

إدارة الانفعالات وعلاقته بالاستياء لدى الموظفين

م.م. ديار خضير علي حسين

Diyar.kh.ali@aliraqia.edu.iq

الجامعة العراقية

الملخص

١. قياس ادارة الانفعالات لدى الموظفين.
٢. الفروق الاحصائية في إدارة الانفعالات وفق متغيرات:
الجنس (الذكور، الإناث) ، العمر ومن (٢٥-٣٠ سنة) وفئة من (٣١- ٤٠ سنة فأكثر)،
والتحصيل (بكالوريوس فأدنى ، عليا)
٣. قياس الاستياء لدى الموظفين .
٤. الفروق الاحصائية في الاستياء وفق متغيرات:
الجنس (الذكور، الإناث) ، العمر من (٢٥-٣٠ سنة) وفئة من (٣١- ٤٠ سنة فأكثر)،
والتحصيل (بكالوريوس فأدنى ، شهادة عليا) ٥. العلاقة الارتباطية بين إدارة الانفعالات
والاستياء لدى الموظفين .
- يقتصر البحث على موظفين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ممن كلا الجنسين للعام (٢٠٢٥) .

الإطار النظري: تناول البحث النظريات المتعلقة بمفهوم إدارة الانفعالات والاستياء .
ومن اجل تحقيق اهداف البحث الحالي قامت الباحثة بتبني مقياس إدارة الانفعالات مظلوم
(٢٠٠٨) معتمده على نظرية بيتر سالوفي وجون مايرز ، والاستياء قامت بتبني مقياس (عبد
للة ، ٢٠٢١) المعتمد على نظرية الانصاف و وقد تم استخراج الصدق الظاهري، والقوة
التمييزية وعلاقة الفقرة بدرجة الكلية للمقياس بعد أن تم تطبيق المقياسين على عينة البالغة
(٢٠٠) موظف وموظفة وأستخرج الثبات بطرق (الفكرونباخ والتجزئة النصفية) .
وقد توصل البحث الحالي الى النتائج الاتية :-

- ١ - لدى عينة البحث إدارة انفعالات .
- ٢_ لدى عينة البحث استياء .
- ٣_ ليس هنالك فروق احصائية في إدارة الانفعالات لمتغير الجنس (الذكور، الإناث) وايضا
ليس هنالك وجود فروق لمتغير العمر (من ٢٥- ٣٠ سنة و و من ٣١- ٤٠ سنة فأكثر)
وليس هنالك فروق في متغير التحصيل (بكالوريوس فأدنى و شهادة عليا) .

- ٤- _ ليس هنالك فروق احصائية في الاستياء لمتغير الجنس (الذكور، الإناث) وايضا ليس هنالك وجود فروق لمتغير العمر (من ٢٥- ٣٠ سنة و و من ٣١- ٤٠ سنة فأكثر) و نالك فروق في متغير التحصيل لصالح البكالوريوس فأدنى .
- ٥- وهنالك علاقة ارتباطية بين إدارة الانفعالات والاستياء .
- . وقد قدمت الباحثة بعض التوصيات والمقترحات
- الكلمات المفتاحية : إدارة الانفعالات ، الاستياء ، الموظفين .

Emotion management and its relationship to employee dissatisfaction

M.M. Diyar Khudair Ali Hussein
Al-Iraqia Universit

Abstract

This study aims to explore:

The measurement of emotion regulation among employees.

The statistical differences in emotion regulation based on:

Gender (male, female).

Age (25-30 years and 31-40 years or older).

Educational attainment (bachelor's degree or lower vs. postgraduate degree).

The measurement of resentment among employees.

The statistical differences in resentment based on:

Gender (male, female).

Age (25-30 years and 31-40 years or older).

Educational attainment (bachelor's degree or lower vs. postgraduate degree).

The correlation between emotion regulation and resentment.

The study is limited to employees of the Ministry of Higher Education and Scientific Research of both genders in the year (2025).

Theoretical Framework

The study examines theories related to the concepts of emotion regulation and resentment. To achieve the research objectives, the

researcher adopted an emotion regulation scale based on the theory of Peter Salovey and John Mayer, and a resentment scale (Abdullah, 2021) based on the equity theory. The validity, discriminant power, and item-total correlation of the scale were assessed after applying both scales to a sample of (200) employees. The reliability was measured using Cronbach's alpha and split-half methods.

Findings: The research sample demonstrated emotion regulation.

The research sample exhibited resentment.

There were no statistically significant differences in emotion regulation based on gender (male, female), age (25-30 years and 31-40 years or older), or educational attainment (bachelor's degree or lower vs. postgraduate degree).

There were no statistically significant differences in resentment based on gender (male, female) or age (25-30 years and 31-40 years or older). However, differences were found in educational attainment, favoring employees with a bachelor's degree or lower.

A correlation was found between emotion regulation and resentment.

The researcher provided several recommendations and suggestions.

Keywords: Emotion Regulation, Resentment, Employees

الفصل الاول :

مشكلة البحث :

تشكل الانفعالات جزءاً أساسياً ومهماً في التكوين النفسي للفرد، حيث تلعب دوراً محورياً في تحديد ملامح شخصيته وقدرته على التفكير واتخاذ القرارات، فضلاً عن توجيهه نحو تحقيق أهدافه. كما تؤثر الانفعالات على مستوى طاقاته وإمكاناته، وتحدد الأسلوب الذي يسير به في حياته. فالحالة الانفعالية التي يعيشها الفرد قد تنعكس على الجوانب المعرفية لديه، حيث تؤثر في تشكيل أفكاره والعمليات الإدراكية الأخرى من خلال تجاربه الانفعالية.

ويتجلى دور الانفعالات في تحفيز التفكير من خلال توجيه الانتباه إلى المعلومات المهمة، إضافةً إلى القدرة على توظيفها في إيصال المشاعر أو دمجها في العمليات المعرفية المختلفة. ويرى ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1997) أن الطريقة التي نشعر بها تؤثر بشكل مباشر في طريقة تفكيرنا. ويتطلب فهم الانفعالات القدرة على تصنيفها إلى مركبة، كالشعور

المتناقض بالحب والكره تجاه الشخص نفسه، أو إلى متابعة، حيث تميل الانفعالات إلى الحدوث وفق تسلسل معين، مثل تصاعد الغضب تدريجياً حتى يصل إلى مرحلة الهيجان. كما يتضمن هذا الفهم إدراك المعاني التي تعبر عنها الانفعالات المختلفة (العلوان، ٢٠١١، ص ١٢٥)

أما إدارة الانفعالات (Managing Emotions) فتتطوي على القدرة على ضبط المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، مع التحكم في الانفعالات السلبية ومحاولة تعزيز الإيجابية منها، ولكن دون إفراط أو قمع غير مبرر. كما تستلزم وعياً دقيقاً بمراقبة المشاعر وتنظيمها، وهو أمر قد يكون مرهقاً أحياناً، لكنه ضروري لتحقيق التوازن الانفعالي. ومع ذلك، قد يبدو هذا التوازن مثاليًا أكثر مما هو واقعي، حيث يجد الكثيرون صعوبة في السيطرة الكاملة على مشاعرهم، مما قد يؤدي إلى الإحباط أو الشعور بالاستياء عند الفشل في تحقيق هذا التحكم المنشود. يشير مفهوم الاستياء إلى حالة وجدانية تتمثل في مجموعة من المشاعر والأحاسيس غير المريحة التي يشعر بها الموظف تجاه عمله وعناصر بيئة العمل. وقد يكون هذا الاستياء ظاهراً ومعلناً أو ضمناً وخفياً، ويمكن التعرف عليه من خلال عدة مظاهر، مثل كثرة التغيب، التمارض، الانسحاب، الشعور بالاغتراب، والتأخير المتعمد عن أوقات العمل (الطيب، ١٩٩٥، ص ١٥٣). يتضح أن للاستياء مجموعة من الأسباب، فقد أشار جفدج وآخرون (Judge et al., 2002) إلى أن الاستياء ينشأ نتيجة عوامل مثل تدني الأجور، وغياب العدالة بين الموظفين، وعدم ملائمة بيئة العمل لقدرات الأفراد وميولهم المهنية (Judge et al., 2002, p.530). كما أوضح كولن (٢٠١٨) أن الاستياء يتمثل في امتعاض الإنسان من الآخرين، مما يدفعه إلى خلق مسافة بينه وبينهم، واتخاذ موقف سلبي تجاههم، وقطع الصلة بهم على المستوى الروحي والعاطفي، بالإضافة إلى عدم الاكتراث بهم في مواقف تتطلب الاهتمام والتفاعل (كولن، ٢٠١٨، ص ١٠). من جانبه، أشار وايت (White, 2012) إلى وجود نقاط غير ذات معنى قد تؤدي إلى نشوء الاستياء في كلا الاتجاهين بين الأفراد (White, 2012) كما أكد جوفمان (Goffman, 1967) أن الاستياء يُعد سمة حاسمة في حالات الصراع الطبقي والاجتماعي بشكل عام، بما في ذلك العداوات الشخصية (Goffman, 1967, p. 59-239) وعلى وفق ما تقدم اعلاه تتمثل مشكلة البحث الحالي بالاجابة على التساؤل هل هنالك علاقة بين إدارة الانفعالات والاستياء لدى الموظفين .

أهمية البحث :

الانفعالات ظاهرة قديمة بقدوم وجود الإنسان على الأرض، فلا يوجد شخص لم يمر بتجربة انفعالية في حياته. ومع ذلك، قد يجد البعض صعوبة في التعامل مع انفعالاتهم في بعض الأحيان، إلا أن هذا لا يعني أن الانفعالات سلبية في حد ذاتها، بل تكمن المشكلة في عدم

إدارتها بطريقة إيجابية وسليمة، مما يؤدي إلى خروجها عن نطاق السيطرة. تناول كل من أفلاطون وأرسطو موضوع الانفعالات، حيث اعتبر أفلاطون قدرة الإنسان على التحكم في انفعالاته فضيلة، بينما دعا أرسطو إلى إدارة العواطف بذكاء، مشيرًا إلى أن المشكلة لا تكمن في الانفعال نفسه، وإنما في طريقة التعبير عنه. كما تطرق ديكارت إلى الانفعالات في كتابه رسالة في انفعالات النفس، حيث قام بتحليل أنواعها وميكانيزماتها بهدف السيطرة عليها وتسخيرها لتحقيق سعادة الفرد. وقد منح ديكارت الإرادة البشرية دورًا أساسيًا في تهذيب الانفعالات وتوجيهها، كما صنّف ستة انفعالات أساسية هي: التعجب، الحب، الكره، الرغبة، الفرح، والحزن، والتي تنبثق منها بقية الانفعالات. ورأى ديكارت أن مصدر الخطر لا يقتصر على الجسد فحسب، بل يشمل الانفعالات أيضًا، غير أن الإنسان، من وجهة نظره، قادر على الانتصار في معركته الداخلية من خلال ممارسة الفضيلة، التي تتمثل في اتباع السلوك الذي يقرّه العقل على أنه الأفضل، مما يمكنه من التحكم في انفعالاته. أما في الحضارة الإسلامية، فقد أولى الدين الإسلامي اهتمامًا كبيرًا بوصف الانفعالات وإدارتها تحت مسميات متعددة، مثل كظم الغيظ ومجاهدة النفس، كما ورد عن النبي محمد (صلى الله عليه وآله وسلم) قوله: "ليس الشديد بالصرعة، ولكن الشديد من يملك نفسه عند الغضب." وعلى المستوى النفسي، يُعرّف الانفعال على أنه حالة معقدة نسبيًا تتسم بالثبات، وتترافق مع تغييرات جسدية تشمل معدل النبض والتنفس وإفراز الغدد. كما يتميز الانفعال بشعور قوي يحفز الفرد نحو سلوك معين، إذ يمثل استثارة داخلية للكائن الحي، وله مكونات فسيولوجية ومعرفية وموقفية، ويعبر عنه من خلال أحاسيس وسلوكيات تعبيرية محددة. يشير باندورا إلى أن الأفراد يمتلكون استعدادًا لإظهار ردود فعل تساعد على التحكم في انفعالاتهم والسيطرة عليها. ويعتمد التعلم الاجتماعي القائم على الملاحظة على عمليات انتباه مقصودة، بحيث تكون دقيقة بدرجة كافية تُمكن الفرد من استيعاب المعلومات والرموز والاستجابات المطلوبة وإدخالها ضمن نطاقه المعرفي والإدراكي (أبو جادو، ١٩٩٨، ص: ١٨١). اعتبر جولمان أن إدارة الانفعالات، والعلاقات الإنسانية، والتواصل الفعال تشكل أساسًا للوعي الاجتماعي ونجاح الفرد في حياته. وأكد أن هذه الجوانب تمثل كفاءات ومهارات قابلة للتطوير، مما يجعلها ضرورية لتعزيز تكامل فرق العمل. فالفرد الذي يتمتع بقدرة على ضبط انفعالاته، والتحكم في مجريات حياته، والتعامل مع التحديات والمشكلات التي تواجهه، يكون أكثر تفاؤلاً، وأقدر على تحقيق أهدافه. كما يتميز بقدرة على الاستدلال المنطقي، والتحليل، والتمييز بين الأفكار السليمة وغير السليمة، مما يجعله مفكرًا متأملًا يمتلك وعيًا كاملاً بالخطوات التي تقوده إلى اتخاذ قرارات صائبة (المخزومي، ٢٠٠٤، ص: ٧٩). كما ضبط الانفعالات على تقليل الشعور بالإحباط والمرارة، مما يحول دون تراكم المشاعر السلبية التي قد تؤدي إلى التوتر المزمن أو الاكتئاب. يمنح التحكم في الانفعالات القدرة على التفكير بوضوح

في أسباب الاستياء، مما يسهل البحث عن حلول مناسبة بدلاً من الاستسلام للمشاعر السلبية لتجنب ردود الفعل الانفعالية الحادة ليسهم في الحفاظ على علاقات إيجابية، حيث يقلل من النزاعات الناتجة عن التعبير غير الملائم عن الاستياء (Judge et al., 2002) (أظهرت دراسة روز وسوراي (Rose & Saturay, 2004) أن الاستياء غالباً ما ينشأ في بيئات العمل غير المريحة، حيث تقتصر هذه البيئات إلى أبسط حقوق الموظفين، مثل الإجازات، والأجور العادلة، والظروف الآمنة، إضافة إلى غياب التقدير والاحترام للعاملين. ويؤدي ذلك إلى شعور الموظفين بعدم الارتياح، وزيادة التذمر والشكوى، ومحاولة البحث عن فرص عمل بديلة (Rose & Saturay, 2004, P.1). كما توصلت دراسة جيانجو وفريمبونج (Jianguo & Frimpong, 2010) إلى أن الاستياء يتولد نتيجة الضغوط المستمرة في بيئة العمل، والفشل الإداري، وعدم الاعتراف بجهود الموظفين أو تقدير إنجازاتهم، إلى جانب تعامل المسؤولين بأسلوب غير إنساني. (Jianguo & Frimpong, 2010, P:116) وفي السياق ذاته، تشير بعض الأبحاث إلى أن الاستياء بين العاملين قد يكون ناتجاً عن كثرة المشكلات في بيئة العمل وسوء العلاقات بين الزملاء. (Sharma Et Al, 2010, P:168) وأوضحت دراسة روبنز وجادج (Robbins & Judge, 2011) أن الموظفين الذين يعانون من الاستياء غالباً ما يشعرون بمشاعر سلبية متعددة أثناء العمل، مثل الغضب، والخوف من المستقبل، والشعور بالخزي، وتدني تقدير الذات. (Robbins & Judge, 2011, P:76) كما بينت دراسة إيروجلو وآخرون (Eroglu Et Al, 2014) أن الموظف المستاء غالباً ما يمر بحالات من الصراع الداخلي، والشعور بالاغتراب، والرغبة في العدوان والسخط، بالإضافة إلى انخفاض الحماس للمهام الجديدة والسعي لإيجاد عمل آخر. (Eroglu Et Al, 2014, P:18) وفي دراسة لين وآخرون (Lin Et Al, 2015)، تبين أن الموظفين الذين يعانون من الاستياء هم الأكثر تغيّباً عن العمل، والأقل قدرة على التكيف والمرونة في أداء وظائفهم. كما يتميزون بكثرة الشكاوى، وافتعال المشكلات، والتسويق في إنجاز المهام، ويكونون أكثر عرضة لمخاطر الإصابة الجسدية نتيجة تراجع قدرتهم على التركيز والانتباه أثناء العمل (Lin Et Al, 2015, P:322). أما دراسة وارين وتنهونتين (Warren & Tenhonten, 2018)، فقد أشارت إلى أن الاستياء يعد عاطفة ضارة، يمكن أن تتجلى في شكل متسامٍ كرد فعل على الوصم أو العار أو العنف، أو تظهر في شكلها النشط من خلال ردود أفعال قوية تجاه أفعال تُعتبر غير مبررة أو عديمة المعنى. (Warren & Tenhonten, 2018, P:4).

أهداف البحث : يستهدف البحث : -

١. قياس ادراة الانفعالات لدى الموظفين

٢. الفروق في إدارة لانفعالات وفق متغيري متغيري:

الجنس (الذكور، الإناث) العمر من (٢٥-٣٠ سنة) وفئة من (٣١-٤٠ سنة فأكثر) والتحصيل (بكالوريوس فأدنى و شهادة عليا) .

٣. التعرف على الستياء لدى الموظفين .

٤. الفروق في الاستياء وفق متغيري متغيري:

الجنس (الذكور، الإناث) والعمر من (٢٥-٣٠ سنة) وفئة من (٣١-٤٠ سنة فأكثر) والتحصيل (بكالوريوس فأدنى و شهادة عليا).

٥. العلاقة الارتباطية بين إدارة الانفعالات والاستياء لدى الموظفين.

حدود البحث: يختصر البحث الحالي موظفي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (ذكور، إناث)

للعام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٥

تحديد المصطلحات :

أولاً : إدارة الانفعالات Mah Agement Of Emotions:

• التعريف النظري : تتبنى الباحثة تعريف ماير وسالوفي : انها القدرة على فهم المشاعر والانفعالات الذاتية ، والانفتاح بالمشاعر نحو الآخرين وشاركتهم بهذه المشاعر مما يؤدي الى التوازن (Ayer &Salovy,2001) .

• التعريف الاجرائي : الدرجة التي يحصل عليها الموظف عند اجابته على المقياس المعتمد في البحث الحالي .

ثانياً : الاستياء (Ressetiment)

• التعريف النظري تتبنى الباحثة تعريف آدمز (Adams ,1965) بأنه شعور الفرد بالضيق والألم وعدم الرضا الوظيفي نتيجة عدم حصوله على ما يتوقعه من نتائج لما يقدمه من إنجازات في الوظيفة (Adams ,1965,P.3) .

• التعريف الاجرائي: الدرجة التي يحصل عليها الموظف عند اجابته على المقياس المعتمد في البحث الحالي .

• الفصل الثاني : الاطار النظري

أولاً :إدارة الانفعالات

النظرية التي فسرت إدارة الانفعالات:

• نظرية بيتر سالوفي وجون مايرز P. Salovey, & j. Mayeres 1990

أوضح سالوفي وماير (Salovey & Mayer, 2000) أن الانفعالات تحمل معلومات تتعلق بكل من العلاقات الداخلية لمنظومة الفرد النفسية والعلاقات الخارجية التي تربطه بالآخرين والمثيرات المحيطة به. وعندما تتغير علاقة الشخص بشخص آخر أو بشيء معين، فإن انفعالاته تجاهه تتغير بالمثل. فالشعور بالخوف، على سبيل المثال، ينشأ عندما يُنظر إلى

شخص ما على أنه يمثل تهديداً، في حين أن الشخص الذي لا يُتوقع منه إصدار أي تهديد يكون موضع ميل إيجابي على الأقل. وتصاحب هذه العلاقات، سواء كانت حقيقية أو متخيلة، إشارات وتغيرات انفعالية، مما يجعل فهم هذه الانفعالات وضبطها أمراً ضرورياً لحل المشكلات بطريقة عقلانية ومنهجية، وتعزيز العمليات المعرفية. من جانبه، أشار ماير (Mayer, 1999) إلى أن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته، وتقييمها، والتعبير عنها بدقة، تسهم في تعزيز التفكير الفعّال وتطوير النمو المعرفي. (Kim, 1999, p. 45) كما أكد سالوفي وماير (Salovey & Mayer) أن التعبير عن الانفعالات وضبطها يتجسد في قدرة الفرد على التعرف على حالاته الانفعالية من خلال المؤشرات الجسدية وأفكاره، بالإضافة إلى إدراك انفعالات الآخرين من خلال سلوكهم، مظهرهم، لغتهم، وأسلوب حديثهم. وتؤثر الانفعالات بدورها في التفكير، حيث تساعد في توجيه الانتباه نحو المعلومات المهمة، وتعزز القدرة على إصدار أحكام دقيقة، وتحسين عملية التذكر، مما يسهم في حل المشكلات بفعالية. (Hein, 2001, p. 57) كما استخدم سالوفي وماير (Salovey & Mayer) مصطلح "ما وراء المزاج (Metamood)" للإشارة إلى قدرة الإنسان على تأمل انفعالاته، مما يساعده على التحكم بها وإدارتها بوعي (كولمان، ١٩٩٥، ص، ٧٣). أما سالوفي (Salovey) فقد أوضح أن الحالة الانفعالية للفرد تؤثر بشكل مباشر في تحديد أهدافه، حيث إن الأفراد الذين يكونون في حالة استتارة انفعالية يميلون إلى تحديد أهداف عالية المستوى، بينما يميل من يعانون من الاكتئاب إلى وضع أهداف متدنية المستوى. وبالتالي، فإن مختلف أنشطة الفرد، سواء على المستوى العقلي أو الاجتماعي، تتأثر بحالته الانفعالية (Folkerts, 1999, p. 13).

ثانياً: الاستياء

النظري m التي فسرت الاستياء :

نظرية الانصاف (theory Equity of) :

نشأت هذه النظرية على يد Adams (1965) الذي رأى أن الناس يسعون للمحافظة على التوازن بين ما يعطونه وما يحصلون عليه من جهة وبين ما يعطيه وما يحصل عليه الآخرون من جهة أخرى، فإذا اختلف هذا التوازن سيتولد الاستياء (Resentment) لدى الأفراد لاستعادة مقدار أكبر من الانصاف (Walster, 1975, P. 13). إذ وسع (Walster, 1975) مفهوم الانصاف هذا إذ أشار إلى أن الشعور بالانصاف يمكن أن يدخل في كل العلاقات الاجتماعية تقريباً فهو يؤثر في توزيع الموارد بحسب استحقاقات الفرد لها ويعد السبب الرئيسي لنمو مشاعر الاستياء ويؤدي دوراً مهماً في تفكك علاقات الصداقة وعلاقات المودة (Walster, 1975, P. 18). وعندما طبق (Walster, 1983) أفكار Adams في ميدان سلوك المساعدة "Helping Behavior" وجد أن الناس المستائين يحاولون استعادة الانصاف في مواقف الظلم

بأن يقدموا تعويضاً للضحية على شكل مساعدة اذا ما اعتقدوا أنها تستحق التعويض ويمكن أن يتجنبوا ذلك من خلال انتقاصهم من الضحية بوصفها تستحق ما حصل لها" أو بإنكار مسؤوليتهم الشخصية عما حدث، أو بالتقليل من حجم الضرر الذي أصاب الضحية (Albrech, 1980, P. 292). فإذا لم يتحقق الانصاف يشعر الأفراد بالغبن الأمر الذي يؤدي إلى شعورهم بالغضب والسخط والرغبة في العدوان والاستياء (الحسن، ١٩٩٩، ص ٨٧).

فينبغي أن يكافأ الأفراد على وفق جهودهم التي ينسجم مع المهام والمسؤوليات التي يتحملونها مع الامتيازات التي يتمتعون بها وبهذه الموازنة تتحقق العدالة الاجتماعية ويمكن من خلالها ان يندفع الفرد للتضحية من أجل خدمة مجتمعه بكل صدق وإخلاص (الحسن، ١٩٩٩، ص ٧٨-٧٩)، الإنصاف نظرية نفسية اجتماعية رئيسية لدراسة ظلم محسوس، إذ تفترض النظرية بأن صاحبها مشاعر عاطفية وعواقب سلوكية، إذ تؤكد أن عدم امتلاك شيء ما واستحقاقه هما شرطان أساسيان للشعور بالظلم، فإن الاستياء والغضب وعدم الرضا من مصاحباته العاطفية وتركز نظرية الانصاف على المتغيرات السلبية (الاستياء، الغضب، ازدراء الذات، العدوان،). فقد نمت نظرية الانصاف بشكل أساسي في الأدبيات النفسية والاجتماعية من أعمال (Homans, 1961) و (Adams, 1965) وتم التحقيق فيها إلى حد كبير في سياق السلوك الذي ينوي على التبادلات النقدية، وتستمد نظرية المساواة في البيان النظري نموذجها من تعريف أرسطو للعدالة التوزيعية على النحو المنصوص عليه في كتابه " أخلاقيات نيشوماخية "، قدم النموذج إلى الأدب النفسي الاجتماعي من (Homans, 1961) الذي صاغه من حيث المكافآت التي يحصل عليها الموظف، فعندما يحرم الموظف من تلك المكافآت سيحس بالغضب والاستياء تجاه رئيسه والآخرين، وقد يتخذ إجراءات عدوانية ضدهم (p. 248, 1974, Homans).

نظرية آدمز تدعو للتوازن العادل بين المدخلات التي يوفرها الموظف (العمل الشاق، ومستوى المهارة، والتسامح، والحماس، الخ) مع المخرجات التي يحصل عليها الموظف (الراتب، والفوائد، الاعتراف، الخ). على وفق هذه النظرية، فإن إيجاد هذا التوازن العادل يضمن تحقيق علاقة قوية ومثمرة بين المؤسسة والموظف، هذا التوازن العادل مبني على نظرية الاعتقاد بأن الموظفين لديهم دوافع، وإذا شعروا كما لو أن مدخلات العمل التي يقدمونها أكبر من المخرجات التي يحصلون عليها، فإنهم يتشبثون ويسخطون، كما أن فقدان الدافعية يأتي عندما يدرك الموظف أن هناك تفاوتاً في طريقة التعامل معه مقارنة مع الآخرين، ولذا قد يصبح من الساخطين وعليه فإن على المؤسسات أن تنتظر دائماً للمدخلات التي يقدمها الموظف (التي تشمل: الجهد، الوفاء، العمل الشاق، الالتزام، المهارات، القدرات، القدرة على التكيف، المرونة، التسامح، والإصرار والعزيمة والحماس، والثقة في رؤساء العمل، ودعم الزملاء، والتضحية الشخصية)، مع

المخرجات التي يحصل عليها الموظف (التي تشمل: مكافآت مالية كالرواتب والمنافع والامتيازات، الاعتراف بدور الموظف، التقدير والسمعة، المسؤولية، الشعور بالإنجاز، الشعور بالنمو، الأمن الوظيفي) وفي حين أن الكثير من المخرجات لا يمكن قياسها من ناحية الكمية، والمقارنة المباشرة مع الآخرين، فإن على المدراء أن يسعوا إلى إيجاد توازن عادل بين المدخلات التي تعطى إلى الموظف، والمخرجات التي يحصل عليها الموظف، وأن يكون ذلك في ضمن سياق الإنصاف بالمقارنة مع الآخرين .

الفصل الثالث: منهجية وأجراءات البحث

منهجية البحث وإجراءاته :

يتضمن هذا الفصل عرضاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة لغرض تحقيق أهداف البحث.

أولاً : منهجية البحث :

استعمل الباحثة المنهج الوصفي (الدراسات الارتباطية) وذلك لكونه من المناهج الملائمة والمناسبة في تحقيق الأهداف المنشودة.

ثانياً : مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث الحالي من موظفي ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (ذكور اناث) لعام (٢٠٢٥) .

جدول (١) مجتمع البحث

الوزارة	ذكور	اناث	المجموع
التعليم العالي والبحث العلمي	١٠٦٩	٧٨٤	١٨٥٣

ثالثاً : عينة البحث :

عينة البحث بالطريقة العشوائية حيث تم اختيار (200) موظف وموظفة ، بحسب الجنس والعمر والتحصيل والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (٢) عينة البحث

العينة	العدد
ذكور	١٠٠
اناث	١٠٠
المجموع	٢٠٠

ثالثاً: أدوات البحث:

أداتا البحث : الاداة الاولى :

وقد تبنت الباحثة مقياس مظلوم (٢٠٠٨) ويتكون من (٤١) وقد وضعت له بدائل (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً ، ابداً)، وحددت لها الدرجات (٥,4,3,2,1)، واستخرج صدق المقياس

بطريقة الصدق البنائي والظاهري ، أما ثباته فقد استخرج بطريقة معامل ألفا- كرونباك وطريقة وتجزئة النصفية. صدق المقياس بطريقة الصدق البنائي والظاهري ، أما ثباته فقد استخرج بطريقة معامل ألفا- كرونباك وطريقة وتجزئة النصفية.

- خطوات قياس وتطبيق مقياسي إدارة الانفعالات :

أ- وصف المقياس بصيغته الأولى :

ولأجل تطبيق مقياس إدارة الانفعالات في البحث الحالي قامت الباحثة بالإجراءات الآتية :-

١ - الصدق الظاهري لفقرات مقياس إدارة الانفعالات :

قامت الباحثة بعرض المقياسي بصيغته الأولى على (10) خبراء ، من المتخصصين في التربية وعلم النفس والقياس والتقويم، وبعد إبداء آرائهم على صلاحية الفقرات من حيث قدرتها على قياس الاندماج الاجتماعي تبين نسبة اتفاق أكثر من (80%) من الخبراء .

٢ - الصدق البنائي لفقرات مقياس إدارة الانفعالات : وقد استعملت مؤشرات الصدق البنائي التالية

أ - القوة التمييزية للفقرات :

ولغرض إستخراج القوة التمييزية رتبت الدرجات الكلية التي حصل عليها المستجيبون ، من أعلى درجة إلى أدنى درجة ، وسحبت 27% من الإجابات الدرجات العليا ، ومثلها 27% من الإجابات الدرجات الدنيا ، لتمثل المجموعتين الطرفيتين، وأصبح أفراد المجموعتين للمقياس (٥٤) للدرجات العليا و(٥٤) لدرجات الدنيا وبذلك مجموعهما (١٠٨) عند درجة حرية (١٠٦) ، من حجم العينة البالغة (200) موظف وتطبيق الاختبار التائي لـ " عينتين مستقلتين " أتضح من خلال نتيجة التحليل الإحصائي أن جميع فقرات مميزة والجدول (٣) يوضح ذلك .

الجدول (٣) القوة التمييزية لفقرات المكونة لمقياس إدارة الانفعالات

الرقم	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
١	4.194	0.633	3.750	1.051	3.763
٢	4.296	0.713	3.306	0.869	9.152
٣	4.176	0.829	3.324	0.935	7.079
٤	4.259	0.777	2.889	0.910	11.894
٥	4.176	0.818	3.389	1.021	6.249
٦	4.056	0.759	3.028	0.941	8.829
٧	4.167	1.080	3.065	1.154	7.241
٨	4.407	0.596	2.935	0.988	13.252
9	4.269	0.792	2.787	0.820	13.493

10.013	0.873	3.148	0.560	4.148	10
10.387	1.033	3.157	0.752	4.435	11
6.010	1.083	2.722	1.178	3.648	12
13.432	0.987	2.843	0.649	4.370	13
6.177	0.989	2.889	0.993	3.722	14
6.287	1.107	2.685	0.869	3.537	15
6.960	0.990	3.167	0.729	3.991	16
9.481	1.128	2.815	0.683	4.019	17
7.109	1.285	3.139	0.750	4.157	18
8.104	0.915	3.056	0.863	4.037	19
10.847	1.111	2.130	1.071	3.741	20
10.977	1.175	2.759	0.814	4.287	21
11.232	1.049	2.759	0.8141	4.194	22
10.183	1.207	2.333	0.925	3.824	23
6.799	1.368	3.417	0.713	4.426	24
7.123	1.383	3.454	0.676	4.509	25
5.693	1.337	3.620	0.688	4.444	26
6.524	1.091	2.148	1.398	3.269	27
11.250	1.057	2.241	0.908	3.750	28
11.073	0.750	3.157	0.808	4.333	29
10.450	0.804	3.731	0.519	4.694	30
16.132	0.850	3.120	0.540	4.685	31
5.332	0.870	3.509	0.965	4.176	32
13.863	0.890	2.954	0.742	4.500	33
4.130	1.082	3.120	1.219	3.769	34
13.397	0.840	3.148	0.662	4.528	35
8.341	1.033	3.130	0.795	4.176	36
11.407	0.962	2.907	1.063	4.481	37
10.744	0.835	3.222	0.745	4.380	38
13.157	0.895	2.963	0.753	4.444	39
6.114	0.915	3.176	1.080	4.009	40
13.957	0.997	3.065	0.531	4.583	41

ب. أسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس إدارة الانفعالات :

اعتمدت الباحثة معامل ارتباط بيرسون في حساب ارتباط درجات كل فقرة من الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس , وقد تبين أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً ، والجدول (٤) يوضح ذلك

الجدول (٤) قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس ادارة الانفعالات

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
١	0.372	22	0.458
٢	0.501	23	0.472
٣	0.498	24	0.425
٤	0.580	25	0.472
٥	0.436	26	0.349
٦	0.440	27	0.320
٧	0.316	28	0.523
٨	0.566	29	0.600
٩	0.604	30	0.471
١٠	0.517	31	0.710
١١	0.361	32	0.364
١٢	0.361	33	0.643
١٣	0.554	34	0.321
١٤	0.387	35	0.615
15	0.423	36	0.519
16	0.427	37	0.571
17	0.557	38	0.610
18	0.468	39	0.607
19	0.427	40	0.428
20	0.549	41	0.642
21	0.455		

* قيمة معامل الارتباط الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (198) تساوي (0.098)

الاداة الثانية : مقياس الإستياء :

يتكون المقياس من (٣٦) وقد تبنت الباحثة مقياس عبد الله (٢٠٢١) وقد وضعت له بدائل (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً ، ابداً)، وحددت لها الدرجات (٥,4,3,2,1). واستخرج صدق المقياس بطريقة الصدق البنائي والظاهري , أما ثباته فقد استخرج بطريقة معامل ألفا- كرونباك

وطريقة وتجزئة النصفية. صدق المقياس بطريقة الصدق البنائي والظاهري ، أما ثباته فقد استخرج بطريقة معامل ألفا- كرونباك وطريقة وتجزئة النصفية.

- خطوات قياس وتطبيق مقياس الاستياء :

أ- وصف المقياس بصيغته الأولية :

ولأجل تطبيق مقياس إدارة الانفعالات في البحث الحالي قامت الباحثة بالإجراءات الآتية :-

١ - الصدق الظاهري لفقرات مقياس الاستياء :

قامت الباحثة بعرض المقياس بصيغته الأولية على (10) خبراء ، من المتخصصين في التربية وعلم النفس والقياس والتقويم، وبعد إبداء آرائهم على صلاحية الفقرات من حيث قدرتها على قياس الاندماج الاجتماعي تبين نسبة اتفاق أكثر من (80%) من الخبراء .

٢ - الصدق البنائي لفقرات مقياس الاستياء: وقد استعملت مؤشرات الصدق البنائي التالية

أ - القوة التمييزية للفقرات :

ولغرض إستخراج القوة التمييزية رتبت الدرجات الكلية التي حصل عليها المستجيبون ، من أعلى درجة إلى أدنى درجة ، وسحبت 27% من الإجابات الدرجات العليا ، ومثلها 27% من الإجابات الدرجات الدنيا ، لتمثل المجموعتين الطرفيتين، وأصبح أفراد المجموعتين للمقياس (٥٤) للدرجات العليا و(٥٤) لدرجات الدنيا وبذلك مجموعهما (١٠٨) عند درجة حرية (١٠٦) ، من حجم العينة البالغة (200) موظف وبتطبيق الاختبار التائي لـ " عينتين مستقلتين " أتضح من خلال نتيجة التحليل الإحصائي أن جميع فقرات مميزة والجدول (٥) يوضح ذلك .

الجدول (٥) القوة التمييزية لفقرات المكونة لمقياس الاستياء

الرقم	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
١	4.194	0.836	3.491	1.072	5.277
٢	4.269	0.756	3.370	0.932	7.821
٣	4.093	0.902	3.343	0.887	6.158
٤	4.537	0.647	3.417	0.908	10.439
٥	4.361	0.826	3.028	0.971	10.809
٦	4.120	1.038	3.444	0.970	4.943
٧	3.565	1.277	3.407	1.119	2.963
٨	2.565	1.262	2.463	1.088	2.635
9	1.741	0.824	2.296	1.007	4.436
10	4.074	0.944	3.269	0.902	6.408
11	4.583	0.597	3.250	0.996	11.924

8.044	1.126	3.102	0.945	4.241	12
10.574	1.000	3.093	0.681	4.324	13
3.489	0.973	2.620	1.438	3.204	14
10.247	0.971	3.139	0.659	4.296	15
7.573	1.003	3.241	0.779	4.167	16
4.573	0.756	3.731	0.984	4.278	17
2.444	0.946	2.398	1.187	2.463	18
8.424	0.981	3.481	0.562	4.398	19
6.678	0.693	3.204	0.956	3.963	20
6.177	0.915	3.278	1.0619	4.111	21
2.451	1.161	2.815	1.274	3.056	22
7.162	0.865	3.213	0.956	4.102	23
2.113	0.876	2.713	1.389	2.889	24
11.170	1.074	3.204	0.686	4.574	25
7.673	0.988	3.352	0.771	4.278	26
9.448	0.947	3.287	0.834	4.435	27
9.231	0.999	3.028	0.803	4.167	28
2.949	1.064	2.685	1.166	2.389	29
3.770	0.802	2.806	1.182	3.324	30
5.749	0.982	3.231	0.885	3.963	31
2.202	1.143	2.898	1.339	3.102	32
9.718	0.970	3.556	0.577	4.611	33
10.457	0.880	3.139	0.754	4.306	34
9.175	0.813	3.259	0.818	4.278	35
9.667	0.933	3.231	0.792	4.370	36

ب. أسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس الاستيلاء :

اعتمدت الباحثة معامل ارتباط بيرسون في حساب ارتباط درجات كل فقرة من الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس ، وقد تبين أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً ، والجدول (٦) يوضح ذلك

الجدول (٦) قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس الاستيلاء

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
١	0.408	19	0.500
٢	0.513	20	0.216
٣	0.488	21	0.281

0.165	22	0.562	٤
0.382	23	0.492	5
0.2 66	24	0.460	6
0.593	25	0.229	7
0.481	26	0.3 94	8
0.551	27	0.384	9
0.506	28	0.416	10
0.1 87	29	0.584	11
0.250	30	0.477	12
0.398	31	0.561	13
0.2 35	32	0.259	14
0.503	33	0.540	15
0.524	34	0.480	16
0.482	35	0.153	17
0.502	35	0.1 78	18

- الخصائص الإحصائية لمقياسين إدارة الانفعالات والاستياء:

وتم التحقق من صدق وثبات المقياس على النحو التالي:

أولاً : صدق المقياس: اعتمدت الباحثة مؤشرين للصدق هما الصدق الظاهري وصدق البناء وعلى النحو التالي :

أ - الصدق الظاهري :

تحققت الباحثة من الصدق الظاهري لمقياسين إدارة الانفعالات والاستياء , كما ذكر سابقاً.

ب - صدق البناء (Construct Validity) :

لغرض التحقق من صدق بناء مقياس إدارة الانفعالات استعملت الباحثة مؤشرين هما التمييز وعلاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس , كما ذكر سابقاً وبذلك يعد مقياسين البحث الحالي صادقين

ثانياً : الثبات (Reliability) :

أستخرجت الباحثة ثبات مقياسين إدارة الانفعالات والاستياء بطريقتين هما :

1 - طريقة ألفا كرونباخ (Alpha cronbach):

ولاستخراج الثبات بهذه الطريقة طبقت معادلة الفا كرونباك على درجات أفراد عينة التحليل الاحصائي البالغ عددها (40) موظف وموظفة, وجدول (٧) يوضح ذلك .

٢ - - : التجزئة النصفية (Spilt- half method)

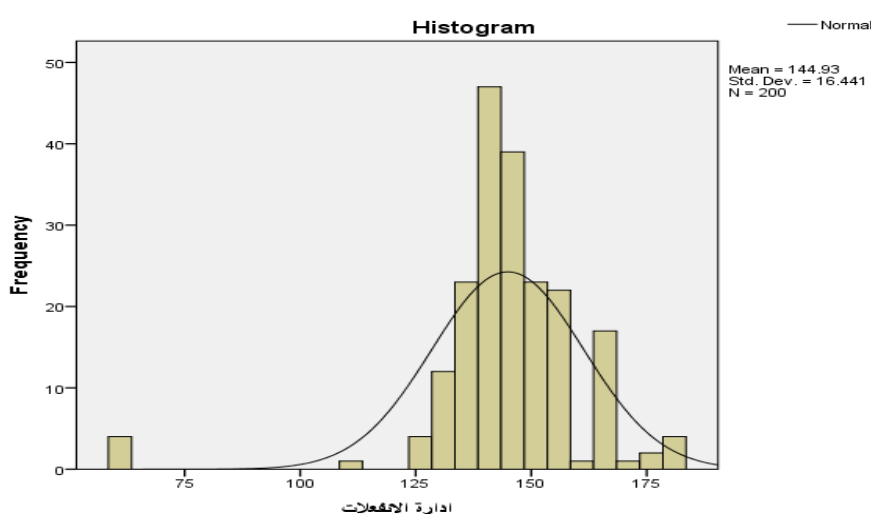
ويتم حساب الثبات بهذه الطريقة قسمة فقرات المقياس البالغ عددها (٤١) مقياس إدارة الانفعالات و(٣٦) مقياس الاستياء الى نصفين. ولتصحيح ثبات الاختبار استعملت معادلة (سبيرمان - براون) التصحيحية حيث بلغ معامل الثبات (٧) .

جدول (٧) معاملات الثبات لمقياسين إدارة الانفعالات والاستياء

ت	المقياس	التجزئة النصفية	الفكرونباخ
١	إدارة الانفعالات	0.724	0.815
2	الاستياء	0.821	0.865

جدول (٨) المؤشرات الإحصائية لمقياس إدارة الانفعالات :

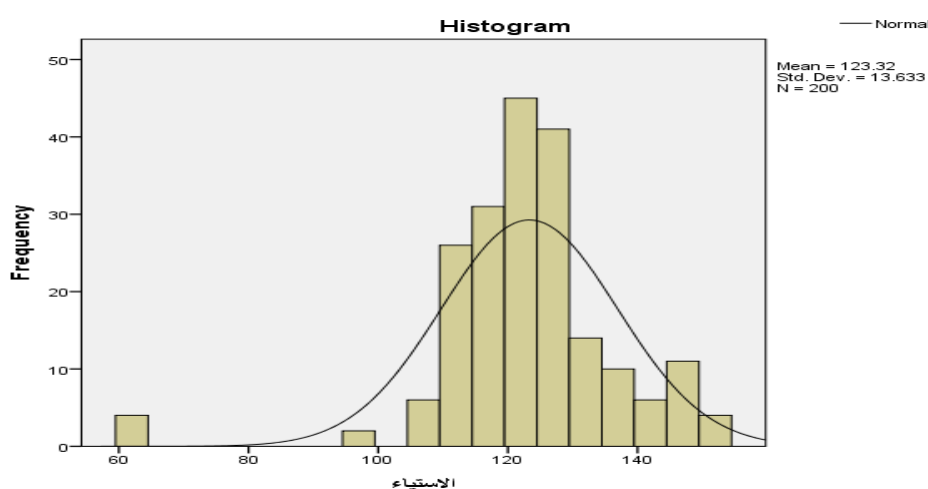
المؤشرات الإحصائية	قيم ادارة الانفعالات
العينة	200
mean الوسط الحسابي	144.93
median الوسيط	144.00
standard الانحراف المعياري deviation	16.441
Variance التباين	270.321
skewness الالتواء	-2.307
kurtosis التقلطح	12.084
Range المدى	120
minimum أقل درجة	61
maximum أعلى درجة	181



التوزيع الاعتنالي لعينة مقياس إدارة الانفعالات

جدول (٩) المؤشرات الإحصائية لمقياس والاستياء :

المؤشرات الإحصائية	قيم الاستياء
العينة	200
mean الوسط الحسابي	123.32
median الوسيط	124.00
standard الانحراف المعياري deviation	13.633
Variance التباين	185.857
skewness الالتواء	-1.461
kurtosis التفلطح	6.633
Range المدى	88
minimum أقل درجة	62
maximum أعلى درجة	150



التوزيع الاعتدالي لعينة مقياس الاستياء

وصف مقياس إدارة الانفعالات بصيغته النهائية : يتكون مقياس إدارة الانفعالات بصيغته النهائية من (٤١) فقرة ، وقد وضعت له خمس بدائل (دائماً، غالباً ، أحياناً، نادراً ، ابداً)، وحددت لها الدرجات (5,4,3,2,1)، وتتراوح الدرجات النظرية للمقياس (المدى) (١٢٠) ودرجة و متوسط النظري (الفرضي) مقداره (١٢٣) .

اما مقياس الاستياء بصيغته النهائية من (٣٦) فقرة ، وقد وضعت له خمس بدائل (دائماً، غالباً ، أحياناً، نادراً ، ابداً)، وحددت لها الدرجات (5,4,3,2,1)، وتتراوح الدرجات النظرية للمقياس (المدى) (٨٨) ودرجة متوسط النظري (الفرضي) مقداره (١٠٨) .
التطبيق النهائي

بعد استكمال إجراءات المقياسين والتأكد من صدقهما وثباتهما قامت الباحثة بتطبيقهما بصورته النهائية على عينة الدراسة التي بلغت (200) موظف وموظفة موزعين بحسب الجنس والعمر والتحصيل .

الوسائل الإحصائية : استعملت الباحثة برنامج spss لاستخراج النتائج .

الفصل الرابع : عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها:

أولاً: عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل إليها البحث على وفق أهدافه.

الهدف الاول: قياس إدارة الانفعالات لدى الموظفين

أظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي لدرجات عينة البحث على مقياس بلغ (١٤٤.٩٣) وبانحراف معياري قدره (١٦.٤٤١) وعند مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس الذي بلغ (١٢٣) درجة وباستخدام معادلة الاختبار التائي لعينة واحدة ، تبين أن القيمة التائية المحسوبة بلغت (١٨.٨٥٩) درجة وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) والجدول (١٠) يوضح ذلك.

الجدول (١٠) الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للموظفين على مقياس

إدارة الانفعالات

العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	الدلالة
200	١٤٤.٩٣	١٦.٤٤١	١٢٣	١٩٩	١٨.٨٥٩	دالة

ومن الجدول أعلاه يتبين ان عينة البحث لديها قيمة إدارة انفعالات عالية وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء بنظرية ماير (Mayer, 1999) إلى أن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته، وتقييمها، والتعبير عنها بدقة، تسهم في تعزيز التفكير الفعال وتطوير النمو المعرفي ، كما أكد سالوفي وماير (Salovey & Mayer) أن التعبير عن الانفعالات وضبطها يتجسد في قدرة الفرد على التعرف على حالاته الانفعالية من خلال المؤشرات الجسدية وأفكاره، بالإضافة إلى إدراك انفعالات الآخرين من خلال سلوكهم، مظهرهم، لغتهم، وأسلوب حديثهم. وتؤثر الانفعالات بدورها في التفكير، حيث تساعد في توجيه الانتباه نحو المعلومات المهمة، وتعزز القدرة على إصدار أحكام دقيقة، وتحسين عملية التذكر، مما يسهم في حل المشكلات الانفعالية .

الهدف الثاني: الفروق في إدارة الانفعالات وفقاً لمتغيرات (الجنس والعمر والتحصيل)

ولمعرفة دلالة الفروق في إدارة الانفعالات وفقاً لمتغيري الجنس والعمر فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل من متغيرات الجنس (ذكور- اناث) والعمر (من ٢٥ - ٣٠ سنة و من ٣١ - ٤٠ سنة فأكثر) و التحصيل (بكالوريوس فأدنى و شهادة عليا) وكما هو موضح في الجدول (١١) .

الجدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة البحث في إدارة الانفعالات بحسب

الجنس والعمر والتحصيل

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	القيمة التائية	الدلالة
ذكر	١٠٠	١٤٤.١٨	٢٠.٧٨٩	٠.٦٤٠	غير دال
انثى	١٠٠	145.67	10.474		
العمر	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	القيمة التائية	الدلالة
من ٢٥ - ٣٠ سنة	١٠٢	١٤٣.١٨	١٨.٣٧١	١.٥٤٠	غير دال
من ٣١ - ٤٠ سنة فأكثر	٩٨	١٤٦.٧٤	14.022		
التحصيل	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	القيمة التائية	الدلالة
بكلوريوس فأدنى	١٠٢	١٤٢.٠٢	١٨.٤١٢	١.٨٥١	غير دال
شهادة عليا	٩٨	146.63	14.243		

ومن الجدول أعلاه يتبين ان ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الجنس اذ دلت القيمة التائية المحسوبة (٠.٦٤٠) وهي اقل من القيمة التائية الجدولية (١.٩٦) وليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر اذ دلت القيمة التائية المحسوبة (١.٥٤٠) وهي اقل من القيمة الجدولية (١.٩٦) . وليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير التحصيل اذ دلت القيمة التائية المحسوبة (١.٨٥١) وهي اقل من القيمة التائية الجدولية (١.٩٦) .

الهدف الثالث : التعرف على الاستياء لدى الموظفين :

ظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي لدرجات عينة البحث على مقياس الاستياء بلغ (١٢٣.٣٢) وبانحراف معياري قدره (١٣.٦٣٣) وعند مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس الذي بلغ (١٠٨) درجة وباستخدام معادلة الاختبار التائي لعينة واحدة ، تبين أن القيمة التائية المحسوبة بلغت (١٥.٨٩٢) درجة وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) والجدول (١٢) يوضح ذلك.

الجدول (١٢) الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينه البحث على

مقياس الاستياء

العينه	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	الدلالة
200	١٢٣.٣٢	١٣.٦٣٣	١٠.٨	١٩٨	١٥.٨٩٢	دالة

ومن الجدول أعلاه يتبين ان عينه البحث لديها قيمة عالية من الاستياء وهذا ما إشارة الية نظرية ادمز الذي رأى أن الناس يسعون للمحافظة على التوازن بين ما يعطونه وما يحصلون عليه من جهة وبين ما يعطيه وما يحصل عليه الآخرون من جهة أخرى، فإذا اختلف هذا التوازن سيتولد الاستياء (Ressetiment) فإذا لم يتحقق الانصاف يشعر الموظفون بالغبن الأمر الذي يؤدي إلى شعورهم بالغضب والسخط والاستياء. فينبغي أن يكافأ الموظفون على وفق جهودهم التي ينسجم مع المهام والمسؤوليات التي يتحملونها مع الامتيازات التي يتمتعون بها وبهذه الموازنة تتحقق العدالة الاجتماعية والمهنية ويمكن من خلالها ان يندفع الموظف للعمل من أجل خدمة مجتمعه بكل صدق .

الهدف الرابع: الفروق في مقياس الاستياء وفقاً لمتغيرات (الجنس والعمر والتحصيل)

ولمعرفة دلالة الفروق في مقياس الاستياء وفقاً لمتغيرات الجنس والعمر والتحصيل فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل من متغيرات الجنس (ذكور - إناث) والعمر (من ٢٥ - ٣٠ سنة و من ٣١ - ٤٠ سنة فأكثر) و التحصيل (بكالوريوس فأدنى و شهادة عليا) وكما هو موضح في الجدول (١٣) .

الجدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينه البحث في الاستياء

بحسب الجنس والعمر والتحصيل

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	القيمة التائية	الدلالة
ذكر	١٠٠	١٢٢.٥٨	١٥.٩٠٣	٠.٧٦٧	غير دالة
انثى	١٠٠	124.06	10.935		
العمر	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	القيمة التائية	الدلالة
من ٢٥ - ٣٠ سنة	١٠٢	١٢٢.٠٩	١٤.٣٤٩	١.٣٠٦	غير دال
من ٣١ - ٤٠ سنة فأكثر	٩٨	124.60	12.793		

التحصيل	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	القيمة التائية	الدلالة
بكلوريوس فأدنى	١٠٢	١٢٠.٥٢	١٥.٠٢٣	٢.١٣٢	دال لصالح الشهادات العليا
شهادة عليا	٩٨	125.05	12.955		

ومن الجدول أعلاه يتبين ان ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الجنس اذ دلت القيمة التائية المحسوبة (٠.٧٦٧) وهي اقل من القيمة التائية الجدولية (١.٩٦) وليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر اذ دلت القيمة التائية المحسوبة (١.٣٠٦) وهي اقل من القيمة الجدولية (١.٩٦) . و هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير التحصيل اذ دلت القيمة التائية المحسوبة (٢.١٣٢) وهي اعلى من القيمة التائية الجدولية (١.٩٦) _ولصالح تحصيل الشهادات العليا .

الهدف الخامس : العلاقة الارتباطية بين إدارة الانفعالات والاستياء .
ولمعرفة العلاقة الارتباطية بين إدارة الانفعالات والاستياء تم استعمال معامل ارتباط بيرسن، لقياس العلاقة على عينة (٢٠٠) موظف، وقد بلغت قيمة الارتباط بين المتغيرين (-٠.٧٦٠) وهي اكبر من القيمة الجدولية (٠.٠٨٩) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (١٩٨).
وجدول (١٤) يوضح ذلك

جدول (١٤) قيمة معاملات الارتباط بين إدارة الانفعالات والاستياء

القيمة معامل الارتباط بين ادارة الانفعالات و الاستياء	الدلالة (0.05)
-٠.٧٦٠	دالة عكسية

ومن الجدول أعلاه يتبين ان هنالك علاقة ارتباطية عكسية بين إدارة الانفعالات والاستياء ، أي ان عينة الموظفين كلما زاد لديهم إدارة انفعالات يساعد الافراد على فهم مشاعر الاستياء والمشاعر السلبية وطريقة التعامل معها كذلك يساعدهم في إعادة تقييم المواقف وإيجاد حلول لمشاعر الاستياء والمواقف التي تصاحب الاستياء لتحسين الأداء الوظيفي وبناء علاقات اجتماعية ومهنية بين الموظفين .

الاستنتاجات :

- ١- أظهرت النتائج بأن لدى عينة البحث من الموظفين إدارة الانفعالات أي ان الموظفين لديهم قدرة على إدارة انفعالاتهم في المواقف الاجتماعية والمهنية .

- ٢- أظهرت النتائج بأن لدى عينة البحث من الموظفين لديهم استياء في بيئات العمل ويعود ذلك الى المواقف التي يتعرض لها الموظف في بيئات العمل او المواقف الاجتماعية .
- ٣- أظهرت النتائج ليس هنالك فروق لدى عينة البحث من الموظفين حسب متغيرات الجنس والعمر والتحصيل في إدارة الانفعالات .
- ٤- أظهرت النتائج بان ليس هنالك فروق في متغير الجنس والعمر وهنالك فروق في التحصيل لصالح البكالوريوس فأدنى .

التوصيات :

- ١- ضرورة إعطاء مكافآت وحوافز للموظفين وكتب شكر وتقدير لجهود الموظفين الجيدين
- ٢- على الجهات المسؤولة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي البحث في شؤون الموظفين والاحذ بكافة الإشكاليات التي تواجههم .
- ٣- على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العمل على انصاف الموظفين لتجنب شعور الموظفين بالاستياء او الظلم .

المقترحات :

- ١- اجراء دراسة مماثلة على عينة طلاب الجامعات ، ومدراء الأقسام وأصحاب المناصب.
- ٢- اجراء دراسة مماثلة مع متغيرات أخرى مثل الذكاء العاطفي و العدوان .

المصادر :

- أبو جادو، صالح محمد (١٩٩٨): علم النفس التربوي، عمان، دار الميسرة.
- الحسن، احسان محمد، (١٩٩٩)، موسوعة علم الاجتماع، بيروت: الدار العربية للموسوعات.
- الطيب، عماد (١٩٩٥): علم النفس الصناعي والتنظيمي، المجلد الاول. منشورات قاريونس،
- كولن، فتح الله، (٢٠١٨)، الاستياء وعلاجه، كتاب منشور في تركيا،
- المخزومي، امل (٢٠٠٤): الذكاء الانفعالي والسلوك العدواني، مجلة الحصن النفسي، العدد (١٤).

- Adams, J. S. & S. freedman. (1973). Equity Theory Revisited, in advances in experimental social psychology. (g). 43. 90.
- Adams, J. S. & S., (1985) .Inequity in Social Change. Experimental Social Psychology, 2. 267-299.
- Adams, S. J. (1965). Equity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), Advances in experimental social psychology (Vol. 2, pp. 267-299). New York: ACADEMIC PRESS.

- Adams, S. J. (1965). Equity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). New York: ACADEMIC PRESS.
- Alberch, S., L. (1980). *Social Psychology*, New Jersey: Prentice–Hall, Inc.Books.
- Eroglu,S.G.,Coban,H.,&Irmis,A.(2014).Aresearch on job dissatisfaction of the university staff.European Journal of Resaearch on Education,2014,2(special Issue),185–192.
- Folkerts, k. (1999) the Emotionally Intelligent ENT Team Cwt, Papers, center for the study of work Teams, university of North Texas.
- Hein, S. (2001) Emotional Intelligence, WWW. Cardboard Kinky. Net / wcw/ Japanese – lesbian – school – girl– Htm.
- Kim, Edwards R. (1999) THE ROLE OF HUMOR AS A CHARACTER STRENGTH IN POSITIVE PSYCHOLOGY, A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, The School of Graduate and Postdoctoral Studies The University of Western Ontario London, Ontario, Canada.
- Lin, Y.et.al. (2015). Risk for Work–Related Fatigue among the Employees on Semiconductor Manufacturing Lines. *Asia Pacific Journal of Public Health*, Vol 27, Issue 2, 321 – 338.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3–31). Basic