتعبيرات لتلبية المتطلبات العاطفية للوظيفة، وغالبًا ما ينطوي على تنظيم مشاعر الفرد لاستثارة استجابة عاطفية محددة لدى الآخرين(Jeong et al., 2025) .

أي قدرة الفرد على التحكم في حالته العاطفية من أجل الحصول على استجابة عاطفية مرغوبة فيها من قبل الآخرين، وينطوي العمل العاطفي"Emotional Work "على توظيف الذكاء العاطفي في بيئة العمل؛ وتفهم الحالة العاطفية للطلبة والآخرين، من أجل الحصول على الاستجابة المرغوبة وأن أي تفاعل غير مرغوب فيه معهم يولد مشاعر وسلوكيات سلبية(Lennie et al., 2020).

ومقابل ذلك اشارت نتائج دراسة (Nor,etal,2023) ان المرشدين التربويين ينظرون الى مهنتهم على انها مهنة صعبة وخاصة في مجال العاطفة ، مما قد يسبب لهم الارهاق العاطفي والذي يرتبط بانخفاض الاستجابة العاطفية والنفسية وتبدد الشخصية من خلال المواقف السلبية التي يتبنونها اتجاه الاخرين مما يؤدي الى مشاعر التعاسة والاستياء (Allison,et,al,2022).

مما يسبب التنافر العاطفي لأنه عندما يُجبر الموظفون على إظهار مشاعر تتعارض مع مشاعرهم الحقيقية، ويكون كبت المشاعر أو التظاهر بها باستمرار أمراً مرهقاً عاطفياً، فه ويساهم في الإرهاق على المدى الطويل (Abdul Wahid et al., 2024).

لأن الإفراط في العمل العاطفي، يولد التنافر بين معايير العاطفة والعواطف الشخصية للفرد، وبالتالي يؤدي إلى التوتر أو إلى نتائج سلبية، ورغم أن العمل العاطفي قد يُحسّن الأداء الوظيفي، إلا أنه يُسبب أيضًا صراعات عاطفية وشعورًا بالانفصال عن الذات الحقيقية (Bonno & Fay, 2005).

و أشارت نتائج دراسات (Mihilich et al., 2024) أن وتيرة العمل المكثفة تزيد من الإرهاق الذهني والعاطفي، مما يؤدي إلى انخفاض الرضا والرفاهية بين الموظفين، وفي بعض الحالات، إلى الانفصال النفسي عن العمل ، واقترحت دراسات حديثة (Baker & de Vries, 2021)) أنه عندما يواجه الموظفون مهامًا مُرهِقة، فقد يلجؤون إلى استراتيجيات تكيف غير مُلائمة توصلهم إلى الإنهاك العاطفي(Fernandez et al., 2026) .

وحسب دراستي(Choi et al., 2019)و(Hwang, et al. 2021) ينظر إلى العمل العاطفي على أنه غالبًا ما يولد ضغط عاطفي مستمر، وشعور بالاغتراب، واحتراق وظيفي، وانخفاض في القدرة على التحمل، وتراجع في الرضا الوظيفي(Matina, 2025).

وبينت نتائج الدراسات السابقة التي قام بها (Xiong et al. 2023) ، (Jeong, et al., (Tewoh, et al,2019) (Jeong & Chang, 2021) 2018) (Shu, et al,2020) (Shu ,2007) لأنه يُعدّ العمل العاطفي أحد أخطر التهديدات للصحة النفسية، إذ يتطلب من العاملين تنظيم مشاعرهم وفقًا لمتطلبات أصحاب العمل، وقد يؤدي التفاعل العاطفي المتكرر مع الاخرين ولفترات طويلة إلى إظهار مشاعر زائفة ، مما ينتج عنه مشاكل صحية مزمنة، وبالتالي قد يزيد العمل العاطفي من خطر الإصابة بمشاكل نفسية، منها الإرهاق والتعب وحالات الصحة النفسية مثل أعراض الاكتئاب والقلق، وكثيرًا ما يُبلغ الافراد الذين يقومون بالعمل العاطفي المزمن عن انخفاض جودة النوم بسبب زيادة التوتر والاجترار مما قد يُعيق التعافي ويُفاقم التعب(Hye et al, 2025) .

كما سلطت دراسة نتائج (Iringalakuda & Elizabeth, 2026) الضوء على العبء النفسي الخفي للعمل العاطفي، وبينت انه يجب إدراك من أن الموظفين قد يبدون قادرين على التأقلم ظاهريًا، إلا أن التنظيم العاطفي المطلوب للحفاظ على الاحترافية قد يستنزف الطاقة ويقلل من الروح المعنوية مع مرور الوقت(Iringalakuda & Elizabeth, 2026).

وترى الباحثة ان هناك نقص في دراسة مفهوم العمل العاطفي ولا توجد دراسة تناولت هذا المفهوم على حد علم الباحثة ، ومن خلال خبرة الباحثة في العمل الإرشادي واطلاعها لاحظت الباحثة ربما يوجد نقصاً وتدني في امتلاك سمة العمل العاطفي لدى بعض المرشدين التربويين أثناء قيامهم بمهامهم الإرشادية وتعاملهم وتفاعلهم مع الطلبة ، ومن هنا تتجلى مشكلة البحث الحالي في معرفة: **(هل يتمتع المرشدين التربويين بالعمل العاطفي ؟).**

اهمية البحث:

يُعدّ الإرشاد المهني خدمةً أساسيةً ووسيلةً فعّالةً لتوجيه القرارات المهنية والحياتية، وهو حيويٌّ للتأقلم مع عالم العمل متعدد الجوانب والمعقد في القرن الحادي والعشرين فهو يُقدّم دعمًا شخصيًا في تقييم قدرات الأفراد ومهاراتهم واهتماماتهم ونقاط قوتهم ومجالات تطويرهم وقيمهم ومواضيع حياتهم المحورية، وفي تعزيز مسارات مهنية مُرضية ومستدامة، لذا يكتسب الإرشاد التربوي والتوجيه المهني أهميةً خاصة في سوق العمل سريع التطور اليوم، حيث تظهر قطاعات جديدة باستمرار وتختفي الأدوار التقليدية، ويمكن للإرشاد المهني أن يُساعد الأفراد على تحديد الخيارات المهنية ووضع خطط استراتيجية تتماشى مع أهدافهم الشخصية والمهنية(Mary, 2024b).

ويمكن المبالغة في أهمية الإرشاد التربوي وتطوره في مجتمعنا المعاصر، فعلى المستوى الفردي، يُعزز الإرشاد التربوي والمهني قدرة الأفراد على اتخاذ القرارات المهنية، ويعزز شعورهم بالمعنى والهدف والأمل والرضا في حياتهم المهنية (Mary, 2024a).

وايضاً على نطاق أوسع، يُسهم في النمو الاقتصادي للبلد، إذ يُساعد متلقيه على أن يصبحوا أكثر قابلية للتوظيف، وأكثر قدرة على التكيف، وأكثر ثقةً في اختيارهم لمجال دراستهم(Cantrell, 2024) .

ومن العوامل الشخصية التي تؤثر على كفاءة المرشد التربوي، و يجب مراعاتها العوامل المتعلقة بالشخصية العاطفية ، حيث أن لها اهتمام خاص و تأثيرًا عميقًا في العلاقات العاطفية والتواصل العاطفي مع الطلبة ، و ترتبط الأبعاد العاطفية للشخصية الفردية ارتباطًا وثيقًا بالوعي الداخلي والأداء والتعاطف (Antonio,etal2020).

ووفقًا للنظرية الكلاسيكية للعاطفة، يجب ان يدرك المرشدين التربويين مشاعر الطلبة و يستشعرونها ويتعرفون عليها ويعكسونها ويعبرونها ويصنفونها ومن المفترض أن يكشف المرشدين التربويين الأكفاء عن المشاعر المخفية ويدعمون التحديد الدقيق للمشاعر (Joel & Brett,2022).

ومن اجل الاستجابة بنجاح للدعم , و للاحتياجات والمتطلبات المتزايدة للطلبة، يجب أن يكون المرشدين التربويين مجهزين بمجموعة واسعة من المعرفة والمهارات وطرق اتصال حديثة (Leah,2023).

ولا شك بأن التعاطف و التعاون ، والتسامح بين المرشد التربوي و أولياء أمور الطبة لتجاوز العقبات وتقبل طرق الاتصال بين البيت و المدرسة بأشكالها المختلفة ، من المتطلبات التي تثمر عن نتائج إيجابية تكسب أولياء الأمور وتمكنهم من التعرف عن وضع أبنائهم ومستواهم في المدرسة وما يجري في داخلها من نشاطات وأحداث ، وأيضاً تكسبهم إلماماً جيداً بمفاهيم النمو والتطور النفسي عند أبنائهم و كيفية تدعيمه في المنزل بشكل يرتقي بهم نحو الأفضل، و وفقًا لدراسة أجراها (Gachenia&Mwenje, 2020) ، شعر 87٪ من الطلبة الذين شاركوا في جلسات الإرشاد بأنهم أكثر إيجابية بشأن حياتهم المدرسية(Gachenia & Mwenje, 2020).

وأفادت دراسة فين وزملاؤه (Fein et ,al ,2021) أن المرشدين التربويين بالمدرسة لا يقدمون خدمات ارشادية بشكل مباشر الى الطلبة فقط وانما يقدمون الخدمات الارشادية والعمل مع أولياء أمور الطلبة لتحسين النتائج النفسية (Fein et al ,2021).

ووجدت الابحاث بشكل متزايد ان للتعاطف أهمية كبيرة في عمل المرشدين التربويين وعليهم ان يكون على دراية ، و تعاطف ومهارة في العمل هذا من جانب ومن جانب اخر يفضل ان يكون لديهم معرفة في العلاج المتمركز حول التعاطفCTF لا نه نهج تكاملي وتطويري وحيوي للجانب النفسي والاجتماعي ويعمل على مساعدة المسترشدين و تخليصيهم من مخاوفهم ومعالجة النقد الذاتي الحاد وقضايا العار عندهم(Stan,etal,2023).

وتعد كفاءة وتثقيف المرشدين التربويين في كل المجالات مؤشرًا مهمًا على كفاءتهم في عملهم الارشادي ، بما في ذلك تحديد المشكلات النفسية ، والتدخل الإرشادي المتعمق ورعاية الطلبة, التي تشير إلى إرشادات من المرشدين التربويين الذين لديهم هوية مهنية وشعور بالإنجاز والذين يقدمون بنشاط رعاية إنسانية واستشارات نفسية لطلبتهم مثل التعاطف, والاستماع ، والتسامح , وتحديد المسؤولية (Li, D, et al,2023).

وأصبحت إدارة المشاعر والعاطفة المناسبة وإظهارها في العمل وخاصة العمل الارشادي، والمعروفة بالعمل العاطفي، عاملاً حاسماً في فعالية بيئة العمل و تشير الدراسات إلى أنه عندما يتفاعل الموظفون بصدق مع مشاعرهم أو يعبرون عن مشاعرهم الطبيعية في العمل، فإن ذلك يعود بالنفع على جميع الأطراف المعنية؛ إذ يشعر الموظفون برضا وظيفي أكبر، وأيضاً تشهد المؤسسات تحسناً في الأداء(Guoyu et al, 2024) .

لذا تؤدي مهنة الإرشاد دورا محوريًا وغالبًا ما تتطلب التفاعل العاطفي, وعلى الرغم من ان الدراسات المنشورة سابقا حول العاطفة في العمل الارشادي محدودة من حيث البحث بين المرشدين التربويين, لذا يعد مفهوم العمل العاطفي"EmotionalWork" من المفاهيم المعاصرة التي نالت اهتماماً خَاصاً في الآونة الأخيرة في وعلم النفس، والارشاد النفسي والدراسات التنظيمية , وهي من أهم متطلبات العمل الارشادي، ويعني مدارة المشاعر الفعلية أثناء التفاعلات مع الطلبة والآخرين وتقديمها بشكل مناسب من حيث التعبير غير اللفظي الجسدي والوجه والتعبير اللفظي للكلمات والمشاعر، ويمكن استعمالهما لتحقيق أداء وظيفي إيجابي, حيث ووجدت نتائج دراسة(James,et,al2023) أن المرونة النفسية والتعاطف , والتأمل الذاتي والخبرة المهنية مهمة لإدارة العمل العاطفي بشكل فعال(James ,et,al2023).

وقد أثبتت عقود من البحث وجود روابط بين العمل العاطفي والنتائج المتعلقة برفاهية الموظفين وأدائهم (Grande & Gabriel, 2015).

ومن منظور صحي أبرز (De Castro et al, 2004) أن للعمل العاطفي آثارًا بالغة الأهمية على الرفاه المهني De (Castro et al. 2004).

ووجدت الأبحاث أن الموظفين الذين يتمتعون بحالة عاطفية إيجابية يُظهرون سلوكيات ابتكارية أكثر(Wei, et al. 2018) ، وركزت هذه الدراسات على جانبين: العوامل المؤثرة وتأثير العمل العاطفي، وأشارت نتائج دراسات (Abraham, 2000) . (Totterdale & Holman, 2003) , (Bonno & Fei, 2007) أن السمات الشخصية والظروف الاجتماعية تؤثر على العمل العاطفي وتشمل السمات الشخصية جنس الموظفين وعمرهم وشخصيتهم، بينما تشمل الظروف الاجتماعية الدعم الاجتماعي ودعم القائد، ومن بين هذه العوامل يُعدّ سلوك القيادة كعامل ظرفي أساسي ذا له تأثير على نمط العمل العاطفي، كما تؤثر أنواع مختلفة من العمل العاطفي على رضا الموظفين عن وظائفهم وأدائهم في العمل(Koo, 2025) .

وقد توصلت نتائج دراسة (Truta,2012) ان تبنى استراتيجيات العمل العاطفي، وخاصة التمثيل العميق يؤثر بشكل كبير على تنظيم المشاعر السلبية وتبين أن المعالجة العاطفية اثناء العمل الارشادي قد تفسر الحد من التفكير في الانتحار والاندفاع والسلوك الإدماني والحث على إيذاء الذات (Ollie,et,al2023).

كما ان استعمال المرشدين التربويين للغة العاطفية في عملهم تمكنهم من التعبير عن المشاعر وفهمها وبالتالي يتفاعل معها الطلبة والاخرين بشكل ايجابي ويكون لها ردة فعل مقبولة عاطفياً والعكس ان استعمال لغة عاطفية سلبية تولد ليهم ردة فعل سلبية وضعف الافصاح عن عواطفهم ومشكلاتهم(Anki,etal,2023).

و هدفت دراسة (Sudimba& Panwar2025) إلى استكشاف تجارب المرشدين النفسيين والمستشارين في أداء العمل العاطفي في البيئات العلاجية وكشف التحليل أن المرشدين النفسيين يمرون بمجموعة متنوعة من المشاعر أثناء الجلسات، ومع ذلك، فإن التعبير عن هذه المشاعر يخضع لمعايير مهنية وقواعد محددة للتعبير العاطفي وأفاد المشاركون بأنهم يستعملون عدة تقنيات لإدارة مشاعرهم أثناء الجلسات وبعدها وبنجاح (Sudimba& 2025) Panwar.

و يُعدّ فهم العمل العاطفي"Emotional Work" بشكل أفضل وأكثر تكاملاً مفيدًا لتحديد مناهج إضافية لإدارة العواطف ومن الضروري الحصول على صورة شاملة للعوامل التي تُسبب العمل العاطفي وتنتج عنه، وتوفر توجيهات للبحوث والتطبيقات المستقبلية في إدارة عواطف الموظفين ومنهم المرشدين التربويين (Shaw, et al, 2020).

واشار (Zimbillas, 2023) انهُ يمكن أن يصبح العمل العاطفي وسيلة لمقاومة إسكات بعض المشاعر وتعميق المشاركة العاطفية من خلال الانخراط التأملي والواعي عاطفياً، عن طريق إنشاء مساحات تعليمية لا تكتفي بالاعتراف بهذه الديناميكيات العاطفية فحسب، بل تستكشفها بنشاط (Hettie & Sandstrom, 2025).

ويعدّ كيفية انخراط المرشدين التربويين في العمل العاطفي للتخفيف من الإرهاق الوظيفي مسألة بالغة الأهمية، وفي ضوء ما سبق يتضح اهمية العمل العاطفي لدى المرشدين التربويين من خلال التعبير عن المشاعر الإيجابية،

وإخفاء المشاعر السلبية من اجل تقديم المساعدة الارشادية للطلبة والاخرين, وتتأكد اهمية البحث الحالي من ناحيتين هما:

أ- الاهمية النظرية:

1- إمداد الباحثين ببعض الأدبيات النظرية، وأيضًا بعض النتائج والتوصيات التي قد تفيد في البحوث المستقبلية في مجال العمل العاطفي.

2_ يوفر البحث الحالي معلومات ذات قيمة علمية , وعملية التي يحتاجها المتخصصين في مجال الارشاد النفسي حول أهمية العمل العاطفي للمرشد التربوي خلال المهمات التي يؤديها.

3_ القاء المزيد من الضوء على متغير العمل العاطفي كونه مفهوم مهم جداً في مجال الارشاد النفسي والصحة النفسية .

4- أهمية شريحة المرشدين التربويين، فهم من يتصدى للعملية الارشادية المتخصصة ويسعون لتحقيق سائر أهداف العملية الارشادية علمياً وتربوياً.

ب - الأهمية التطبيقية:

1- قد يحث البحث الحالي الباحثين على تصميم برامج إرشادية تعمل على تنمية العمل العاطفي الذي ينعكس على تنمية اتجاهات المرشدين التربويين الايجابية.

2-نتج عن البحث الحالي مقياس خاص بمتغير العمل العاطفي قد يستفيد منه الباحثين مستقبلاً في اجراء البحوث العلمية.

3- ربما تؤدي النتائج التي توصل اليها البحث الحالي الى اجراء المزيد من الأبحاث والدراسات التي تساعد في الوصول الى فهم اوضح لمفهوم العمل العاطفي.

هدافا البحث قياس:

- العمل العاطفي عند المرشدين التربويين.
- تعرف الفروق في العمل العاطفي على وفق متغير الجنس (إناث - ذكور).

حدود البحث : جميع المرشدين التربويين في مديريات التربية العامة الست للعام (2025-2026) م من الدراسة .

مصطلحات البحث:

- **العمل العاطفي "Emotional Work "**

هو" يشير الى تنظيم العاطفة من أجل إظهار المشاعر المناسبة في العمل من خلال الأدراك, والتعبير العاطفي , والجسد(Hodchild,1983).

اعتمدت الباحثة تعريف (Hodchild,1983).تعريفاً نظرياً لمفهوم العمل العاطفي . **التعريف الاجرائي :**هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عن مقياس العمل العاطفي المعد من قبل الباحثة.

المرشد التربوي(Eductional Counselor): عضو الهيئة التدريسية المعد لدراسة مشاكل الطالب الاجتماعية والسلوكية و التربوية والصحية (وزارة التربية العراقية ، 2008) .

اطار نظري:

نظرية العمل العاطفي Emotional Work Theory (Hodchild,1983) :

كانت آرلي هوتشيلد "Arely Hochschild" عالمة الاجتماع الأمريكية، أول من طرح مفهوم العمل العاطفي في كتابها "القلب المُدار" "The Turned Heart" و يشير مصطلح العمل العاطفي"Emotional Work " إلى العملية النفسية التي ينظم فيها الافراد سلوكياتهم وتعبيرات وجوههم ونبرة أصواتهم وعواطفهم باستمرار ، وأن الابتسامة هي عنصر أساسي تكون في مهنتهم، ومن ثمّ أصبح العمل العاطفي ظاهرة واسعة الانتشار في أماكن العمل الحديثة ، ويمكن تلخيص هذا المفهوم في إدارة المشاعر ، وبذلك يبرز العمل العاطفي بشكل خاص في المهن التي تتطلب تفاعلًا متكررًا مع الأفراد(Hotchild, 1983).

واثارت أعمال (Hotchild, 1983) نقاشات واسعة النطاق، فقد طبق الباحثون مفاهيم العمل العاطفي وقواعد الشعور على مجالات تتراوح من العمل في مجال الرعاية النفسية والاجتماعية والتعليم والإدارة، ويُنظر إلى نظرية "Arely Hochschild " حول العمل العاطفي على نطاق واسع على أنه رائد ومبتكر ونقطة تحول في تأسيس علم اجتماع العواطف(Pierre, 2025) .

وترى(Hotchild, 2019) ان العمل العاطفي هو تنظيم متعمد للتعبيرات العاطفية لتلبية متطلبات العمل، وغالبًا ما يكون ذلك بشكل نفسي شخصي كبير، واستندتُ نظريتها حول العمل العاطفي سواءً في تدريس النظرية الاجتماعية للمختصين التربويين والمرشدين التربويين، أو في البحث في الممارسات التربوية، وتصف هذا المفهوم في جوهره كيف يُتوقع من الافراد تنظيم مشاعرهم لإظهارها بشكل خارجي مما يُصبح جزءًا من العمل الذي يقدمونها (Hotchild, 2019).

من جانب اخر تأثرت نظرية (Hochschild,1983) في العمل العاطفي بمنظور "Goffman" الدرامي حول التفاعل الاجتماعي والذي ينظر إلى الأشخاص على أنهم ممثلين يؤدون أدواراً مختلفة في مواقف مختلفة ويكيفون سلوكهم لإدارة انطباعات الآخرين وتماشيًا مع هذه الفكرة ترى (Hochschild1983) أن السلوك يتأثر ويتقيد بالأعراف الاجتماعية الضمنية والتي يطلق عليها قواعد الشعور، وتنطبق قواعد الشعور على مجموعة متنوعة من التفاعلات اليومية، وتصبح واضحة عندما ندرك التناقض والانفصال بين ما نشعر به وما يجب علينا فعله Fuoli) .(& Bednarek, 2022

وايضاً وسعت "Hochschild" أفكار "Festinger"عن التنافر العاطفي من خلال إدخال مفهوم "العمل العاطفي" Emotional Work وشرحت كيف يسخر الأفراد التعبيرات العاطفية الخارجية لتتوافق مع المعايير والتوقعات التنظيمية، فالعمل العاطفي يتطلب من الأفراد قمع مشاعرهم الخاصة وإظهار المزيد من المشاعر المقبولة اجتماعيًا في مكان العمل (Sommerfeldt & Kent, 2020) .

وحسب وجهة نظر (Yin et al., 2019) برز العمل العاطفي كموضوع بحثي ومحوري في مجال الصحة النفسية المهنية والارشاد النفسي وله اثار مزدوجة فهو يعزز تحديد الموظفين لدورهم الوظيفي، إلا أنها يمكن أن تؤدي أيضًا إلى نتائج نفسية سلبية بما في ذلك الإرهاق العاطفي، والاحتراق الوظيفي، وارتفاع مستويات التوتر (Yin, et al, 2019) .

وتفترض(2003، Hochschild) أن الموظفين الذين يتعاملون ويقومون بالعمل العاطفي هم أولئك الذين يتواصلون ويتفاعلون وجهاً لوجه أو شفهياً مع الاخرين، ويتطلب هذا العمل منهم استثارة المشاعر أو كبتها من أجل الحفاظ على المظهر الخارجي الذي ينتج عنه الحالة الذهنية المناسبة نحو الآخرين (2003، Hochschild).

وتوضح (Hochschild ,1979) يُفهم العمل العاطفي كاستراتيجية لتغيير المشاعر، مما قد يؤدي بدوره إلى تغيير السلوكيات، علاوة على ذلك ينطوي العمل العاطفي على أفراد يتمتعون بوعي أخلاقي يسعون إلى فهم مشاعرهم، وكيف يُفترض بهم أن يشعروا، ويستندون إلى ذكريات وقصص عاطفية ذات مغزى لاستحضار الشعور الصحيح(Pearson & Nastasio,2025).

وفي البداء تم مناقشة استراتيجيتان للعمل العاطفي من قبل (Hochschild,2012) هما : التمثيل السطحي والتمثيل العميق يعني الأول إخفاء الحالة العاطفية الحقيقية عمدًا أو إظهار حالات عاطفية زائفة أو غير حقيقية مثل المبالغة أو التقليل من شأنها، والتعبير عن مشاعر لا يشعر بها المرء حقًا باستخدام مجموعة واسعة من المظاهر العاطفية الخارجية بما في ذلك الإشارات اللفظية، ولغة الجسد، وغيرها من السلوكيات غير اللفظية أما الثاني، فيمثل أسلوبًا أعمق وأكثر أصالة للعمل العاطفي، وذلك بتعديل المشاعر الداخلية من خلال تقنيات مثل توجيه الانتباه الذي يتضمن تحويل تركيز الأفكار إلى أمور تُثير المشاعر المطلوبة أو التغيير المعرفي الذي يتضمن تقييم المواقف بشكل مختلف لتغيير تأثيرها العاطفي (Binkawa & Dorville, 2024).

ويعرف مفهوم العمل العاطفي"Emotional Work " كما صاغته (Hotchild, 1983) إلى العملية التي ينظم بها الأفراد عواطفهم ويديرونها لإظهار المشاعر أو التعبيرات العاطفية المناسبة التي تتطلبها الوظيفة (Lam, et al., 2022)

بينما يُعرّف (Morris & Feldman, 1996) العمل العاطفي بأنه مفهوم سياقي يُسلّط الضوء على كيفية استثارة البيئات الاجتماعية المختلفة لمشاعر متنوعة ويُتوقع من الموظفين إظهار المشاعر المرغوبة خلال التفاعلات الشخصية الأمر الذي يتطلب جهدًا وتخطيطًا وتحكمًا، ومن منظور نفسي داخلي ينطوي العمل العاطفي على تنظيم التعبير عن المشاعر لتحقيق الأهداف (Grande, 2000). وبالمثل عرّفه (Diefendorf & Goosserand, 2003) بأنه عملية مراقبة التعبير العاطفي للفرد ومتطلبات المهنة وبذل جهد لتقليص الفجوة بينهما، ويعتقد الباحثون أن البُعدين الأساسيين للعمل العاطفي هما يتضمنان إظهار المشاعر وتجربتها (Ye & Chen, 2015).

ومن جانب اخر يوصف العمل العاطفي"Emotional Work " بأنه الجهود التي يبذلها الأفراد في حياتهم الخاصة لإدارة مشاعرهم والتحكم بها بما يتوافق مع السياق الاجتماعي الذي تُعبَّر فيه، وتطرح نظرية (Hotchild, 1983) قواعد الشعور والعمل العاطفي فكرة أن القواعد الاجتماعية تُطبَّق على تجربة الشعور هذه القواعد الشعورية هي إرشادات لتقييم مدى ملاءمة الشعور للموقف، مما يعني أن الجوانب الثقافية والاجتماعية تؤثر على مدى ملاءمة المشاعر التي نشعر بها، وكما ترى (Hotchild, 1983) يمكن للفرد أن يُقوم بالعمل العاطفي على نفسه، أو على الآخرين، ومن المهم ملاحظة أن العمل العاطفي يشير إلى الجهد المبذول لمحاولة تغيير شعور أو عاطفة ما، وليس إلى نجاح هذا الجهد أو تغيير الشعور فعليًا(Van ,2022).

وتشير نظرية العمل العاطفي (Emotional Work Theory **)** إلى أنه بينما يبذل الموظفون جهدًا بدنيًا وذهنيًا، يجب عليهم تنظيم مشاعرهم باستمرار للالتزام بقواعد التعبير التنظيمي، و طوّرت (Hotchild, 1983) هذا المفهوم، وتشير أنه العملية التي يدير بها الفرد تجربته العاطفية وتعبيره عنها بما يتوافق مع المعايير المهنية، ومع تعمّق البحث، أصبح تعريف العمل العاطفي أكثر وضوحًا وثراءً، كاشفًا عن طبيعته المزدوجة: فهو عملية ديناميكية نفسية لتعديل الحالة العاطفية الداخلية، ويتضمن مفهوم العمل العاطفي ثلاثة أبعاد فرعية: التمثيل العميق، والتمثيل السطحي، والتمثيل الحقيقي، والتمثيل العميق هو قدرة الفرد على الشعور فعلاً بالعاطفة التي يحتاج إلى التعبير عنها في تلك اللحظة من خلال تعديل مشاعره والتصرف وفقاً لذلك، أما التمثيل السطحي فهو قيام الفرد ببساطة بتغيير سلوكه والتظاهر بالشعور بشيء لا يشعر به في الواقع، ويشير التمثيل الحقيقي إلى التصرف وفقًا لمشاعره الطبيعية (Hotchild, 1983) .

وقد لاحظت (Hotchild,1975) أن التمثيل العميق قد يتم من خلال استثارة الشعور، حيث يحاول الموظف استحضار شعور أو كبته، ومن خلال تدريب الخيال، حيث يسترجع الموظف ذكريات وأفكارًا وصورًا لتحفيز الشعور

المطلوب، ولا يمكن إدارة المشاعر دون بذل جهد، وقد يكون ذلك ضارًا بالموظفين، مما يؤدي إلى الإرهاق الوظيفي والضغط النفسي (Hotchild,1975) .

وتفترض نظرية العمل العاطفي أن التناقضات بين المشاعر المحسوسة والمُعبر عنها تُدار من قِبل الأفراد من خلال تزييف التعبيرات العاطفية (التمثيل السطحي) أو استخدام استراتيجيات تُحقق التوافق الحقيقي بين المشاعر المحسوسة والمُعبر عنها (التمثيل العميق) (Grande & Gabriel, 2015).

ويُعتقد أن انخفاض مستوى المشاعر غير المرغوب فيها يرتبط بانخفاض الإرهاق العاطفي والضيق النفسي نتيجةً لزيادة الأصالة والتناغم في التعبير العاطفي، وانخفاض الحاجة إلى مزيد من الجهد المبذول في تنظيم المشاعر (Grandi & Gabriel, 2015)؛ (Kern, et al. 2021) في المقابل، قد يُوفر تشتيت الانتباه الذي ينطوي على العمل العاطفي محاولة إثارة أو كبح العاطفة من أجل إظهار المظهر الخارجي الذي يُنتج الحالة الذهنية المطلوبة لدى الآخرين وجادلت (Hotchild, 1983) بأن المواقف الاجتماعية تُنظم من خلال مجموعة من "قواعد الشعور"، التي توجه معتقداتنا حول ما يجب أن نشعر به، و ميزت بين "التمثيل السطحي"، محاولة تغيير مظهرنا الخارجي للتوافق مع قواعد الشعور ذات الصلة، و"التمثيل العميق"، محاولة إثارة المشاعر الحقيقية داخل أنفسنا ، وقد ادرج تقرير (Hotchild, 1983) ان الوظائف التالية تعد الأكثر تطلبًا للجهد العاطفي ومنها وظائف: الأخصائيون الاجتماعيون والمستشارون المهنيون والتعليميون، والمرشدون النفسيون سواء كانوا ذكور او اناث، وقد وُجد دراسة(Pollita & Tofel, 2016) أن الاناث يتحملن أعباءً عاطفية أكبر حتى عندما يشغلن نفس الأدوار الوظيفية مع الرجال ، واشارت نتائج دراسة (Han et al, 2018) ان الاناث تعاني من نتائج سلبية أكثر من العمل العاطفي (Alexa, 2021).

وأكدت نتائج (Graf & Fabo, 2026) أن العمل العاطفي عنصر أساسي في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في مجال الرعاية النفسية، وان العمل العاطفي يتضمن الانخراط الواعي، أو كبت، أو استثارة المشاعر الضرورية لإنجاز المهام والتأثير على أفعال وردود أفعال الآخرين(Graf & Fabo, 2026) .

وبالنظر إلى المنظورات الاجتماعية التي طرحتها (Hotchild, 1983) يمكن اعتبار مهنة الإرشاد التربوي مهنةً تنطوي على عمل عاطفي كبير لان بدون العواطف والتفاعل العاطفي المتوازن مع المسترشدين تكاد تكون العملية الارشادية جرداء سطحية.

وتبنت الباحثة نظرية (Hotchild, 1983) لأنها تناولت مفهوم العمل العاطفي من كل جوانبه، وهي نظرية شاملة احاطت بمفهوم العمل العاطفي بشكل كامل واعطت تفسير علمي ومنطقي وهي النظرية الوحيدة على حد علم الباحثة تناولت مفهوم العمل العاطفي.

منهج البحث: وجدت الباحثة ان أنسب منهج يمكن اعتمده هو المنهج الوصفي في البحث الحالي كونه مناسب للإجراءات والاهداف التي نسعى للوصول اليها.

مجتمع البحث : تألف مجتمع البحث من المرشدين التربويين في المديريات العامة لتربية محافظة بغداد الست، البالغ عددهم **(3388)** مرشداً ومرشدة ، بواقع **(2014)** مرشد تربوي و **(1374)** مرشدة تربوية والجدول (1) يبين ذلك.

جدول (1) **مجتمع البحث**

مديريات التربية	إناث	ذكور	المجموع
الرصافة / 1	312	208	520
الرصافة / 2	308	298	606
الرصافة / 3	350	260	610
الكرخ / 1	310	158	468
الكرخ / 2	236	190	426
الكرخ / 3	498	260	758
المجموع الكلي	2014	1374	3388

عينة البحث: تكونت عينة البحث الاساسية من (300) مرشد تربوي ومرشدة تربوية، بلغت نسبتهم (9%) من مجتمع البحث ، تم اختيارهم بالأسلوب العشوائي المتناسب من كل مديرية بواقع(150) مرشدة تربوية و (150) مرشد تربوي والجدول (2) يبين ذلك.

جدول (2)

عينة البحث موزعة بحسب المديريات العامة للتربية والجنس

مديريات التربية	إناث	ذكور	المجموع
الرصافة / 1	**25**	22	**47**
الرصافة/ 2	**29**	28	57

الرصافة /3	**19**	**25**	44
الكرخ / 1	**27**	**27**	54
الكرخ / 2	28	**19**	47
الكرخ / 3	22	**29**	51
المجموع	**150**	150	**300**

أداة البحث : مقياس العمل العاطفي

المنطلقات النظرية: من خلال ما تقدم من إطار نظري فيما يتعلق حددت الباحثة عدداً من المنطلقات النظرية في عملية بناء مقياس العمل العاطفي والمتمثلة في :

1- اعتماد نظرية (Hodchild,1983) ، في تحديد مفهوم العمل العاطفي ومجالاته.

2-اعتماد نظرية القياس التقليدية السيكومترية في بناء المقياس.

3- اعتماد أسلوب العبارات التقريرية في صياغة فقرات المقياس.

تحديد العمل العاطفي ومجالاته : اعتمدت الباحثة تعريف العمل العاطفي من النظرية المعتمدة، والتي عرفت العمل العاطفي **بانه**" يشير الى تنظيم العاطفة من أجل إظهار المشاعر المناسبة في العمل من خلال الأدراك, والتعبير العاطفي , والجسد(Hodchild,1983). وحددت ثلاث مجالات اعتماداً على نظريةً المتبناة وهم: التمثيل العميق، والتمثيل السطحي، والتمثيل الحقيقي.

إعداد فقرات المقياس بصيغته الأولية : بما أن الباحثة اعتمدت على مفاهيم نظرية (Hodchild,1983). في تحديد مفهوم العمل العاطفي ومجالاته، فقد تم صياغة (18) فقرة لقياس مفهوم العمل العاطفي موزعة على ثلاث مجالات بواقع (6) فقرة للمجال الاول و(6) ، فقرة للمجال الثاني ، و(6) فقرة للمجال الثالث ، اعتماداً على النظريةً المتبناة، وقد تمت صياغة الفقرات بأسلوب العبارات التقريرية ، ولكل فقرة خمس بدائل متدرجة للإجابة هي(تنطبق علي دائماً، تنطبق علي غالباً، تنطبق علي أحياناً، تنطبق علي نادراً، لا تنطبق علي) يعطى لها عند التصحيح (5, 4 , 3, 2, 1) على التوالي للفقرات المصاغة باتجاه إيجابي (أي باتجاه قياس العمل العاطفي) ويعكس التصحيح ويكون (5,4,3,2,1,) للفقرات المصاغة باتجاه سلبي ،اي بعكس قياس العمل العاطفي ، واشتقت جميع الفقرات من مفاهيم, وتعريف نظرية (Hodchild,1983). وقد تم ترتيب فقرات المقياس عشوائياً.

صدق المقياس : تحققت الباحثة من صدق مقياس العمل العاطفي من خلال مؤشري صدق المحتوى وصدق البناء وكالاتي :

الصدق الظاهري :

تحققت الباحثة من صدق المحتوى لمقياس البحث الحالي بعرض فقرات مقياس العمل العاطفي باستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في علم النفس والارشاد النفسي، طلب من كل محكم فحص فقرات المقياس ، ومدى ملائمة كل فقرة للمجال الذي تنتمي إليه ، وبدائل الإجابة وأوزانها ،

وبناءً على أراءهم لم تستبعد أو تعدل آية فقرة في المقياس، فقد حظيت جميع الفقرات البالغة (18) بموافقة جميع المحكمين بنسبة 100%، إذ تم الاعتماد على نسبة الاتفاق (80%) فأكثر معياراً لصلاحية الفقرة في قياس ما وضعت من أجل قياسه.

تصحيح مقياس العمل العاطفي: يقصد به وضع درجة لاستجابة المستجيب على كل فقرة من فقرات مقياس العمل العاطفي البالغة (18) وفي ضوء ذلك تتراوح درجة المستجيب بين(18-90) درجة, وبمتوسط فرضي قدره (54) درجة.

التطبيق الاستطلاعي للمقياس : بعد إعداد تعليمات المقياس وفقراته , ولغرض التحقق من مدى وضوح فقرات المقياس وتعليماته لعينة البحث ، طبقت الباحثة المقياس على عينه عشوائية بلغ عددها(20) مرشد ومرشدة بواقع (10) مرشدين تربويين و(10) مرشدات تربويات، وقد تبين أن فقرات المقياس وتعليماته واضحة ومفهومة من حيث المعنى والصياغة وان مدى الوقت المستغرق للإجابة هو (15) دقيقة.

مؤشرات صدق البناء : للكشف عن صدق بناء المقياس اتبعت الباحثة الخطوات الآتية

التحليل الإحصائي لفقرات المقياس : وقد تحققت الباحثة من القوة التمييزية من خلال:

القوة التمييزية للفقرات : ولحساب القوة التمييزية لفقرات مقياس العمل العاطفي تم تطبيق المقياس المؤلف من (18) فقرة على عينة مؤلفة من (300) من المرشدين التربويين ، وبعد تطبيق المقياس على العينة وتصحيح الإجابات رتبت الإجابات تنازلياً ثم حددت المجموعتين الطرفيتين العليا والدنيا بنسبة (27%) وقد بلغ عددهم في كل مجموعة من المجموعتين المتطرفتين(81) مرشد ومرشدة تربوية ، اي ان عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (162) استمارة، ، وبعد تطبيق الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، ظهر أن جميع فقرات المقياس دالة ومميزة, والجدول (3) يبين ذلك.

جدول(3)

القوة التمييزية لفقرات مقياس العمل العاطفي للمجموعتين العليا والدنيا

تسلسل الفقرة	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
1	4.4815	.71671	3.6481	1.10492	6.576	دالة
2	4.3241	.74669	3.3704	.93321	8.293	دالة
3	4.3241	.65323	3.7685	.95317	4.996	دالة
4	4.0648	.72696	3.5463	1.02660	4.284	دالة
5	4.4074	.79763	3.4167	.98707	8.113	دالة
6	3.4907	1.13150	2.4074	1.12771	7.047	دالة
7	4.0556	1.01238	3.0926	.98148	7.097	دالة
8	4.5926	.54750	3.2778	1.06634	11.399	دالة
9	4.4444	.61649	4.0463	.77802	4.168	دالة
10	3.8796	.97365	3.2685	1.04664	4.443	دالة
11	4.0648	.80039	3.4259	1.03403	5.078	دالة
12	3.8333	.91202	3.2037	.94483	4.983	دالة
13	4.6019	.62562	3.4630	1.10585	9.315	دالة
14	4.4352	.6873,	3.7870	.92777	5.834	دالة
15	4.2685	.91311	3.8148	1.12031	3.262	دالة
16	4.9444	.26768	3.4074	1.21545	12.834	دالة
17	4.9259	.29651	3.9722	1.10613	8.655	دالة
18	3.5741	1.22439	2.1759	1.38637	7.856	دالة

القيمة التائية الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية(160).

- **علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (صدق الفقرات)** : استعملت الباحثة معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمستجيب وأتضح ان جميع الفقرات ذات دلالة إحصائية عند مستوى **(0.05)** , لأن جميع قيم معاملات الارتباط المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية البالغة **(1.96)** بدرجة حرية **(160)**, أي أن جميع فقرات المقياس ترتبط معنوياً مع درجة المقياس الكلية والجدول, والجدول (4) يبين ذلك.

الجدول (4)

قيم معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية والدلالة المعنوية لمقياس العمل العاطفي

ت	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	ت	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	ت	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية
1	.543	12.90	7	.209	4.263	13	.382	8.246
2	.267	5.527	8	.255	5.261	14	.354	7.551
3	.229	4.693	9	.547	13.03	15	.226	4.628
4	.627	16.05	10	.331	6.997	16	.353	7.526
5	.456	10.22	11	.423	9.313	17	.417	9.152
6	.432	9.556	12	.223	4.563	18	.287	5.977

القيمة التائية الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية(298)

علاقة درجة الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه لمقياس العمل العاطفي: حتى يكون صدق الفقرات أكثر شمولية، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين كل فقرة والمجموع الكلي للمجال الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وتبين أن جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) والجداول (5) يبين ذلك .

الجدول(5)

معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه والدلالة المعنوية لمقياس العمل العاطفي

التمثيل العميق			التمثيل السطحي			التمثيل الحقيقي		
رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية
1	.513	11.92	3	.446	9.941	5	.405	8.836
6	.352	7.502	10	.574	13.98	7	.548	13.06
11	.352	7.502	18	.438	9.720	9	.554	13.27
13	.500	11.51	14	.404	8.810	4	.558	13.41
2	.501	11.54	17	.584	14.35	16	.441	9.802
12	.383	8.271	15	.416	9.126	8	.286	5.954

القيمة التائية الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة(0.05) بدرجة حرية (298).

- **ثبات المقياس:** وقد تحققت الباحثة من ثبات مقياس العمل العاطفي باستخدام طريقتين هما: – **طريقة الاختبار وإعادة الاختبار** : لحساب الثبات بهذه الطريقة قامت الباحثة بتطبيق مقياس العمل العاطفي ثم تم إعادة تطبيق المقياس بعد مرور أسبوعين وبلغ معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الأول والتطبيق الثاني للمقياس (0.84).
- **وطريقة الاتساق الداخلي** باستعمال معادلة ألفا– لكرونباخ ، بلغ معامل الثبات بطريقة ألفا– لكرونباخ لمقياس العمل العاطفي (0.81).
- **التطبيق النهائي:** نظراً لتمتع مقياس البحث بخصائص جيدة ، ولم يتم استبعاد أية فقرة منه عند تطبيقها لإجراء التحليل الإحصائي لذا تم اعتماد إجاباتهم للتحقق من نتائج البحث.

–**الوسائل الإحصائية:** تحقيقـــا لأهـــداف البحـــث تمت الاستعـــانة بالبرنامـج الإحصـــائي **(SPSS).**

الفصل الرابع

1-قياس العمل العاطفي لدى المرشدين التربويين: وتحقيقاً لهذا الهدف تم تطبيق مقياس العمل العاطفي على عينة البحث من المرشدين التربويين . وقد أظهرت نتائج البحث ان متوسط درجات العمل العاطفي قد بلغت (53,643) درجة وبانحراف معياري قدره (9,526) درجة بينما كان الوسط الفرضي للمقياس (54) درجة, وباستعمال الاختبار التائي لعينة واحدة وظهر ان القيمة التائية المحسوبة قد بلغت (0,649) وهي اصغر من القيمة الجدولية (2.68) عند درجة حرية (299) وبمستوى دلالة (0,01) والجدول (6) يبين ذلك.

الجدول (6)

الاختبار التائي لعينة واحدة لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والوسط الفرضي لعينة البحث

المتغير	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية	
العمل العاطفي	300	53,643	9,526	54	0,649	2,68	(0,01) غير دالة

وتفسر هذه النتيجة بأن المرشدين التربويين وهم عينة البحث الحالي ليس لديهم عمل العاطفي وبمستوى مقبول، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية هوشيلد(Hochschild,1983) والتي تفترض أن العمل العاطفي يتطلب الموظف أن يحفز أو يقمع عواطفه ومشاعره من أجل استمرار المظهر الخارجي الذي ينتج الحالة الذهنية السليمة لدى الآخرين وأن السلوك يتأثر ويتقيد بالأعراف الاجتماعية الضمنية والتي يطلق عليها قواعد الشعور, ويتطلب هذا العمل منهم "استثارة المشاعر أو كبتها من أجل الحفاظ على المظهر الخارجي الذي ينتج عنه الحالة الذهنية المناسبة نحو الآخرين، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Mihilich et al., 2024) أن وتيرة العمل المكثفة تزيد من الإرهاق الذهني والعاطفي، مما يؤدي إلى انخفاض الرضا والرفاهية بين الموظفين، وفي بعض الحالات، إلى الانفصال النفسي عن العمل واتفقت هذه النتيجة ايضا مع نتائج دراسة ، (Baker & de Vries, 2021) التي اشارت أنه عندما يواجه الموظفون مهامًا مُرهِقة، فقد يلجؤون إلى استراتيجيات تكيف غير مُلائمة تُؤدِّي إلى الإنهاك العاطفي واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Truta,2012) التي تشير الى ان تبنى استراتيجيات العمل العاطفي، والتمثيل العميق يؤثر بشكل كبير على تنظيم المشاعر السلبية ، واتفقت ايضاً مع نتائج دراسة(James,et,al,2023) التي ترى أن المرونة النفسية والتعاطف , والتأمل الذاتي والخبرة المهنية مهمة لإدارة العمل العاطفي بشكل فعال, واختلفت مع نتائج دراسة (Nor,et,al,2023) لتي تشير ان المرشدين التربويين ينظرون الى مهنتهم على انها مهنة صعبة, ودراسة (Allison,et,al,2022) , التي ترى ان العمل الارشادي قد يسبب الارهاق العاطفي والذي يرتبط بانخفاض الاستجابة العاطفية والنفسية وتبدد الشخصية من خلال المواقف السلبية التي يتبنها الفرد اتجاه الاخرين

مما يؤدي الى مشاعر التعاسة والاستياء , وترى الباحثة ان سمة العمل العاطفي للمرشد التربوي هو بمثابة التزام عاطفي اتجاه الطلبة والاخرين و لانهم يشعرون بالاحترام لذواتهم كما يشعرون باحترام الآخرين لهم .

2-تعرّف الفروق تبعاً للجنس (الذكور – الإناث) للعمل العاطفي لدى المرشدين التربويين:

ولتحقيق هذا الهدف فقد تم تطبيق مقياس العمل العاطفي_على عينة البحث الحالي وهم المرشدين التربويين ، وقد بلغت (300) مرشد تربوي ومرشدة تربوية ، (150) ذكراً و(150) أنثى. واستعمل الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، وبلغ الوسط الحسابي للذكور (54.200) درجة وبانحراف معياري (9.004) درجة، أما الإناث فقد بلغ الوسط الحسابي (53.087) درجة وبانحراف معياري (10.020) درجة، وكانت القيمة التائية المحسوبة (1.012) وهي أصغر من القيمة التائية الجدولية (2.576) عند مستوى دلالة (0.01) وبدرجة حرية (298) وهذا يعني لا توجد فروق بين الذكور والإناث لأنها لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية، والجدول (7) يبين ذلك.

الجدول (7)

الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق بين (الذكور-الإناث) للعمل العاطفي

المتغير	الجنس	عدد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية*		مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية	
العمل العاطفي	ذكور	150	54.200	9.004	1.012	2.576	(0.01) غير دالة
	إناث	150	53.087	10.020			

وتفسر هذه النتيجة بأن أفراد عينة البحث لا يمتلكون العمل العاطفي ولا توجد فروق بين الذكور والإناث لأنها لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية، ويمكن تفسير هذه النتيجة حسب راي (Hotchild, 1983) التي ادرجتا لوظائف التالية باعتبارها "الأكثر تطلبًا للجهد العاطفي ومنهم: الأخصائيون الاجتماعيون والمستشارون المهنيون ، والمرشدون النفسيون سواء كانوا ذكور او اناث، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة(Pollita & Tofel, 2016) التي وجدت أن الاناث يتحملن أعباءً عاطفية أكبر حتى عندما يشغلن نفس الأدوار الوظيفية مع الرجال ، واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Han et al, 2018)؛ ان الاناث تعاني من نتائج سلبية أكثر من العمل العاطفي (Alexa, 2021)، وتعتقد الباحثة ان العمل العاطفي في مهنة الارشاد التربوي هي ضرورة لابد منها للذكور والاناث , بسبب ان العاطفة تعد صفة ضرورية للمرشدين التربويين في عملهم الارشادي تمكنهم من احتواء الطلبة حتى يعبرون عما في داخلهم من مشاعر واحاسيس للمرشدين التربويين المتعاطفين معهم والواعين لمشاعرهم ومعاناتهم.

التوصيات:

1- العمل على تشجيع وتطوير, وتنمية جانب العاطفة و العمل العاطفي في شخصية المرشدين التربويين الذين يعملون في كافة المؤسسات التربوية.

2- العمل على رفع كفاءة العاطفية والصحة النفسية والشخصية العاطفية لدى المرشدين التربويين ومن الجنسين الذكور والاناث و عقد ندوات و تخصيص ورش علمية متخصصة لتأكيد عمل المرشدين التربويين مع الطلبة والمعلمين والادارة.

المقترحات:

1 -ضرورة اجراء د راسات وبحوث جديدة عن العمل العاطفي وعلاقته بمتغيرات مثل ,الحنان، والإيثار ، والوجدان الايجابي، والأمل, والعدوى الانفعالية.

2- إعداد برامج إرشادية للتوعية بأهمية العمل العاطفي, والعاطفة وتقديم الخدمة الارشادية وأثرها الإيجابي لدى المرشدين التربويين المتسمين بالعمل العاطفي ، وتقديم العون الارشادي، و وتلقي الخدمة الارشادية المتخصصة.

References

- Abraham, R. (2000): The role of functional control as a moderating factor for emotional dissonance and the relationship between emotional intelligence and outcomes. Journal of Psychology, 134, 169-184.
- Alexa, Lynn. (2021): Experiences of Russian-speaking immigrants in emotional work in the United States, PhD thesis, University of Miami.
- Alison F. Gilmore, Leah E. Sandillos, William F. Pilney, Samantha Schwartz, and Joseph H. Wahby. (2022): Teaching students with emotional/behavioral disorders: burnout traits and classroom management. Journal of Emotional and Behavioral Disorders. Vol. 30, No. 1.
- Antonio Alcaro, Serena Iacono Isidoro, David Conversei, Alessandra Accoto, Margherita Spagnolo, (2020): The Emotional Personality of Gestalt Therapists: An Empirical Study, Psychology, Vol. 11, No. 11, November, pp. 850-863.
- Anki Lee, Roel M & Lynn S. Eckoff.(2023): Emotions, fast and slow: Emotional word processing is affected by individual differences in need for emotional comprehension and narrative. Journal Perception and Emotion, Volume 37 - Edition. 5.
- Bakker, A. B., & De Vries, J. D. (2021): Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. Anxiety, Stress, & Coping, 34(1), 1–21.
- Benkawa, C., & Dorville, D. (2024): Emotional action as a mechanism for regulating emotions: A study using real-time environmental assessment - a comprehensive review. BMC Psychology Journal 12, 69.
- Bono, J.E. and Fay, M.A. (2005): Towards an understanding of emotional management at work: A quantitative review of emotional work research. In: Hartl, C.E.J., Zerby, W.J. and Ashkanasi, N.M., eds., Emotions in Organizational Behavior, Lawrence Earlbaum Associates, Mahawa, NJ, 213-233.
- Bono, J.E., and Faye, M.A. (2007): Personality and emotional functioning: extraversion, neuroticism, and self-monitoring. Journal of Occupational Health Psychology, 12, 177-192.
- Cantrell, A. (2024): The impact of cultural experiences on mental health, career readiness and decision-making in late adolescence: a qualitative interview-based study in an international school. British Journal of Counseling and Guidance, 52(3), 580-599.

- Choi H-M, Mohammad AA, Kim WG (2019): Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. Int J Hospitality Manage 82:199– 208.
- De Caster, Arnold B., Jacqueline Agnew, and Sheila T. Fitzgerald. (2004): Emotional work: A theory relevant to occupational health practice in post-industrial America. Journal of the American Association of Occupational Health Nurses 52, 3 (2004), 109-115.
- Diefendorff, J. M., M. H. Croyle, and R. H. Gosserand. (2005): "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies." Journal of Vocational Behavior, 66(2): 339-357.
- Fernandez-Salinero, S., Foti, J., Giorgi, J., Toba, J., & Garmendia, B. (2026): Workplace demands, control, and identity as predictors of job satisfaction. European Journal of Research in Health, Psychology and Education, 16(1), 9.
- Finn EH, Kataka S, Arales H, Lester B, Marlot L, Morgan R, Iyadi-Maqsoudi R. (2021): Applying a school-based, trauma-sensitive curriculum to enhance parental resilience. Social Work in Public Health. ;36(7-8).
- Fuoli, Matteo & Bednarek, Monika (2022): "Emotional labor in webcare and beyond: A linguistic framework and case study", journal of Pragmatics, 191, PP. 256 -270.
- Gachenia, L., & Mwenje, M. (2020): Effectiveness of school counseling programs on academic achievement of secondary school students in Kiambu County, Kenya. International Journal of Education, Psychology and Counselling (IJEPC), 5(35), 58–64.
- Grandey, A. A. (2000): Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. (2015): Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2(1), 323–349.
- Graf, L., and Fabo, M. (2026): Adapting under the constraints of social care: emotional work, group norm-making, and prioritization in elderly care in the Nordic countries. European Journal of Social Work, 29(2), 398-410.
- Han, K-M, Shin, C, Yun, H-K, Ko, Y-H, Kim, Y-K, and Han, C (2018): Emotional work and depressive mood among service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. Psychiatric Research, 267, 490-498.
- Hochschild, A. R. (1975): Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities. Social Research, 45(2-3), 280-307.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotional action, the rules of feeling, and social structure. American Journal of Sociology, 85, 551-575.
- Hodchild AR.(1983): The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling. Berkeley: Unit Calif. Press.
- Hochschild A.R. (2003): The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling, University of California Press.
- Hochschild, A. R. .(2012): The Managed Heart: The Commodification of Human Emotions, updated with a new introduction. 3rd ed.(2012). 352 pages.
- Hochschild, Arley. (2019): Emotions and Society. Emotions and Society, 1(1), 9-13.
- Hwang Y, Shi X, Wang X (2021): Hospitality employees' emotions in the workplace: a systematic review of recent literature. Int J Contemp Hospitality Manage 33(10):3752–3796.
- Hye-joo Ko, Seung-sik Cho, Hae-eun Lee, Ji-hee Min, Moo-yul Kang. (2025): Work-related risk factors for sleep apnea: evidence from the Korean Work, Sleep and Health Study.International Archives of Occupational and Environmental Health. [Electronic publication].
- Hitti, M., and Sandstrom, N. (2025): Emotional action for a more inclusive and transformative education for democracy. Education, Culture and Society, 1-21.

- Iringalakuda and Elizabeth Paul Chakashamparambil (2026): Culture shock and employee morale: The mediating role of emotional work in the IT sector in India. International Journal of Latest Technologies in Engineering Management and Applied Sciences, 14(12), 1579-1588.
- James J Clark, Claire S. Reese, Lauren J. Brain & The Brody Legacy. (2023): Managing emotional labor in psychotherapy delivery - what matters most.
- . Jeong De-Yi, Kim Se, Chang S-J.(2018): Emotional work and burnout: a literature review. Yonsei Medical Journal. March;59(2):187-193.
- Jeong De-Yi, Chang S.J. (2021): Moderating effects of organizational climate on the relationship between emotional work and burnout among Korean firefighters. International Journal of Environmental Research and Public Health; 18(3): 914.
- Jeong, D.Y., Kim, H.R., Song, H., Kim, E., Yoon, J.H., Koh, S.B., Oh, S.S., Kang, H.T., Hyun, D.S., Suh, S., and Chang, S.J. (2025). Emotional Work (KELS®11): Scale development and validation in the Korean context. Annals of Occupational and Environmental Medicine, 37, e13.
- Joel Givens and Brett D. Wilkinson, (2022): More Than Just Feeling: Building Emotion Theory and Practice, Journal of Counseling and Development, Vol. 100, No. 4, pp. 433-441.
- Kern, M., Trombold, K., & Zapf, D. (2021): Emotional work as a source of employee well-being and vulnerability: the moderating role of service interaction type. European Journal of Psychology at Work and Organization, 30(6), 850-871.
- Koo Morley, (2025): A study of the driving mechanism of employee innovation behavior under a transformational leadership style - based on a self-determination theory perspective [J]. Frontiers in the Social Sciences Journal, 14(8).
- Lam, Rachel, et al. (2022): "The impacts of cultural intelligence and emotional labor on the job satisfaction of luxury hotel employees", International Journal of Hospitality Management, 100, PP.1-12.
- Li D, Ma XT, Chen L (2023): The relationship between mental health education competence and mutual trust among university counselors: the mediating role of neuroticism. Journal of Psychology and Behavior Management Research, Vol. 16, 169-177.
- Mary, J. J. (2024a): Online career-building for a trauma survivor experiencing career-choice ambivalence. South African Journal of Higher Education, 38(2), 1-23.
- Mary, J.G. (2024b): A career-building counseling intervention to enhance a sense of mission in a disadvantaged Black woman. British Journal of Guidance and Counselling, 1-24.
- Matina, S.S. (2025): Beyond the Smile: The Vulnerability and Emotional Labor of Undocumented Zimbabwean Migrants in the Hospitality Sector. Journal of Social Science, 5, 173.
- Mihelich, K., Zoban, N., and Mirkos, A. (2024): I feel the need—the need for speed! Unreasonable tasks, a fast pace of work, psychological detachment, and emotional exhaustion. Journal of Organizational Effectiveness, 11(1), 162-177.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996): The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), 986–1010.
- Nor, Siti Balqis & Amirah, Siti & Idris, Mohd Awang. (2023): Counsellors' Emotions at Work: What Can We Learn from Their Experiences?. Britannica Journal of Social Sciences and Humanities 31. 139-159.
- Ollie Kramer, Hélène Piouchat, Loris Grandjean, Jean-Nicolas Depland, and Antonio Pascual León, (2023): Change in emotional processing in everyday life: its relationship to self-esteem during the session. Quarterly Journal of Counseling Psychology. Vol. 36 - No. 2.
- Polletta, F., & Tufail, Z. (2016): Helping without caring: Role definition and the genderstratified effects of emotional labor in debt settlement firms. Work and Occupations, 43(4), 401–433.

- Pearson, M., and Nastasio, J. (2025): Justifying, concealing, or acknowledging privilege: How affluent teens engage in emotional work to legitimize privilege. Emotions and Society, 7(3), 349-365.
- Robert& Julie ,(2022) :Counselling as a calling: Meaning in life and perceived self-competence in counselling students.Counselling and Psychotherapy Research / Volume 22, Issue 1/ p. 219-224.
- Shu L.J. (2007): A study on the emotional curve of the tour guide and the degree of tourist satisfaction. Journal of the Guilin Institute of Tourism; 3:419-22.
- Shu, Shi Tracy, Cao, Cheng, and Huo, Yuanyuan. (2020): Factors leading to emotional work and its outcomes in the hospitality and tourism sector: a meta-analysis. Tourism Management, 79. 10.1016.
- Sharapova, A.V. (2025): Perfectionism in the workplace: Results and arguments of empirical research. Journal of Modern Foreign Psychology, 14(1), 122-130.
- Sommerfeldt, Erich J. & Kent, Michael L.(2020), "Public relations as "dirty work": Disconfirmation, cognitive dissonance, and emotional labor among public relations professors", Public Relations Review, 46, PP. 1-9.
- Stan Steindlau,Tobin Bellew, Alison Dixon, and James N. Kirby(2023) : perspectives on working with empathic fears ,blocks ,and resistances in compassion-focused therapy ,Counseling and psychotherapy Research.Volume 23,lssue3,p850-863.
- Sudimba, P.J. and Panwar, N. (2025): An exploratory study of emotional work among therapists and counselors in India. Journal of Psychotherapy and Counseling Research, 25.
- Teoh MW, Wang Y, Kwek A. (2019) : Dealing with emotional stress in high-pressure hotel work environments. Journal of Hospitality Market Management; 28(8): 883-904.
- Trotta, Camelia. (2012): Emotional work strategies employed by school psychologists. Procidia - Social and Behavioral Sciences. 33. 796-800.
- Totterdale, B., and Holman, D. (2003): Regulating emotions in customer service roles: Testing a model of emotional action. Journal of Occupational Health Psychology, 8, 55-73.
- Van Trost, D.M.M. (2022): Emotional Action. In the Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements (ed. D.A. Snow, D. Porta, B. Clandermans, and D. McAdam).
- Wei Huafei, Liu Xinshen, and Li Yanlu. (2018): The impact of effective leadership on employee innovation performance The role of employee emotional state and perceived organizational support [J]. Northeast Agricultural University Journal (Social Science Edition), 16(1): 12-20.
- Ye, M., & Chen, Y. (2015): A literature review on teachers' emotional labor. Creative Education, 6(20), 2232–2240.
- Yin, Huang, and Chen, H. Yin, S. Huang, and Chen, J. (2019): The relationship between teachers' emotional effort, job burnout, and job satisfaction: a comprehensive analytical review. Journal of Educational Research Review, 28.
- Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X.Y., Kai, X., & Fan, F. (2023): How emotional work affects the mental health of hotel staff: a longitudinal study. Department of Tourism, 94, 104631.
- Zimbilas, M. (2023): "Political anger, emotional injustice, and civic education." Journal of Philosophy of Education 57 (6): 1176-1192.

مقياس العمل العاطفي لدى المرشدين التربويين بصيغته النهائية

عزيزي المرشد.... المحترم

عزيزتي المرشدة.... المحترمة

تحية طيبة ....

تسعى الباحثة لا أجراء دراسة علمية, لذا تتمنى معاونتكم في الإجابة عن فقرات المقياس المرفق طياً بكل دقة وصراحة, وذلك بعد قراءة كل فقرة ووضع علامة (✓) أمام كل فقرة وتحت البديل الذي تراه ينطبق عليك أكثر من غيره, علماً أن فقرات المقياس تتناول جوانب عامة من السلوك في الحياة العامة والمهنية, ولا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة.

ونؤكد بأن إجابتك تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط, لذا لا داعي لذكر الاسم, وأرجو أن لا تترك أية فقرة دون إجابة.

مع جزيل الشكر والتقدير

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الباحثة :

جوان خسرو جوامير

ت	الفقرات	تنطبق عليَ دائماً	تنطبق عليَ غالباً	تنطبق عليَ أحياناً	تنطبق عليَ نادراً	لا تنطبق عليَ
1	وظيفتي جعلتني أشعر بالسعادة.					
2	أعمل على تنمية المشاعر بداخلي التي أحتاج في عملي الارشادي.					
3	دعمت نفسي في المواقف المؤلمة عاطفياً.					
4	اظهر للأخرين مشاعر مختلفة عما أشعر به في داخلي.					
5	أستمتع حقاً بالاهتمام بالآخرين.					
6	أشعر بالاستنزاف العاطفي في عملي.					
7	أجيد توقع مشاعر الآخرين.					
8	أميل إلى التأثر عاطفيًا بمشاكل أصدقائي.					
9	أحب أن أكون سنداً للآخرين في أوقات الشدة.					
10	أتظاهر بالودّ لأتعامل مع الطلبة والاخرين بطريقة مناسبة.					
11	قلبي مع الأشخاص غير السعداء.					
12	أُعبّر عن مدى تقديري للطلبة، وأجعلهم يشعرون بأنهم مميزون و محل اهتمام.					
13	أشعر بالإحباط من وظيفتي.					
14	أتعرف بسهولة على مشاعري عندما أختبرها.					
15	إذا شاهدت طالباً يمر بوقت عصيب، أكون مهتمًا بهذا الطالب به.					
16	أساهم بشكل فعال في سعادة ورفاهية الآخرين.					
17	أتطوع للقيام بعمل إضافي في مجال التخصص الارشادي.					
18	أتظاهر بمزاج جيد عند التفاعل مع زملائي.					