



العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى معلمي الجامعة

م.د سارة ابراهيم احمد ¹

¹ جامعة البصرة/ كلية التربية للبنات/ قسم العلوم التربوية والنفسية - العراق

Sa4059357@gmail.com

ملخص. يستند البحث إلى نظرية الأحداث الانفعالية، و تستكشف العلاقة بين العمل الانفعالي وأداء أساتذة الجامعات، تم الحصول على البيانات ذات الصلة من خلال استبيان، وان اهداف البحث هي: - التعرف على العمل الانفعالي لدى أساتذة الجامعة ، والأداء العلمي لدى أساتذة الجامعة والتعرف على العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى أساتذة الجامعات ، وان عينة البحث تتكون من (100) استاذ وتوصل البحث الى نتائج الآتية ، يوجد مستوى جيد من العمل الانفعالي لدى أساتذة الجامعة ويوجد مستوى جيد من الأداء العلمي لدى أساتذة الجامعة وتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى أساتذة الجامعة.

الكلمات المفتاحية: أساتذة الجامعات، العمل الانفعالي، أداء العلمي.

Abstract. The research is based on the theory of emotional events and explores the relationship between emotional labor and the performance of university professors. Relevant data were obtained through a questionnaire. The research objectives are: - To identify emotional labor among university professors, their job performance, and their relationship to emotional labor and job performance. The research sample consists of (100) professors. The research reached the following results: There is a good level of emotional labor among university professors, a good level of job performance among university professors, and a statistically significant relationship between emotional labor and its relationship to job performance among university professors.



Keywords: University professors, emotional labor, job performance.

مشكلة البحث:

يُعدّ أساتذة الجامعات، بصفتهم ناقلاً هاماً لابتكار المعرفة ونشرها، حجر الزاوية الأهم في نظام التعليم العالي، في عملية التدريس والبحث الاعتيادية ، غالباً ما يحتاجون إلى التعبير عن مشاعرهم بالشكل المطلوب لتحقيق أهداف التدريس، أي الانخراط في العمل الانفعالي، قد يواجه أساتذة الجامعات، كأشخاص طبيعيين، مشاعر شخصية في أي وقت أثناء عملية التدريس، قد يؤثر العمل الانفعالي غير المستقر على صحتهم البدنية والنفسية، بل ويؤثر بشكل خطير على أدائهم العلمي لذلك، ركزت الدراسات السابقة حول الأداء العلمي بشكل رئيسي على أداء المهام والأداء الوظيفي، وجدت الأبحاث أن العمل الانفعالي يمكن أن يؤثر على الصحة العقلية للأشخاص (هونغشيا، 2010) ويؤثر على العلاقة بين الأساتذة والطلاب (جيانيفينج وشينبو، 2017) ويؤثر على أداء العمل المبتكر (شينغنان، 2019) وجدت دراسة هوانج وببارك (2022) (المظاهر المختلفة للعمل الانفعالي لها درجات متفاوتة من التأثير على أداء العلمي. لذلك، في التدريس، وان تفاعل عمليات التدريس للأساتذة والتعبير الانفعالي والتأثير الانفعالي لها تأثير كبير على الطلاب. وتلخص مشكلة البحث بالإجابة عن السؤال التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى معلمي الجامعة؟

أهمية البحث:

من منظور البحث الأكاديمي، نشأت الدراسات المبكرة حول العمل الانفعالي من التركيز على موظفي قطاع الخدمات (جينغ، 2009، 13) حيث تطلب المؤسسات عموماً من الموظفين أن يكونوا ودودين ومبتسمين تجاه متلقي الخدمة، وباعتبارها مكاناً مهماً لابتكار المعرفة وتنمية المواهب، رفعت الجامعات باستمرار متطلباتها للتدريسين (فورث بي وآخرون، 1993، 115). لا يحتاج تدريسيو الكليات إلى نقل المعرفة المهنية فحسب، بل يجب عليهم أيضاً الاهتمام بالتطوير الشامل للطلاب، والانخراط في تواصل وتفاعل فعالين مع الطلاب والزملاء والقادة وغيرهم (حيدري، م، وآخرون، 2020، 93). مع تحديث المفاهيم التعليمية، يتطلب التركيز على التعليم المتمركز حول الطالب من المدرسين أن يكونوا قادرين على إدراك الاحتياجات الانفعالية للطلاب والاستجابة لها بذكاء، وخلق جو تعليمي إيجابي (كامبل وآخرون، 1990، 43). وهذا يتطلب من التدريسيين استثمار قدر كبير من الموارد العاطفية والانخراط في العمل الانفعالي

في عملهم. في الوقت نفسه، تواجه الجامعات بيئة تنافسية شرسة، بما في ذلك منافسة الالتحاق ومنافسة الإنجاز البحثي وما إلى ذلك (جونز جونيور، 1999، 15). وإن في عصر الرقمنة والعلمة الحالي، يواجه أساتذة الجامعات مجتمعاً طلابياً أكثر تنوعاً وبيئة تعليمية أكثر تعقيداً، وقد تغير أساليب واستراتيجيات العمل الانفعالي أيضاً (زيان، ل، 2002، 57). لذلك، يُعد البحث المتعمق في العلاقة بين العمل الانفعالي والأداء العلمي لأساتذة الجامعات ذا أهمية عملية كبيرة وضرورة ملحة لفهم خصائص عمل أساتذة الجامعات، وتحسين إدارة المعلمين، وتحسين جودة التعليم (جينغ دبليو، 2009، 3).

الأهمية النظرية

تكمن الأهمية والابتكار الرئيسي لهذه البحث في الكشف عن العلاقة بين العمل الانفعالي والأداء العلمي لمدرسي الجامعات، وتوسيع نطاق نظرية الأحداث العاطفية، وتوفير أساس نظري لمديري الجامعات لتحسين العمل الانفعالي وأداء المدرسين العلمي. تتجلى المساهمات النظرية تحديداً في الجوانب الثلاثة التالية:

1. إثراء البحث حول آلية تأثير العمل الانفعالي للمدرسين على التكيف العلمي في نظرية الأحداث العاطفية، وتعويض النقص في الأبحاث المتعلقة بالعمل الانفعالي للمدرسين وتكيفهم العلمي في ظل هذه النظرية،
2. توسيع فهم المجتمع الأكاديمي للعلاقة الأفقية والرأسيّة بين نظرية الأحداث العاطفية وأداء المدرسين العلمي.
- 3- إثبات إمكانية تطبيق العلاقة بين نظرية الأحداث العاطفية وأداء المدرسين العلمي.

الأهمية العملية

إن الأهمية العملية حول العلاقة بين العمل الانفعالي للمدرس وأداءه العلمي تتمثل في:

- ① ركزت الأبحاث السابقة بشكل رئيسي على الآثار السلبية للعمل الانفعالي للأستاذ، مع إيلاء اهتمام أقل لوظائفه الإيجابية. إن استكشاف هذه الوظائف الإيجابية يمكن للمدرسين من إدراك أهمية العمل الانفعالي، وبالتالي تطبيقه بشكل أفضل وتعزيز عملهم التعليمي والتربوي.
- ② إن فهم اتجاهات تطور الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه يتيح أساليب ومسارات جديدة للوقاية العلمية والتدخل الفعال في تأثير العمل الانفعالي على الأداء العلمي.

اهداف البحث : يهدف البحث الحالي التعرف على :

- 1- العمل الانفعالي لدى أساتذة الجامعة

2- الأداء العلمي لدى أستاذة الجامعة

3- العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى أستاذة الجامعات

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بأستاذة جامعة البصرة للعام الدراسي 2024-2025

مصطلحات البحث

أولاً: العمل الانفعالي: عرفها كلا من:

1- (هوتشيلد، 1983): هو عملية تعديل المشاعر للحصول على المكافآت والتعبير عن المشاعر المطلوبة أو مشاعر العمل من خلال التعبيرات الجسدية

2- أشفورث وهمفري (1993): مظهراً سلوكياً خارجياً، والذي يمكن أن يكون له تأثيرات مختلفة على مشاعر الموظفين، متأثراً بعوامل خارجية مثل البيئة والأفراد

3- تشونكينج (2005): هو التعديل المستمر لانفعالات الأفراد داخل المنظمة لتلبية احتياجاتها، وهي عملية تنظيم انفعالي يمكن أن تؤثر على انفعالات الآخرين وتشتمل في تحقيق أهداف المنظمة، وينظر إلى العمل الانفعالي على أنه دمج التعبير الانفعالي الفردي مع احتياجات المنظمة، معتبراً إياها عملية ضرورية للتواصل.

4- جياني وآخرون (2021): هو عملية ديناميكية يُنطَمُ فيها الشخص المعني انفعالاته ويدبرها بوعي لتحقيق هدف "التبادل" لتحقيق أهدافه بفعالية.

ثانياً: أداء العلمي: عرفها كلا من:

1- كامبل وآخرون (1990): هو السلوكيات التي يُظهرها الموظفون لتحقيق أهداف المنظمة.

2- بورمان وموتويدل (1993): بأنه يشير إلى السلوكيات التي يُظهرها أعضاء المنظمة في عملية العمل والتي تتماشى مع أهداف المنظمة وتساهم في تحقيق هذه الأهداف.

3- زيان (2002): بأنه عملية تقييم ودراسة سلوكيات وأداء ونتائج أعضاء المنظمة، وأداء العمل هو المحتوى الذي أكمله أعضاء المنظمة في إطار زمني محدد.

4- ماثيو وآخرون (2012) من خلال البحث بأن الأداء هو تقييم شامل للسلوكيات والنتائج الفردية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

اقترح فايس وكروبانزانو نظرية الأحداث العاطفية. تستخدم هذه النظرية سلسلة "الحدث الانفعالي الموقف السلوكي" لشرح الآية التي تؤثر بها المشاعر الفردية على عمليات العمل ونتائجها (فايس، 1996). تقترح هذه النظرية أنه يمكن تقسيم الأحداث الانفعالية في مكان العمل إلى نوعين: سلبي وإيجابي (برازيدج، 2004). بناءً على نظرية الأحداث العاطفية، أجرى الباحثون بحثاً تجريبياً حول العلاقة بين الالتزام الانفعالي والدعم التنظيمي والعمل الانفعالي والرضا الوظيفي بين المعلمين (أندرو ريتشاردز وأخرون، 2020). تطبق هذه الدراسة نظرية الأحداث العاطفية لتوضيح كيفية تأثير مشاعر أساتذة الجامعات، تحت تأثير الأحداث العاطفية (العمل الانفعالي)، على أدائهم العلمي.

وبما أن العمل الانفعالي مظهراً سلوكيًا خارجيًا، والذي يمكن أن يكون له تأثيرات مختلفة على مشاعر الموظفين، متأثراً بعوامل خارجية مثل البيئة والأفراد. يتضمن العمل الانفعالي تعديل وكبح المشاعر باستمرار لإظهار الحالة العاطفية المتوقعة للمنظمة أثناء العمل والتواصل، مع وجود مصادر للتأثيرات الانفعالية على الموظفين تتبع من بيئتهم. يشير العمل الانفعالي إلى السلوك الذي يظهره الموظفون عند التفاعل مع الزملاء الداخليين أو المستهلكين الخارجيين، حيث يكبحون أو يتوضطون مشاعرهم الحقيقية لتحقيق فوائد ذات صلة (جونز، 1999). ينصب التركيز على العمل الانفعالي في العمليات النفسية للأفراد، بما في ذلك التنظيم الذاتي وضبط الانفعالات في مواقف معينة داخل المنظمة، بهدف موازنة انفعالات الفرد مع متطلبات المنظمة، وهي عملية مستمرة من التعديل والتصحيف (ديفندروف وجوسراند، 2003: 8).

يُجادل تشاويينج وليلي (2011) بأن الموظفين داخل المنظمات يُعدّون انفعالاتهم باستمرار لتلبية الاحتياجات العاطفية العامة للمنظمة نظراً لطبيعة عملهم.

يلخص نموذج العمل الانفعالي لجراندي وميلوي (2017) التجارب السابقة، ويصف وينحل العملية الكاملة وأالية العمل الانفعالي، ويوضح أن العمل الانفعالي هو عملية التنظيم الانفعالي التي تُنَفَّذ لتحقيق أهداف التفاعل بين الأشخاص. يشير إلى التقييم الفسيولوجي المعقد للفرد وتجربته لشيء ما، بما في ذلك علاقاته بالآخرين، ويركز على التجارب النفسية الداخلية والمستقرة (شياوان وهان، 2021).

ويعرف (موريس وأخرون، 1996، 257). العمل الانفعالي بأنه التعبير عن المشاعر من قبل الأفراد أثناء عمليات العمل لتلبية متطلبات المنظمة، وتسهيل التطور الفردي نحو أهداف المنظمة، وإظهار السلوك الانفعالي لتلبية توقعات المنظمة ومتطلبات العملاء. هناك تفسيرات مختلفة لمحتوى العمل الانفعالي في الدراسات الحالية، مما أدى إلى وجهات نظر مختلفة الأبعاد. ومع ذلك، يتفق الباحثون عموماً على أن العمل العاطفي مفهوم متعدد الأبعاد ومتعدد المكونات.

يحدد هوشيلد (1983) ثلاثة أبعاد للعمل العاطفي: الأداء السطحي، والتمثيل العميق الاستباقي، والتمثيل العميق السلبي.

يصنف أشفورث وهمفري (1993) العمل الانفعالي إلى أداء سطحي، وتمثيل عميق، ومشاعر حقيقة. يصنف وارتون وإريكسون (1993) العمل الانفعالي إلى مشاعر إيجابية وسلبية ومحايدة. يقترح موريس وفيلدمان (1996) نظرية رباعية الأبعاد للعمل الانفعالي، والتي تشمل تكرار العمل الانفعالي، ومستوى أو درجة التعبير الانفعالي، والمتطلبات الانفعالية في العمل، والتنسيق بين المشاعر الحقيقة واحتياجات المنظمة.

يقترح زايف وهولز (2006) أنه يمكن تقسيم العمل الانفعالي إلى تكرار التعبير الانفعالي الإيجابي، وتتنوع المشاعر في سيناريوهات مختلفة، والحساسية لمشاعر العملاء، وتبني وجهات النظر، والتحكم الانفعالي، والتعبير الانفعالي المدفوع باحتياجات المنظمة، والتحكم الانفعالي التفاعلي.

يُميز كروم وجيديس (2000) العمل الانفعالي إلى جهد عاطفي وتنافر عاطفي. يُصنف ديفيندورف وجوسراند (2003) العمل الانفعالي إلى أداء سطحي، وتمثيل عميق، والتعبير عن المشاعر الحقيقة، مع خمسة بنود تحت الأداء السطحي، وستة بنود تحت التمثيل العميق، وثلاثة بنود تحت التعبير عن المشاعر الحقيقة. يُصنف جراندي (2003) العمل الانفعالي إلى أداء سطحي وتمثيل عميق. يُقسم برودريج (العمل الانفعالي إلى أبعاد التنافر العاطفي بأربعة عشر بنداً والجهد العاطفي بخمسة بنود. يُصنف يانلينغ (2007) العمل العاطفي إلى سلوك سطحي، وسلوك عميق نشط، وسلوك عميق سلبي.

أبعاد العمل الانفعالي

العمل الانفعالي إلى أربعة أبعاد: الأداء السطحي، والتمثيل العميق، والتعبير الاستباقي عن الأصالة، والتعبير السلبي عن الأصالة. يستمد الأداء السطحي والتعبير الاستباقي عن الأصالة والتعبير السلبي عن الأصالة من المقياس الذي طوره Gosserand Diefendorff (2003)، بينما يتبنى بُعد التمثيل العميق المقياس الذي طوره الباحث التايواني استناداً إلى Grandey (2003)، والذي يتضمن ستة عناصر. تم تعديل أوصاف العناصر بشكل مناسب بناءً على محتوى البحث.

يشير الأداء السطحي إلى التعبير عن المشاعر بما يتماشى مع متطلبات المنظمة من خلال تغيير التعبيرات الخارجية أو لغة الجسد عندما تتعارض مشاعر الفرد مع تلك التي تتوقعها المنظمة، مما يمثل

تظاهرة؛ يتضمن التمثيل العميق سيطرة الأفراد على مشاعرهم بنشاط من خلال التنظيم الانفعالي لتلبية الاحتياجات الانفعالية للمنظمة عندما تتعارض مشاعرهم مع احتياجات المنظمة؛

يشير التعبير الاستباقي عن الأصلة إلى التعبير الطبيعي عن المشاعر من قبل الأفراد عندما تتوافق مشاعرهم مع توقعات المنظمة. ويحدث التعبير السلبي عن الأصلة عندما يُظهر الأفراد مشاعر إيجابية مطلوبة من قبل المنظمة بسبب تأثير البيئة المحيطة، مما يمثل استجابة مباشرة للمحفزات البيئية الإيجابية

ابعاد لأداء العلمي

كما حدد جونسون (2001) أداء القدرة على التكيف على أنه مستوى الكفاءة الذي يضفي المدرسون سلوكهم في مواجهة التغيرات في البيئة أو الأحداث أو المهن الجديدة. يقترح جيانمين وتشانغكون (2006) ثلاثة أبعاد للأداء، بما في ذلك أداء المهمة وأداء السمات الشخصية وأداء العلاقات الشخصية. يؤكد تشيونج (2013) من خلال تحليل العوامل الاستكشافية أن أداء العلمي لأساتذة الجامعات يتضمن ثلاثة أبعاد: أداء الجودة وأداء الابتكار وأداء التعلم.

يقترح جيانفينج وشينبو (2017) أن الأداء العلمي لأساتذة الجامعات الموجهين نحو البحث يتضمن بشكل أساسي أداء المهمة والأداء السيادي.

وجد أدلمان (1995) من خلال الدراسات التجريبية أن العمل الانفعالي لا يضر بالصحة البدنية والعقلية للأفراد. وجد موريس وفيلمان (1997) أن عدم الاستقرار الانفعالي والتناقض يمكن أن يؤدي إلى الشعور بالتعب، مما يؤثر على أداء العلمي؛ يتطلب العمل الانفعالي المتزايد بمراور الوقت من الأفراد استيعاب المزيد. أظهر أبراهام (1999) من خلال البحث أن التناقض الانفعالي يرتبط سلباً بالالتزام التنظيمي والأداء العلمي. وجد زايف وهولز (2006) أن التعبير الانفعالي الإيجابي يرتبط بشكل إيجابي بالأداء والإنجاز الشخصي. وجد توتديل وهولمان (2003) أن التعبير عن المشاعر المرهقة انفعالياً يمكن أن يؤدي إلى الإرهاق العاطفي لدى الأفراد، في حين أن إصدار المشاعر الإيجابية له تأثير إيجابي على تعزيز الأداء التنظيمي. وجد ليو وأخرون (2004) من خلال البحث أن العمل الانفعالي يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات ومشاعر متواترة في مكان العمل.

وجد بروثيريدج وجراندي (2002) أن كفاءة العمل والرضا يتاثران بالتعبير الانفعالي؛ تعزز المشاعر الإيجابية شعور الفرد بالإنجاز في العمل.

اقترح Humphrey و Ashforth (1993) من خلال البحث أن القدرة على التحكم في الانفعال المرء في العمل يمكن أن تعزز أداء المدرسين العملي وتتضمن أرباحاً أعلى. يمكن أن يقلل التكيف القسري للعمل الانفعالي من أداء العمل (Fangmin, 2009). يمكن أن يسبب العمل الانفعالي إجهاداً في العمل لدى المدرسين، مما يؤثر على أدائهم في العمل (Lihong).

ووجد حيدري وآخرون (2020) أن زيادة العمل الانفعالي يمكن أن تؤدي إلى مزيد من الإرهاق العاطفي لدى المدرسين وتقليل رضاهم العمل. وجد أنه لتحسين رضا المدرسين وأدائهم، يمكن اتخاذ تدريب مناسب لهم واتخاذ تدابير أخرى لزيادة دخلهم، وبالتالي تعزيز أدائهم.

وجد ينجمي (2022) أن الأفراد ذوي العمل الانفعالي المرتفع يمكنهم تنظيم انفعالاتهم والتحكم فيها بشكل مستقل، وبالمقارنة مع الأفراد ذوي العمل الانفعالي السلبي، يتمتع أولئك ذوي العمل الانفعالي المرتفع بمرنة نفسية أعلى بعد التحفيز الذاتي، وبالتالي يؤدون أداءً أفضل في العمل.

تعزيز الوعي والتثقيف بشأن العمل الانفعالي لإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس

في الوقت الحالي، يفتقر العديد من فرق إدارة الجامعات وأعضاء هيئة التدريس إلى الوعي الكافي بالعمل الانفعالي، ربما لجهلهم بأثاره الإيجابية والسلبية. من الضروري تعزيز التثقيف والتوجيه بشأن العمل الانفعالي لإدارة الجامعات وأعضاء هيئة التدريس، وتوعيتهم بأهميته في التدريس والبحث وخدمة المجتمع. إن تشجيع دمج المشاعر الإيجابية في العمل اليومي يمكن أن يحسن فعالية الإدارة في مختلف الأقسام والمناصب، مما يعزز في نهاية المطاف كفاءة العمل. إضافةً إلى ذلك، فإن تعزيز فهم العمل الانفعالي بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس يساعد الجامعات على التركيز على الرفاهية العاطفية والنفسية للاساتذة. وهذا بدوره يساعد على خلق بيئة عمل مواتية ويعزز العلاقات المتاغمة بين الزملاء.

إن مساعدة الإدارة على إرساء ممارسات فعالة لإدارة المشاعر لدى المدرسين، وزيادة الوعي بالعمل الانفعالي بين أعضاء هيئة التدريس، يساعدهم على الحفاظ على مشاعر مناسبة في العمل، وبالتالي تحسين كفاءتهم العلمية. عند ظهور المشاعر السلبية، يجب أن يكون المدرسوون مؤهلين لتنظيم أنفسهم بفعالية، والتخفيف من حدتها، وتجنب اختلال التوازن الانفعالي، وإنجاز مهام العمل، وبناء علاقات عمل جيدة، والتكيف بشكل أفضل مع مختلف مُطلبات العمل.

إنشاء دورات تدريبية حول العمل الانفعالي للمدرسين

يشير تحليل هذه الدراسة إلى ضرورة مساعدة الجامعات للمدرسين على تعزيز قدرتهم على التعبير عن مشاعر الأصالة العميقة وال مباشرة، مع الحد من الأداء السطحي ومشاعر الأصالة السلبية. ويمكن تطبيق برامج تدريبية منهجية، باستخدام أساليب مثل لعب الأدوار وتمارين تبني وجهات النظر المختلفة، لمساعدة المدرسين على بناء علاقات إيجابية مع زملائهم وطلابهم. وعند ظهور المشاعر السلبية، ينبغي استخدام استراتيجيات تكيف مناسبة لتعزيز إدارة المدرسين وسيطرتهم على العمل الانفعالي. علاوة على ذلك، من خلال دراسة المقررات المتعلقة بالعمل العاطفي، يمكن للمدرسين اكتساب المعرفة والمهارات العملية، ودمج النظرية مع الممارسة لتحسين أداء العلمي.

تنظيم الأنشطة بشكل معقول لخلق جو عمل إيجابي

تلعب البيئة والجو التعليمي الملائم دوراً حاسماً في تسهيل التعبير الانفعالي للمدرسين. لذلك، من الضروري تهيئة بيئات عمل مريحة، وإرساء نظام جيد للعمل والتدريس، وتعزيز العلاقات الداخلية المتاغمة. ويشمل ذلك تعزيز علاقات متاغمة بين الإدارة والمدرسين، والمدرسين والطلاب، والمدرسين والمجتمع. من المهم تمكين المدرسين من تولي زمام المبادرة في عملهم، وتهيئة جو عمل مريح، والحفاظ على أخلاقيات مهنية عالية. يجب تحديد مهام وأهداف العمل بوضوح، وتجنب الضغط المفرط على المعلمين. إن تنظيم أنشطة ترفيهية أو رياضية بانتظام، وتشجيع المعلمين على ممارسة هواياتهم واهتماماتهم، وتهيئة جو مريح ومرح، كلها عوامل تساعد على إطلاق العنان للمشاعر، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي باستمرار.

منهجية البحث

لتحقيق أهداف البحث لابد من تحديد مجتمع البحث و اختيار عينة مماثله له واعداد أدواته، فضلا عن استخدام الوسائل الاحصائية المناسبة لمعالجة البيانات، ولأجل الالقاء بمطلباته وتحقيق أهدافه، (دويدار، 1999: 184)

أولاً : مجتمع البحث

لفرض اختيار مجتمع البحث فقد تم تحديد مجتمع البحث الحالي من اساتذة الجامعة في محافظة البصرة والبالغ عددهم (800) استاذ للعام الدراسي (2024 / 2025) موزعين على الجدول (1)

الجدول (1) مجتمع البحث حسب الكليات

كلية الفنون	كلية القانون	كلية الادارة والاقتصاد	كلية الآداب	كلية التربية بناط
124	72	170	274	160

ثانياً: - عينة البحث

يقصد بالعينة كونها جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، يتم اختيارها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً (العزاوي، 2008، 161) أن عينة البحث الحالي سوف تكون كالاتي:

- عينة التطبيق

يقصد بالعينة أنموذج يشكل جانباً من وحدات المجتمع المعنى بالبحث وممثلة له إذ تحمل الصفات المشتركة (علام: 2000: 28)، ولأغراض تحقيق أهداف البحث الحالي قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية طبقية بأسلوب التوزيع المناسب وبنسبة لا تقل عن (5%) من المجتمع الأصلي المراد بحثه من اساتذة الجامعية، بلغت (100) استاذ اختيروا بطريقة عشوائية، الجدول (2) يوضح ذلك:

الجدول (2) توزيع أفراد عينة البحث الأساسية

كلية الفنون	كلية القانون	كلية الادارة والاقتصاد	كلية الآداب	كلية التربية بناط
20	20	20	20	20

ثالثاً: - أدوات البحث

اعتمدت الباحثة لـ (مقياس العمل الانفعالي) مقياساً الخماسي البائلي أمام كل فقرة على وفق مقياس (ليكرت Likert) الخماسي ولـ (مقياس الاداء العلمي) مقياساً رباعياً كونه يتمتع بخصائص جيدة منها الشمول والدقة والدرجة العالية من الصدق والثبات وكذلك يساعد على اختيار أكبر عدد ممكن من الفقرات المتعلقة بالموضوع المراد قياسه وبذلك فإن البائلي الموضوعة أمام كل فقرة لمقياس العمل الانفعالي لاساتذة الجامعة، هي (تطبيق على تماماً، تتطبيق على أحياناً، تتطبيق على نادراً، لا تتطبيق على اطلاقاً) وأعطيت أوزاننا (درجات) لكل بديل على التوالي (4,5, 4, 3, 2, 1). أما مقياس الاداء العلمي اعطي التدرج (موافق بشدة، موافق، لا اوافق بشدة) وبدرجات (4, 3, 2, 1)

التحليل الاحصائي لفقرات مقياس العمل الانفعالي والاداء العلمي

للغرض اجراء التحليل الاحصائي لأدوات البحث لابد من اختيار عينة عشوائية طبقية بأسلوب التوزيع المتساوي ممثلة لمجتمع البحث تستخدماها لاستخراج تلك الخصائص. فقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (100) استاذ ومن كلا الجنسين (ذكور - أناث)، وبلغت نسبة العينة من المجتمع الكلي (%)5

الخصائص السايكومترية للمقياس:

للغرض التأكيد من انواع الصدق والثبات، وضماناً للدقة والموضوعية في مقياس العمل الانفعالي والاداء العلمي، قام الباحث بما يأتي:
صدق المقياس:-

ويعد الصدق من أهم شروط المقياس، وفقدانه يدل على عدم صلاحية المقياس، وعدم اعتماد نتائجه، ويحتاج الباحث إلى إن ينتبه في إثناء صياغة أدلة بحثه إلى التحقق من صدقها (1989:137, Hughes) وفيما يلي عرض لأنواع الصدق:

1- الصدق الظاهري

بعد أن قامت الباحثة بتبني مقياس العمل الانفعالي بصورةه الأولية والبالغ (13) فقرة ومقاييس والاداء العلمي وترجمته وتكيفه من البيئة الاجنبية إلى العربية ، قامت الباحثة بعرض (مقياس العمل الانفعالي والاداء العلمي) مع التعريف النظري على مجموعة من المحكمين مؤلفة من (10) محكماً من المتخصصين في قسم العلوم التربوية والنفسية في كلية التربية جامعة المستنصرية وجامعة البصرة لأجل التتحقق من صدق الظاهري لأدلة ، وتقدير مدى صلاحية الفقرات من حيث كونها صالحة أم غير صالحة لقياس ما وضعت لأجله مع اقتراح التعديلات الملائمة في صياغة الفقرات والتعرف على صلاحية بدائل الاستجابة، حيث صلت جميع فقرات مقياس العمل الانفعالي على نسبة اتفاق أكثر من (80 %) اما الاداء العلمي فقد حصل على نسبة اتفاق 90 %

2- الثبات:

ولغرض الحصول على الثبات، اعتمدت الباحثة طريقة إعادة الاختبار (Test – Retest Method) ومعامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة، يسمى معامل الاستقرار، يكون فيها إعادة تطبيق المقياس على عينة الثبات نفسها، بعد مرور مدة زمنية (1985: 52, Zeller and Carnines).

حيث تم حساب معامل الثبات مقياس للعمل الانفعالي بين درجات التطبيق الأول والثاني، إذ طبق الباحث المقياس مرتين وبينهما فترة (14) يوماً كفاصل زمني، على عينة الثبات البالغ عددها (20) استاذ، وقد عوّلت درجات التطبيق بمعامل ارتباط (ب *يرسون) لإيجاد الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني، فكان معامل الثبات (0.81) وهو معامل ثبات جيد، ان معامل الثبات الجيد ينبغي ان يزيد عن (0.70) (العزوي، 2008: 77) اما الاداء العلمي فتم اتباع نفس الخطوات السابقة فكان معامل الثبات (75%).

الوسائل الإحصائية:-

لمعالجة البيانات إحصائيا بما يتلاءم مع أهداف البحث الحالي فقد استخدم الباحث الوسائل الإحصائية المناسبة بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS) ومبنية كالتالي:

1- النسبة المئوية لاستخراج الصدق الظاهري للأدوات.

2- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient) :

استعمل لغرض استخراج ثبات المقياس وللتعرف على صدق الارتباطات الداخلية للأدوات لإيجاد العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث

3- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين:

4- الاختبار التائي لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الفرضي والمتوسط المحسوب للمقياسين.

عرض النتائج ومناقشتها:

الهدف الاول: التعرف على العمل الانفعالي لدى اساتذة الجامعة

لتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق مقياس العمل الانفعالي على عينة البحث (اساتذة الجامعة في البصرة) واظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان المتوسط الحسابي (76.59) وبانحراف معياري (17,44) وان القيمة التائية المحسوبة (9.811) وهي اعلى من القيمة الجدولية التي تساوي (1.98) وبدرجة حرية (99) والجدول التالي يوضح ذلك

جدول 3

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	المستوى الدلالية

0.05	1.98	9.811	99	17.48	76.59	100	العمل الانفعالي
------	------	-------	----	-------	-------	-----	--------------------

• من خلال الجدول السابق نلاحظ وجود عمل انفعالي لدى عينة البحث

الهدف الثاني: التعرف على الاداء العلمي لدى اساتذة الجامعة

لتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق مقاييس الاداء العلمي على عينة البحث (اساتذة الجامعة في البصرة) واظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان المتوسط الحسابي (46.24) وبانحراف معياري (12.45) وان القيمة التائية المحسوبة (4.70) وهي اعلى من القيمة الجدولية التي تساوي (1.98) وبدرجة حرية (99) والجدول التالي يوضح ذلك

جدول 4

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة
الاداء الوظيفي	100	46.24	12.45	99	4.70	1.98	0.05

من خلال الجدول السابق نلاحظ وجود مستوى متوسط من الاداء العلمي لدى عينة البحث

الهدف الثالث- العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى أساتذة الجامعة؟

لتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة معامل ارتباط (بيرسن) اذا بلغ معامل الارتباط (0.73) اي توجد علاقة ذات دلالة احصائية عالية بين العمل الانفعالي والاداء العلمي.

الاستنتاجات

وبناء على تحليل البيانات التي أجريت في هذه الدراسة، يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- (1) ان التدريسين في جامعة البصرة يتمتعون بمستوى متوسط من العمل الانفعالي
- (2) ان التدريسين في جامعة البصرة يتمتعون بمستوى عال من الاداء العلمي

- 1-تحسين عملية توظيف أساتذة الجامعات عند توظيف الأساتذة، ينبغي الاهتمام بقياس الذكاء العاطفي، والذي يمكن إجراؤه من خلال التقييمات النفسية.
- 2-ينبغي على المؤسسات التركيز بشكل كبير على تطبيق أدوات القياس النفسي المختلفة لتقدير المهارات والمعرف الفردية اللازمة للعمل الانفعالي.
- 3-يمكن استخدام أساليب مثل المناقشات الجماعية، ولعب الأدوار، ومحاكاة المواقف لاختيار الأساتذة المناسبين للمهام ذات الصلة.

المصادر

- [1] أبراهام ر. (1999). تأثير التأثير العاطفي على الالتزام التنظيمي ونوعية دوران العمل. مجلة علم النفس، 13، 13.
- [2] لمان، ب.ك. (1995). العمل العاطفي كمصدر محتمل للتوتر الوظيفي.
- [3] شيانغ ه. (2023). دراسة حول العلاقة بين الجهد العاطفي لأساتذة الجامعات ورضا الطلاب. مجلة جامعة جيانغسو للعلوم والتكنولوجيا، 23، 103-108.
- [4] أندرو ريتشاردز ك.ر، واشبورن ن.، لي واي إتش (2020). فهم العمل العاطفي وعلاقته بالدعم التنظيمي المدرك لدى معلمي التربية البدنية، والالتزام العاطفي، والرضا الوظيفي. مجلة تعليم التربية البدنية 39، 236-246.
- [5] فورث بي إيه، همفري آر إتش (1993). العمل العاطفي في أدوار الخدمة: تأثير الهوية. مراجعة الإدارة الأكاديمية 18، 88-115.
- [6] رمان دبليو سي، موتوييل إس جيه (1993). "توسيع نطاق المعايير ليشمل عناصر الأداء السياقي" في اختيار الموظفين في المنظمات. المحررون: شميت ن.، بورمان دبليو سي (سان فرانسيسكو: جوسي باس)، 34.
- [7] بروذرíg سـ إـم (2004). مراجعة كتاب: العواطف في مكان العمل: البحث والنظرية والتطبيق، إدارة العواطف في مكان العمل. هوم ريلات، 57، 1334-1337.
- [8] وثريدج سـ إـم، جراندي إـيه إـيه (2002). العمل العاطفي والإرهاق: مقارنة منظورين لـ"عمل الأفراد". مجلة السلوك المهني، المجلد 60، 17-39. doi: 10.1006/jvbe.2001.1815.

- [9] بروثيريدج سي إم، لي آر تي (٢٠٠٢). اختبار نموذج الحفاظ على الموارد لдинاميكيات العمل العاطفي. مجلة علم النفس المهني والصحة، المجلد ٧، ٥٧-٦٧.
- [10] برومبراخ (١٩٨٨). إدارة الأداء. لندن: دار نشر كرونويل، ١٥.
- [11] كامبل ج. ب، ماكهينري ج. ج، وايز ل. ل. (١٩٩٠). نبذة مشكلة التبؤ بالأداء في علم النفس الصناعي والتنظيمي. علم النفس الشخصي، ٤٣، ٣١٣-٥.
- [12] تشاوبينغ ت.، ليلى ز. (٢٠١١). بحث في رضا العملاء - من منظور التوافق بين العمل العاطفي للموظفين وعملاء الموظفين. مجلة العلوم الإدارية الحديثة، ٢٠، ٩٣-٩٥.
- [13] تشونشينغ ز. (٢٠٠٥). علم النفس الحديث: علم دراسة الإنسان المعاصر لمشاكله: دار نشر شنغهاي الشعبية المحدودة، ١٣.
- [14] كولمان ج. (٢٠٠٩). التحليل العلاجي: دراسة التنظيم الاجتماعي باستخدام أساليب المسح. مجلة هوم أورجان، ١٧، ٢٨-٣٦.
- [15] ديفيندورف، ج.م.، جوسراند، ر.ه (٢٠٠٣). فهم عملية العمل العاطفي: منظور نظرية التحكم. مجلة علم وظائف الأعضاء، 24، ٩٤٥-٩٥٩.
- [16] فانجمين ج. (٢٠٠٩). حول العمل العاطفي للمعلمين في الكليات والجامعات الخاصة. مناهج جديدة. 3، ٥١-٥٣.
- [17] جراندي أ. (٢٠٠٣). متى يجب أن يستمر العرض: التمثيل السطحي والعميق كمؤشرات للإهانة العاطفي وتقديم الخدمات. مجلة الإدارة الأكاديمية، 46، ٨٦.
- [18] جراندي أ.، ميلوي ر. س. (٢٠١٧). حالة القلب: مراجعة وتقدير العمل العاطفي كتنظيم للعواطف. مجلة علم النفس المهني والصحة النفسية. 22، ٤٠٧-٤٢٢.
- [19] حيدري م.، شياوهو ز.، لاي ك.ك.، يوشى ز. (٢٠٢٠). تقييم استراتيجيات الأداء التنظيمي. وقائع جامعة الطيران الوطنية، 82، ٧٧-٩٣.
- [20] حيدري م.، شياوهو ز.، سعديي م.، لاي ك.ك.، شانغ ي.، يوكسي ز. (٢٠٢٠). تحليل دور علم النفس المعرفي للدعم الاجتماعي ومنهج العمليات العاطفية. المجلة الأوروبية للترجمة، 30:8975.
- [21] هوشيدل أ. (١٩٨٣). القلب المدار: تواصل المشاعر الإنسانية. بيركلي ولوس أنجلوس: مطبعة جامعة كاليفورنيا، ٣٣.

- [22] هونغشيا كيو (2010). العمل العاطفي وأهميته في الحفاظ على الصحة النفسية. مجلة أكاديمية جيش التحرير الشعبي الصيني، المجلد 12، 92-96.
- [23] هوانغ دبليو جيه، بارك اي إتش (2022). تطوير نموذج معادلة هيكيلية من نموذج غراندي للتنظيم العاطفي لقياس الجهد العاطفي للممرضات، والرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي. مجلة أبحاث التمريض التطبيقي 64: 151-557.
- [24] جيانفينج ج.، شينبو س. (٢٠١٧). خصائص الكفاءة وأداء المعلمين في الجامعات البحثية. بكين: دار النشر والإعلام العلمية الصينية المحدودة، ٦٣-١٣٩.
- [25] جيانمين س.، تسانغكونان ج. (2006). دراسة استكشافية حول بنية أداء عمل المديرين، مجلة علم النفس الاجتماعي الصيني، المراجعة 6، 264-282.
- [26] جيانوي ل.، يانغ مينججيا ه.، لينغيان (2021). دلالات وأبعاد وتنمية العمل العاطفي لمعلمي الجامعات في عصر الهندسة الجديد. مجلة تعليم الكبار. جامعة خبي، 23، 5-11.
- [27] جينغ دبليو. (٢٠٠٩). ضغوط الدور والعمل العاطفي: التأثير الوسيط للدعم الاجتماعي. كايفنخ: جامعة خنان.
- [28] جونسون دبليو. (2001). الأهمية النسبية لأبعاد أداء المهام والسياقات في أحکام المشرف على الأداء العام. مجلة علم النفس التطبيقي، 86، 984-996.
- [29] جونز جونبور (١٩٩٩). دراسة حول مفهوم العمل العاطفي وتأثيره على نتائج الموظفين. بروكويست إنفورمات. ليرن. ٢١، ١٢-١٥.
- [30] كيم ه ج، هور و م، مون ت و، جون ج ك (2017). هل جميع أشكال الدعم متساوية؟ التأثيرات المخففة لدعم المشرف وزميل العمل والمؤسسة على العلاقة بين الجهد العاطفي والأداء الوظيفي.
- BRQ Bus. Res. Q
- [31] كرومبل س.م.، جيديس د. (2000). استكشاف أبعاد العمل العاطفي جوهر عمل هوشيلد. إدارة المجتمع. س. 14، 8-49.
- [32] ليهونغ أو. (2012). بحث تجاري حول العلاقة بين العمل العاطفي والأداء. تشنغدو: جامعة ساوث ويسترن للمالية والاقتصاد.
- [33] ليو واي إم، بيري بي إل، هوتشوارتر دبليو إيه، كاكمار سى جيه (2004). المقدمات السلوكية ونتائج العمل العاطفي في العمل. مجلة دراسات القائد والأعضاء. 10، 12-25.

- [34] ماثيو جيه، أوغونا إيه، هاريس إل سي (2012). الثقافة، ونتائج عمل الموظفين، والأداء: تحليل تجاري لشركات البرمجيات الهندية. مجلة وورل للأعمال، 47، 194-203.
- [35] مينجلونج ديليو. (٢٠٠٩). تشغيل وتطبيق نموذج المعادلات الهيكلية - آموس. تشورنغتشينغ: مطبعة جامعة تشونغتشينغ، ٣٢-٩٩.
- [36] موريس ج. أ., فيلدمان د. س. (١٩٩٦). أبعاد العمل العاطفي، مقدماته، ونتائجها. مراجعة الإدارة الأكademie، ٢١، ٩٨٦-١٠١٠.
- [37] موريس ج. أ., فيلدمان د. (١٩٩٧). ج. إدارة المشاعر في مكان العمل. مجلة الإدارة، العدد ٢٠، ٢٥٧-٢٧٤.
- [38] تشوي ي., ياويو و. (2012). استكشاف الجهد العاطفي للمرشدين السياحيين في مسار شرق الصين وتوضيحه تجريبياً - تطبيق نموذج المعادلات الهيكلية (SEM). مجلة السياحة تربية 78-83.
- [39] شينغنان ج. (٢٠١٩). بحث حول آلية تأثير العمل العاطفي على الأداء الابتكاري للعاملين في مجال المعرفة من الجيل الجديد. بكين: جامعة بكين للبريد والاتصالات.
- [40] شولي م., ماينر ه. (2006). العمل العاطفي: التمثيل السطحي والتمثيل العميق، أيهما أفضل؟. مجلة علم النفس الأكاديمية، 38، 262-270.
- [41] ستيلوس ن., ببني إيه, بيلو ف. (2024). التأثير العاطفي لتجارب جولات الحافلات السياحية: استخدام نظرية الأحداث العاطفية (AET) لدراسة مدة الإقامة والتسويق الإلكتروني. مجلة السياحة الترفيهية، المجلد 49، الصفحات 740-756.
- [42] سوزوكي أ., بيتس س. (2023). نحو تخللات فعالة في علم نفس الأداء في التعليم الموسيقي العالي: دراسة لتجارب الطلاب ومواقفهم وتفضيلاتهم. مجلة علم النفس الموسيقي 52، 438-454.
- [43] توتيرديل ب., هولمان د. (2003). تنظيم الانفعالات في أدوار خدمة العملاء: اختبار نموذج للعمل الانفعالي. مجلة علم النفس المهني والصحة، 8، 55-73.
- [44] وايس ه. م. (1996). نظرية الأحداث العاطفية: مناقشة نظرية لبنية وأسباب وعواقب التجارب العاطفية والمعتقدات الوظيفية على الرضا الوظيفي واختلاف التجارب العاطفية مع مرور الوقت. مجلة أبحاث الأعضاء. السلوك، 18، 1-74.
- [45] وارتون أ.س، إريكسون ر.أ. (1993). إدارة المشاعر في العمل والمنزل: فهم عواقب الأدوار

العاطفية المتعددة. مراجعة الإدارية الأكاديمية، ١٨، ٤٨٦-٤٥٧، doi: 10.2307/258905/1002307.

[46] ويبوو دي إس، سليمان أ، أكبر ج. (2024). الدعم النفسي للصلابة النفسية للاعب التايكوندو. مجلة جومورا، 4، 98-109.

[47] شياوآن ج، هان ل. (2021). العمل العاطفي والعمل العاطفي: إساءة استخدام المفاهيم والتمييز والتفسير المتبدل لها. دوائر الصحافة، 12، 56-68.

[48] يانلينغ ل. (٢٠٠٧). بحث حول عمل المعلمين العاطفي في المدارس الابتدائية والمتوسطة. تشنونغتشينغ: جامعة الجنوب الغربي.

[49] ينجمي ل. (2022). العمل العاطفي للمعلم: مراجعات وتوقعات بحثية. مجلة جيلين للهندسة الطبيعية، 38، 80-83.

[50] زيف د، هولز م. (2006). حول الآثار الإيجابية والسلبية للعمل في المنظمات. المجلة الأوروبية لعلم نفس أعضاء العمل، المجلد 15، الصفحات 1-28.

[51] زيان ل. (٢٠٠٢). النظام أولاً: أفكار حول إدارة الموارد البشرية في المؤسسات. مجلة الشركات الأجنبية الصينية، المجلد 7، 56-57.

[52] تشيتونغ د. (2013). دراسة حول الآلية الديناميكية لتحسين أداء أساتذة الجامعات. سوتشو: مطبعة جامعة سوتشو،