

العمل العاطفي لدى الموظفين الجدد

م. م بلسم نجم عبدالله فرحان
الجامعة المستنصرية_ كلية الآداب_ قسم علم النفس
balsam195nj@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على: (العمل العاطفي لدى الموظفين الجدد - العمل العاطفي لدى الموظفين الجدد تبعاً للجنس (ذكور، اناث)، ووفقاً للتحصيل الدراسي (بكالوريوس، دراسات عليا) ، والفروق في العمل العاطفي للموظفين الجدد بين الجنس والتحصيل الدراسي. وتحقيقاً لأهداف البحث اعتمدت الباحثة نظرية تنظيم العاطفة (Gross,1998,p.111) في بناء مقياس البحث، إذ بلغ عدد فقرات المقياس (٢٦) فقرة، وبلغت عينة البحث (٤٠٠) موظف وموظفة، وقد اختيروا بالطريقة العشوائية، وقد بلغ معامل الثبات المقياس العمل العاطفي بطريقتي الفا كرونباخ (٠,٨٥)، والتجزئة النصفية (٠,٧٨)، وبعد جمع البيانات ومعالجتها احصائياً بواسطة الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ظهرت النتائج بالشكل الآتي: ١- ان موظفي الجدد لديهم مستوى عالي من العمل العاطفي ٢- ليس هناك فرق دال في العمل العاطفي تبعاً لمتغير الجنس (ذكور، اناث)، والتحصيل الدراسي (بكالوريوس، دراسات عليا)، و ليس هناك تفاعل دال بين متغيري (الجنس والتخصص) وفي ضوء نتائج البحث تم تثبيت عدد من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: العمل العاطفي للموظفين الجدد، الكفاءة، العاطفة.

Emotional Labor of New Employees

A.L. Balsam Najm Abdulla Farhan

Al-Mustansiriyah University — College of Arts — Department of Psychology

balsam195nj@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

This study aims to identify: (emotional labor among new employees — emotional labor among new employees according to gender (males, females), and according to educational attainment (bachelor's, postgraduate studies), and the differences in emotional labor among new employees between gender and educational attainment). In order to achieve the objectives of the study, the researcher adopted the emotion regulation theory (Gross, 1998, p. 111) in building the research scale. The number of scale items was (26) items. The research sample consisted of (400) male and female employees, selected using the random method. The reliability coefficient of the emotional labor scale was calculated using Cronbach's alpha (0.85) and split-half reliability (0.78). After collecting the data and processing it statistically using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), the results appeared as follows: 1- The new employees have a high level of emotional labor. 2- There is no statistically significant difference in emotional labor according to the gender variable (males, females), and educational attainment (bachelor's, postgraduate studies), and there is no statistically significant interaction between the two variables (gender and specialization). In light of the results of the study, a number of recommendations and suggestions were established.

Keywords: Emotional labor of new employees, competence, emotion

أولاً: مشكلة البحث

قد تتطلب الكثير من المهن التي تنطوي على تفاعلات مكثفة بين الموظفين والمراجعين كيفية إدارة مشاعرهم، بحيث يجب عليهم الالتزام بقواعد محددة إثناء التعامل والتفاعل مع الآخرين وذلك لزيادة رضا المراجعين وضمان جودة الخدمة، وأشار كيم Kim (2008)، بأن الموظفين قد يظهرون مشاعر مبتهجة وودية عند التعامل والتفاعل مع الآخرين، بالإضافة إلى التحكم في المشاعر في العمل من خلال حركات الوجه والجسم وهذا يعد عملاً عاطفياً. (Lam and Chen, 2012, p3) وفي الوقت الحالي يعد الموظفين الجدد هم نقطة الاتصال الأولى التي يمتلكها المراجعين مع المؤسسة التي يعدون أمراً أساسياً للعديد من المهن. يسعى الباحثين باستمرار إلى فهم عملية العمل العاطفي أذ اقترح البعض انه يتكون من ثلاث مكونات (Grandey and Gabriel, 2015)، المتطلبات العاطفية والتنظيم العاطفي والأداء العاطفي، تتضمن المتطلبات العاطفية عادة الهدف التكاملي المتمثل في إظهار العروض الايجابية وإخفاء العروض السلبية (على الرغم من انه بالنسبة لبعض المهن مثل المعلمين)، قد تنطوي هذه المتطلبات العاطفية على عروض سلبية أو محايدة (Schutz and Lee, 2014) يشير التنظيم العاطفي إلى الجهد المبذول من قبل الموظفين للامتثال للمتطلبات الاجتماعية والعاطفية للوظيفة، أخيراً يعني الأداء العاطفي تعبيرات ملحوظة عن العمل العاطفي، وجدت دراسة (Pugh, 2001) إن الأداء العاطفي لا علاقة له بالحالات المزاجية للموظفين مما يدعم فكرة إن هذه العروض كانت إستراتيجية وليست تعبيرات فعلية عن المشاعر (Lu, at al, 2019, pp.1-2).

وقد أشارت العديد من الدراسات والبحوث العلمية إن هناك ارتباط بين الآثار السلبية على الصحة والعمل العاطفي حيث معظم الدراسات وجدت إن العمل العاطفي المستمر طويل الأمد قد يؤدي إلى الإضرار بالصحة الجسدية والعقلية (Rafaeli and Sutton, 1987) كما بينت دراسة (Grandey, 2000) إن العمل الذي يتطلب درجة عالية من العمل العاطفي يمكن إن يستهلك الموارد العاطفية للموظفين (Ying Lai at al, 2020, p120)

وفي دراسة أجراها (Dawn Carlson et al, 2012)، كان هدفها التعرف على ردود الفعل العاطفية الثانوية لتجربة الإشراف التعسفي من خلال استخدام العمل العاطفي في الاستجابة للإساءة، حيث يمكن ان تؤدي تجربة الإساءة إلى تغيير في كيفية رؤية المرؤوسين لأنفسهم مع فقدان مؤقت لتقدير الذات (Burton and Hoobler, 2006) كما تشير الأبحاث السابقة قد يخطر المرؤوسين الذين تعرضوا لسوء المعاملة في اعمال عدوانية من خلال إخراج إحباطهم على أولئك الموجودين في المنزل بدلاً من المشرف المسيء (Hoobler & Brass, 2006)، بسبب عدم المساواة في المنصب والسلطة والأعراف الاجتماعية حول التعبير العاطفي في مكان العمل، وبالتالي يشعر المرؤوسين بعدم الراحة او انه من غير المناسب التعبير عن مشاعرهم الصادقة تجاه مشرفهم بعد مواجهة مسيئة لانهم يخشون انتقام المشرف اذا عبروا عن غضبهم او استيائهم من الوظيفة بدلاً من ذلك فانهم يلجأون الى التمثيل السطحي وبالتالي يخفون مشاعرهم الحقيقية حول الموقف وأشاروا ايضاً ان الموظفين غالباً ما يلجأون الى قمع المشاعر السلبية في الوظيفة مما قد يؤدي الى عواقب متدهورة اذ قد يجبر قواعد العرض التنظيمي في مكان العمل الموظفين الى اخفاء رد فعلهم العاطفي الحقيقي تجاه قائدهم المسيء وذلك للحفاظ على مشاعر محايدة او سعيدة تكون اكثر ملائمة واحترافية، مما يؤدي الى نتائج سلبية بما في ذلك انخفاض جودة الحياة العملية والرضا الوظيفي والصحة. (Carlson & Ferguson at al, 2012, p.856)

وفي دراسة اجراها (Grandey, 2000) اشار وهذا ما أشار إليه (Green and Weiss, 2008)، انه يمكن للموظفين استعادة تأثيرهم الايجابي الأساسي من خلال توفير المنظمة لهم فترات للراحة بين التفاعلات وذلك لاستعادة الموارد المفقودة، بالإضافة إلى انه يمكن إنشاء فترات زمنية يمكن للموظفين من خلالها الاستفادة من الدعم الاجتماعي من خلال معالجة التصادم والمواجهات العسيرة مع زملاء العمل، ففي دراسة (Beal and Trougakos, 2013)، بين إن التجارب السلبية القوية مثل تلك الناتجة عن التعرض للفظاظة يمكن ان تعزز استجابات التأقلم السلبية مثل الاجترار الذي يمكن ان يخلق حلقة مفرغة من التأثير السلبي وللتخلص من ذلك يمكن تشجيع الموظفين على التفكير في الجوانب الايجابية

لتعزيز الموارد النفسية كحاجز ضد الفظاظلة المستقبلية اذ يؤدي تشجيع الافراد على التركيز على الأشياء الجيدة إلى زيادة المشاعر الايجابية وهذا ما توصل إليه أيضا (Seligman, Steen, Park & Peterson,2005)، ان جعل الموظفين يركزون على التفاعلات الناجحة يمكن ان يزيد من الحالات العاطفية الايجابية.

الى ان ادارة المشاعر تزيد من الاستثارة الفسيولوجية مما قد يدفع الافراد الى الانسحاب من عملهم والاستقالة في النهاية.

(Diefendorff & Dahling,2009,p.152)

واوضحت دراسته (Joo and Rhie,2017) انة نتيجة للشدة العاطفية العالية يمكن ان يكونوا الموظفين عرضه للاصابة للاكتئاب وفي دراسة اخرى ل (Jeung DY, Lee HO, Chung WG, et al,2017) توصلت ان العمل العاطفي الذي يتم انفاقه في قمع المشاعر في مكان العمل يمكن ان يؤدي في النهاية الى اضطرابات في انماط النوم، فضلا عن الميول الانتحارية التي تضرب بجذورها في الاكتئاب ومشاكل الفلق، وفي دراسة اجراها (Cho, Kim, Jung, Chung,2017) توصلت الى ان العمل العاطفي احد العوامل الرئيسية التي زادت من فرص الاصابة بالاكتئاب لدى العاملين بالمبيعات.

(Aung & Tewogbola,2019,p.271).

وانطلاقا مما تقدم فان مشكلة البحث الحالي تحدد في الإجابة على التساؤل الآتي:-

هل يتصف الموظفون الجدد بالعمل العاطفي؟ وهل يختلف العمل العاطفي لدى الموظفين، تبعا لمتغير الجنس؟

أهمية البحث

ازدادت أهمية العمل العاطفي من خلال التطورات الحاصلة في مجال العمل وفي المحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي عموما، يشير غافين بوينتر (Gavin Poynter) إلى ان العديد من العوامل التي أسهمت في بروز العواطف كأهم ظاهرة في ميدان العمل، خاصة مع مطلع الألفية الجديدة، ومنها ارتباط التوجه نحو العمل العاطفي بالتطورات الحاصلة في السياق السياسي والثقافي التي أصبحت تعي التعبير عن العواطف كمجموعه من القيم الجديدة والمتطورة. وأيضاً توسع قطاع الرعاية الاجتماعية والصحية في الاقتصاديات المتقدمة، وتزايد الاهتمام بالفئات الهشة من المجتمع كالأطفال والمسنين.

(Poynter, op cit, p.250)

إذ من المرجح ان يكون العمل العاطفي شائعا بين معظم الموظفين في العديد من المجالات المهنية وليس فقط تلك التي تتطلب خدمات مع الآخرين. وهذا ما أشار إليه كل من موريس وفيلدمان (Morris and Feldman) بان أهمية العمل العاطفي قد تم الاعتراف بها في مجموعته متنوعة من المهن (Jeung et al,2018,p.187) وقد بينت هوجيل العمل العاطفي (Hochschild,1983) يتمثل بإدارة المشاعر من اجل خلق تعابير وجهيه وجسمية يمكن ملاحظتها من قبل الآخرين

ويمكن ان يعزى الاهتمام المتزايد مؤخرا بالعواطف جزئيا إلى الرؤية الجديدة حول "إدراك العواطف، واستخدام العواطف لتسهيل التفكير، وفهم العواطف وإدارتها (Lopes et al,2004,p. 1019) إذ تتكون المؤسسات من الموظفين والمدراء والرؤساء والمراجعين وغيرهم ناهيك عن العلاقات العادية أو الخاصة مع الموظفين الآخرين وبالتالي ينخرط الموظفون في تفاعل ديناميكي في بيئة اجتماعية غنية بالخبرة مما قد يتركهم بمشاعر مختلفة على أساس يومي لان السياقات الاجتماعية الديناميكية يمكن ان تشكل الاستجابات العاطفية الضمنية والصريحة بسبب العلاقة بين المتفاعلين والبيئة المحيطة (Moore, Lucas & Parkinson,2011)، وبالتالي تعتبر إدارة هذه المشاعر مهمة شاقه ولكنها ضرورية ويمكن قد يؤدي الانجاز الناجح لهذه المهمة إلى تطوير نفوذ يمكن من خلاله إدارة سلوك الموظفين بفعالية إي الرضا الوظيفي الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بالتحفيز (Dahler & Larsen,2017)، بالاضافه إلى العوامل النفسية والديموغرافية التي تتأثر بالعوامل البيئية للمؤسسة.

(Toprak and Savas,2020,p.5).

(Morris and Feldman,1996) الجهد والتخطيط والتحكم اللازم للتعبير عن المشاعر المرغوبة إثناء التعامل بين الأشخاص في العمل. (Ashforth and Humphrey,1993)

الفعل الذي ينتج عنه إظهار أو عرض المشاعر المناسبة للزبون ، وذلك مع تحقيق الهدف وهو الاندماج في الانطباع الذي تريده المنظمة .

إما دراسة (Begenirbas & Caliskan,2014)، التي تم أجراها على 403 موظفا يعملون في القطاع الخاص في أنقرة استنتجت هذه الدراسة إن هناك علاقة ايجابية وهامة بين الأداء الوظيفي والتمثيل العميق والحقيقي للعمل العاطفي.

(Sonmez,2021,p.6-7)

وأوضح (Huang et al.,2019) بأنه تحكم الفرد الشخصي في عواطفه للسيطرة في تعابير الوجه والحركات الجسدية التي يمكن ان يراها الاخرون.

وأشارت دراسة (Neslihan,2021)، التي تم أجراها على 400 موظف يعملون في 16 شركة فندقية من فئة الخمس النجوم تعمل في انطاليا كشفت الدراسة إن هناك علاقة ايجابية بين العمل العاطفي ورأس المال النفسي والتي تتمثل بالكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل والمرونة.

بينما أشار (Ashforth & Tomiuk,2000)، إن مشاعر الموظفين الحقيقة قد لا تتوافق مع أدوارهم حيث قد يكونون مبسمين لكن داخليا قد يكون لديهم مشاعر مختلفة وبالتالي فانه قد يؤدي إلى التنافر العاطفي ويؤدي التنافر العاطفي إلى انخفاض الرضا الوظيفي (Morris & Feldman,1996)، وأيضا لا يمكن تجنب التناقض بين الأفكار الداخلية والإحداث الخارجية مما يؤدي الى التوتر والقلق (Hochschild,1983).

بينت دراسة (Bayrakci & Gultekin,2021)، إلى إن هناك علاقة ايجابية بين العمل العاطفي والالتزام التنظيمي حيث أشارت إلى إن إظهار الموظفين لمشاعرهم الحقيقية ونقل مشاعرهم السلبية ويكونون أكثر شفافية يصبحون أكثر التزاما بالمؤسسة وبينما أشارت دراسة (Buyukbe and Aslan,2019; Han et al,2018)، إن هناك علاقة سلبية بينهما، بينما أشارت دراسة أخرى فسرت العلاقة بينهما من حيث الإبعاد إن التمثيل العميق يرتبط بشكل ايجابي بالالتزام والتصرف السطحي له تأثير سلبي على الالتزام. (Gultekin et al,2021,p.7).

وجدت دراسة (Pan, Hui Liu and Chih Liu,2019)، بالتعرف على مستوى العمل العاطفي لدى الممرضات في تايوان، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى إن العمل العاطفي لعينة الدراسة مرتفع بدرجة عالية، تتوافق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Lee and Hsien,2013)، ودراسة (Yang and Chang,2008) التي وجدت إن الممرضات يتمتعن بمستوى عال من العمل العاطفي حيث يطلب من الممرضات الحفاظ على موقف ودي وعاطفة ايجابية لتوفير نوعية جيدة من الرعاية خلال فترة عمل الرعاية التمريضية وأظهرت هذه الدراسة أيضا إن الممرضات ذوات سنوات الخدمة الأطول ومؤهل علمي عالي كان لديهن عمل عاطفي عالي. (Pan ,Hui Liu and Chih Lin,2019,p.4).

أهداف البحث

ويستهدف البحث الحالي التعرف على :

- 1- العمل العاطفي لدى الموظفي الجدد
- 2- الفروق في العمل العاطفي وفقا لمتغيري الجنس (ذكور- اناث)، والتحصيل الدراسي (بكالوريوس _شهاده عليا) ، والفروق في العمل العاطفي لموظفي الجدد وفقا للتحصيل الدراسي والجنس

حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بالموظفين الجدد في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، ولكلا الجنسين (ذكور- اناث)، للعام 2025 .

تحديد المصطلحات

العمل العاطفي (Emotional Labor)

1-عرفة (Man and Zerb, 2000)

هو شكل من إشكال التنظيم العاطفي حيث يتوقع من العمال إظهار بعض المشاعر كجزء من وظيفتهم ، وتعزيز الأهداف التنظيمية.

2- يعرفه (Brotheridge and Lee,2002)

إدارة العواطف والتعبيرات العاطفية لتكون متسقة مع التوقعات حول التعبير الانفعالي المناسب الموجود داخل المهنة.

وقد تبنت الباحثة تعريف (Brotheridge and Lee,2002) للعمل العاطفي، كون هذا التعريف ينسجم مع الاطار النظري للبحث.

إما التعريف الإجرائي للعمل العاطفي:

هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب على الأداة المستعملة في البحث الحالي لقياس العمل العاطفي لدي موظفي الجدد.

الفصل الثاني

الإطار النظري

العمل العاطفي

كان ينظر سابقا إلى مكان العمل على انه بيئة عقلانية وتم تجاهل موضوع العواطف كأحد التفسيرات للمشاكل التي تحيط بمكان العمل ولكن هذه النظرة تم إسقاطها من قبل الباحثين وعلى وجه التحديد بدا الباحثون باكتشاف أهمية الدور الذي تلعبه إدارة الموظفين لعواطفهم في تحسين نتائج العمل ، حيث يمكن تصنيف الوظائف على أساس درجة العمل البدني والعقلي والعاطفي الذي تتطلبه وكل وظيفة قواعدها المميزة فيما يتعلق بقمع العواطف والتعبير عنها يمكن استخلاص هذه التوقعات من مصادر ثقافية ومهنية شخصية (Jones,Best,1995;Ekman & Friesen,1975)، وتبرز أهمية إظهار الود والابتسامة في الأعمال التي تمتاز بالاتصال العالي على سبيل المثال اننا نتوقع من موظفو المبيعات ان يكونوا ودودين ولطفاء ومن جامعي الضرائب ان يكونوا جادين ومتشككين الى حد ما اذ لكل مكان عمل معايير الخاصة سواء كانت صريحة أو ضمنية فيما يتعلق بطبيعة وشدة المشاعر التي يجب التعبير عنها.

(Brotheridge, 2006,p.298)

نظرية تنظيم العاطفة (EMOTIMONAL REGULATION THEORY)

(جيمس جروس)

ظهر مجال تنظيم العواطف في منتصف التسعينات، وقد اكتسب القوة منذ ذلك الحين (Gross,1998,p.111)، ويقوم على فكرة ان الناس يفضلون الانفعالات السارة على غير السارة وينظمونها وفقا لذلك^١ (Gross & Thompson,2006,p.6) إذ ينظر الآن إلى تنظيم العاطفة على أنه موضوع مهم في علم النفس كما يتضح أهميتها في غيرها من الموضوعات مثل علم الأحياء، والمعرفي، والتنمية، والاجتماعي، والتنظيم الصناعي، والسريري، والصحة (Gross,2015,p.1)

تنشأ المشاعر عندما يكون هناك بعض الأحداث المهمة بالنسبة لنا على المحك، وفي بعض الأحيان تنطلق المشاعر بشكل تلقائي كما هو الحال عندما نرتد خوفا من ثعبان (ledoux,1995) وفي أوقات أخرى لا تظهر المشاعر إلا بعد تحليل كبير للمعنى مثلا عندما نسمع تعليق مقل من شأننا من احد الزملاء، (frijda,1986) وفي كلتا الحالتين تستدعي العواطف مجموعة منسقة من الاستجابات السلوكية والتجريبية والفسولوجية التي تؤثر معا على كيفية استجابتنا للتحديات والفرص المتوقعة. غالبا ما تتوافق استجاباتنا العاطفية بشكل جيد مع متطلبات ظروف حياتنا المختلفة. (Gross,2002,p.281)

إذ يشير تنظيم العاطفة إلى العمليات التي يقوم الأفراد من خلالها بتعديل مكون واحد أو أكثر من مكونات الاستجابة العاطفية ، وبالتالي يمكن ان يعمل تنظيم العاطفة في التأثير على النوع (أي نوع المشاعر التي يمتلكها المرء)، والشدة (أي مدى شدة العاطفة)، والدورة الزمنية (أي متى تبدأ العاطفة ومدى استمرارها)، وكيف يتم التعبير عنها بشكل مناسب، قد يكون هذا التنظيم تلقائي أو غير تلقائي، بشكل واعٍ أو غير واعٍ (موس وآخرون، ٢٠٠٦). إذ يحدث في كل مرة يقوم فيها المرء (بوعي أو بغير وعي) بتنشيط الهدف للتأثير على عملية توليد العاطفة.

(Sarrionandia, Mikolajczak & Gross,2015,P.1)

كما تحتوي العواطف على مكونات متعددة، تتكون من مجموعة متماسكة الى حد ما من الاستجابات السلوكية والفسولوجية (أي ايجابية أو سلبية) المصحوبة بأفكار ومشاعر محددة (Cacioppo,Berntson,&Klein,1992; Frijda,2006; Mauss,

(Levenson, McCarter, Wilhelm, & Gross, 2005). ونظرا لان تنظيم العواطف يعمل على عواطف الاشخاص، فانه يترتب على ذلك إن تأثيراته يمكن ملاحظته على جميع أنماط الاستجابات العاطفية، بما في ذلك السلوك والأفكار والمشاعر لديهم. (Koole, 2009, p.7) وفقا ل(جروس) لا تحتاج العواطف إلى التنظيم أو التعديل طوال الوقت ولكن فقط عندما تتداخل مع السلوكيات أو الأهداف المرغوبة. (kusev, 2018)

وترى كل من بيروني، وآخرون - (Perrone, McGovern, Simon-Dack, Bedune, Williams & Esche, 2015)، ان تنظيم الانفعالات مجموعة العمليات الداخلية والخارجية المسؤولة عن مراقبة وتقويم وتعديل الاستجابات الانفعالية ذات الطبيعة القوية واللحظية سعيا من الفرد لتحقيق اهدافه الذاتية. فالانفعالات العامة تسعى لتحقيق اهدافه الذاتية ولتحقيق عدة أهداف، أهمها: توجيه الوظائف السلوكية الكيفية، والتوافق مع المشكلات الاجتماعية، ونقل المعلومات حول أفكار ومشاعر وأهداف الأفراد الآخرين.

ومعرفة الفرد لاستراتيجيات تنظيم الانفعالات يساعد في توجيه عمليات التفاعل الاجتماعي مع الآخرين ومقدرة الفرد على ضبط وتنظيم الكلمات التي يستخدمها عندما يكون غاضبا عامل يساعد في المحافظة على العلاقات الاجتماعية مع الأصدقاء وأفراد الأسرة وزملاء العمل (Lopes, Nezlek, Extremera, Hertel, Fernandez- Berrocal & Schutz, 2011). ويشير جروس وجون (Gross & Jhon, 2003)، إلى إن المقدرة على تنظيم الانفعالات التي تظهر من خلال إعادة تكوين الموقف الاجتماعي في العقل بشكل ايجابي، وعكس هذا الموقف المتخيل على سلوك الفرد يساعد في تقديم استجابات انفعالية جيدة وإيجابية، تنعكس على الصحة النفسية للأفراد. وقد يصف جروس ثلاث سمات أساسية للعواطف:

١_ أهمية الصلة: تظهر المشاعر عندما يواجه الفرد موقفا يعتقد أنه وثيق الصلة بأهدافه الشخصية، يشير جروس هنا إلى مفهوم "الهدف" بالمعنى الواسع للكلمة، يمكن ان تكون الأهداف دائمة أو متغيرة، واعية أو غير واعية، بسيطة أو معقدة، المهم في هذه الميزة هو أنها ليست الهدف أو الموقف نفسه، ولكن يقصد بها معنى الموقف بالنسبة لأهداف الفرد هو الذي يثير المشاعر، عندما يتغير هذا المعنى تتغير المشاعر أيضا.

٢_ ظاهرة الهيئة الكاملة: العواطف تكون ظاهرة للعيان حيث يكون لها تأثير على التغيير في التجربة الذاتية للفرد وعلى سلوكه، مما تجعل الأفراد يشعرون بشيء ما، لكنها في الوقت نفسه تخلق دوافع للمرء للتصرف بطريقة معينة.

٣_ الاختيار: نادرا ما تكون التغيرات المرتبطة بالعاطفة إلزامية، يؤكد جروس إن العواطف لها طابع حتمي معين، ويمكنها مقاطعة نشاطنا الحالي وإجبار نفسها على وعينا. ومع ذلك يقول جروس ان هناك المزيد من الاستجابات الاجتماعية التي يجب إن تتنافس معها العواطف. يتفق جروس مع وجهه نظر جيمس (James, 1884)، الذي يتعامل مع العواطف على أنها ميول استجابيه، والتي يمكن تنظيمها بعدة طرق. يشدد جروس على إن هذه الميزة الثالثة للعاطفة هي الأكثر أهمية عند التفكير في تنظيم المشاعر، لان هذه الميزة هي التي تجعل تنظيم المشاعر ممكنا. (Oostveen, 2017, p.30)

يشير Gross في نموذج إن التحكم بالعواطف يكون في شكلين، الشكل الأول وهو ما يدعى "التعديل المسبق للعواطف (antecedent – focused)"، حيث يستطيع الفرد إن ينظم عواطفه بشكل مسبق، إما الشكل الثاني وهو ما يدعى "تعديل الاستجابة (response – focused)"، حيث يستطيع الفرد إن يضبط الإشارات الفسيولوجية والسلوكية لعواطفه (جروس، ١٩٩٨، ص ٢٨٥)، بدلا من تعديل الموقف أو تصور الموقف، يتلاعب الفرد بالتعبير العاطفي عن رد فعله تجاه الموقف. (grandy, 1998)

يعمل الموظفون على إظهار العواطف التي لا يشعرون بها بالاضافة إلى قمع العواطف والأحاسيس الحقيقية لذلك فان تقنية تعديل الاستجابة تقوم على تعديل التعبيرات الخارجية وليس العواطف والأحاسيس الداخلية، ويعتبر كبت التعبير (Expressive Suppression) احد أهم الإشكالات المستخدمة لتعديل الاستجابة، والذي يشير إلى تقليل سلوك التعبير عن الانفعالات الجارية أو إخفاء العلامات والإشارات للتعبير الانفعالي، وفي الغالب يكون الغاية من هذه الاستجابة هي المسيرة الاجتماعية والخضوع لأوامر

الجماعة أو الانصياع للموقف (Gross,2002,p.9)ت، مثل محاولتنا لإخفاء الغضب الذي نشعر به تجاه رئيسنا في العمل، أو إن يقوم الموظف مثلاً إلى إظهار الابتسامة على وجهه (ضبط بالقوة) أو ممكن إن يعمل الموظف على وضع ما يسمى قناع من التعاطف مع المراجع الذي يتصرف بطريقة غير حضارية أو غير مناسبة لكي يحافظ على لطافته إمام المراجعين (تزيف العواطف المعروضة). (Oostveen,2017,pp.34_35).

يتوافق تنظيم العاطفة الذي يركز على الاستجابة مع عملية التمثيل السطحي للعمل العاطفي، يمكن للموظفة إظهار ابتسامة على وجهها على الرغم من أنها تشعر بالكآبة "تعديل الشدة" أو قد ترتدي قناعاً تعاطفياً من أجل البقاء مهذبة مع عميل مزعج "زيف العرض". وفي دراسة تجريبية أجراها "Grandey" عبر الموظفين عن مثل هذه التجارب في وظائفهم "بأنهم كان عليهم إن يكونوا متقبلين للغاية ومتعاطفين مع عميل لم يعجبهم على الإطلاق" أو "أنهم كانوا قلقين بشأن مسألة شخصية، ولكن كان عليهم إن يتصرفوا بشكل مناسب مع الأفراد الآخرين". (جراندي، ١٩٩٨)، كما تم العثور على عمليات تركز على الاستجابة في الدراسات الوصفية للعاملين في الخدمة في إدارة المشاعر حيث يعمل الموظفون على إظهار عاطفة أكثر مما يشعرون بها، أو لقمع المشاعر الحقيقية وإظهار تعبير مقبول. (grandy,1998)

إما المفهوم الثاني للعمل العاطفي هو التمثيل العميق الذي يركز على الشعور بالرضا وإثارة المشاعر الايجابية في العمل، إذ أشار احد الموظفين في دراسة تجريبية أجراها "Grandey" أحيانا يجب إن أغير مزاجي وأعزز طاقتي للتدريس وإن اكون ايجابي" (جراندي، ١٩٩٨).

أكد جروس أنه يمكن للناس تقليل وزيادة المشاعر الايجابية والسلبية، وغالباً ما يرتبط تنظيم المشاعر بتقليل حدة المشاعر السلبية أو زيادة حدة المشاعر الايجابية. وفقاً لجروس، فإن هذا الرأي مبسط للغاية إذ يمكن غالباً إن يحدث أيضاً إن يحاول الناس زيادة مشاعرهم السلبية أو تقليل مشاعرهم الايجابية (Gross,2002)، يحدث هذا في المواقف التي فيها مرغوبة اجتماعيه أو من أجل تحقيق هدف. (Oostveen,2017,p.31)

الفصل الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

لتحقيق أهداف البحث، قام الباحثان بتحديد منهجية البحث ومجتمعه، واختيار العينة الممثلة له، وإعداد أداة لقياس متغير بحثهم، فقد أخذ الباحثان في الحسبان في بناء مقياس بحثهم أن يكون متلائم مع مجتمع البحث، ومستوفية للشروط العلمية والموضوعية التي ينبغي توافرها في المقياس النفسي، وقد اعتمد الباحثان في بحثهم الحالي على المنهج الوصفي الارتباطي لكونه منهجاً مناسباً في التعرف على العلاقة وقوتها بين متغيرين أو أكثر عبر استعمال وسائل إحصائية ارتباطية وكذلك يمتاز هذا المنهج بأنه لا يقف على وصف الظاهرة فقط، بل يمكن عن طريقه تحليل وتفسير النتائج التي يتوصل إليها الباحث، وذلك من أجل الوصول إلى تعميمات ذات معنى تزيد من معرفتنا عن المشكلة البحثية قيد الدراسة (Lamar, 2000, p.1)

كما قام الباحثان في تحديد مجتمع البحث الحالي بموظفين التعليم العالي والبحث العلمي وللعام الدراسي (٢٠٢٤-٢٠٢٥) موزعين على وفق متغير نوع الجنس ذكور، إناث، والتحصيل الدراسي (بكالوريوس، شهادات عليا)، ومن أجل إتمام إجراءات إعداد مقياس البحث، قام الباحثان بتطبيق المقياس على عينة بلغت (٤٠٠) موظف وموظفة من الجامعات العراقية، تم تطبيق المقياس عليهم إلكترونياً لسهولة التواصل معهم.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث الحالي تطلب توافر أداة لقياس متغير "العمل العاطفي"، قام الباحثان ببناء مقياس "العمل العاطفي" ذا وجدا مقياس واحد (١) (Brotheridge and loo,2003)، والذي تكون من (١٧) فقرة لا تناسب عينة البحث والمجتمع العراقي، لذا اتجه الباحثان لبناء مقياس "العمل العاطفي" الذي تكون من (٣٠) فقرة، ذات اتجاه ايجابي"، وكان ازاء كل فقرة بدائل خماسية وهي تنطبق على دائماً، تنطبق على غالباً، تنطبق على احياناً، تنطبق على نادراً، لا تنطبق علي ابدأ)، تتدرج (١-٥) وجميعها ذات اتجاه ايجابي.

وبعد ذلك تم التحقق من صلاحية فقرات المقياس، إذ يؤكد (Ebel, 1972) إلى أن أفضل وسيلة للتحقق من ذلك هو أن يقوم عدد من المحكمين المختصين بتقدير مدى اكتساب محتوى الفقرات للخاصية المراد قياسها (Ebel, 1972, p.155)، وعلى هذا الأساس قام الباحثان بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال النفسي لبيان آرائهم حول مدى صلاحية فقرات المقياس، وتعليماته، وبدائل الاستجابة، وأوزانها، وتعديل ما يروونه مناسباً، أو حذف ما هو غير مناسب، وبعد جمع آراء المحكمين المختصين حصلت جميع الفقرات على موافقتهم ما عدا الفقرات (١٦، ٤، ٢٢، ٩) فأصبح مقياس العمل العاطفي يتكون من (٢٦) فقرة، وقام المختصون بتعديل بعض الفقرات لغوياً، وقد أخذ الباحثان بجميع التعديلات التي طلبها السادة المحكمين على صياغة الفقرات.

وبعد الانتهاء من عرض الأداة على المحكمين وتطبيق الأداة بصورتها النهائية، قلم الباحثان بالإجراءات الإحصائية التحليل الفقرات، إذ بلغت عينة تحليل فقرات المقياس (٤٠٠) موظف وموظفة، والتي اختيرت بصورة عشوائية، إذ يشير (Ebel, 1972)، إلى أن هذا الإجراء يستهدف الإبقاء على الفقرات المميزة، والتحقق من مدى كفايتها في تحقيق الفروق الفردية التي تقوم عليها المقياس، أي هل أن الفقرة تمتلك قوة تمييزية أم لا؟ (Ebel, 1973, p.392)، إذ يعد أسلوب المجموعتين الطرفيتين، وعلاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس إجراءين مناسبين لاستخراج اتساق تحليل فقرات المقياس، وفي هذا السياق أشار (Lindquist, 1951) إلى أن معامل ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس، يعني أن الفقرة تقيس المفهوم ذات التي تقيسه الدرجة الكلية للمقياس. (Lindquist, 1951, 286)

والأسلوب الأول الذي طبقه الباحثان لاستخراج القوة التمييزية هو أسلوب العينتين الطرفيتين، إذ طبق الباحثان المقياس على أفراد العينة البالغ عددهم (٤٠٠) موظف وموظفة، ولإستخراج القوة التمييزية لفقرات المقياس، رتب درجات أفراد العينة من أعلى درجة كلية إلى أدنى درجة كلية، وحددت المجموعتان الطرفيتان بالدرجة الكلية وبنسبة (٢٧%) من كل مجموعة، وبلغ عدد الأفراد في كل مجموعة (١٠٨) موظف وموظفة في المجموعة العليا، و(١٠٨) موظف وموظفة في المجموعة الدنيا، واستعمل الباحثان الاختبار الثاني (t-test) لعينتين مستقلتين في حساب دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين العليا والدنيا في درجات كل فقرة من فقرات المقياس على أساس أن القيمة الثانية المحسوبة تمثل القوة التمييزية للفقرة، وجداول (١) يبين نتائج حساب القوة التمييزية لفقرات المقياس.

جدول رقم (١)

القوة التمييزية لمقياس العمل العاطفي باستعمال المجموعتين الطرفيتين

رقم الفقرة	المجموعة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الثانية المحسوبة	الدلالة
1	عليا	2.15	1.26	5.57	دالة
	دنيا	1.35	0.79		
2	عليا	4.21	1.16	7.55	دالة
	دنيا	2.91	1.37		
3	عليا	4.16	1.06	6.84	دالة
	دنيا	3.07	1.26		
4	عليا	3.25	1.28	4.93	دالة
	دنيا	2.42	1.21		
5	عليا	3.64	1.38	7.21	دالة
	دنيا	2.41	1.12		
6	عليا	3.82	1.17	8.34	دالة
	دنيا	2.44	1.27		
7	عليا	3.81	1.28	8.43	دالة
	دنيا	2.35	1.26		



دالة	11.62	1.04	4.1	عليا	8
		1.04	2.45	دنيا	
دالة	10.203	1.29	3.13	عليا	9
		0.92	1.57	دنيا	
دالة	13.26	1.16	4.01	عليا	10
		1.19	1.89	دنيا	
دالة	5.82	0.98	4.5	عليا	11
		1.23	3.62	دنيا	
دالة	9.33	1.17	3.94	عليا	12
		1.25	2.41	دنيا	
دالة	10.03	1.11	3.99	عليا	13
		1.23	2.39	دنيا	
دالة	12.08	1.25	3.02	عليا	14
		0.66	1.37	دنيا	
دالة	12.13	1.35	3.62	عليا	15
		1.03	1.64	دنيا	
دالة	9.51	1.11	4.17	عليا	16
		1.3	2.6	دنيا	
دالة	12.71	0.75	4.55	عليا	17
		1.24	2.77	دنيا	
دالة	9.46	1.25	3.64	عليا	18
		1.14	2.1	دنيا	
دالة	10.30	1.31	3.19	عليا	19
		0.96	1.57	دنيا	
دالة	12.51	1.26	4.07	عليا	20
		1.1	2.06	دنيا	
دالة	5.96	1.43	2.31	عليا	21
		0.82	1.37	دنيا	
دالة	13.56	1.04	4.06	عليا	22
		1	2.18	دنيا	
دالة	9.80	1.2	3.67	عليا	23
		1.07	2.15	دنيا	
دالة	8.20	1.18	3.96	عليا	24
		1.36	2.55	دنيا	
دالة	7.22	1.46	2.78	عليا	25
		0.98	1.56	دنيا	
دالة	10.48	1.29	3.62	عليا	26
		1.15	1.88	دنيا	

ملاحظة : عدد أفراد المجموعة العليا والدنيا (108) لكل منهما.

من الجدول اعلاه يتبين أن جميع الفقرات مميزة لان قيمها التائية المحسوبة أعلى من التائية لجدولية البالغة (1.96) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (214).

والأسلوب الثاني الذي طبقه الباحثان لاستخراج القوة التمييزية هو علاقة درجة الفقرة بدرجة المقياس الكلية، إذ اعتمد الباحثان في حساب صدق الفقرة للمقياس على معامل ارتباط (بيرسون)، إذ يعتمد أسلوب هذا التحليل على استخراج العلاقة الارتباطية بين درجات كل فقرة وبين المجموع الكلي للمقياس (Nunnally, 1978, p.262)، وأشارت (Anastasi, 1976) إلى أن ارتباط الفقرة بمحك داخلي أو خارجي مؤشر لصدقها، وحينما لا يتوفر محك خارجي مناسب فإن الدرجة الكلية للمقياس تمثل أفضل محك داخلي في حساب هذه العلاقة (Anastasi, 1976, p. 206)، علماً أن عينة صدق الفقرات تتكون من (400) استاذاً واستاذة في البحث الحالي، والجدول (٢) يبين ذلك

جدول (٢)

التحليل الإحصائي لفقرات مقياس العمل العاطفي لاستخراج معامل الارتباط باستعمال أسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية

الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
1	0.33	دالة	8	0.55	دالة	15	0.52	دالة	22	0.57	دالة
2	0.41	دالة	9	0.48	دالة	16	0.49	دالة	23	0.51	دالة
3	0.38	دالة	10	0.53	دالة	17	0.57	دالة	24	0.45	دالة
4	0.31	دالة	11	0.32	دالة	18	0.48	دالة	25	0.42	دالة

من الجدول في اعلاه يتبين ان جميعها دالة وذلك لأن قيمتها أعلى من قيمة بيرسون الجدولية البالغة (٠,٠٩٨) عند مستوى (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣٩٨).

وبعد الانتهاء من تطبيق أسلوب المجموعتين الطرفيتين، وعلاقة درجة البقرة بالدرجة الكلية للمقياس، قام الباحثان من التحقق من صدق الأداة، فالصدق (Validity) يعني تحديد درجات المقياس استناداً إلى البناء النفسي للخاصية التي يريد الباحثان قياسها، أو في ضوء مفهوم نفسي معين (Stanley et al., 1972, p. 111)، وهو المدى الذي يمكن أن يقرر بأن المقياس يقيس خاصية نفسية معينة (Cronbach, 1964, p. 120)، وقد اعتمد الباحثان في استخراج الصدق للمقياس على

١- الصدق المرتبط بالمحتوى أو الصدق الظاهري (Content-Related Validity): يشير صدق المحتوى إلى مدى تمثيل مضمون المقياس للنطاق السلوكي العام للخاصية المراد الاستدلال عليها، إذ يجب أن يكون المضمون ممثلاً تمثيلاً جيداً لنطاق المفردات التي تم تحديدها مسبقاً، ويؤكد (Ebel, 1972) إلى أن أفضل وسيلة للتحقق من ذلك هو أن يقوم عدد من المحكمين بتقدير مدى اكتساب محتوى الفقرات الخاصة المراد قياسها المظهر العام للمقياس من حيث نوع (Face) Validity ويمثل الصدق الظاهري (Ebel 1972, p.155) مفرداتها، وكيفية صياغة فقراتها، ومدى وضوحها، ودقة تعليماتها، وقد تمت الإشارة إلى هذا النوع من الصدق في موضوع صلاحية فقرات المقاييس الذي تم ذكره آنفاً.

٢- النوع الثاني هو الصدق المرتبط بإجراءات البناء (Construct-Related Procedures Validity): إذ يستخرج هذا النوع من الصدق عن طريق إيجاد العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس وذلك باستعمال معامل ارتباط بيرسون، وفي هذا السياق أشار (Lindquist, 1951) إلى أن معامل ارتباط درجة كل فقرة مع درجة المقياس الكلية يعد أحد مؤشرات صدق البناء، ومن ثم فإن ارتباط درجة البقرة بدرجة المقياس الكلية يعني أن الفقرة تقيس المفهوم ذاته الذي تقيسه الدرجة الكلية للمقياس (Lindquist, 1951, p.286)، وكذلك استخراج علاقة درجة الفقرة بدرجة المجال الذي تنتمي إليه، وعلاقة درجة المجال بدرجة المقياس الكلية، وعلاقة درجة المجال بالمجالات

الأخرى وكما موضح اعلاه بأسلوب المجموعتين الطرفيتين، وأسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس، وقد تم التحقق من هذا النوع من الصدق، وكما هو مبين في جداول (١) و (٢) التي مر ذكرهم انفا. وبعد انتهاء التحقق من صدق الأداة، قام الباحثان من التحقق من ثبات المقياس، فالثبات (Reliability) يُعرف بأنه الاتساق في مجموعة درجات المقياس الذي يفترض أن يقيس الخاصية المراد قياسها (Ebel, 1972, p.409)، وقد أشار (Kerlinger, 1973) إلى أن المقياس الثابت هو الذي يمكن الاعتماد عليه (Kerlinger, 1973, p.425)، ويوضح (Irving & Holt 1970) بأنه يمكن التحقق من ذلك في حال إذا كانت فقرات المقياس نقيس الخاصية المراد قياسها (Holt & Irving, 1970. p.٦٠)، والمقياس يغد ثابتاً إذا كانت العلاقة الارتباطية قوية بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني على العينة ذاتها (Baron, 1981, p.412)، وقام الباحثان باستخراج مؤشر الثبات لمقياس العمل العاطفي بطريقتين هما: طريقة ألفا كرونباخ للإتساق الداخلي (Alpha-Cronbach for Internal Consistency)، وطريقة التجزئة النصفية وجدول (٣) يبين مؤشرات الثبات لمقياس العمل العاطفي بطريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

جدول رقم (٣)

الطريقة	الفا- كرونباخ	التجزئة النصفية
معامل الثبات	٠,٨٥	٠,٧٨

ملاحظة : قيمة ثبات ألفا كرونباخ لمقياس العمل العاطفي تبلغ (٠,٨٥)

• الصيغة النهائية والتطبيق النهائي لمقياس احتكار الحقيقة بعد أن أنهى الباحثان إجراءات إعداد مقياس العمل العاطفي، من تمييز وصدق وثبات، قام الباحثان بتطبيقه على عينة البحث التي بلغت (٤٠٠) موظف وموظفة، وتكون مقياس العمل العاطفي بصورته النهائية من (٢٦) فقرة، وازاء كل فقرة خمس بدائل.

• الوسائل الاحصائية :

الوسائل الإحصائية التي حسبت بواسطة برنامج الحقيبة الاحصائية (SPSS) هي:

١- الاختبار الثاني t-test لعينتين مستقلتين لحساب القوة التمييزية لفقرات مقياس العمل العاطفي، التعرف على الفرق على وفق متغير نوع الجنس (ذكور، إناث)، والتحصيل الدراسي (بكلوريوس ، دراسات عليا).

٢- الاختبار التائي لعينه واحدة أستعمل لحساب : الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي للمقياس.

٣- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient) : لحساب كل من: الارتباطات بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس استخراج العلاقة بين نصفى مقياس احتكار الحقيقة بطريقة التجزئة النصفية.

٤- معادلة ألفا - كرونباخ للاتساق الداخلي : استعملت لاستخراج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي للمقياس.

٥- معادلة سبيرمان براون (Spearman Brown): لتصحيح معامل الارتباط عند حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس العمل العاطفي .

الفصل الرابع (نتائج البحث)

الهدف (١) : قياس العمل العاطفي لدى الموظفي الجدد .

ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق مقياس العمل العاطفي على أفراد عينة البحث البالغ عددهم (400) فرد ، وقد أظهرت النتائج أن متوسط درجاتهم على المقياس بلغ (76.67) درجة و بانحراف معياري مقداره (15.59) درجة ، وعند موازنة هذا المتوسط مع المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (78) درجة ، وباستعمال الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة تبين أن الفرق غير دال إحصائياً ، إذ كانت القيمة

التائية المحسوبة أقل من القيمة التائية الجدولية والبالغة (1.96) بدرجة حرية (399) ومستوى دلالة (0.05) والجدول (4) يوضح ذلك .

جدول (4)

الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي لمقياس العمل العاطفي

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
400	76.67	15.59	78	2.92	1.96	399	دال

تشير نتيجة الجدول (4) الى ان عينة البحث لديهم العمل العاطفي بمستوى عال.

ولقد اتسقت نتائج البحث الحالي مع دراسة (Montgomery & Panagopolou,2006) التي تمت في هولندا أشارت إلى إن موظفي الدولة لديهم عمل عاطفي ، وكذلك مع دراسة (Adil et al.,2012)، التي اشارت بان الموظفين العاملين في البنوك لديهم عمل عاطفي ، وتتفق ايضا مع دراسة (Ashkanasy and Daus,2002)، ودراسة (Kim,2008)، ودراسة (Ruiter et al,2021). ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الاطار النظري المعتمد في البحث بان لدى الموظفين ميل لابداء استجابات عاطفية معينة وذلك تبعا للمواقف التي يمرون بها اي انه يعمل على التلاعب بكيفية اظهار الاستجابة العاطفية (الفسولوجية- السلوكية) اكثر من كونه تكيف مع الموقف وذلك من خلال تعابيره العاطفية الظاهرة وهو ما يمكن ان يحدث من خلال التمرس والاعتقاد على الامر لابداء ما هو مطلوب في العمل حيث من الممكن ان يعمل الموظف على اظهار المشاعر التي لا يشعرون بها بالاضافة الى قمع العواطف والاحاسيس الحقيقية والتحكم في تعبيراتهم لتناسب قواعد عرض الموقف من اجل اظهار المشاعر المناسبة في العمل.

الهدف (٢) : التعرف على الفروق في العمل العاطفي وفق متغيري الجنس والتحصيل الدراسي .
ولتحقيق هذا الهدف استعملت الباحثة تحليل التباين الثنائي Two Way Anova ، للتعرف على دلالة الفروق في العمل العاطفي وفق متغيري الجنس والتخصص والجدولين (5 - 6) يوضح ذلك .

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس العمل العاطفي وفق متغيري الجنس والتحصيل الدراسي

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر شهادات عليا	125	76.26	16.35
ذكر بكوريوس	75	76.47	15.30
ذكور كلي	200	76.34	15.93
أنثى شهادات عليا	99	75.12	14.87
أنثى بكوريوس	101	78.83	15.51
أناث كلي	200	77	15.27
شهادات عليا كلي	224	75.75	15.69
بكلوريوس كلي	176	77.82	15.42
المجموع الكلي	400	76.67	15.59

جدول (6)

نتائج تحليل التباين الثنائي للكشف عن دلالة الفروق في العمل العاطفي وفق متغيري الجنس والتحصيل الدراسي

مصدر التباين s.of.v	مجموع المربعات s.of.s	درجة الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائقة F	الدلالة Sig
الجنس	15.55	1	15.55	0.06	غير دال
التحصيل الدراسي	394.07	1	394.07	1.62	غير دال



الجنس * التحصيل	296.32	1	296.32	غير دال
الخطأ	96211.16	396	242.96	----
الكلية	2447954	400	----	----

وتشير نتائج جدول (6) إلى ما يأتي :

١_ ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في العمل العاطفي وفق متغير الجنس ، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (0.06) وهي أقل من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1-396) .

٢_ ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في العمل العاطفي وفق متغير التخصص ، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (1.62) وهي أقل من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1-396) .

٣_ ليس هناك تفاعل دال بين متغيري (الجنس والتخصص) إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (1.22) وهي أقل من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1-396) . فيما يتعلق في التعرف على الفرق حسب متغير الجنس فكانت النتيجة غير دالة إحصائية وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Daniels & Warmington, 2007)، وايضا اختلفت مع دراسة (Chan and Lee, 2006) إذا كان الفرق لصالح الاناث وكذلك دراسة (Johnson and Spector, 2007)، ودراسة (Grandey and Melloy, 2017)، بينما اتفقت مع دراسة (Timothy, 2009) عدم وجود فرق بين الجنسين.

وقد فسرت الباحثة هذه النتيجة من خلال اطلاعها على البحوث والدراسات النفسية والاجتماعية التي حددها الباحثون (Athiyaman, 1997, Tews & Glomb, 2000 Fineman, 2006) كأساس للمهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز كلا الجنسين، إذ بينت هذه الدراسات ان الذكور ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يمتازون بانهم موازنون اجتماعيا، وصرحاء ومرحون، ولا يميلون الى الاستغراق في القلق ويتمتعون ايضا بقدرة ملحوظة على الالتزام بالقضايا العامة وبعلاقاتهم بالآخرين وتحمل المسؤولية وهم اخلاقيون وتتسم حياتهم الانفعالية بالثراء فهي حياة مناسبة وهم راضون فيها عن انفسهم وعن الآخرين وعن المجتمع الذي يعيشون فيه كل ذلك يجعلهم قادرين على بذل عمل عاطفي اكبر باتجاه الآخرين. اما الاناث ذوات الذكاء الوجداني المرتفع فيتصفن بالحسم والتعبير عن مشاعرهن بصورة مباشرة ويثقن في مشاعرهن وللحياة بالنسبة لهن معنى واجتماعيات غير متحفظات ويستطعن التكيف مع الضغوط النفسية ومن السهل عليهن تكوين علاقات جديدة. اما فيما يتعلق في التعرف على الفرق حسب التحصيل الدراسي، اشارت الى عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية وفق متغير التحصيل الدراسي.

وفسرت الباحثة نتيجة عدم وجود فروق بين الجنس والتحصيل الدراسي التي اشار اليه فريدمان (Freedman, 1978) الى ان اي مجتمع يتعرض لضغوط نفسية شديدة من حيث الكم والنوع، فأن هذه الضغوط قد تحجب تأثيرات المتغيرات الديموغرافية (Freedman, 1978, p.208).

التوصيات:

- ١- النظر في اسلوب توزيع الاعمال وتحديد بين الافراد على اساس اعادة تصميم الوظائف وبما يتفق مع مواصفات الفرد والعمل ومراعاة العدالة والمساواة في توزيع الاعباء على الافراد.
- ٢- تطوير نظم الاختيار والتعيين والتوفيق بين متطلبات الوظيفة وخصائص وقدرات الافراد حيث يمكن تحقيق قدر اكبر من التوافق بين الفرد ومتطلبات الوظيفة.
- ٣- توجيه المسؤولين لوضع برامج تتناول القواعد السلوكية المحددة والواجب اتباعها للموظفين قبل الالتحاق عمليا للعمل لضمان تقديم الخدمات على اكمل وجه.

المقترحات:

- ١- اجراء المزيد من الدراسات للعمل العاطفي مع متغيرات أخرى، كالكفاءة الذاتية، والرضا الوظيفي، ليزيد فهما لهذه المتغير ويزودنا بالمعلومات عن ارتباطاتة.

- ٢- تناول العمل العاطفي مع متغيرات ديمغرافية أخرى كالحالة الاجتماعية ، والاتصال المباشر وغير المباشر ، وسنوات الخدمة ، ومراحل عمرية مختلفة.
- ٣- اجراء دراسة على معلمي التربية الخاصة لتحديد مستوى العمل العاطفي إثناء تعاملهم مع ذوي الإعاقة وتأثيره في تحقيق الرضا الوظيفي .

- 1- Anastasi, A. (1976), Psycholgal Testing, 4th ed, New York, Macmillan pub. Com Arousal as afanction of Differential levels of perceived self-Efficacy, journal of personality and social psychology, vol. 43, No.1.
- 2- Anastasi, A. (1976), Psycholgal Testing, 4th ed, New York, Macmillan pub. Com Arousal as afanction of Differential levels of perceived self-Efficacy, journal of personality and social psychology, vol. 43, No.1.

3- Aung, N. & Tewogbola, Promise, (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.

- 4- Aung, N. & Tewogbola, Promise, (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.
- 5- Brotheridge, Celeste M. (2006), A review of emotional labor and its nomological network: practical and research implications, Ergonomia IJE&HF, Vol.28, No.4, 295-309.
- 6- Diefendorff, J. & Dahling, J. at al, (2009), A predictive study of emotional labor and turnover, Journal of Organizational Behavior, 30, 1151-1163.
- 7- Ebel, R.L, (1972), Essential of Educational Measurement, 2ND- Ed, prentice Hill – Hill New Jersey
- 8- Feldman, Robert S. (1996), Understanding Psychology, McGraw-hill. 4th ed, 362-364.
- 9- Grandey, Alicia A. (2000), Emotion regulation in the workplace: A New way to conceptualize emotional labor, Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 5, No. 1, 95-110
- 10- Gronlund, N.E, (1998): Measurement and Evaluation in Teaching, New Yory: Mc Milan Company. N.Y.
- 11- Gross, J. J. (2002), Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences, Psychophysiology, 39(3), 281-291.
- 12- Gross, J. J., & Thompson, R. A., (2015), Emotion regulation: conceptual foundations, in J.J. Gross (Ed), Handbook of emotion regulation (pp.3-24), New York, NY: Guilford Press.
- 13- 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
- 14- Hochschild, A. (1983), The managed heart: commercialization of human feeling, Berkeley, University of California Press.
- 15- <https://www.researchgate.net/publication/342340932>.



<https://www.researchgate.net/publication/354689520>

<https://www.researchgate.net/publication/354689520>

<https://www.researchgate.net/publication/354689520>

<https://www.researchgate.net/publication/354689520>

<https://www.researchgate.net/publication/354689520>

<https://www.springer.net>

16- 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.

17- Ju Wu, Tung ; Yi Wang, Lian; Ying Gao, Jia and Pin Wei, An (2017), Social Support and Well-Being of Chinese Special Education Teachers- An Emotional labor perspective, International Journal of Environmental Research and Public Health, 17, 6884; doi:10.3390/ijerph17186884.

18- Koole, Sander L. (2009), The psychology of emotion regulation: An integrative review, Psychology Press Taylor & Francis Group, 23(1), 4-41.

19- Lam, W. & Chen, Z. (2012), When I put service mask; Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory, International Journal of Hospitality Management 31(2012): 3-11

20- Lu, Xiaojun, & Guy, Mary E. (2014), How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants, Public Personnel Management, Vol. 43(1), 3-24

21- Lu, Y. et al. (2019), Surface acting or deep acting, who need more effortful? A study on emotional labor using functional Near-Infrared Spectroscopy, Frontiers in Human Neuroscience, May 2019. Vol. 13. Article 151.

22- Oostveen, Lucy Van (2017), Using Gross' Emotion Regulation Theory to Advance Affective Computing, Universiteit Utrecht,

23- 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)

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).

25- Yee Jeung, Da, Kim, Changsoo, & Jin Chang, Sei (2017), Emotional labor and burnout: A review of the literature, Yonsei Med J Mar. 59(2): 187-193.