

التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة
Emotional dissonance For University students

الباحثة :-نورس علي حداوي

ا.د علي حسين المعموري

المستخلص

يستهدف البحث الحالي التعرف إلى :-

١_ التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة.

ويتحدد البحث الحالي بطلبة جامعة بابل للدراسة الصباحية من كلا الجنسين (ذكور , إناث) ومن التخصص (علمي , إنساني) للعام الدراسي (٢٠٢٢ - ٢٠٢٣).

وتكونت عينة البحث من (٣٨٠) طالبا و طالبة اختيروا بالأسلوب العشوائي الطبقي ذات التوزيع المتناسب ، وتحقيقاً لأهداف البحث قامت الباحثة بتبني مقياس تصنيف الذات (الساعدي ٢٠١٠) في هذا البحث ، البحث البالغ عددها (٣٨٠) طالبا و طالبة ، وكذلك قامت الباحثة ببناء مقياس التنافر العاطفي اعتماداً على نظرية (Hochschild, ١٩٨٣) للتنافر العاطفي و عرض على مجموعة من الخبراء المحكمين ، و استخرجت الخصائص السيكمترية له ، اذ بلغ معامل ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ (٠,٨٨) وبطريقة إعادة الاختبار (٠,٨٣) وبعد التأكد من صلاحية المقياس تم طبق بصورته النهائية (٣٠) فقرة على عينة البحث .

وبعد الانتهاء من التطبيق استعملت الباحثة الوسائل الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات ، بالاستعانة بالحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ، و أظهرت نتائج البحث ما يأتي :

١- ان طلبة الجامعة يمتلكون درجة جيدة من التنافر العاطفي .

الكلمات المفتاحية :التنافر العاطفي . طلبة الجامعة

Abstract

The present study aims at identifying the following:

- 1- The Emotional dissonance of the university students to outrages.

The population of the research consists of the students of Babylon University (Morning Study) including both genders (males and females) that majoring (Scientific and Humanities) studies for the school year 2022-2023.

The research sample consists of (380) students , and it is chosen according to the random class style which has proportioned distribution. To achieve the aims of the study , the researcher has constructed the Self – Categorization the researcher has applied it to the sample of the study which consists of (380) students.

Also, the researcher has constructed the Measurement The Emotional dissonance depending on the theory of (1983 Hochschild). It has also sent to a group of juries to decide the validity of its items, then eliciting its psychometric features. The Coefficient Constancy of the measurement are (0.88) according to Alfa Cronbach Method; and (0.83) according to test-retest method. After getting the measurement's validity , it has been applied to the sample of the study with its final form of (30) items.

After the end of the application, the researcher has used suitable statistical methods, in order to analyze the data , via the use of SPSS. The results of the study have showed the following:

- 1- The university students have The Emotional dissonance .

According to the results of the study, the researcher has presented some recommendations and suggestions which are explained in the forth chapter.

Keywords :Emotional Dissonance, University students

الفصل الاول / التعريف بالبحث

اولا :- مشكلة البحث : (The Research Problems)

ذكر هوكشيلد (١٩٨٣ Hochschild) أن التنافر العاطفي يؤثر في تحكم الفرد العاطفي و لاسيما عندما تكون المشاعر المعبر عنها مختلفة عن الإحساس الذاتي للفرد و من ثم فإن هذا التناقض سيؤثر في الحالة الداخلية للفرد بشكل سلبي و تتمثل العواقب النفسية المحتملة للتعبير الزائف عن الانفعالات في المدى الطويل هو الإرهاق العاطفي والإرهاق الوظيفي (Hochschild, 1983,433) .

وهذا ما بينه (Gerow & Kendall,2002) بأن للانفعالات أثراً في إثارة المشكلات و الاضطرابات النفسية و الانفعالية بعدها انعكاسا للخبرات الداخلية للأفراد فتعكس على المواقف الاجتماعية و اضطراب الصحة النفسية لديه مما ينعكس على تناقض في استجاباته الانفعالية مع الآخرين (Gerow & Kendall,2002,209) .

وقد تشوه المعالجات العقلية مما يسبب حالة من التنافر العاطفي للفرد و يزيد من خطر تعرضه للمشاكل والمخاطر النفسية المتمثلة بالقلق والاكتئاب والاعترا ب النفسي والسلوك التجنيبي، ويولد لديهم شعور بأنهم أشخاص غير مرغوبين اجتماعيا ويتورطون بمشكلات مع انفسهم و الآخرين (Suvak et al ,2012,42) .

يتعرض الطلاب بشكل عام للعديد من المشكلات الأكاديمية اليومية التي قد تصيبهم بالتناثر والتناقض في عواطفهم ومشاعرهم بإزاء تلك المواقف والمشكلات المختلفة وتغوق توجهاتهم نحو تحقيق أهدافهم المستقبلية، حيث يوجد مجموعة من الطلبة لا يستطيعون مسايرة زملائهم أو أساتذتهم أو متابعة دروسهم ومن ثم قد تحاول هذه المجموعة أن تسامر الآخرين من هؤلاء الأشخاص بأظهار مشاعر وعواطف زائفة لا تتوافق مع مشاعرهم وعواطفهم الداخلية الحقيقية مما يؤدي بهم إلى الشعور بالتناثر العاطفي وهذا ما يترتب عليه الكثير من العواقب والتبعات السلبية التي تكون عائقاً في طريق النجاحات الحياتية بشكل عام والدراسية بشكل خاص هذا من جانب (1 : Wrobel, 2013) ، أما من جانب آخر فيعد التناثر العاطفي عامل حيوي في إبقاء الأفراد والحفاظ على رفاهيتهم العاطفية في ظل البيئة التي تتسم بتنافسية شديدة، الأمر الذي يمثل تحدياً كبيراً لإدارة الموارد البشرية (43 : ٢٠١٤ ، Park et

ثانياً :- أهمية البحث / (The importance of the Research)

فالانفعالات لها أهمية في حياتنا اليومية؛ نشعر بها في كل لحظة تقريباً من اليوم ويصعب تقديم تفسير واضح لها مثل سائر العمليات المعرفية فالانفعالات يمكن أن تكون مفاجئة ولحظية ، أو تشكل حالة ذهنية دائمة نسبياً وبالتالي هي قوة واسعة وغامرة و هامة في الحياة البشرية إذ إن الإنسان كائن انفعالي بالجواهر بالخوف والقلق والحب والأمل والحزن والكراهية هي بنى عميقة للشخصية ومحركات أساسية للسلوك ومن ثم فإن هذه قد تكون بنائية تساعد في إغناء حياته وتعميق معرفته، وترشيد سلوكه (Ekman,1992,22) .

وتأتي أهمية التحكم في إظهار المشاعر و الانفعالات المختلفة في كونها تؤدي دوراً مهماً في توافق الأفراد مع بيئتهم بحيث تتطور الانفعالات بشكل منسجم مع طبيعة المجتمع و من ثم يبتعد الفرد من التناثر العاطفي و بالتالي تؤدي إلى تحسين كفاءة الفرد و تجاوز الصعوبات و الالتزامات في المواقف المتعددة و عليه ستكون عاملاً مهماً في استقرار الحياة الانفعالية للفرد (mayer et al,2004,199).

و في دراسة كارسكو وزملائه (Carrasco et al 2014) أظهرت نتائجها أن التحكم في إدارة المشاعر المتناقضة عند الأفراد يؤدي إلى توجيه سلوكهم في مجالات إيجابية ذلك أن إظهار المشاعر الإيجابية أمام الآخرين يساهم في زيادة الرفاهية الذاتية لديهم (Carrasco et al, 2014,958) .

و عليه تبرز أهمية التناثر العاطفي إذا تم السيطرة عليه و حدث إرضاء للمشاعر المعبر عنها في قاعدة الشعور الداخلي للفرد و يسيطر على التوقعات المتعلقة بالتعبير الانفعالي و بالتالي يتم السيطرة على الفرق بين الشعور الداخلي للانفعالات و التعبير عنها و الذي سيؤدي إلى درجة من التكيف من أجل تحقيق الفائدة الأفضل في مكان العمل (Phillips et al, 2006,44) .

و بين كوهين (Cohen,1997) أن "محك" الصحة العقلية والرفاهية هو تنظيم الانفعالات النفسية، وبما أن النظام العاطفي يحتاج إلى درجة من التنظيم لكل حاجة نفسية، فإن فهم التجربة العاطفية هو المؤشر الذي يستدل منه على درجة تنظيم الاحتياجات النفسية. بهذا المعنى، يجب العناية بالمشاعر و السيطرة على التناثر العاطفي للفرد والتحقق من صحتها وقبولها من أجل فهم الحاجة النفسية التي لا تخضع للتنظيم أو الإفراط في التنظيم (Cohen,1997, 270) .

و أكد اليس (Elias , 2004) أن الأفراد الذين يستطيعون إدارة انفعالاتهم و عواطفهم بشكل جيد يكونون قادرين على فهم و تحديد عواطف و انفعالات الآخرين تجاههم و معرفة كيفية الاستجابة لهم كما يكونون علاقات اجتماعية جيدة و ناجحة و يتمتعون بصحة نفسية جيدة و يكونون أكثر تركيزا و إنجازا في مهامهم الدراسية (Elias , 2004,13) .

وهذا يتفق مع ما توصلت إليه شارب (Sharp , ٢٠٠٤) من أن تعزيز العلاقة بين العمليات العاطفية المختلفة للفرد له أهمية بالغة في تكوين شخصية الفرد القادرة على الابداع الروحي و إنشاء جيل مفكر قائم على الاستقصاء و الاستفسار لكل ما يدور فيه ليكون على دراية بمعنى العلاقات القائمة بين الافراد و التي تستند إلى التعاون و نبذ السلوكيات السلبية التي أخذت تسود في الوقت الحاضر (Sharp, 2017 , 210) .

ثالثا :- اهداف البحث :- (Aims of the Research)

التعرف على التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة

رابعا :- حدود البحث : (Limitation of the Research)

يتحدد البحث الحالي بطلبة جامعة بابل من كلا الجنسين (الذكور و الاناث) و التخصص (العلمي و الانساني) للعام الدراسي (٢٠٢٢ - ٢٠٢٣) .

خامسا :- تحديد المصطلحات : Definition of the Research

ثانيا : التنافر العاطفي Emotional dissonance : عرفه كل من :

١ - هوكشيلد (١٩٨٣) (Hochschild) :

هو الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها الآخرون تجاهه (Hochschild ,1983 , 90) .

٢ - ابراهام (1998) (Abraham) :

هو التناقض البنيوي بين المشاعر المحسوسة و العرض العاطفي المطلوب و المناسب في سياق العمل Abraham, (1998,229) .

٣ - كوتا و مورغان (2002) (Cote & Morgan) :

هو حالة من التناقض بين المشاعر المحسوسة العامة والتجارب الداخلية للعواطف (Cote& Morgan2002,948) .

❖ التعريف النظري :

تبنت الباحثة تعريف (Hochschild ١٩٨٣) تعريفا نظريا للبحث الحالي لكون الباحثة اعتمدت على نظريته في قياس التنافر العاطفي و تفسير النتائج .

❖ **التعريف الإجرائي :** وهو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عند أجابته عن فقرات مقياس التنافر العاطفي

الفصل الثاني / اطار نظري ودراسات سابقة

التنافر العاطفي: Emotional Dissonance

تمهيد:

إن توافق الفرد لا يعزى للقدرات العقلية فقط بل يتعداه إلى مجال آخر من مجالات الشخصية الانسانية وهو المجال الانفعالي او العاطفي والذي يرتبط بقدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته واحاسيسه وعواطفه الخاصة ومشاعر وانفعالات الآخرين وعواطفهم، والتميز بينها واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته كي يشعر بالتكيف الاجتماعي والتوافق الذاتي من خلال استقرار هذه الخبرات العاطفية (جودة، ٢٠٠٧ : ٧٠٣) ، ولذلك تعتمد قدرة الفرد على التوافق ومواجهة الحياة بنجاح على التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والانفعالية أو العاطفية، وأن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التكامل والانسجام والثبات في خبراته الانفعالية والعاطفية والمعلومات الانفعالية والعاطفية، والاستجابة بوسائل متوافقة انفعاليا، ووفقا لذلك فإن الأفراد المتوافقين عاطفيا هم أكثر قدرة على النجاح في العلاقات الشخصية وبناء شبكات دعم اجتماعية مقارنة بالأفراد المتأرجحة عواطفهم (Mayer et al, 2000 : 65) .

وغالبا ما عدّت العواطف تقليديا ضد العقل والحقيقة ونشدان المعرفة الموضوعية، خاصة في الحضارة اليونانية التي أعلت من شأن العقل وعدّته مصدر المعرفة الوحيد ، وقد تجلت هذه الآلية في جدلية السيد والعبد ، التي لا تزال تحكم كثيرا النظرة الفلسفية للعواطف، فهناك أولا الدور البدائي للعواطف، والتي تقوم على فكرة أن العواطف بدائية وأقل ذكاء وهمجية ، تقتقد إلى الاستقلال، وأكثر خطورة من العقل ، ونتيجة لهذا يجب أن تكون مراقبة من قبل العقل ، وهذه الحجة استعملها أرسطو والكثيرون من الفلاسفة الأثينيين (Kim, 2008 : 142) .

و أسهمت الثنائية الديكارتية حول العقل والجسم ، والعقل والعواطف في هذا الاستقطاب الخاطئ ، وقد فاقم من هذه الوضعية ، النظرة إلى العواطف على أنها أنثوية في طبيعتها ومرتبطة بالمرأة ، ولذلك استبعدت من البنيات المعرفية المهيمنة كمعرفة جديرة بالاهتمام والبحث (Appelbaum et al , 2007 : 587) .

غير أن هذا الإغلاء من شأن العقل والخط من قيمة العواطف لم يمنع هذه الأخيرة من الظهور ، سواء أكانت ممارسة اجتماعية جديدة خاصة في المجتمعات المتقدمة ، أم مجالا بحثيا مهما في الدراسات الإنسانية والاجتماعية على الخصوص. فقد اتجهت العديد من الأبحاث والكتابات الجديدة في علم النفس وعلم الاجتماع إلى البحث في هذا الموضوع ، حتى أن بعض الباحثين يصفون هذا الاتجاه الجديد نحو دراسة العواطف بـ " الثورة العاطفية " ، و لاسيما مع تأكيد كثير من الدراسات على خطورة هذا الجانب، حيث توصلت إلى أن الاضطرابات التي قد تصيب العمليات العاطفية القدرة على فهم العواطف والتعبير عنها يؤدي إلى نتائج سلبية جدا كفقدان الدعم الاجتماعي وانهلال الجماعات والفشل في تحقيق الكفاءة الاجتماعية Dhaini (et al, 2018 : 388)

وفي ميدان التربية والتعليم أصبحت العواطف تأخذ حيزا مهما في كثير من البحوث والدراسات الغربية ، إذ أكدت على أهميتها الكبيرة في إنجاز الأهداف والغايات التربوية ، ويعود هذا إلى أن العمل التربوي والإداري عموما، غالبا ما يأخذ في حسابه الجانب الفني والعاطفي ، سواء ما تعلق منه بعملية الإدارة، أم ما تعلق بعمليات التعليم (Isaksson,2010 : 972) .

فالعقل والعاطفة يقومان في تناغم دقيق بقيادة حياتنا والعاطفة تغذي وتزود عمليات التحصيل بالمعلومات، بينما يعمل العقل على تنقية مدخلات العاطفة وأحيانا يعترض عليها. أن المشاعر ضرورية للتفكير، والتفكير مهم للمشاعر، لكن إذا تجاوزت المشاعر بقدر محاولة إيجاد أو خلق ذروة التوازن يسود الموقف العاطفة ليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانبا وإنما ينبغي التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة، إن العاطفة ترشدنا في مواجهة المأزق والمهام الجسمية مثل مواجهة الأخطار وخسارة أو فقدان شخص عزيز والعمل بمثابة لتحقيق الاهداف المرجوة (Sushanta, 2006 : 13)

وقد بين كل من ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1997) العاطفة بأنها استجابات منظمة تتقاطع مع حدود كثيرة من الأنظمة النفسية الفرعية بما في ذلك الأنظمة الفيزيولوجية والمعرفية والدافعية والتجربة (Mayer & Salovey, : 196) 1997 .

أما راشوس (Rathus, 2002) فقد عرف العاطفة بقوله إنها حالة شعورية ذات مكونات معرفية وفيزيولوجية وسلوكية، فمن الناحية الفيزيولوجية تحرك الانفعالات القوية النظام العصبي اللاإرادي ومن الناحية المعرفية فإن تفسير معنى المواقف والحدث له أثر مهم في الاستجابة له أما الجانب السلوكي فيتمثل في الميل لفعل شيء في مواجهة الانفعال كالهرب من الخوف الناجم عن شعور بالتهديد (Rathus, 2002 : 98) .

مفهوم التنافر العاطفي :

أوضحت هوكشيلد (Hochschild, ١٩٨٣) أن التنافر العاطفي يعكس حالة من التناقض بين الشعور العاطفي والضغط والذي يماثل مفهوم الاختلاف والتنازع المعرفي، و ينشأ هذا التناقض عندما لا تتطابق المشاعر التي يظهرها الافراد كجزء من أدائهم وسلوكياتهم مع المشاعر التي يشعرون بها ، وترى ان الفرد حينما يقوم بمحاولة تغيير في درجة أو نوع العواطف أو الشعور او يقوم بعمل انفعالي في وظيفة معينة، لخلق عواطف خارجية، وجهية على الخصوص، لإرضاء متطلبات الآخرين ، أو الافراد الذين يتعامل معهم ، وهو ما يؤدي به إلى تحريض عواطف غير موجودة أصلا ، وببدو هذا واضحا في الصور العاطفية التي يظهرها الاشخاص في امكنة مختلفة في البيت او العمل او مع الاصدقاء حيث تختلف هذه الصور العاطفية من مكان لآخر ، ومن أشخاص إلى آخرين ولكنها في جميع الأحوال تختلف عما هو موجود من عواطف ومشاعر داخلية موجودة لدى الفرد ، إذ إن هذا الجهد العاطفي الذي يشير إلى "إظهار الابتسامة ، أو نظرات معينة أو اهتمام ، وإجراء محادثة ودودة مع أشخاص غريباء قد يتعامل معهم الفرد أو لا يتعامل معهم مرة أخرى في المستقبل قد يكون مصدر اساسي للتنافر العاطفي لديه (Hochschild, 2001:١٥٣).

وطبقا لما أشار اليه كل من رفائيل ساتون (Rafail & Sutton 1987) حول التنافر العاطفي عندما يواجه الافراد صراعات داخلية بين الانفعالات والمشاعر الداخلية الخاصة بهم والعواطف والمشاعر التي يجب التعبير عنها اثناء التعامل مع الآخرين مما يؤدي الى تزييف المشاعر والعواطف بين الموقفين (Rafail & Sutton 1987:٢٥) كما يرون بان بعض الافراد يشعرون بأنهم لا يستطيعون ان يكونوا على طبيعتهم أثناء اداء بعض المهام وإنجاز الاعمال وكان عليهم تزييف مشاعرهم وعواطفهم في أثناء ذلك الموقف مما يسبب لهم تنافر عاطفي (Erickson and Ritter,1997: ١٩٧)

وأشار اوتلي (Oatley,1992) إلى أن التنافر العاطفي وضع متناقض عاطفيا أو شعوريا يجعل الفرد يختار قمع أو تزييف المشاعر العاطفية مما يزيد من الارتباك وعدم الراحة (Oatley, 1992: ٦٦)

و رأى كل من موريس وفيلدمان (Morris & Feldman, ١٩٩٦) أن التناظر العاطفي يشير الى عدم التطابق بين المشاعر والعواطف المحسوسة والمعبر عنها بشكل واقعي وهو نتيجة للعمل العاطفي وبشكل أساسي نتيجة التمثيل السطحي (Morris & Feldman, 1996: 987).

ويبين زاف وآخرون (Zapf et al, ٢٠٠١) التناظر العاطفي بأنه يظهر حينما لا تحصل حالة من التوافق او الانسجام بين المشاعر والعواطف المحسوسة بداخل الفرد وبين التعبير التنظيمي المرغوب لهذه المشاعر والعواطف , ويرى زاف ان الجهد العاطفي كونه يشير الى درجة التناظر بين العواطف التي يشعر بها الفرد وتلك التي يتطلب العمل التعبير عنها أو كتبها من شأنها أن تؤدي إلى حالة من التناظر العاطفي , غير أن تعقد هذه الظاهرة جعله يحددها ضمن خمسة جوانب بضمنها التناظر بين الشعور الحقيقي , وذلك المعبر عنه سطحيا (التناظر العاطفي) (Zapf et al, ٢٠٠١: 529).

وأشار إريكسون ورايتر (Erikson & Retter, ٢٠٠١) إلى أن التناظر العاطفي يرتبط بالصحة النفسية، وأن الآثار السلبية للتناظر العاطفي قد ترجع إلى تزييف المشاعر الحقيقية، أو أنه يهدد الذات الحقيقية لأنه يتطلب من الأفراد تحفيز أنواع معينة من المشاعر الزائفة مع كبح جماح المشاعر الحقيقية، كما أن الغضب الخفي يضر بسعادة الفرد لأنه يذكر الفرد بأنه لا يستطيع التحكم في عواطفهم ومشاعره (Erikson & Retter, ٢٠٠١: ١٤٨).

ويرى مكفالس وروبيرتس (McFalls & Roberts, ٢٠٠١) أن التناظر العاطفي كحالة تناقض شعورية في داخل عواطف الفرد ومشاعره قد يتسبب في إحداث التوتر النفسي عندما تتعارض هذه المشاعر مع المشاعر الموجودة لدى الفرد (94 : (McFalls & Roberts, ٢٠٠١

ويؤكد كل من تايمرز وينس (Timmers & Jans, 2002) أن التناظر العاطفي يتجلى حينما يشعر الفرد ان هناك عدم توافق بين عواطفه ومشاعره الحقيقية وتجربته العاطفية مع الآخرين، الا أن ذلك يكون وقتياً ويضمحل عندما يدرك أن ذلك الشعور اصبح يجذب الناس ويخفف عنهم مشاعر الاحراج او عدم التفاعل ويزيد من الالفة والتعاون ويوفر تحفيزاً لتقليل الشعور بعدم الانسجام (Timmers & Jans, 2002: ٨٢).

و أوضح كل من نورمان وتشو (Murrmann & Chu, 2006) أن التناظر العاطفي يقصد به موقف التناقض بين ما يشعر به الفرد داخليا والمشاعر التي يعبر بها في اثناء التفاعل مع الآخرين لكي يلبي القواعد التنظيمية في المؤسسة التي يعمل بها (Murrmann & Chu, 2006 :100)

وأشار كل من كاراتيبي اليشينلوي (Karatepe & Aleshinloye, ٢٠٠٩) إلى أن التناظر العاطفي يعكس مدى الاختلاف في مشاعر الفرد وعواطفه بموقفين أو أكثر وهو يعد أحد المحددات المهمة لتبديد ارادة الفرد ورغبته في اداء واكمال المهمة المنشوة ؛ إذ يترتب عليه فقد الشخص لموارده؛ ومن ثم يلجأ لسلوكيات الانسحاب من العمل لتقليل من هذا الفقد والتهديد , ونتيجة لذلك ينخفض أدأؤه، وتزداد لديه النية لترك العمل او المهمة (Karatepe & Aleshinloye, ٢٠٠٩:350)

وأوضح تاي وآخرون (Tai et al, ٢٠٠٩) أن التناظر العاطفي يعنى ضرورة عرض المشاعر والعواطف والانفعالات الإيجابية من قبل الافراد بغض النظر عما يكمنون من عواطف ومشاعر وطبيعتها مهما اختلفت التفاعلات مع الآخرين (95: (Tai et al, ٢٠٠٩

وأكد شارفي وآخرون (Sharifi et al , ٢٠١٤) أن التناظر العاطفي يعنى حالة من التناقض بين ما يشعر به الفرد فعليا والمشاعر او الانفعالات التي يعبر بها في طور التفاعل والتعامل مع الافراد الآخرين لكي يلبي القواعد والمعايير المؤسسية (82 : ٢٠١٤ (Sharifi et al ,

ويرى لاديبو (Chen et al, 2018) أن التناظر العاطفي نتيجة لتناقض المشاعر والعواطف الخاصة بالفرد فإن المطالب العاطفية المفرطة للمؤسسة على الفرد أثناء التفاعل بين الأشخاص الآخرين، والتي لا يستطيع الفرد إدارتها او التعبير عن

عواطف ومشاعر غير حقيقية لا تتسجم ومشاعره الفعلية، فقد يؤدي ذلك إلى استنزاف الموارد العاطفية لديه (٢ : ٢٠١٨, Chen et al)

وبين هوفمان وستوكبوركر (Hofmann & Stokburgre, ٢٠١٧) أن التنافر العاطفي يشير الى وجوب إظهار المشاعر والعواطف الإيجابية لدى العامل عند تعامله مع متلقى الخدمة مهما كان لديه من مشاعر وانفعالات سلبية، وأوضح ذلك في مثال أن مضيعة الطيران التي تشعر بالحزن لمشاكل خاصة بها، ولكنها تحتاج إلى ابتسامة مستمرة في أداء عملها، كما يوجد أدوار غير متوافقة فقد يحتاج موظف الخدمة أن يكون استبدادياً أو محارباً في العمل ضابط الشرطة والمحامي ومتقاهما وهادئاً في المنزل (Hofmann& Stokburgre ,٢٠١٧ :196)

و تترتب على حالة التنافر العاطفي تبعات سلبية من شأنها أن تؤدي الى تشتت رغبة الفرد في اكمال واتمام المهمة المراد انجازها بناء على عدم قناعته بأظهار او تبني مشاعر وعواطف لا تتناسب ولا تتسق مع ما بداخله من عواطف ومشاعر , فمن خلال ما يشير اليه التنافر العاطفي باعتباره تناقضا بين ما يشعر به الفرد، والمشاعر التي يعبر بها لكي يلي القواعد التنظيمية، ولذلك يترتب عليه تأثيرات سلبية على المستوى الفردي والتنظيمي

(Zapf et al, 1999 :373 - 374). ومما تقدم يمكن استنتاج الآتي :

- 1- أن التنافر العاطفي يحدث بسبب وجود تناقض أو فجوة بين ما يشعر به الفرد حقا وما يظهره من مشاعر .
- ٢ - يمكن تفسير التناقض أو الفجوة إما بالتركيز على الحالات الداخلية أو العمليات الداخلية أو عرض السلوك الخارجي .
- 3- يوجد كثير من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي بالنسبة للفرد أو المنظمة؛ ومن ثم يجب العمل على تقليل مسبباته بقدر الإمكان والبحث في الآليات التي يمكن بها تخفيف تلك التأثيرات .

أسباب التنافر العاطفي :

حدد علماء النفس المعنيين بهذا المجال بعض العوامل التي يمكن عدها مسببات للتنافر العاطفي , وهي كالآتي:

١- المتطلبات العاطفية للعمل :

تهتم المتطلبات العاطفية للعمل بالتفاعلات المشحونة عاطفيا في المهمة التي تعد مصدرا رئيسا للإجهاد في العمل , يتوقع عموما في المؤسسات التي تقدم الخدمة، أن يظهر العاملون المشاعر الإيجابية , ويقمعوا المشاعر السلبية في التفاعل مع العملاء؛ إذ لا يمكن للعاملين ممارسة المشاعر الإيجابية في جميع الحالات وبخاصة عند التعامل مع الأشخاص الذين يحتاجون جهدا أو يكونون غير ودودين، ومن ثم قد تثير مثل هذه التفاعلات المشاعر السلبية في حين من المتوقع أن يتم التعبير بالعواطف الإيجابية

(Xanthopoulou et al, ٢٠١٣ : 63) .

تحدث المتطلبات العاطفية للعمل في أثناء الاتصال وجها لوجه مع العملاء أو بشكل صوتي ومن ثم ضرورة تنظيم التعبيرات العاطفية , وتشير العواطف إلى الجهود النفسية المطلوبة للتعبير وفق القواعد والمتطلبات المرغوبة من المؤسسة خلال التفاعل والتعامل مع الآخرين، وقد أوضح كل من باكير وهيوفين (Bakker & Heuven, ٢٠٠٦) احتياج العاملين إلى المتطلبات العاطفية في عملهم لكونهم يتفاعلون بصورة مباشرة مع الآخرين ممن هم بحاجة الى قضاء حاجتهم، وتخلق هذه التفاعلات العاطفية كثيرا من المشكلات الإنسانية، ولاسيما في ظل ممارستها لمدة طويلة، ومن ثم تكون المصدر الرئيس للتنافر العاطفي

(Bakker & Heuven, ٢٠٠٦ : 31) .

٢- التعاطف :

يعد التعاطف أحد مسببات التنافر العاطفي وعلى الرغم من أن التعاطف ينطوي على عملية عاطفية؛ فإنه يختلف عن العاطفة الطبيعية للفرد؛ ذلك لأن العاطفة هي الاتجاه العام لخبرات مزاجية معينة للفرد، على حين التعاطف قدرة الفرد على

معرفة ما يشعر به الآخرون ، ويشمل الأول المزيد من المشاعر الموجهة ذاتياً، أن الأخير ينطوي أكثر على المشاعر الموجهة بالآخرين ويمكن القول إن التعاطف هو القدرة على معرفة كيف يشعر الآخر ، حيث يتوافق المتعاطفون بشكل أكبر مع الإشارات غير اللفظية للتعبير العاطفي للآخرين مثل نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه، وما شابه ذلك (Santo ٢٠١٤ : 29) et al,

يشمل التعاطف عنصري العدوى العاطفية والاهتمام العاطفي، إذ تشير العدوى العاطفية إلى مشاركة شخص ما لعاطفة شخص آخر، وتعرف بالميل تلقائياً إلى التلاقي عاطفياً مع التعبيرات، والألفاظ، والمواقف، والحركات الصادرة عن آخر على حين أنه يشير الاهتمام العاطفي إلى الاهتمام برفاهية الآخرين بشكل لا يتطلب مشاركة مشاعرهم؛ حيث يتفاعل الفرد باستجابة عاطفية معينة، مثل مشاعر التعاطف والرحمة تجاه شخص آخر فعندما يستجيب الفرد بالاهتمام العاطفي، فهو يدرك ما يعانيه الآخرون؛ ولكنه لا يشعر بما يشعرون به، ومن ثم فإن العلاقة تكون طردية بين التعاطف والتنافر العاطفي (١١) : (Kruml & Geddes, ٢٠٠٠).

٣- التماهي التنظيمي :

يعكس التماهي التنظيمي (التماثل) الطريقة الخاصة التي يعرف بها العاملون أنفسهم وفقاً لعضويتهم في مؤسسة محددة ، وكلما زادت قوة توافق الفرد مع مؤسسته؛ زاد تفكيره فيها، وتصرف بما يخدم مصالحها، وكلما زاد تماهي الأفراد مع المؤسسة كان إيمانهم واعتقادهم للمؤسسة أكثر إيجابية، على حين إذا كانت درجة التماهي التنظيمي منخفضة؛ يفتقد العاملون الإحساس بأهداف المؤسسة؛ ويخلق ذلك تنافراً عاطفياً كبيراً لديهم (92 : ٢٠٠٠, Schaudrock & Jones) وأوضح كل من ميشرا وباتناغار (Mishra & Bhatnagra, ٢٠١٠) أن التماهي التنظيمي يخفف التأثير السلبي للعمل العاطفي، ويعزز الرفاهية العاطفية للعاملين، فكلما زاد التماهي التنظيمي للعاملين، زاد الاستيعاب التنظيمي، ومن ثم يظهر قدر قليل من التنافر العاطفي (Mishra & Bhatnagra, ٢٠١٠:43)

٤- عدوانية الآخرين :

تحدث عدوانية الآخرين عندما يكونون غير راضين أو غاضبين من الخدمة المقدمة له أو من طريقة التعامل ، ومن ثم قد يتلفظ أحدهم بكلمات غير لائقة، أو يقوم بسلوكيات عدوانية تجاه مقدمي الخدمة، وعلى الرغم من ذلك يضطر مقدم الخدمة بوجه عام إلى الابتسام في وجهه ، ومعاملته معاملة حسنة بقطع النظر عن سلوكيات ذلك الشخص (Zapf & Holz, ٢٠٠٦ : ٥) .

وقد أوضح تشان وآخرون (Tschan et al ٢٠٠٥) أن العاملين الذين يتعرضون لعدوانية الآخرين يزيد لديهم التنافر العاطفي، نظراً لتكرار تزوير العواطف والمشاعر، وقمع المشاعر الحقيقية؛ حيث يشعرون بالغضب عند التعرض للإساءة والتعسف من جانب الآخرين، ويضطرون لإظهار مشاعر غير حقيقية ، وقد أكدت نتائج دراسة (Goussinsky, ٢٠١١) أن زيادة عدوانية الآخرين تزيد من مستوى التنافر العاطفي الذي يشعر به العاملون (٧٩ : ٢٠١١, Goussinsky) .

العوامل التي تساهم في التخفيف من الآثار السلبية للتنافر العاطفي :

تركز الأدبيات على العوامل التي تؤدي تأثير ملطف في ما يتعلق بالعلاقة بين التنافر العاطفي والنتائج المترتبة عليه؛ حيث تعمل تلك العوامل بصفاتها نوعاً من الحماية أو التعديل لتقليل الآثار السلبية المحتملة المترتبة على التنافر العاطفي، ولعل من أهم هذه العوامل هي:

١- الدعم الاجتماعي (Social Support)

يعرف الدعم الاجتماعي بأنه شبكة من العلاقات والمعاملات الاجتماعية بين أعضاء المؤسسة والتي تستكمل الموارد الخاصة بالعمل للفرد للتكيف مع ظروف كل موقف عند الحاجة لذلك من خلال ما يقدمه المسؤولون والزملاء (٨٥ : ٢٠٠٥, Marin & Ramiares,

و أوضح تشو (Chu, ٢٠٠٢) أن التأثير الملطف للدعم الاجتماعي يحدث عند تفاعله مع الضغوط بحيث إن الآثار السلبية للضغوط تصبح أقل عندما يحصل الأفراد على مزيد من الدعم من الكبار أو من زملائهم، ويوفر هذا الدعم الحماية من التأثيرات الضارة للظروف الضاغطة على الفرد ، ومن ثم فإن حجم العلاقة السلبية بين التنافر العاطفي ونتائجه يتباين عبر مستويات مختلفة من الدعم الاجتماعي؛ لما يقدمه من بيئة عمل داعمة ومواتية ، وقد يساعد الكبار والزملاء الأفراد على إعادة تقييم نتائج العمل العاطفي ليصبح أكثر سهولة وأقل بغضا، لذلك، يمكن أن يخفف الدعم الاجتماعي الآثار السلبية المترتبة على أداء العمل العاطفي بتخفيف الاستنزاف العاطفي وعدم الرضا عن العمل (Chu, ٢٠٠٢: 23) ، وأكدت دراسة (٢٠١٤) Iplit et al, أن الدعم الاجتماعي يقوم بدور ملطف في ما يتعلق بتأثير العمل العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي، والميل لترك العمل، والرضا عن العمل (Iplit et al, ٢٠١٤ : 40).

٢- الحرية في العمل (Freedom to work)

تعرف الحرية في العمل أي استقلالية الوظيفة (Job Autonomy) بدرجة حرية التصرف المتاحة للفرد في أداء مهامه او اعماله ضمن نطاق البيئة التي يعمل بها (Hackman & Oldham, ١٩٧٥ :) ، وتمكن الحرية في العمل العاملين في الوظائف الخدمية من التعامل مع المواقف الضاغطة والإجهاد وإدارة لقاءات الخدمة بنجاح، وتخفف من تأثيرات التنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي، وتزيد الكفاءة الذاتي (Baker et al, ٢٠٠٥: 139) فقد توصلت دراسة (Wharton, ١٩٩٣) إلى أن الحرية في العمل تقلل من احتمال الاستنزاف العاطفي لجميع الأفراد؛ سواء المؤدون للعمل العاطفي أو المؤدون للعمل غير العاطفي، إلا أن التأثير يكون أكبر بين المؤدين للعمل العاطفي، وتجعله أقل كرها؛ حيث توفر قدرا أكبر من حرية التصرف للفرد بالشكل الذي يسمح له بانتهاك قواعد العرض جزئيا، عندما تتعارض هذه القواعد مع مشاعره الحقيقية (Wharton, ١٩٩٣: 1).

النظريات والنماذج التي فسرت التنافر العاطفي :

ظهرت العديد من النماذج و النظريات التي تناولت التنافر العاطفي ومن هذه النماذج و النظريات الآتي :

ثالثا : نظرية العمل العاطفي (هوكشيلد , ١٩٨٣) :

Emotional Labor theory (Hochschild, 1983):

تعد هوكشيلد (Hochschild, ١٩٨٣) أول من أشارت إلى مصطلح العمل العاطفي الذي يتكون من الملاحظة العامة وتجسيد الظاهرة عندما تستدعي أعمالنا أن نجسد أو نستعرض مشاعر معينة ونكبت مشاعر أخرى، إذ سمت هذا التنظيم حول العواطف بـ (الكدح العاطفي) وعرفته بأنه ادارة المشاعر لتكوين وجهة ملاحظة وتجسيد ظاهرة بشكل عام أي إن العمل العاطفي يباع مقابل أجر ، ولذلك فإن قيمته متغيرة وسمت هذا الصراع الداخلي الناشئ من عدم قدرة الافراد على التأقلم مع الادوار المتوقعة منهم، والفجوة بين شعورهم العاطفي والمشاعر المعبر عنها، وحددت سبع أبعاد لهذا المفهوم، وهي نوعية المشاعر الظاهرة وتنوعها، والانتباه للقواعد، فضلاً عن التركيز ، وقمع العواطف والتلاعب بها (التمثيل السطحي)، وكذلك الصراع بين المشاعر الحقيقية للعاطفة والمشاعر التنظيمية المفروضة (Chu, 2002: ٧٤).

وقد نشرت (Hochschild ١٩٨٣) كتابها الأساسي بعنوان (The Managed Heart) والذي اشارت فيه الى أن المشاعر التي تظهرها المضيفات كانت مختلفة على المشاعر التي يشعرون بها بالفعل إذ كان يطلب من المضيفين أن يبتسمون لركابهم بصرف النظر عما اذا كانوا يشعرون بمشاعر الابتسام فعلياً، خاصة اذا كان الراكب غير مريح أو على درجة معقولة من القبول، مما دفع (Hochschild) إلى صياغة مصطلح العمل العاطفي، أو (الكدح العاطفي)، إذ كانت هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها عرض مشكلة المشاعر المتضاربة بسبب المتطلبات التنظيمية والوظيفية، وقد وصفته على أنه تسويق الشعور البشري (Hochschild, 1983: ١٣٧)

وتعتقد (Hochschild) أن العمل العاطفي له عواقب إيجابية وسلبية وافترضت ان هنالك ثلاثة سيناريوهات مختلفة لها عواقب مختلفة ومتباينة، وهي كالآتي:

- إن الفرد الذي يعرف أكثر من اللازم عن المطالب العاطفية للعمل الذي يعمل به، فإنه سيعاني من الإرهاق والتوتر وتبدد الشخصية.
- أما الفرد الذي يميز نفسه عن العمل ويحاول أن يفصل بين متطلباته العاطفية ومتطلبات عمله، فهذا النوع من السلوك سيقال من الإرهاق النفسي لديه، وقد يجعله يشعر بالسعادة ، لأنه في أي وقت قد يشعر انه إما أن يبالغ في التصرف أو يقصر فيه.
- الفرد الذي يميز نفسه عن العرض العاطفي، إذ يدرك هذا النوع من الأفراد أن العرض العاطفي هو مجرد فعل (تصرف) لذلك سيعاني من سلوكيات القطيعة والانسحاب ، فالمخاض العاطفي يحدث في أي وقت يضطر فيه الشخص إلى إدارة مشاعره لإنشاء عرض للوجه أو الجسم يمكن ملاحظته علناً مقابل أجر، ويحدث التناثر العاطفي عندما يكون هناك تناقض بين الشعور الفعلي والشعور المعروف، إذ يتطلب التناثر العاطفي ان يستخدم الشخص تقنيات إدارة المشاعر، ومن هذه التقنيات التي قدمتها (Hochschild) ما يسمى بالتمثيل السطحي والتمثيل العميق، ألا انها لم تطور نظاماً لقياس العمل العاطفي، سوى ما قدمته من قائمة من (١٥) مهنة ضمت كما كبيرا من العمل العاطفي الذي يتسم بالتناثر العاطفي (Hochschild, 1983: ١٤٥) :

و قام منظور هوكشتيلد (Hochschild, ١٩٨٣) للإدارة العاطفية بتمييز الافراد العاطفيين على أساس (التمثيل) الذي أدوه، متأثراً بأراء جوفمان (Gulman 1959) الدراسية للمتفاعلين كممثلين مهتمين بالمظاهر، إذ أدركت (Hochschild) أهمية التحكم في العواطف وفقاً للموقع العملي أو عرض القواعد، فالفرد الذي يحاول تغيير مظهره الخارجي وسلوكه عندها يقال إن إظهار المشاعر المطلوبة تصرف سطحي ، ووسعت (Hochschild, ١٩٨٣) وجهة نظر (Gufman) عن التمثيل السطحي بإضافة مفهوم الطريقة أو التمثيل العميق، وعندما لا تتناسب مشاعر الافراد مع الموقف، فقد يستخدمون تدريبهم أو خبراتهم السابقة للمساعدة في استحضار المشاعر المناسبة - أي تلك التي يُطلب منهم إظهارها. إن فكرة (Hochschild) المضافة عن المشاعر المتغيرة داخلياً هي التي جعلت منظورها فريداً، فماداً لو شعر الموظف بشكل عفوي بما هو مطلوب أن يشعر به، دون الجهد المبذول في التمثيل العميق النشط في هذه الحالة (7 : Zapf & Holz, 2006)

على الرغم من أن عمل (Hochschild) ركز على العواقب النفسية السلبية للتعبير عن المشاعر من أجل الامتثال لتوقعات الوظيفة، فقد تم أيضاً وضع تصور للعواقب الإيجابية وتم اكتشافها، إذ شمل ذلك تعزيز الحكم المهني والالتزام بالهوية المهنية، والانفصال النفسي عن المشاعر العميقة، والكفاءة الذاتية والموضوعية والتوازن العاطفي، ومن خلال التقليد المتمثل في التركيز بشكل خاص على المشاعر في تفاعلات الموظف مع العملاء، فقد ميزت (Hochschild) بين العمال الذين يرغبون بصدق في تقديم مشاعرهم الحقيقية للعملاء وأولئك الذين يقاومون تدخل الشركة على الذات (Yanay & Shahar, ١٩٩٠: ٩١) وهو أمر مرحب به عند الانخراط في التمثيل السطحي، في حين وجد أن بعض المضيفين مضطربين بشأن نبرات أصواتهم المعبرة عن مشاعرهم، رأى الآخرون أنه يتصرف على أنه ضروري ومرغوب فيه في وظيفة تستدعي بشكل إيجابي خلق الوهم (Hochschild, ١٩٨٣: ١٣٤) .

اذ يحدث التناثر العاطفي عندما تلبي العواطف المعبر عنها قواعد العرض، ولكنها تصطدم مع المشاعر الداخلية ، ويمكن القول أن التناثر العاطفي هو أحد مكونات العمل العاطفي ، وتعتمد أثار التناثر العاطفي على استيعاب قواعد العرض العاطفي؛ حيث يعرض بعض الافراد عواطف " وهمية "، ويعتقدون أن هذا التصرف لا ينبغي أن يكون جزءاً من المهنة، على

حين يعرض بعض الموظفين عواطف " وهمية"، ويعتقدون أن مثل هذه التعبيرات جزءا من الوظيفة (Hochschild, 1983:152).

فالتنافر العاطفي (Dissonance Emotional) يحدث عندما تكون المشاعر الخارجية التي يظهرها الفرد للآخرين متعارضة مع المشاعر الحقيقية له، ليصبح التنافر العاطفي مشكلة قد تتفاقم لتصل الى حد العتبة الذي يتطلب البحث عن اسبابها والنتائج المترتبة عليها , اذ قد تظهر على الفرد مشاعر مزيفة بغية تحقيق القبول في المجتمع او الحصول على رضا مسؤول , في حين ان هذه المشاعر تكون متعارضة وبشكل كبير مع مشاعره الحقيقية وهذا الاختلاف والتضاد في العواطف قد يؤدي الى مشاكل نفسية على الأمد البعيد وقد تشكل اضطرابا لا شعوريا يصعب علاجه مستقبلاً إلا أنه يكون في الوقت نفسه ذا طبيعة تكيفية مع ظروف البيئة ومتطلبات المهنة التي يؤديها الافراد (Hochschild, 1983 :١٥٣).

وأكدت هوكشيلد (Hochschild, ١٩٨٣) أن التنافر العاطفي يمكن أن يسبب ضغطا ضاراً على صحة الافراد العقلية والجسدية، وبما يسمى بالاضطراب العاطفي الذي يشكل ضغوطا تهدد رفاهية الفرد واستقرار شخصيته، فهو بشكله العام والظاهر يشكل تناقضاً بين الأحاسيس المدركة والقناعات المسبقة على غرار مفهوم التنافر المعرفي (Hochschild, ٩٠ :1983)، اذ يحدث هذا النوع من التناقض عندما لا تتطابق المشاعر التي يبديها الأفراد في أداء عملهم مع المشاعر التي يشعرون بها، استنادا إلى أوجه التشابه مع نظرية التنافر المعرفي، أكدت هوكشيلد (Hochschild) أنه عندما تختلف العاطفة المتصورة عن المشاعر المعبر عنها، سينشأ شعور بالتوتر والإجهاد ناتج عن الاغتراب وعدم الواقعية والتعبير عن المشاعر التي تتحدى الوعي الذاتي تلك المشاعر الخاصة , ولذلك عرفت هوكشيلد (Hochschild, 1983) التنافر العاطفي بأنه الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها الآخرون تجاهه (Hochschild, 1983 : ١٥٣) .

مجالات التنافر العاطفي

يتسم التنافر العاطفي بعدد من الأبعاد التي يشكل مجملها أو جزء منها التصور العام لحجم التنافر العاطفي لدى الأفراد، وهي:

١- **قمع العواطف** : هو استراتيجية تستعمل للحصول على القبول الاجتماعي والاعتماد على الآخرين. إذ يقوم الفرد عن طريقها بقمع عواطفه لكي يبدو محايداً ومقبولاً عند الآخرين وهو أخفاء المشاعر غير المرغوب فيها (Hochschild, ١١٨ : 1983).

٢- **التمثيل السطحي**: تتكون العواطف من عدة أنظمة فرعية وهي الشعور الذاتي وأنماط التفاعل الفسيولوجي والسلوك التعبيري , ويتضمن الأخير تعبيرات الوجه والصوت, والإيماءات وعند الإشارة إلى هذه المفاهيم (السطح والتمثيل) يعني أن الافراد يحاولون إدارة الجوانب المرئية للعواطف التي تظهر على السطح والتي يمكن أن يلاحظها من قبل شريك التفاعل لجعلها تتماشى مع قواعد العرض التنظيمي، على حين تظل المشاعر الداخلية دون تغيير، والتمثيل السطحي يعني وجود تنافر عاطفي بين المشاعر الداخلية والتعبير الخارجي الذي يستمر في التفاعل .

٤- **التمثيل العميق** : هو التمثيل العميق النشط عندما يحاول الأفراد التأثير في ما يشعرون به من أجل أن يصبح الدور المطلوب منهم عرضه، وفي هذه الحالة لا يتم تنظيم السلوك التعبيري فحسب، بل يتم تنظيم المشاعر الداخلية أيضاً، وكذلك يشير التمثيل العميق النشط إلى الحالة التي يتعين فيها على الفرد بذل جهد لتنظيم العواطف بسبب الحاجة الى

السعي بنشاط لاستحضار الأفكار والصور والذكريات لإثارة مشاعر معينة، وقد يكون التمثيل العميق مطلوباً عندما يبدو التمثيل السطحي ميكانيكياً للغاية لإرضاء توقعات العملاء لعلاقات شخصية حقيقية (Hochschild, 1983: ٤٤).

ثانياً : دراسات تناولت التنافر العاطفي :

لم تجد الباحثة دراسات عن التنافر العاطفي تناولت نفس عينة البحث الحالي و هم طلبة الجامعة .

الفصل الثالث / إجراءات البحث

أولاً : مجتمع البحث Population of the research :-

يعرف مجتمع البحث بأنه جميع المفردات التي تجري عليها الدراسة كأن يكونوا أفراداً أو أشياء (المحمودي , ٢٠١٩ , ١٥٨) .

و يتحدد مجتمع البحث الحالي بطلبة جامعة بابل للدراسة الصباحية و للعام الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣) و البالغ عددهم (٢٦٤٤١)* طالبا و طالبة و للتخصصين الانساني و العلمي ، بواقع (١١٢٤٣) طالبا و بنسبة (٤٢.٥%) ، و (١٥١٩٨) طالبة و بنسبة (٥٧.٥%)، و بلغ عدد التخصص العلمي (16971) بنسبة (٦٤%) و عدد التخصص الإنساني (9470) بنسبة (٣٦%) .

ثانياً : عينة البحث Sample of The Research :-

وهي جزء من وحدات المجتمع الأصلي والتي يتم سحبها بطريقة منهجية مناسبة (Harris, 2003, 45) .
ونظراً لكون المتغيرات المراد دراستها في البحث الحالي مقسمة الى طبقات يعبر كل منها عن فئة من مستويات المتغير موضوع البحث لذا لجأت الباحثة الى اختيار عينه عشوائيه طبقه ذات التوزيع المتناسب ومن أجل اعتماد هذا الأسلوب من العينات لأبد من اتباع الخطوات الآتية :

- ١- تقسيم أفراد المجتمع الى طبقتين (ذكور - أناث) وكذلك التخصص (علمي-إنساني) من المجتمع الأصلي .
- ٢- تحديد عدد أفراد المجتمع الذين ينتمون الى كل طبقة .
- ٣- تحديد حجم العينة الكلي وحجم العينة من كل مجموعة ، ونسبتها من المجتمع الكلي لإجراء البحث (Thompson, 2012, 39) .

و تكونت عينة البحث من (٣٨٠)* طالبا و طالبة بنسبة (١.٤٣%) من مجتمع البحث الاصلي و بواقع (١٦٣) طالبا بنسبة بلغت (٤٣ %) و (٢١٧) طالبة بنسبة بلغت (٥٧ %) ، في حين بلغ عدد التخصص العلمي من العينة (٢٤٣) بنسبة (٦٤ %) و عدد التخصص الانساني بلغ (١٣٧) بنسبة (٣٦ %)

ثالثاً :-أداة البحث

مقياس التنافر العاطفي :

* تم الحصول على البيانات من شعبة الاحصاء في رئاسة الجامعة .

$$n = \frac{N \times P (1-P)}{[N-1 \times d^2 \div z^2] + P (1-P)} \quad \text{معادلة ستيفن ثامبسون (Thompson , 2012 , 59)}$$

يشير آلن و ين (Allen¥, 2001) إلى وجود مجموعة من الخطوات الاساسية التي يجب أن تتوفر في عملية بناء

المقاييس التربوية والنفسية و تتمثل بالآتي :

- ❖ تحديد المفهوم و مجالاته وفق النظرية المتبناة .
- ❖ صياغة الفقرات لكل مجال من مجالات المقياس .
- ❖ عرض المقياس بصيغته الاولى على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص .
- ❖ تطبيق المقياس على عينة البناء على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث.
- ❖ إجراء التحليل الاحصائي للفقرات (Allen¥, 2001,182) .

و لهذا تم بناء مقياس التنافر العاطفي وفقاً لذلك :

تحديد مفهوم التنافر العاطفي و مجالاته :

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات المتعلقة بهذا المفهوم لم تجد الباحثة مقياساً يلائم إجراءات البحث الحالي لذا قامت ببناء المقياس عن طريق تحديد و تبني نظرية (Hochschild, ١٩٨٣) ، والذي عرّفه التنافر العاطفي بـ (الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها الآخرون تجاهه) ، و الذي حددت ثلاث مجالات للتنافر العاطفي هي :-

❖ **قمع العواطف :** هي استراتيجية تستعمل للحصول على القبول الاجتماعي و الاعتماد على الآخرين بكبت عواطفه واخفاء المشاعر غير المرغوب فيها لكي يبدو محايداً او مقبولاً من قبل الآخرين.

❖ **التمثيل السطحي :** هي التلاعب بالتعبيرات العاطفية وعدم إظهار المشاعر الحقيقية و التي يمكن ملاحظتها بشكل مباشر في أثناء عملية التفاعل مع الآخرين مثل (تعابير الوجه و تغيير نبرات الصوت..الخ) .

❖ **التمثيل العميق :** هي قابلية الفرد على تنظيم انفعالاته و التعبير عنها بطريقة متسقة و اظهار المشاعر المناسبة للمواقف المختلفة (Hochschild, 1983).

صياغة فقرات مقياس التنافر العاطفي :

بعد وضع التعريف النظري للمفهوم وتحديد المجالات الثلاث التي يتكون منها المفهوم وتعريف كل مجال ، صاغت الباحثة فقرات المقياس على ضوء التعريفات النظرية لكل مجال من المجالات الثلاث وطبيعة المجتمع المستهدف للمقياس ، فتم صياغة (٣٠) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات بصيغتها الأولى بواقع (١٠ ، ١٠ ، ١٠) فقرة و يعزى تساوي عدد الفقرات في كل مجال لأن النظرية لم تعط أهمية أكبر لمجال على المجالات الأخرى .

بدائل الاجابة Alternative Response :

أعتمدت الباحثة طريقة ليكرت (Likert) في تحديد بدائل الاجابة و التي تُعد من الطرق العلمية المهمة لما تتمتع به هذه الطريقة من مزايا ومحاسن كما هو مبين في الآتي

١. سهولة التصحيح .

٢. توفر مقياس أكثر تجانساً .

٣. تسمح بأكبر تباين بين الأفراد

٤. تتسم بالمرونة (Hopkins , 1998 , 170) .

ووفقاً لذلك وضعت خمسة بدائل لتقدير الاستجابات على درجات فقرات المقياس و هي (تتطبق علي، دائماً ، تتطبق علي غالباً ، تتطبق علي احياناً ، تتطبق علي نادراً ، لا تتطبق علي أبداً) تأخذ الفقرات التي تكون باتجاه المفهوم (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) في حين الفقرات التي تكون عكس اتجاه المفهوم فتكون درجاتها (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥) على الترتيب ، وعليه فإن أدنى درجة المقياس وأعلى درجة له تتراوح ما بين (٣٠ - ١٥٠) درجة للفقرة الواحدة بصيغته الأولى .

تعليمات مقياس التنافر العاطفي :

تُعد تعليمات المقياس بمثابة المرشد الذي يوضح كيفية الاجابة على الفقرات لذا حرصت الباحثة على ان تكون تعليمات المقياس واضحة حيثُ طلب من المستجيب أن تكون الاجابة بكل صدق و موضوعية و ان لا تترك اي فقرة دون إجابة و أن الإجابات سرية و لأغراض البحث العلمي فقط و لا حاجة لذكر الاسم مع تقديم مثال يوضح كيفية الاجابة .
صلاحية فقرات المقياس :

و للتحقق من صلاحية فقرات المقياس بصيغته الأولية والذي يتكون من (٣٠) فقرة ملحق (٣) عُرض على نفس المحكمين للمقياس السابق البالغ عددهم (٣٠) محكما ملحق (٢) لبيان مدى صلاحية الفقرات لقياس ما أعدت لقياسه و تعديل ما يروونه مناسباً و مدى مناسبة البدائل , و لتحليل آراء المحكمين اعتمد مربع كاي لحسن المطابقة و النسبة المئوية و عُدت كل فقرة صالحة عندما تكون قيمة مربع كاي المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥) و درجة حرية (١) , و نتيجة لهذا الإجراء تم قبلت كل الفقرات و كما مبين في جدول (٩) مع تعديل الفقرات (٢,٧,١٩,٢٨) حسب آراء المحكمين
تجربة وضوح التعليمات و الفقرات للمقياس :

إن الغرض من تجربة وضوح الفقرات و التعليمات للمقياس هو التعرف إلى وضوح فقرات المقياس-لغة و محتوى- وبدائله، والوقت اللازم للإجابة فضلاً عن تعليمات الإجابة عليه من اجل معرفة جاهزيته للتطبيق، طُبّق المقياس على عينة مكونة من (٤٠) طالبا و طالبة اختيروا بالطريقة العشوائية ذات التوزيع المتساوي ، وجدول (٤) يوضح ذلك، وبعد إجراء التجربة اتضح ان فقرات المقياس و بدائله و تعليماته كانت واضحة , أما متوسط الوقت المستغرق للإجابة على المقياس فبلغ (٨) دقيقة .
❖ **التحليل الاحصائي للفقرات :**

أستخرجت القوة التمييزية بطريقة :

❖ **القوة التمييزية بأستعمال المجموعتين الطرفيتين :-**

قامت الباحثة بأستخراج القوة التمييزية لمقياس التنافر العاطفي من خلال القيام بإجراءات المقياس السابق نفسها وقد أتضح أن جميع الفقرات مميزة~

❖ **اسلوب الاتساق الداخلي لمقياس التنافر العاطفي (Internal Consistency) :**

تكمن أهمية هذه الطريقة في إيجاد العلاقة الارتباطية بين كل فقرة و مجالها و الدرجة الكلية و كذلك درجة المجال بالدرجة الكلية و الذي يساعد في معرفة تجانس فقرات المقياس و بالتالي تحديد السمة المراد قياسها حيثُ إثبات هذه العلاقة الارتباطية يُعد مؤشراً على أن هذا المقياس صادق في ما يقيسه (١٢٩ , Anastasi & Urbina , 1997).
و تم التحقق من الاتساق الداخلي من خلال :

❖ **علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس و درجة المجال التي تنتمي إليه الفقرات ودرجة كل مجال بالدرجة الكلية للمقياس :**

استعملت الباحثة معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس وعلاقة كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال وعلاقة درجة كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس و درجة كل مجال مع المجالات الاخرى للمفهوم , و قد حققت جميع الفقرات ارتباط ذات دلالة أحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) و درجة حرية (٢٧٨) حيث تبلغ القيمة الجدولية لمعامل الارتباط (٠,٠٩٨)

التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis :

تقوم فكرة التحليل العاملي التوكيدي على اختبار التطابق بين مصفوفة المتغيرات الداخلة في التحليل و المصفوفة المحللة فعلا من قبل الأنموذج المفترض الذي يحدد العلاقات بين هذه المتغيرات , و يُعد التحليل العاملي التوكيدي من أفضل الطرق المستعملة في استخراج صدق البناء (MacCallum & Austin , 2000 , 201) .

و أوضح (Byrne ٢٠٠١) ان للتحليل العاملي التوكيدي عدة أنواع فربما يكون تحليلا عامليا من الدرجة الأولى او تحليلا عامليا من الدرجة الثانية او تحليلا عامليا من النوع المتعدد (Byrne , 2001 , 65) , و التحليل العاملي المستعمل في التنافر العاطفي من الدرجة الثانية ، وذلك أن المجالات الأساسية للمفهوم هي (قمع العواطف , التمثيل السطحي , التمثيل العميق) تتشعب كلها على عامل عام و هو التنافر العاطفي .

و تم التحقق من مؤشرات جودة المطابقة للمقياس من خلال :

❖ النسبة بين قيم (x^2) و (dr) :

إن الدلالة الإحصائية بأستعمال مربع كاي في النمذجة بالمعادلات البنائية تدل على ان النموذج المفترض يتطابق مع البيانات النظرية , و كلما ارتفعت قيمة مربع كاي ازدادت مطابقة النموذج سوءاً , و كلما كانت القيمة اقل من (٥) دلت على قبول النموذج (Schmitt , 2011 , 307) .

❖ الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) :

يعد من أفضل المؤشرات الدالة على جودة النموذج , و يقوم على افتراض أن النماذج لا تمثل الواقع تماما بل تقاربه و من ثم فهي نماذج تقريبية و بالتالي فهو يقيس مستوى الافتقار للمطابقة , أي يركز على مستوى التفاوت بين مصفوفة التباين و التغاير للأنموذج المفترض و بين مصفوفة التباين و التغاير للمجتمع (Hu & Bentler , 1999 , 55) .

❖ مؤشر جودة المطابقة المقارن (CFI) :

يعد مؤشر جودة المطابقة المقارن من أفضل المؤشرات القائمة على المقارنة و يقيم على أساس مقارنة مربع كاي لنموذج البحث او المفترض مع قيمة مربع كاي للنموذج المستقل.

❖ مؤشر جودة المطابقة (GFI) :

و يدل على نسبة التباين و التغاير التي يستطيع النموذج المفترض تفسيره أي الى أي حد يتمكن النموذج المفترض من تزويدنا بمعلومات عن وضع النموذج في المجتمع , و يمكن القول إحصائيا أنه يرادف دور الارتباط المتعدد .

❖ مؤشر جودة المطابقة المصحح (AGFI) :

إن مؤشر (AGFI) طور خصيصا لمعالجة التعقيد في مؤشر جودة المطابقة و يتجلى أثر التعقيد كلما ازدادت عدد البارامترات الحرة للتقدير في النموذج المفترض ازدادت نسبة لتباين المفسر و لذلك فأن المؤشر يأخذ عدد البارامترات بعين الاعتبار مصححا نتيجة القيمة الدالة على المطابقة بتخفيضها (Brown, & Moore, 2012 , 367) .

❖ مؤشر تاكر لوييس (TLI) :

و يسمى أحيانا بمؤشر المطابقة غير المعياري و ينطوي هذا المؤشر على مقارنة النموذج المستقل على دالة عقابية بأضافة بارامترات حرة لتعويض أثر تعقيد النموذج المفترض .

❖ مؤشر المطابقة المعياري (NFI) :

و هي من مؤشرات المطابقة التزايدية و يسمى بنموذج المتغيرات المستقلة , و إذا كانت نسبة المؤشر تزيد عن (٠.٨٥) فإن قيمة المؤشر تدل على نسبة التحسن في المطابقة للنموذج (تيغزه , ٢٠١٢ , ٢٣٧) .

الخصائص السيكمترية لمقياس التنافر العاطفي

تستعمل الخصائص السايكومترية للمقاييس في البحوث التربوية والنفسية كمؤشرات لدقة المقاييس، إذ يعد استخراج الصدق والثبات من أهم تلك الخصائص (Ebel & Frisbie, 2009 , 237) .

وتم التحقق من صدق المقياس الحالي بالاتي :-

أ- الصدق الظاهري (Face Validity) :

يشير الصدق الظاهري إلى أن الاختبار يقيس الخاصية المصمم لقياسها، ويعرضه على مجموعة من المحكمين ليقرروا ما إذا كان صالحاً أو غير صالح، بمعنى عند فحص المقياس ظاهرياً نستنتج بأنه يقيس ما وضع لأجله (Urbina, 2014, 113) . وقد تحقق هذا النوع من الصدق بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين في العلوم التربوية والنفسية و القياس النفسي ملحق (٣) و وُضح ذلك في صلاحية فقرات المقياس .

ب- صدق البناء (Construct Validity):

و يقصد بصدق البناء ما يمكن أن نقرر بموجبه أن الأداة تقيس بناء نظرياً محدداً أو خاصية معينة إذ يعد تجانس الفقرات وقدرتها على التمييز ومعاملات ارتباطها بالدرجة الكلية مؤشرات لصدق البناء (Reynolds , 2010 , 97) . و تم التحقق من صدق البناء بإجراء تحليل الفقرات من خلال القوة التمييزية ، وارتباط درجات الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس وارتباط الفقرة بالمجال وارتباط المجال مع المجالات الأخرى و بالمجموع الكلي (الاتساق الداخلي) و بطريقة التحليل العاملي التوكيدي، ويمتلك المقياس الذي تنتخب فقراته في ضوء هذه المؤشرات صدقاً بنائياً .

ثبات المقياس (Reliability Scale) :

اتبعت الباحثة الطرائق الآتية لأيجاد معامل ثبات المقياس :

أ - طريقة إعادة الاختبار (Method Test- Retest)

تبين هذه الطريقة مدى استقرار النتائج عندما يطبق الاختبار على عينة من الأفراد أكثر من مرة عبر مدة زمنية محددة ، وقد تم تطبيق المقياس ومن ثم أعيد تطبيقه على نفس عينة الثبات في مقياس تصنيف الذات ، وفي نفس المدة الزمنية وقد بلغ ثبات المقياس (٠.٨٣) ويعد هذا الثبات مناسباً إذا ما قورن بالمعيار الذي حددته الأدبيات الخاصة بالقياس النفسي .

ب-معامل الفاكرونباخ (الاتساق الداخلي)

استخرج معامل الاتساق الداخلي باستعمال معادلة الفاكرونباخ حيث أن معامل الاتساق المستخرج بهذه الطريقة يعطينا تقديراً جيداً للثبات في أكثر المواقف و اختير ذلك على جميع استمارات المفحوصين عينة التحليل الأحصائي والبالغ عددها (380) أستماره ثم أستعملت معادلة الفاكرونباخ وقد بلغ معامل ثبات الفا للمقياس (٠.٨٨) ويعد المقياس متسقاً داخلياً لأن هذه المعادلة تعكس مدى اتساق فقرات المقياس داخلياً .

المؤشرات الإحصائية لمقياس التنافر العاطفي

أوضحت الأدبيات العلمية أن من المؤشرات الإحصائية التي ينبغي أن يتصف بها أي مقياس تتمثل في التعرف على طبيعة التوزيع الاعتدالي الذي يمكن التعرف إليه بواسطة بعض المؤشرات الإحصائية التي تبين لنا طبيعة المقياس

وصف مقياس التنافر العاطفي وتصحيحه بصيغته النهائية :

بعد الانتهاء من إجراء الخصائص السيكومترية لمقياس التنافر العاطفي والذي أصبح يتكون من (٣٠) فقرة وقد توزعت الفقرات على ثلاثة مجالات ، و كل مجال (١٠) فقرات ، وقد وضع أمام كل فقرة خمسة بدائل هي (تتطبق علي دائما ، تتطبق علي غالبا ، تتطبق علي احيانا ، تتطبق علي نادرا ، لا تتطبق علي أبدا) ، يقابلها سلم درجات يتراوح من (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) للفقرات الإيجابية ، و يُعكس سلم الدرجات للفقرات العكسية حيث يصبح مفتاح التصحيح (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥) و بذلك تكون أعلى درجة محتملة للمقياس (١٥٠) درجة ، و اقل درجة محتملة للمقياس (٣٠) درجة ، و الوسط الفرضي لمقياس التنافر العاطفي (٩٠)

الفصل الرابع / نتائج البحث

❖ التعرف إلى التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة :

للتعرف على هذا الهدف طُبّق مقياس التنافر العاطفي على عينة التطبيق النهائي البالغة (٣٨٠) طالبا و طالبة ، و تبين أن الوسط الحسابي للدرجات بلغ (105.33) درجة و بانحراف معياري مقداره (16.77) درجة ، في حين بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (٩٠) درجة ، و من أجل التعرف إلى دلالة الفرق الإحصائية بينهما استعمل الاختبار التائي لعينة واحدة (One Sample T Test) و تبين وجود فرق دال إحصائيا بينهما لصالح المتوسط الحسابي حيث بلغت القيمة التائية المحسوبة (17.817) و هي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) و درجة حرية (٣٧٩) مما يشير إلى امتلاك عينة الدراسة للتنافر العاطفي ، و جدول (١٧) يوضح ذلك .

جدول (١٧)

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوسط الفرضي و قيم (T) للتنافر العاطفي

مستوى الدلالة	قيمة (T)		الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	د الحرية	العينة
	الجدولية	المحسوبة					
دال	١,٩٦	17.817	٩٠	16.77	105.33	٣٧٩	٣٨٠

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية (Hochschild, ١٩٨٣) المتبناة بأن طلبة الجامعة يتمتعون بالتنافر العاطفي وقد جاء ذلك بناء على قابليتهم للإدارة العاطفية في التحكم في العواطف وفقا للمواقف المختلفة التي يتعرض لها الأفراد، فالفرد الذي يحاول تغيير مظهره الخارجي وسلوكه عندها يقال إن إظهار المشاعر المطلوبة تصرف سطحي ، ووسعت (Hochschild, ١٩٨٣) وجهة نظرها عن التنافر العاطفي من بإضافة مجالات التمثيل السطحي و التمثيل العميق، فعندما لا تتناسب مشاعر الأفراد مع الموقف، يستخدمون تدريبهم أو خبراتهم السابقة للمساعدة في استحضار المشاعر المناسبة - أي تلك التي يُطلب منهم إظهارها، و أن فكرة (Hochschild)المضافة عن المشاعر المتغيرة داخليا هي التي جعلت منظورها فريداً، فماذا لو شعر الفرد بشكل عفوي بما هو مطلوب أن يشعر به، دون الجهد المبذول في التمثيل العميق النشاط في هذه الحالة

(Zapf & Holz, 2006 : 7) .

و بما يخص مقارنة نتيجة هذا الهدف بالدراسات السابقة لم تجد الباحثة دراسة أجريت على العينة نفسها .

وترى (الباحثة) أن طلبة الجامعة و بسبب تراكم الخبرات العاطفية و وصولهم لمستوى مقبول من النضج الشخصي فأدركوا أهمية التحكم في إظهار المشاعر و الانفعالات المختلفة في كونها تؤدي دورا مهما في توافق الأفراد مع بيئتهم بحيث تتطور الانفعالات بشكل منسجم مع طبيعة المجتمع و من ثم يبتعد الفرد عن المشاكل الاجتماعية و ومن ثم تؤدي إلى تحسين كفاءة الفرد و تجاوز الصعوبات و الالتزام في المواقف المتعددة و عليه ستكون عاملا مهما في استقرار الحياة الانفعالية للفرد .

التوصيات :

بناء على النتائج التي توصل إليها البحث الحالي توصي الباحثة بالآتي :

١. الاستفادة من اداة البحث بالدراسات المستقبلية المشابه لعينة البحث المماثلة لعينة البحث الحالي .

٢. إقامة الندوات الثقافية في الجامعات لتسليط الضوء على اهمية متغير التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة .

٣. تعزيز المثيرات البيئية في الجامعات للمساهمة في تشكيل المفاهيم الصحيحة لعملية التنافر العاطفي .

المقترحات :

تقدم الباحثة في ضوء نتائج البحث واستكمالاً للبحث الحالي المقترحات الآتية :

١. إجراء دراسات للتعرف على العلاقة بين التنافر العاطفي و متغيرات آخر مثل (أساليب التفكير , عوامل الشخصية) .

٢. إجراء دراسات مماثلة للبحث الحالي تأخذ متغيرات ديموغرافية أخرى مثل: (المهنة ، الحالة الاجتماعية ، المستوى الاقتصادي ، و نوع السكن) ..

المصادر

/ المصادر العربية:

القران الكريم

❖ الكبيسي، كامل ثامر . (2010) . العلاقة بين التحليل المنطقي و التحليل الاحصائي لفقرات المقاييس النفسية، مجلة الاستاذ ، كلية التربية-ابن رشد ، جامعة بغداد، العدد(٢٥).

❖ انستازي ، انا ، يورين ، سوزان .(2015). القياس النفسي ، ترجمة صلاح الدين محمود علام ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

❖ تيزغه ، احمد بوزيات .(٢٠١٢). التحليل العملي الاستكشافي و التوكيدي _مفاهيمهما و منهجيتهما ، دار المسيرة ، عمان ،الأردن .

❖ رينولدر ، جيزل ، و ليفنجستون ، رونالد . (٢٠١٣) . أثنان القياس النفسي الحديث - النظريات و الطرق ، ترجمة صلاح الدين محمود علام ، دار الفكر ، عمان ، الاردن .

- ❖ صالح ، قاسم حسين (١٩٩٧). الشخصية بين التنظير والقياس ، ط١ ، مكتب الجيل الجديد، صنعاء ، اليمن .
- ❖ الظاهر ، قحطان أحمد (٢٠٠٤). مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق ، ط١ ، دار وائل للنشر .
- ❖ فرج ، صفوت . (١٩٨٠) . القياس النفسي، دار النهضة العربية، القاهرة ، مصر .
- ❖ الكبسي، كامل ثامر . (2010) . العلاقة بين التحليل المنطقي و التحليل الاحصائي لفقرات المقاييس النفسية، مجلة الاستاذ ، كلية التربية-ابن رشد , جامعة بغداد، العدد(٢٥).

- ❖ Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of management Review*, 18(3), 457-486.
- ❖ Wilder, D. A., & Allen, V. L. (1978). Group membership and preference for information about others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4(1), 106-110.
- ❖ Wrobel, M. 2013. Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4): 1- 12.
- ❖ Xanthopoulou, D. Bakker, A. & Fisch- bach, A. 2013. Work,P.29.
- ❖ Zapf, D., & Holz, M. (2006): On the positive and negative effects of emotion work in,P.5
- ❖ Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001): Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, p.529-535.
- ❖ Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999): Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 82: pp.388-389.