

## العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى معلمي الجامعة

م.د سارة ابراهيم احمد<sup>1</sup>

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

[Sa4059357@gmail.com](mailto:Sa4059357@gmail.com)

ملخص. يستند البحث إلى نظرية الأحداث الانفعالية، وتستكشف 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:

يُعدُّ 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 الاساتذة والطلاب (جيانفينج وشينبو، 2017) ويؤثر على أداء العمل المبتكر (شينغنان، 2019) ووجدت دراسة هوانج وبارك (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. وتتلخص مشكلة البحث بالإجابة عن السؤال التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى معلمي الجامعة؟

### اهمية 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 واخرون، 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، واخرون، 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 واخرون، 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 والعولمة الحالي، يواجه أساتذة الجامعات مجتمعًا طلابيًا أكثر تنوعًا وبيئة تعليمية أكثر تعقيدًا، وقد تتغير أساليب واستراتيجيات العمل الانفعالي أيضًا (زيان، ل، 2002، 57). لذلك، يُعدّ 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 دلبيو، 2009، 3).

### الاهمية النظرية

تكمن الاهمية 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 تحديدًا 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 والرأسية بين نظرية الأحداث العاطفية وأداء المدرسين العلمي.
- 3- إثبات إمكانية تطبيق العلاقة بين نظرية الأحداث العاطفية وأداء المدرسين العلمي.

### الاهمية العملية

ان الاهمية العملية حول العلاقة بين العمل الانفعالي للمدرس وأدائه العلمي تتمثل في:

- ① ركزت الأبحاث السابقة بشكل رئيسي على الآثار السلبية للعمل الانفعالي للأستاذ، مع إغفال اهتمام أقل لوظائفه الإيجابية. إن استكشاف هذه الوظائف الإيجابية يُمكن للمدرسين من إدراك أهمية للعمل الانفعالي، وبالتالي تطبيقه بشكل أفضل وتعزيز عملهم التعليمي والتربوي.
- ② إن فهم اتجاهات تطور الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه يُتيح 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 أساتذة الجامعة

3- العمل الانفعالي وعلاقته بالأداء العلمي لدى أساتذة الجامعات

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بأساتذة 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- أشفورت وهمفري (1993): مظهرًا سلوكيًا خارجيًا، والذي يمكن أن يكون له تأثيرات مختلفة على

مشاعر الموظفين، متأثرًا بعوامل خارجية مثل البيئة والأفراد

3- تشونكسينج (2005): هو التعديل المستمر لانفعالات الأفراد داخل المنظمة لتلبية احتياجاتها،

وهي عملية تنظيم انفعالي يُمكن أن تؤثر على انفعالات الآخرين وتُسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وينظر

إلى العمل الانفعالي على أنه دمج التعبير الانفعالي الفردي مع احتياجات المنظمة، معتبرًا إياه عملية

ضرورية للتواصل.

4- جيانوي وآخرون (2021): هو عملية ديناميكية يُنظَّم فيها الشخص المعني انفعالاته ويُديرها 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 وموتويل (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 الآلية التي تؤثر بها المشاعر الفردية على عمليات العمل ونتائجها (فايس، 1996) (نقترح هذه النظرية أنه يمكن تقسيم الأحداث الانفعالية في مكان العمل إلى نوعين: سلبي وإيجابي (برادريدج، 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 وآخرون، 2020) (تطبق هذه الدراسة نظرية الأحداث العاطفية لتوضيح كيفية تأثير مشاعر أساتذة الجامعات، تحت تأثير الأحداث العاطفية (العمل الانفعالي)، على أدائهم العلمي.

وبما ان العمل الانفعالي مظهرًا سلوكيًا خارجيًا، والذي يمكن أن يكون له تأثيرات مختلفة على مشاعر الموظفين، متأثرًا 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 تنبع من بيئتهم. يشير العمل الانفعالي إلى السلوك الذي يظهره الموظفون عند التفاعل مع الزملاء الداخليين أو المستهلكين الخارجيين، حيث يكبحون أو يتوسطون مشاعرهم الحقيقية لتحقيق فوائد ذات صلة (جونز، 1999) ينصبُّ التركيز على العمل الانفعالي في العمليات النفسية للأفراد، بما في ذلك التنظيم الذاتي وضبط الانفعالات في مواقف مُعيَّنة داخل المنظمة، بهدف موازنة انفعالات الفرد مع متطلبات المنظمة، وهي عملية مستمرة من التعديل والتصحيح (ديفيدنورف وجوسراند، 2003:8) يُجادل تشاوبينج ويلي (2011) بان الموظفين داخل المنظمات يُعدّلون انفعالاتهم باستمرار لتلبية الاحتياجات العاطفية العامة للمنظمة نظرًا لطبيعة عملهم.

يُلخِّص نموذج العمل الانفعالي لجراندي وميلوي (2017) التجارب السابقة، ويصف ويُحلّل العملية الكاملة وآلية العمل الانفعالي، ويُوضِّح أن العمل الانفعالي هو عملية التنظيم الانفعالي التي تُنفَّذ لتحقيق أهداف التفاعل بين الأشخاص. يشير إلى التقييم الفسيولوجي المعقد للفرد وتجربته لشيء ما، بما في ذلك علاقاته بالآخرين، ويُركز على التجارب النفسية الداخلية والمستقرة (شباوآن وهان، 2021) ويعرّف (موريس وآخرون، 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 عمومًا 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 أشفورت وهمفري (1993) العمل الانفعالي إلى أداء سطحي، وتمثيل عميق، ومشاعر حقيقية. يصنف وارتن 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 الانفعالية، والمتطلبات الانفعالية في العمل، والتنسيق بين المشاعر الحقيقية واحتياجات المنظمة.

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

يُمَيِّز كرومل وجيديس (2000) العمل الانفعالي إلى جهد عاطفي وتناظر عاطفي. يُصنّف ديفيندورف وجوسراند (2003) العمل الانفعالي إلى أداء سطحي، وتمثيل عميق، والتعبير عن المشاعر الحقيقية، مع خمسة بنود تحت الأداء السطحي، وستة بنود تحت التمثيل العميق، وثلاثة بنود تحت التعبير عن المشاعر الحقيقية. يُصنّف جراندي (2003) العمل الانفعالي إلى أداء سطحي وتمثيل عميق. يُقسّم برورديج (العمل الانفعالي إلى أبعاد التناظر العاطفي بأربعة عشر بنوداً والجهد العاطفي بخمسة بنود. يُصنّف 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* و *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



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

### أبعاد لأداء العلمي

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

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

وجد أدلمان (1995) من خلال الدراسات التجريبية أن العمل الانفعالي لا يضر بالصحة البدنية والعقلية للأفراد. وجد موريس وفيلدلمان (1997) أن عدم الاستقرار الانفعالي والتناقض يمكن أن يؤدي إلى الشعور بالتعب، مما يؤثر على أداء العلمي؛ يتطلب العمل الانفعالي المتزايد بمرور الوقت من الأفراد استيعاب المزيد. أظهر أبراهام (1999) من خلال البحث أن التناثر الانفعالي يرتبط سلباً بالالتزام التنظيمي والأداء العلمي. وجد زايف وهولز (2006) أن التعبير الانفعالي الإيجابي يرتبط بشكل إيجابي بالأداء والإنجاز الشخصي. وجد توترديل 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 وآخرون (2004) من خلال البحث أن العمل الانفعالي يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات ومشاعر متوترة في مكان العمل.

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





اقترح *Ashforth* و *Humphrey* (1993) من خلال البحث أن القدرة على التحكم في الانفعالات المرء في العمل يمكن أن تعزز أداء المدرسين العملي وتضمن أرباحًا أعلى. يمكن أن يقلل التكيف القسري للعمل الانفعالي من أداء العمل (*Fangmin*، 2009). يمكن أن يسبب العمل الانفعالي إجهادًا في العمل لدى المدرسين، مما يؤثر على أدائهم في العمل (*Lihong*)  
ووجد *حيدري وآخرون* (2020) (*ref19*) أن زيادة العمل الانفعالي يمكن أن تؤدي إلى مزيد من الإرهاق العاطفي لدى المدرسين وتقليل رضاهم العملي. وجد أنه لتحسين رضا المدرسين وأدائهم، يمكن اتخاذ تدريب مناسب لهم واتخاذ تدابير أخرى لزيادة دخلهم، وبالتالي تعزيز أدائهم.  
وجد *ينغجي* (2022) (أن الأفراد ذوي العمل الانفعالي المرتفع يمكنهم تنظيم انفعالاتهم والتحكم فيها بشكل مستقل، وبالمقارنة مع الأفراد ذوي العمل الانفعالي السلبي، يتمتع أولئك ذوو العمل الانفعالي المرتفع بمرونة نفسية أعلى بعد التحفيز الذاتي، وبالتالي يؤديون أداءً أفضل في العمل).

### تعزيز الوعي والتثقيف بشأن العمل الانفعالي لإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس

في الوقت الحالي، يفنقر العديد من فرق إدارة الجامعات وأعضاء هيئة التدريس إلى الوعي الكافي بالعمل الانفعالي، ربما لجهلهم بآثاره 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 يُحسن فعالية الإدارة في مختلف الأقسام والمناصب، مما يُعزز في نهاية المطاف كفاءة العمل. إضافةً إلى ذلك، فإن تعزيز فهم العمل الانفعالي بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس يُساعد الجامعات على التركيز على الرفاهية العاطفية والنفسية لطلابها. وهذا بدوره يُساعد على خلق بيئة عمل مُواتية ويعزز العلاقات المتناغمة بين الزملاء.  
إن مساعدة الإدارة على إرساء ممارسات فعالة لإدارة المشاعر لدى المدرسين، وزيادة الوعي بالعمل الانفعالي بين أعضاء هيئة التدريس، يُساعدهم على الحفاظ على مشاعر مناسبة في العمل، وبالتالي تحسين كفاءتهم العلمية. عند ظهور المشاعر السلبية، يجب أن يكون المدرسون مُؤهلين لتنظيم أنفسهم بفعالية، والتخفيف من حدتها، وتجنب اختلال التوازن الانفعالي، وإنجاز مهام العمل، وبناء علاقات عمل جيدة، والتكيف بشكل أفضل مع مُختلف مُتطلبات 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 والمباشرة، 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 دورًا حاسمًا في تسهيل التعبير الانفعالي للمدرسين. لذلك، من الضروري تهيئة بيئات عمل مريحة، وإرساء نظام جيد للعمل والتدريس، وتعزيز العلاقات الداخلية المتناغمة. ويشمل ذلك تعزيز علاقات متناغمة 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 ومريح، كلها عوامل تساعد على إطلاق العنان للمشاعر، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي باستمرار.

### منهجية البحث

لتحقيق أهداف البحث لابد من تحديد مجتمع البحث واختيار عينة ممثلة له واعداد أدواته، فضلا عن استخدام الوسائل الاحصائية المناسبة لمعالجة البيانات، ولأجل الایفاء بمتطلباته وتحقيق أهدافه، (دويدار، 1999: 184)

### أولا :- مجتمع البحث

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

#### 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 كالآتي:

#### - عينة التطبيق

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

الجدول (2) توزيع أفراد عينة البحث الأساسية

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

#### ثالثاً: - أدوات البحث

اعتمدت الباحثة ل (مقياس العمل الانفعالي) مقياساً الخماسي البدائل أمام كل فقرة على وفق مقياس (ليكرت) (Likert) الخماسي ول (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 البدائل الموضوعية أمام كل فقرة لمقياس العمل الانفعالي لاساتذة الجامعة، هي (تتطبق علي تماماً، تتطبق علي احياناً، تتطبق علي نادراً، لا تتطبق علي اطلاقاً) وأعطيت أوزاناً (درجات) لكل بديل على التوالي (5،4،3،2،1). اما مقياس الاداء العلمي اعطي التدرج (موافق بشدة، موافق، لا اوافق، لا اوافق بشدة) وبتدرجات (4،3،2،1)

#### التحليل الاحصائي لفقرات مقياس العمل الانفعالي والاداء العلمي



لغرض اجراء التحليل الاحصائي لأدوات البحث لابد من اختيار عينة عشوائية طبقية بأسلوب التوزيع المتساوي ممثلة لمجتمع البحث نستخدمها 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:

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

ويُعد الصدق من أهم شروط المقياس، وفقدانه يدل على عدم صلاحية المقياس، وعدم اعتماد نتائجه، ويحتاج الباحث إلى إن ينتبه في إثناء صياغة أداة بحثه إلى التحقق من صدقها (Hughes, 1989:137) وفيما يلي عرض لانواع الصدق:  
1- الصدق الظاهري

بعد أن قامت الباحثة بتبني مقياس العمل الانفعالي بصورته الأولية والبالغ (13) فقرة ومقياس والاداء العلمي وترجمته وتكيفه من البيئة الاجنبية الى العربية ، قامت الباحثة بعرض (مقياس العمل الانفعالي والاداء العلمي) مع التعريف النظري على مجموعة من المحكمين مؤلفة من (10) محكما من المتخصصين في قسم العلوم التربوية والنفسية في كلية التربية جامعة المستنصرية وجامعة البصرة لأجل التحقق من صدق الظاهري لأداة ، 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 (Zeller and Carnines, 1985: 52).



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 عوملت درجات التطبيق بمعامل ارتباط (ب\*بيرسون) 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) (العزاوي، 2008: 77) اما الاداء العلمي فتم اتباع نفس الخطوات السابقة فكان معامل الثبات (75%) .  
الوسائل الإحصائية:-

- لمعالجة البيانات إحصائياً بما يتلاءم مع أهداف البحث الحالي فقد استخدم الباحث الوسائل الإحصائية المناسبة بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS) ومبينة كالاتي:
- 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) وظهرت 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	مستوى الدلالة

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 مقياس الاداء العلمي على عينة البحث (اساتذة الجامعة في البصرة) واطهرت 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 بالاداء العلمي لدى اساتذة 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

### التوصيات

- 1- تحسين عملية توظيف أساتذة الجامعات عند توظيف الاساتذة، 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 لتقييم المهارات والمعارف الفردية اللازمة للعمل الانفعالي.
- 3- يمكن استخدام أساليب مثل المناقشات الجماعية، ولعب الأدوار، ومحاكاة المواقف لاختيار الاساتذة المناسبين للمهام ذات الصلة.

### المصادر

- [1] أبراهام ر. (1999). تأثير التنافر العاطفي على الالتزام التنظيمي ونية دوران العمل. مجلة علم النفس، 13
- [2] لمان، ب.ك. (١٩٩٥). 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 المُدرَك لدى مُعلمي التربية البدنية، والالتزام العاطفي، والرضا الوظيفي. مجلة تعليم التربية البدنية 39، 236-246.
- [5] فورث بي إي، همفري آر إتش (١٩٩٣). العمل العاطفي في أدوار الخدمة: تأثير الهوية. مراجعة الإدارة الأكاديمية ١٨، ٨٨-١١٥.
- [6] رمان دبليو سي، موتويدل إس جيه (١٩٩٣). "توسيع نطاق المعايير ليشمل عناصر الأداء السياقي" في اختيار الموظفين في المنظمات. المحررون: شमित ن.، بورمان دبليو سي (سان فرانسيسكو: جوسي باس)، ٣٤.
- [7] بروذريدج سي إم (٢٠٠٤). مراجعة كتاب: العواطف في مكان العمل: البحث والنظرية والتطبيق، إدارة العواطف في مكان العمل. هوم ريلات، ٥٧، ١٣٣٤-١٣٣٧.
- [8] وثيريدج سي إم، جراندني إيه إيه (٢٠٠٢). العمل العاطفي والإرهاق: مقارنة منظورين لـ"عمل الأفراد". مجلة السلوك المهني، المجلد ٦٠، ١٧-٣٩. doi: ١٠.١٠٠٦/jvbe١٠.١٨١٥.٢٠٠١.



- [9] بروثيريدج سي إم، لي آر تي (٢٠٠٢). اختبار نموذج الحفاظ على الموارد لديناميكيات العمل العاطفي. مجلة علم النفس المهني والصحة، المجلد ٧، ٥٧-٦٧.
- [10] بروميراخ (١٩٨٨). إدارة الأداء. لندن: دار نشر كرونويل، ١٥.
- [11] كامبل ج. ب، ماكهينري ج. ج، وايز ل. ل. (١٩٩٠). نمذجة مشكلة التنبؤ بالأداء في علم النفس الصناعي والتنظيمي. علم النفس الشخصي ٤٣، ٣١٣-٥.
- [12] تشاوينغ ت.، ليلي ز. (2011). بحث في رضا العملاء - من منظور التوافق بين العمل العاطفي للموظفين وعمالء الموظفين. مجلة العلوم الإدارية الحديثة، 20، 93-95.
- [13] تشونشينغ ز. (٢٠٠٥). علم النفس الحديث: علم دراسة الإنسان المعاصر لمشاكله: دار نشر شنغهاي الشعبية المحدودة، ١٣.
- [14] كولمان ج. (٢٠٠٩). التحليل العلائقي: دراسة التنظيم الاجتماعي باستخدام أساليب المسح. مجلة هوم أورجان، ١٧، ٢٨-٣٦.
- [15] ديفيندورف، ج.م.، جوسراند، ر.ه. (2003). فهم عملية العمل العاطفي: منظور نظرية التحكم. مجلة علم وظائف الأعضاء، 24، 945-959.
- [16] فانجمن ج. (٢٠٠٩). حول العمل العاطفي للمعلمين في الكليات والجامعات الخاصة. مناهج جديدة. 3، ٥١-٥٣.
- [17] جراندي أ. (2003). متى يجب أن يستمر العرض: التمثيل السطحي والعميق كمؤشرات للإرهاق العاطفي وتقديم الخدمات. مجلة الإدارة الأكاديمية، 46، 86.
- [18] جراندي أ. أ.، ميلوي ر. س. (2017). حالة القلب: مراجعة وتقييم العمل العاطفي كتنظيم للعواطف. مجلة علم النفس المهني والصحة النفسية. 22، 407-422.
- [19] حيدري م.، شياهو ز.، لاي ك.ك.، يوشي ز. (2020). تقييم استراتيجيات الأداء التنظيمي. وقائع جامعة الطيران الوطنية، 82، 77-93.
- [20] حيدري م.، شياهو ز.، سعدي م.، لاي ك.ك.، شانغ ي.، يوكسي ز. (2020). تحليل دور علم النفس المعرفي للدعم الاجتماعي ومنهج العمليات العاطفية. المجلة الأوروبية للترجمة، 30:8975.
- [21] هوشيلد أ. (١٩٨٣). القلب المُدار: 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 دبلو جيه، بارك إي إتش (2022). تطوير نموذج معادلة هيكلية 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.، تشانغكون ج. (2006). دراسة استكشافية حول بنية أداء عمل المديرين، مجلة علم النفس الاجتماعي الصيني، المراجعة 6، 264-282.
- [26] جيانوي ل.، يانغ مينغجيا ه.، لينغيان (2021). دلالات وأبعاد وتنمية العمل العاطفي لمعلمي الجامعات في عصر الهندسة الجديد. مجلة تعليم الكبار. جامعة خبي، 23، 5-11
- [27] جينغ دبلو. (٢٠٠٩). ضغوط الدور والعمل العاطفي: التأثير الوسيط للدعم الاجتماعي. كايونغ: جامعة خان.
- [28] جونسون دبلو. (2001). الأهمية النسبية لأبعاد أداء المهام والسياقات في أحكام المشرف على الأداء العام. مجلة علم النفس التطبيقي، 86، 984-996.
- [29] جونز جونيور (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] كرومل س.م.، جيديس د. (2000). استكشاف أبعاد العمل العاطفي جوهر عمل هوشيلد. إدارة المجتمع. س. 14، 8-49.
- [32] ليهونغ أو. (2012). بحث تجريبي حول العلاقة بين العمل العاطفي والأداء. تشنغدو: جامعة ساوث ويسترن للمالية والاقتصاد.
- [33] ليو واي إم، بيروي بي إل، هوتشوارتر دبلو إيه، كاكمار سي جيه (2004). المقدمات السلوكية ونتائج العمل العاطفي في العمل. مجلة دراسات القائد والأعضاء. 10، 12-25.





- [34] ماثيو جيه، أوغبونا إي، هاريس إل سي (2012). الثقافة، ونتائج عمل الموظفين، والأداء: تحليل تجريبي لشركات البرمجيات الهندية. مجلة وورل للأعمال، 47، 194-203.
- [35] مينجلونج دبليو. (٢٠٠٩). تشغيل وتطبيق نموذج المعادلات الهيكلية - أموس. تشونغتشينغ: مطبعة جامعة تشونغتشينغ، ٣٢-٩٩.
- [36] موريس ج. أ.، فيلدمان د. س. (١٩٩٦). أبعاد العمل العاطفي، مقدماته، ونتائجه. مراجعة الإدارة الأكاديمية ٢١، ٩٨٦-١٠١٠.
- [37] موريس ج. أ.، فيلدمان د. (١٩٩٧). ج. إدارة المشاعر في مكان العمل. مجلة الإدارة، العدد ٢٠، ٢٥٧-٢٧٤.
- [38] تشي ي.، يايو 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 الأكتا. 38، 262-270.
- [41] ستيلوس ن.، بيني إي.، 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 تدخلات 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. (١٩٩٦). 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. ١٨، ١-٧٤.
- [45] وارتون أس.، إريكسون ر. أ. (١٩٩٣). إدارة المشاعر في العمل والمنزل: فهم عواقب الأدوار



- العاطفية المتعددة. مراجعة الإدارة الأكاديمية ١٨، ٤٥٧-٤٨٦. doi: ٢٣٠٧/١٠.٢٥٨٩٠٥
- [46] ويبدو دي إس، سليمان أ، أكبر ج. (2024). الدعم النفسي للصلابة النفسية للاعبين التايكوندو. مجلة جومورا 4، 98-109.
- [47] شياوآن ج.، هان ل. (2021). العمل العاطفي والعمل العاطفي: إساءة استخدام المفاهيم والتمييز والتفسير المتبادل لها. دوائر الصحافة 12، 56-68.
- [48] يانلينغ ل. (٢٠٠٧). بحث حول عمل المعلمين العاطفي في المدارس الابتدائية والمتوسطة. تشونغتشينغ: جامعة الجنوب الغربي.
- [49] ينغجي ل. (2022). العمل العاطفي للمعلم: مراجعات وتوقعات بحثية. مجلة جيلين للهندسة الطبيعية، 38، 80-83.
- [50] زابف 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 ٧، ٥٦-٥٧.
- [52] تشيتونغ د. (2013). دراسة حول الآلية الديناميكية لتحسين أداء أساتذة الجامعات. سوتشو: مطبعة جامعة سوتشو،

