



جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة كربلاء  
كلية الادارة والاقتصاد  
قسم ادارة الاعمال /الدراسات العليا

تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل  
(دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي جامعة الفرات الاوسط التقنية  
/المعهد التقني المسيب في محافظة بابل )

مرسالة مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد -جامعة كربلاء

وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم ادارة الاعمال

كتبت بواسطة

نجوى فندي عزيز الجنابي

بإشراف: الاستاذ الدكتور

ميثاق هاتف الفتلاوي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا عَلَيْكُمْ أَنْفُسَكُمْ لَا يَضُرُّكُمْ  
مَنْ ضَلَّ إِذَا اهْتَدَيْتُمْ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا  
فَإِنبِئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾ .

صدق الله العلي العظيم

سورة المائدة: الآية (١٠٥)

## اقرار المشرف

اشهد ان رسالة الماجستير الموسومة بـ ( تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل ) دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي جامعة الفرات الاوسط التقنية /المعهد التقني المسيب في محافظة بابل والتي تقدم بها طالبه الماجستير (نجوى فندي عزيز الجنابي ) قد جرى اعدادها تحت اشرافي في قسم ادارة الاعمال / كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء , وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم ادارة الاعمال .....

المشرف

أ.د. ميثاق هاتف الفتلاوي

توصية رئيس قسم ادارة الاعمال :

بناء على توصية المشرف ارشح هذه الاطروحة للمناقشة

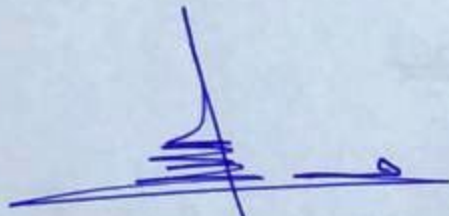
الاستاذ الدكتور

محمود فهد الدليمي

رئيس قسم ادارة الاعمال

## إقرار المقوم اللغوي

أشهد أن رسالة الماجستير في علوم أدار الاعمال الموسومة ب(تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل) التي تقدمت بها الباحثة (نجوى فندي عزيز) قد راجعتها من الناحية اللغوية واصبحت بأسلوب علمي سليم خالي من الأخطاء اللغوية ولأجله وقعت .



المقوم اللغوي

م . د فضيلة سالم الموسوي

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

2023/ /



## أقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على إقرار المقومين العلمي واللغوي على رسالة الماجستير قسم إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد للطالبة (نجوى فندي عزيز) الموسومة بـ (تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل) واستناداً للصلاحيات المخولة لنا أشرح هذه الرسالة للمناقشة

أ.د. علي أحمد فارس

رئيس لجنة الدراسات العليا

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

2023 / /

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء على توصية لجنة المناقشة.

أ.د. محمد حسين الجبوري

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

2023 / /

## اقرار لجنة المناقشة

نشهد انا رئيس واعضاء لجنة المناقشة اطلعنا على محتويات الرسالة الموسومة  
( تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل) من قبل طالبة  
الماجستير (نجوى فندي عزيز) وقد ناقشنا طالبة في مضمونها وفيما له علاقة بها وانها جديرة  
بالقبول لنيل درجة الماجستير في علوم ادارة الاعمال بتقدير ( )

استاذ دكتور  
محمود فهد الدليمي  
رئيسا

استاذ دكتور  
زينب عبد الرزاق عبود  
عضوا

استاذ مساعد دكتور  
يزن محمد سالم  
عضوا

الاستاذ الدكتور

ميثاق هاتف الفتلاوي

عضوا ومشرفا

مصادقة مجلس الكلية ....

صادق مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء على قرار لجنة المناقشة اعلاه

الاستاذ الدكتور

محمد حسين الجبوري

عميد كلية الادارة والاقتصاد

## الإهداء

الى من بلغ الرسالة . . . . . وادى الامانة . . . . . ونصح الامة . . . . . الى نبي  
الرحمة

الى الدليل في الليل الاليل والمصطفى الامجد رسول الرحمة محمد بن عبد الله  
(صلى الله عليه واله وسلم)

الى اهل بيت النبوة وموضع الرسالة ائمة الهدى (عليهم السلام)

الى الغائب عن الانظار الحاضر في القلوب المنتظر (عجل الله فرجه)

الى الشهداء الذين فارقونا وبتنا لا نعلم كيف نقونر مثلهم

الى التي علمتني كيف اجعل الصبر جسراً الى الطموح

نخلة العطاء التي لم تبارحني ثمارها رغم قساوة السنين

امي العزيزة " طاب بكِ العمر . . . وطبتِ عمراً لي "

اخوتي الاعزاء دمتم عوناً لي وسنداً لآخر العمر

## الشكر والامتنان

الحمد لله رب العالمين وأفضل الصلاة والسلام على أشرف الخلق اجمعين  
نبينا محمد صل الله عليه واله الطاهرين ومن اتبعهم الى يوم الدين .....

ان من آداب الاسلام ان ينسب الفضل لأهله . ومن هذا المنطلق اتقدم بخالص  
الشكر والعرفان ... عاجزه ومقصره في رد فضل استاذي ومشرفي (الاستاذ الدكتور  
ميثاق هاتف الفتلاوي ) لتفضله بالأشراف على رسالتي وتقديم الملاحظات القيمة  
التي طورت واغنت الرسالة اضافة الى امانته العلمية فجزاه الله خير الجزاء وافضله  
.... كما وأعرب عن شكري لجميع الاساتيد في مرحلة الدراسة لما اولوه من اهتمام  
ولما منحوه من معرفة ومعلومات ودعم معنوي ، واتقدم بالشكر الجزيل الى رئيس  
لجنة المناقشة واعضائها المحترمين لتفضلهم بقبول مناقشه رسالتي.

كما اتقدم بالشكر والعرفان الى عميد كلية الإدارة والاقتصاد (الاستاذ الدكتور محمد  
حسين الجبوري) ومعاونيه العلمي والاداري وكذلك رئيس قسم ادارة الاعمال  
(الاستاذ الدكتور محمود فهد الدليمي) واتقدم بالشكر والامتنان الى الأساتذة  
المحكمين لما ابدوه من ملاحظات قيمة واتقدم بخالص شكري وتقديري الى عائلتي)  
واخص بالشكر والدتي العزيزة كانت خير عون وسند من بعد الله واسأل الله ان  
يحفظها ويمدها بالصحة ( لما تحملوه معي من متاعب وما قدموه لي من دعاء  
ومسانده ولولا دعاءهم لما وفقت لإكمال الرسالة فجزاهم الله خير جزاء المحسنين ....  
والى كل من ساندني في اكمال الدراسة وخاصة مسؤولي الاستاذ عباس النصراوي  
في مكان عملي والاستاذ فالح النصراوي والى جميع زملائي الذين ساعدوني ولو  
بكلمة والى كل من شجعني ولو بكلمة واحده شكرا جزيلاً متمنية دوام التوفيق والعافية  
للجميع.....



## المستخلص

سعت هذه الدراسة الى اختبار تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل ، ومن اجل تحقيق ذلك تم اعتماد ستة ابعاد لتنظيم المشاعر (الوعي العاطفي ،ومواجهة الواقع ،واستراتيجيات تنظيم المشاعر ،والفهم العاطفي والاستجابة العاطفية ،والمشاركة في السلوك الموجه نحو الهدف) . وتم اعتماد ثلاث ابعاد للمتغير التابع لاتجاهات الموظفين المتمثلة بـ(الاتجاه المعرفي ،الاتجاه الادراكي ،الاتجاه السلوكي) متحده بتساؤل رئيس يعكس التصور الفكري للمشكلة في مكان التطبيق والذي محتواه ( ما مدى تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل ) في بيئة عمل المعهد التقني في المسيب / جامعة الفرات الاوسط التقنية وقد بلغت العينة (١٤١) فردا شكلوا عينة الدراسة من خلال استبانة أعدت لتحقيق هدف الدراسة الذي يدور حول قياس مستوى تأثير تنظيم المشاعر في احداث تغييرات ايجابية في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل، وقد تم بناء مخطط فرضي يمثل البناء المنطقي المستند للفكر الاداري لعلاقات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل وابعاده والمتغير المعتمد ، وقد استخدم اساليب احصائية عده لتحليل استجابات الافراد والتحقق من فرضيات الدراسة اهمها في الجانب الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) اما في جانب اختبار الفرضيات تم استخدام معامل ارتباط بيرسون و نمذجة المعادلة الهيكلية وتوصلت الدراسة في جانبها التطبيقي ان تنظيم المشاعر ضمن بيئة عمل المعهد التقني في المسيب يؤثر بشكل معتدل في احداث تغيير في اتجاهات الموظفين وان التغييرات التي تحدث فعلا في اتجاهات الموظفين يساهم فيها الاهتمام بتنظيم المشاعر بنسبة قليلة تعكس عدم فهم بيئة التطبيق لأهمية التركيز على تنظيم مشاعر الموظفين وتوظيفها بشكل حقيقي في تغيير اتجاهات موظفين المعهد التقني في المسيب بما يضمن تحقيق الأهداف الخاصة والعامة .

**الكلمات الرئيسية :-** تنظيم المشاعر ، اتجاهات الموظفين ،جامعة الفرات الاوسط التقنية المعهد التقني المسيب.

## قائمة المحتويات

| الصفحة  | الموضوع   |
|---------|---|
| أ       | الاية   |
| ب       | الاهداء   |
| ب       | الشكر والامتنان   |
| ت       | المستخلص  |
| ث       | قائمة المحتويات   |
| ح-ذ     | قائمة الاشكال   |
|         | قائمة الجداول والملاحق  |
| ٣-١     | المقدمة   |
| ٣٢-٤    | الفصل الاول - بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة              |
| ١٥-٥    | المبحث الاول - بعض الدراسات السابقة                             |
| ٣٢-١٦   | المبحث الثاني - منهجية الدراسة                                  |
| ٧٥-٣٣   | الفصل الثاني - الاطار النظري للدراسة                            |
| ٥٧-٣٤   | المبحث الاول - تنظيم المشاعر                                    |
| ٧٥-٥٨   | المبحث الثاني - اتجاهات الموظفين                                |
| ١٣٩-٧٦  | الفصل الثالث - الاطار العملي للدراسة                            |
| ١٠٢-٧٧  | المبحث الاول - تقويم مقاييس الدراسة واختبارها                   |
| ١١٨-١٠٣ | المبحث الثاني - اختبار وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتحليل نتائجها |
| ١٣٩-١١٩ | المبحث الثالث - اختبار فرضيات الدراسة                           |
| ١٤٥-١٤٠ | الفصل الرابع - الاستنتاجات والتوصيات                            |
| ١٤٣-١٤١ | المبحث الاول - الاستنتاجات                                      |
| ١٤٥-١٤٤ | المبحث الثاني - التوصيات  |
| ١٦٤-١٤٦ | المصادر والمراجع  |
| ١٩١-١٦٥ | الملاحق   |

## قائمة الاشكال

| رقم الصفحة | العنوان  | رقم الشكل |
|------------|--|-----------|
| ٢٢         | المخطط الفرضي للدراسة  | .١        |
| ٢٧         | توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي   | .٢        |
| ٢٨         | توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية   | .٣        |
| ٢٩         | توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل الدراسي   | .٤        |
| ٢٩         | توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة  | .٥        |
| ٨٢         | اختبار القيم المتطرفة لمتغير تنظيم المشاعر بطريقة<br>(Boxplot)                       | .٦        |
| ٨٢         | اختبار القيم المتطرفة لمتغير اتجاهات الموظفين بطريقة<br>(Boxplot)                    | .٧        |
| ٨٤         | منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير تنظيم المشاعر   | .٨        |
| ٨٦         | منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير اتجاهات الموظفين  | .٩        |
| ٩٢         | الصدق البنائي التوكيدي لمقياس تنظيم المشاعر  | .١٠       |
| ٩٤         | الصدق البنائي التوكيدي لمقياس اتجاهات الموظفين                                       | .١١       |
| ٩٥         | الصدق البنائي التوكيدي لمقياس اتجاهات الموظفين بعد<br>التعديل                        | .١٢       |
| ١١٣        | مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير تنظيم المشاعر حسب<br>المتوسط الحسابي                     | .١٣       |
| ١١٨        | مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير اتجاهات الموظفين حسب<br>المتوسط الحسابي                  | .١٤       |
| ١٢٦        | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الرئيسية الاولى<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية | .١٥       |
| ١٢٨        | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الفرعية الاولى<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية  | .١٦       |
| ١٣٠        | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الفرعية الثانية<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية | .١٧       |

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| ١٣٢ | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية | .١٨ |
| ١٣٤ | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الفرعية الرابعة<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية | .١٩ |
| ١٣٦ | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الفرعية الخامسة<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية | .٢٠ |
| ١٣٨ | المسار الانحداري الخاص بالفرضية الفرعية السادسة<br>وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية | .٢١ |
| ١٤٣ | استنتاجات دراسة تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين<br>المرتبطة بالعمل                 | ٢٢  |

### قائمة الجداول

| رقم الصفحة | العنوان   | رقم الجدول |
|------------|---|------------|
| ٢٦         | عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة لعينة الدراسة           | .١         |
| ٢٧-٢٦      | وصف عينة الدراسة  | .٢         |
| ٣١-٣٠      | التعريفات الاجرائية لمتغير الدراسة                        | .٣         |
| ٣٨-٣٧      | بعض تعاريف تنظيم المشاعر                                  | .٤         |
| ٤٦-٤٤      | نظريات تنظيم المشاعر                                      | .٥         |
| ٦١-٦٠      | بعض تعاريف اتجاهات الموظفين                               | .٦         |
| ٧٨         | معدل استجابة الافراد                                      | .٧         |
| ٧٩         | بيان المتغيرات والابعاد وعدد التساؤلات والرموز الخاصة بها | .٨         |
| ٨٠         | تحديد البيانات المفقودة للدراسة                           | .٩         |
| ٨٤         | اختبار Kolmogorov-Smirnova لمتغير تنظيم المشاعر           | .١٠        |
| ٨٥         | اختبار Kolmogorov-Smirnova لمتغير اتجاهات الموظفين        | .١١        |
| ٨٧         | اختبار التعدد الخطي لأبعاد تنظيم المشاعر                  | .١٢        |
| ٩٠         | مؤشرات جودة المطابقة                                      | .١٣        |



|        |   |     |
|--------|---|-----|
| ٩٣--٩٢ | قيم نموذج متغير تنظيم المشاعر   | .١٤ |
| ٩٧-٩٦  | قيم نموذج متغير اتجاهات الموظفين  | .١٥ |
| ٩٩     | التناسق الداخلي للمقياس (التجزئة النصفية)   | .١٦ |
| ١٠٠    | اختبار KMO و Bartlett's لأبعاد الدراسة  | .١٧ |
| ١٠٢    | نتائج التناسق بين مكونات للمقياس  | .١٨ |
| ١٠٣    | تصنيف طول فئات مدرج ليكرت وفقا للوسط الحسابي  | .١٩ |
| ١٠٦    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لبعء الوعي العاطفي<br>(n= 141)              | .٢٠ |
| ١٠٧    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لبعء مواجهة الواقع<br>(n= 141)              | .٢١ |
| ١٠٨    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لبعء الفهم العاطفي<br>(n= 141)              | .٢٢ |
| ١٠٩    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لبعء الاستجابة العاطفية<br>(n= 141)         | .٢٣ |
| ١١٠    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لبعء السلوكيات الموجه نحو الهدف<br>(n= 141) | .٢٤ |
| ١١١    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لبعء استراتيجيات تنظيم المشاعر (n= 141)     | .٢٥ |
| ١١٢    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية<br>الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير تنظيم المشاعر (n=141) | .٢٦ |
| ١١٤    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لمتغير الاتجاه المعرفي (n=141)              | .٢٧ |
| ١١٥    | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لمتغير الاتجاه السلوكي (n=141)              | .٢٨ |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| ١١٧-١١٦ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية<br>الترتيبية لمتغير الاتجاه الادراكي (n=141)                | .٢٩ |
| ١١٨     | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية<br>الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير اتجاهات الموظفين (n=141) | .٣٠ |
| ١٢٠     | فئات تفسير مستوى معامل الارتباط  | .٣١ |
| ١٢٢-١٢١ | مصفوفة معاملات الارتباط بين تنظيم المشاعر بأبعاده واتجاهات<br>الموظفين   | .٣٢ |
| ١٢٧     | تقديرات نموذج التأثير بين متغير تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات<br>الموظفين   | .٣٣ |
| ١٢٩     | تقديرات نموذج التأثير بين بعد الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات<br>الموظفين   | .٣٤ |
| ١٣١     | تقديرات نموذج التأثير بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات<br>الموظفين   | .٣٥ |
| ١٣٣     | تقديرات نموذج التأثير بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات<br>الموظفين   | .٣٦ |
| ١٣٥     | تقديرات نموذج التأثير بين بعد الاستجابة العاطفية ومتغير اتجاهات<br>الموظفين  | .٣٧ |
| ١٣٧     | تقديرات نموذج التأثير بين بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف<br>ومتغير اتجاهات الموظفين   | .٣٨ |
| ١٣٩     | تقديرات نموذج التأثير بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير<br>اتجاهات الموظفين   | .٣٩ |

### قائمة الملاحق

| <u>الملاحق</u>                         | <u>رقم الملحق</u> |
|--|-------------------|
| اسماء الساده المحكمين لمتغيرات الدراسة | ١                 |
| الاستبانة الاولى                       | ٢                 |
| الاستبانة                              | ٣                 |



# المقدمة

تحتل دراسة الاتجاهات مكاناً واضحاً في علم النفس الاجتماعي من أدوار مهمة في مختلف المواقف الاجتماعية التي يتفاعل فيها تفاعل الفرد مع الآخرين، باعتبارها نتاج تداخل مكونات وجدانية معرفية وسلوكية، وهي بذلك تعبر عن حالة الفرد في مواقف معينة . وتؤثر اتجاهات الفرد في علاقاته المختلفة في المجتمع المحيط به وقد تكون إيجابية أو سلبية وهي تعمل على توجيه سلوكياتهم، ومن هنا تبرز أهمية دراسة الاتجاهات لأنها تسيطر على الافراد وتصبح جزء من شخصياتهم، وهذا يشمل كل افراد المجتمع (اميره ،٢٠١٧:٣١) و تعد الاتجاهات كما ذكرها (Gef & Gee, 2006) في كتابه The Winners Attitude مكونا مهما من مكونات الشخصية اذ ان معدل التغير الجذري الذي يحصل في العالم حولنا يزعزع من التوازن الداخلي للفرد ويعدل في الوقت ذاته المنهج المرتبط بحياة الفرد اليومية . تمثل اهمية الاتجاهات محددات موجهه ضابطة منظمه للسلوك . وتلعب دورا مهما في تشكيل حياه الانسان وضبط وتوجيه سلوكه ولا يوجد انسان بدون اتجاهات تخصه يدافع عنها ويؤمن بها ويتحمس لها ،وتكون لاتجاهات الفرد القدرة على تشكيل شخصيته بحيث كلما كانت ثابتة مستقرة في داخل نفسه ،تصبح مكونا من شخصيته الذاتية . كما وان الاتجاهات الايجابية للفرد تقرر مدى نجاحه في حياته وعلى مستواه المهني والشخصي .فاذا كان للموظف اتجاهات ايجابية نحو عمله ،فإن هذا سيدفعه للتغلب وتخطي على كل الاحباطات والمعوقات التي تواجهه وتعيق نجاحه في عمله .اما اذا كانت اتجاهاته سلبية نحو العمل فأنها تزيد من احباطه في اداء العمل.

اذ تعد معرفة الاتجاهات ودراستها وتحليلها من مقومات نجاح منظمات الأعمال و عوامل مؤثرة في دفع سلوك العمال نحو تأدية مهامهم بكفاءة وفاعلية لاسيما إذا كانت هذه الاتجاهات ذات طرف ايجابي نحو القضايا التنظيمية وعلى الرغم من أن الباحثين منذ عهد طويل كانوا دائما يشيرون إلى أهمية اتجاهات العاملين وضرورة ملاحظة المديرين لها أول بأول الا انها لم تأخذ حظها الكافي من الاهتمام سواء على المستوى الأكاديمي أو البحثي أو على المستوى التطبيقي داخل منظمات الأعمال (سحوت ، ٢٠١٦ :٧٠) و كل محاولات الضبط والتحكم في انفعالات قد اصبحت جزء لا يتجزأ من حياة كل شخص .فإن ضبط المشاعر قد يهيك القوة وتحديد انفعالاتك .لان سهولة معالجة مشاعرك يمكنك من التعامل السليم مع الاشخاص والتنقل في محيط بسهولة . ( يعقوب،2011:47 ) اذ ينطوي تنظيم المشاعر على مجموعة من العمليات من اهمها مراقبة الانفعال الداخلي قبل ان يظهر ، والعمل على تقويمه وتعديله من خلال اللجوء الى مجموعة من العمليات الخارجية والداخلية والمواقف المؤثرة في عمليات تنظيم المشاعر ، ومن خلال هذه العملية تظهر السياقات الاجتماعية التي تولد الاستجابة العاطفية وبالتالي المعنى المعطى لهذا الموقف هو المثير الحقيقي للمشاعر وتتأثر استجابات المشاعر بدورها من خلال



تقييم الفرد لها والمعنى الذي اعطاه لهذا الموقف الاجتماعي ( Barrett, at all, 2007:5 ) في هذه الدراسة نسعى الى معالجة ما اصبح يعرف بالثورة العاطفية في السلوك التنظيمي، اذ تحولت دراسة المشاعر والتأثير في المنظمات الى حدث فعال حيث ينظر الان الى فهم دور المشاعر في المنظمات على انه امر ضروري للباحثين العاملين في هذا المجال. وعلى هذا النحو تعمل المشاعر كألية بث اشارته للكائنات لتكييف السلوك لتلبية الظروف البيئية فالمشاعر الايجابية هي متطلبات اساسية لرفاهية الموظف ، بينما المشاعر السلبية ترسل اشارة الى الفرد بوجود موقف صعب يحتاج الى حل ، اذ ان الموظفين غير السعداء يميلون الى الانفصال عن عملهم . علاوة على ذلك . يدرك علماء التنظيم انه اذا لم يفهم الناس الجانب العاطفي للسلوك التنظيمي فمن غير المرجح ان تكون المنظمة على دراية بالإجراءات المحتملة ذات النتائج العكسية على سياسة الشركة غير العادلة او المشرفين المسيئين . (Schwarz & ciore 1983:104)

وقد تضمنت الدراسة الحالية اربعة فصول يتم تناولها على النحو الاتي:

الفصل الاول تضمن (بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة) عن طريق مبحثين، الاول اهتم بعرض بعض الدراسات السابقة ، و الثاني اختص بمنهجية الدراسة.

و الفصل الثاني خصص (للجانب النظري من الدراسة) احتوى مبحثين، المبحث الاول ركز في متغير تنظيم المشاعر و الاخر تناول اتجاهات الموظفين

اما الفصل الثالث (الجانب العملي للدراسة) فتألف من ثلاثة مباحث الاول اهتم بتقويم مقاييس الدراسة و الثاني اهتم بالوصف الإحصائي لاستجابات العينة قيد الدراسة ، واما الثالث فتضمن اختبار فرضيات الدراسة.

اما الفصل الاخير وهو الرابع فقد تعلق ب (الاستنتاجات و التوصيات ) واحتوى على مبحثين الاول نتناول بالاستنتاجات و الثاني نتناول توصيات الدراسة.



## الفصل الاول

بعض الدراسات السابقة ومنهجية

الدراسة

\* المبحث الاول: بعض الدراسات السابقة

\* المبحث الثاني: منهجية الدراسة



## المبحث الأول

### بعض الدراسات السابقة

#### توطئة

يهدف هذا المبحث الى عرض بعض الاسهامات المعرفية السابقة للإفادة منها في الدراسة الحالية ،ومحاولة اظهار الفروق الفكرية والمنهجية بين الدراسة الحالية والمساهمات المعرفية السابقة ،اذ قسمت الدراسات على النحو الاتي :

اولا :بعض الدراسات السابقة (اجنبية) ذات العلاقة بالمتغير المستقل (تنظيم المشاعر )  
دراسات سابقة لمتغير تنظيم المشاعر

1.( Gratz & Roemer,2004)

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, Factor Structure, and Initial Validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale<br>المقياس متعدد الابعاد لتنظيم وعدم تنظيم المشاعر :الصعوبات البناء، والتحليل<br>العالمي ، والصدق الاولي لمقياس تنظيم المشاعر  | عنوان الدراسة                  |
| كان الهدف من هذه الدراسة هو التحقق من صعوبة اختبار صدق المقياس الخاص بتنظيم المشاعر والتي تستند إلى تصور شامل ومتكامل لتنظيم المشاعر.   | هدف الدراسة                    |
| دراسة بحثية تطبيقية   | نوع الدراسة                    |
| تكونت العينة النهائية من 357 مشاركًا.   | مجتمع وعينه<br>الدراسة         |
| تم استخدام الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ومعامل الارتباط والانحدار والتباين والموثوقية .  | الوسائل الاحصائية<br>المستخدمة |
| استخدمت الابعاد الاتية الوعي العاطفي و مواجهه الواقع واستراتيجيات تنظيم المشاعر والفهم العاطفي والاستجابة العاطفية والمشاركة في السلوك الموجهة نحو الهدف  | ابعاد الدراسة                  |
| تشير النتائج إلى أن الأبعاد الستة المقترحة لتنظيم المشاعر ،قد يتم تصورها بشكل أكثر دقة على أنها ستة أبعاد متميزة (وإن كانت مرتبطة). على الرغم من أن عوامل عدم القبول والاستراتيجيات قد تم تعيينها مباشرة على الأبعاد المقترحة للقبول العاطفي والوصول إلى استراتيجيات تنظيم العاطفة الفعالة ، على التوالي ، تشير النتائج إلى أن البعدين الآخرين المقترحين لتنظيم العاطفة هما بحد ذاته متعدد الأبعاد. العناصر التي يُعتقد أنها تعكس الصعوبات في البعد المقترح للوعي وفهم العواطف المحملة على عاملين منفصلين ، الوعي والوضوح ، مما يشير إلى أنه قد يكون هناك فرق بين إدراك الاستجابات العاطفية وفهم واضح لطبيعة هذه الاستجابات. وبالمثل ، تم تقسيم العناصر التي تمثل صعوبات في البعد المقترح والتي تنطوي على القدرة على الانخراط في السلوك الموجه نحو الهدف والامتناع عن السلوك الاندفاعي عند تجربة المشاعر السلبية إلى عاملين منفصلين ، IMPULSE و GOALS ، مما يشير إلى أنه قد | نتائج الدراسة                  |

يكون هناك فرق بين القدرة على تثبيط السلوك الغير المرغوب فيه والانخراط في السلوك المرغوب. يتم عرض متوسط الدرجات للنساء والرجال في DERS العام بالإضافة إلى كل مقياس فرعي في. تم العثور على الفروق بين الجنسين للمقياس الفرعي للتوعية فقط ، حيث حصل الرجال على درجات أعلى بكثير من النساء لجميع المقاييس الأخرى ، ، مما يشير إلى أن الرجال أبلغوا عن وعي عاطفي أقل من النساء مما تشير النتائج إلى أن DERS لديها اتساق داخلي مرتفع

| Goussinsky& Livne, ٢٠١٦ .٣  |                             |
|---|-----------------------------|
| Coping with interpersonal mistreatment: the role of emotion regulation strategies and supervisor support<br>التعامل مع سوء المعاملة بين الافراد: دور استراتيجيات تنظيم المشاعر ودعم المشرف  | عنوان الدراسة               |
| الهدف كان لفحص ما إذا كان تأثير سوء المعاملة من قبل المرضى على نضوب الممرضات يمكن أن يتفاقم أو يخفف اعتمادا على استراتيجيات تنظيم المشاعر ، ولاستكشاف الدور المعتدل لدعم المشرف في العلاقة بين سوء المعاملة والتصرف العميق هو فحص ما إذا كان تأثير سوء المعاملة وفق لاستراتيجيات تنظيم المشاعر التي يستخدمها الممرضات | اهداف الدراسة               |
| ورقة بحثية  | نوع الدراسة                 |
| تكونت العينة من (١٠٥) ممرضة كانوا يعملون أثناء دراستهم لنيل درجة الماجستير  | مجتمع وعينة الدراسة         |
| باستخدام تحليلات الانحدار الهرمي  | الوسائل الاحصائية المستخدمة |
| الاهتمام العاطفي وبعد الضيق الشخصي  | ابعاد ومقياس الدراسة        |
| سوء المعاملة وتأثير السطح ساهم بشكل كبير في نضوب الممرضة. كان للتمثيل العميق تأثير مخفف على العلاقة بين سوء سلب التصرف السطحي وقد يزيد من التمثيل العميق بالمعاملة وتبدد الشخصية. تشير النتائج ايضا إلى أن دعم المشرف كان مرتبطا سلبا بالتصرف السطحي والذي قد يزيد من التمثيل العميق استجابة لسوء المعاملة            | اهم نتائج الدراسة           |



| ٢ . (Dirk ,2019)  |                             |
|---|-----------------------------|
| Perceived contract violation and job satisfaction<br>Buffering roles of emotion regulation skills and<br>work-related self-efficacy<br>انتهاك العقد المدرك والرضا الوظيفي الأدوار العازلة لمهارات تنظيم<br>الانفعالات والكفاءة الذاتية المرتبطة بالعمل  | عنوان الدراسة               |
| تهدف هذه الورقة إلى التحقيق في كيفية تصورات الموظفين للانتهاك<br>النفسي للعقد أو الشعور بالخيانة التنظيمية ، والتي قد تقلل من رضاهم<br>الوظيفي ، وكذلك كيف قد يؤدي وصولهم إلى اثنين من الموارد<br>الشخصية الهامة مهارات تنظيم العاطفة والكفاءة الذاتية المرتبطة بالعمل<br>إلى منع هذه العلاقة السلبية ، فإن الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو<br>التحقيق في الأدوار التي قد يلعبها اثنان من الموارد الشخصية الهامة -<br>مهارات تنظيم المشاعر والكفاءة الذاتية المرتبطة بالعمل في التخفيف<br>من انتهاكات العقد المتصورة إلى انخفاض الرضا الوظيفي. | هدف الدراسة                 |
| ورقة بحثية.   | نوع الدراسة                 |
| تكونت العينة من ( ٢٥٠ ) موظف في أربع مؤسسات مقرها في<br>باكستان تعمل في قطاع الاتصالات والمنسوجات.  | مجتمع وعينة الدراسة         |
| الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط والانحدار<br>ومعامل كرو نباخ الفا .  | الوسائل الاحصائية المستخدمة |
| البعد العاطفي والبعد السلوكي والبعد الادراكي  | ابعاد ومقياس الدراسة        |
| يؤدي انتهاك العقد المدرك إلى تقليل الرضا الوظيفي ، ولكن التأثير<br>يكون أضعف في المستويات الأعلى من مهارات تنظيم العاطفة والكفاءة<br>الذاتية المتعلقة بالعمل إذ تُظهر هذه النتائج أن الإحباط يأتي مع الإحساس<br>بالخيانة التنظيمية يمكن احتواؤه بسهولة أكبر إلى الحد الذي يمكن<br>لموظفيها الاستفادة من الموارد الشخصية ذات الصلة.  | اهم نتائج الدراسة           |

ثانياً (أ) : الدراسات العربية لمتغير اتجاهات الموظفين

### الدراسات العربية لمتغير اتجاهات الموظفين

| ٢. هدى (٢٠١٢)                |  |
|------------------------------|--|
| عنوان الدراسة                | اتجاهات العمال نحو فعالية ادارة الموارد البشرية وعلاقتها بتحقيق الرضا الوظيفي لديهم "دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بام البواقي"  |
| هدف الدراسة                  | تهدف هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف وهي:<br>١- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية.<br>٢- التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في المنظمة<br>٣- إلقاء الضوء على مفهوم إدارة الموارد البشرية ومفهوم الرضا الوظيفي<br>٤- التعرف على مدى رضا العاملين على وظائف إدارة الموارد البشرية المعمول بها في المنظمة<br>٥- التعرف على العلاقة بين اتجاهات العمال نحو فعالية إدارة الموارد البشرية وتحقيق الرضا لديهم |
| نوع الدراسة                  | رسالة ماجستير  |
| مجتمع وعينة الدراسة          | تم القيام بمسح شامل على كل أفراد المجتمع الأصلي و قد كان عددهم 30 عامل، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.   |
| الاساليب الاحصائية المستخدمة | تم تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة بواسطة برنامج (Amos v.18) وتم اعتماد تحليل مسارات المعادلات الهيكلية . وتم تحليل البيانات من خلال العديد من الوسائل منها التحليل التوكيدي ومربع كاي وجذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي .  |
| ابعاد الدراسة                | البعد المعرفي و والبعد الوجداني والبعد السلوكي   |
| اهم نتائج الدراسة            | توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين اتجاهات العمال نحو فعالية إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي لديهم   |

| ٣.(الصرايرة، 2019) |  |
|--------------------|--|
| عنوان الدراسة      | اتجاهات الموظفين في أمانة عمان الكبرى نحو انتشار العلاقات الزبونية في المؤسسات الرسمية "دراسة سوسولوجية  |
| هدف الدراسة        | هدفت الدراسة التعرف إلى اتجاهات العاملين في أمانة عمان الكبرى نحو انتشار العلاقات الزبونية في التعيينات والترقيات في المؤسسات الرسمية. معرفة إلى أي مدى تتباين إجابات افراد العينة تبعاً لخصائصهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والوظيفية.   |
| نوع الدراسة        | رساله ماجستير  |
| مجتمع وعينة البحث  | تكونت العينة من (٤٤٧) من الموظفين في امانه عمان الكبرى   |
| ابعاد الدراسة      | البعد المعرفي ، البعد السلوكي ، البعد الادراكي   |
| الاساليب الاحصائية | استخدمت ال حزمة الإحصائية spss لتحليل الاستبانة واستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط والانحدار.   |
| اهم نتائج الدراسة  | توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن العشيرة تمثل رأس مال اجتماعي ، وأن تجنيد الطاقة والنفوذ العشائري يُمكن الأفراد من الحصول على التعيينات في المناصب العليا والقيادية في المؤسسات الرسمية ، كما وأظهرت النتائج أن التعيينات تتطلب وساطة وتدخل من أصحاب النفوذ ، وبلغت المتوسطات لحسابية لمحور التعيينات كما أظهرت نتائج محور الترقيات أن الوصول إلى مركز وظيفي متقدم في المؤسسات الرسمية مرتبط بنوع العلاقة بأصحاب القرار ، بينما دلت نتائج تحليل التباين عن وجود فروقات ظاهرية في اتجاهات الموظفين نحو العلاقات الزبونية في التعيينات في المؤسسات الرسمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة وكانت الفروقات ما بين من نقل سنوات خبرتهم عن ٥ سنوات ومن تزيد عن ١٠ سنوات لصالح من تزيد خبرتهم عن ١٠ سنوات |

| ١. ( كيشو، 2020 )           |  |
|-----------------------------|--|
| عنوان الدراسة               | دور الدوافع والحاجات في تكوين اتجاهات الموظفين نحو العمل<br>"دراسة على عينة من الموظفين العموميين في الجزائر"  |
| هدف الدراسة                 | التعرف على نظريات الدوافع و الحاجات وكذلك التعرف على أهم الاتجاهات السلبية و الايجابية للموظف و مساعدة المدراء في تقديم المعلومات و التعرف على أهم حاجات الموظف من أجل تعزيز اتجاهه الايجابي و التخلص من الاتجاه السلبي.                   |
| نوع الدراسة                 | رساله ماجستير  |
| مجتمع وعينة الدراسة         | كان توزيعها على عينة عشوائية مكونة من ٧٥ فرد من موظفي قطاع الخدمات في ولاية تيزي وزو   |
| الوسائل الاحصائية المستخدمة | اعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم تحليل بيانات الدراسة عبر برنامج الحزم الاحصائية Spss V.25 واستخدمت مجموعة من الاساليب الاحصائية ك مقاييس النزعة المركزية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري، التكرارات. النسب المئوية . |
| ابعاد ومقياس الدراسة        | البعد المعرفي البعد الادراكي والبعد السلوكي  |
| اهم نتائج الدراسة           | كانت النتائج أن اشباع دوافع وحاجات الموظفين يؤدي الي توليد الاتجاهات الايجابية مثل الالتزام والولاء والابداع والتميز   |

ثانيا (ب) : الدراسات الاجنبية الخاصة بمتغير اتجاهات الموظفين

| (ARTHUR & WALTER , 1955). 1  |                              |
|--|------------------------------|
| Employee Attitudes and employee Performance<br>اتجاهات الموظفين وأداء الموظف   | عنوان الدراسة                |
| الهدف من الدراسة هو بيان مدى تأثير اتجاهات الموظفين على اداءهم   | هدف الدراسة                  |
| ورقة بحثية   | نوع الدراسة                  |
| 231 موظفة كلهم اناث في المكاتب من 22 مكتباً مختلفاً في جميع أنحاء البلاد(كاتبات اختزال يعملن في القطاعات الخاصة)                                 | مجتمع وعينة البحث            |
| الرضا الوظيفي ، الالتزام التنظيمي ، العدل الوظيفي  | ابعاد الدراسة                |
| المقابلة واستخدام التقارير الذاتية أو بيانات معيار مماثلة بدلاً من التدابير التي تم الحصول عليها بشكل مستقل للحصول على المعلومات مثل دوران العمل | الاساليب الاحصائية المستخدمة |
| وجد هناك ارتباط وتأثير ذات دلالة معنويه ان الاداء يقل بحدوث مواقف سلبية للموظف وعلى العكس  | نتائج الدراسة                |

| (OSTROM ,1969). 2   |                     |
|---|---------------------|
| The Relationship between the Affective, Behavioral, and Cognitive Components of Attitud<br>العلاقة بين المكونات العاطفية، السلوكية، المعرفية للاتجاهات  | عنوان الدراسة       |
| ان هدف الدراسة هو اظهار مدى التناسق بين المكونات الثلاث من التطابق بين استجابات المكونات الثلاثة. في الواقع . ويجب إثبات أن الاستجابات التقييمية داخل كل مكون تشترك في مجموعة فريدة من المحددات المتميزة عن تلك الخاصة بالمكونات الأخرى. إذا لم يكن من الممكن إنشاء محددات فريدة ، فسيكون ذلك من الناحية المفاهيمية | هدف الدراسة         |
| ورقة بحثية  | نوع الدراسة         |
| كان المجتمع يتكون من طلاب جامعه اوهايو تألفت العينات من ثلاث مجاميع وهي 85 و 100 و 199 مستجيباً وتم سحبها من أرباع الربيع والصيف والخريف من العام الدراسي ، على التوالي. نظراً لأن بعض الأشخاص أغفلوا   | مجتمع وعينة الدراسة |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| مقياسًا واحدًا أو أكثر ، تم تقليل حجم العينات الثلاث إلى 81 و 99 و 189 على التوالي.  |                             |
| تم اجراء تحليل التباين ومعامل الارتباط والانحدار وكذلك تحليل مخطط الرسم البياني وتحليل فيشر Z للمعاملات وايضا تم حساب تحليل عامل التباين A & ee وطريقة المتوسط الحسابي   | الوسائل الاحصائية المستخدمة |
| البعد المعرفي والبعد السلوكي والبعد الادراكي   | ابعاد ومقياس الدراسة        |
| <p>اظهرت النتائج كان التأثير الوحيد المعنوي هو التأثير الرئيسي للطرق أنتجت طريقة التصنيفات المجمعة أعلى متوسط ارتباط ، بينما أنتجت طريقة تحليل مخطط الرسم البياني الأقل. كان للتأثير الرئيسي لأزواج السمات غير المهمة ارتباطات متوسطة تبلغ 0,65 بين المكونات العاطفية والسلوكية ، و 0,65 بين المكونات العاطفية والمعرفية ، و 0,64 بين المكونات السلوكية والمعرفية. . على الرغم من عدم ظهور اختلافات بين الأزواج الثلاثة من المكونات ، إلا أن المستوى العام للعلاقات المتبادلة كان كبيرًا جدًا ، مما يشير إلى درجة عالية من التجانس. تم إجراء تحليل ثانٍ لتقييم التطابق بين المقاييس اللفظية الحالية التي كان محتوى العنصر فيها مقصورًا على مكونات فردية ، ومقياس أكثر تقليدية لا يحتوي على قيود على محتوى العنصر. تم عمل ارتباطات بين مقياس Thurstone و Chave والمقياس المكون من 12 فقره لكل عينة. تم حساب تحليل عامل التباين A &amp; ee على هذه المعاملات ، ٣ العوامل التي تعود إلى المكونات (ثلاثة مستويات) ، والطرق (أربعة مستويات) ، والعينات (ثلاثة مستويات). كما كان من قبل ، كانت هناك ملاحظة واحدة لكل خلية واعتبر عامل العينات تأثيرًا عشوائيًا. كان التأثير الرئيسي للطرق هو التأثير الوحيد الذي بلغ الأهمية مع طرق التلخيص وفترات الظهور المتساوية التي أعطت أعلى ارتباط وطريقة تحليل مخطط الرسم البياني التي أعطت أدنى تلازم. ظهر تفاعل كبير بين تأثيرات المكون والطرق كان هذا كليًا بسبب طريقة تحليل الرسم البياني التي كانت مرتبطة بشكل سيئ بمقاييسها العاطفية والمعرفية ، ولكنها جيدة إلى حد ما بالنسبة لمقياسها السلوكي.</p> | اهم نتائج الدراسة           |



| 3. (Klein, 1987)   |                              |
|--|------------------------------|
| Employee Stock Ownership and Employee Attitudes:<br>A Test of Three Models<br>ملكية الأسهم للموظفين واتجاهات الموظفين: اختبار ثلاثة نماذج  | عنوان الدراسة                |
| تهدف هذه الدراسة بمعرفة مواقف الموظفين لملكية الاسهم با اختبار ثلاث نماذج ومدا تأثير احدهما على الاخر  | هدف الدراسة                  |
| ورقة بحثية   | نوع الدراسة                  |
| دراسة 37 شركة من شركات خطة ملكية الأسهم  | مجتمع وعينة الدراسة          |
| تم استخدام البرنامج الإحصائي . (SPSS v.20) وتم إجراء العديد من الاختبارات في محاولة لتحليل البيانات منها ، اختبار صحة البيانات الذي يشمل اختبار الصلاحية والموثوقية، واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، واختبار T واختبار F                       | الاساليب الاحصائية المستخدمة |
| بعد الرضا الوظيفي ، بعد الالتزام الوظيفي . بعد دوران العمل   | ابعاد الدراسة                |
| تدعم النتائج فرضيات لنماذج الرضا الخارجية والأدوات. متوسط رضا الشركة عن ESOP والترابط التنظيمي مرتفع ومتوسط نية دوران الشركة منخفض عندما يوفر برنامج ESOP مزايا مالية كبيرة للموظفين حيث وجد ان هناك ارتباط واتساق بين جميع مقاييس متغيرات البحث | نتائج الدراسة                |

### ثالثا : مناقشة الدراسات السابقة :-

تمحورت اغلب الدراسات السابقة على متغير واحد من متغيرات حيث تبين عدم وجود دراسات سابقة تجمع المتغيرين معا (حسب اطلاع الباحث) و ان الدراسات المذكورة جميعها طبقت في سياقات متعددة الثقافات مثل بلدان مختلفة وصناعات مختلفة ، وايضا تنوعت المقاييس المستخدمة فيها بين الجاهزة والذاتية التي اجري عليها التحديث من هذا يتبين ان الجهود المعرفية السابقة تبلور نموذج فكري يفسر طبيعة العلاقة بين تنظيم المشاعر واتجاهات الموظفين مما يشير الى وجود فجوة معرفية تشكلت دائما فرصة للباحث للخوض في دراسة هذه المتغيرات توقع منه الوصول الى نتائج تسهم في اغناء الجوانب النظرية والفكرية للدراسات المستقبلية .حيث كانت اكثر الدراسات السابقة تدور حول متغير واحد من متغيرات الدراسة .

**رابعاً : مجالات الافادة من الجهود المعرفية السابقة :-**

- في ضوء عرض الجهود المعرفية السابقة ،ومن ثم مناقشتها على وفق مؤشرات علمية ، يمكن للباحث القول أن المجالات التي تفيد الدراسة الحالية ، تتلخص بالاتي(Ostrom ,1969)
- ١- أسهمت في البناء النظري للدراسات الحالية ، أذ ان اغلب الجهود المعرفية تعرض مراجعة نظرية فكرية لفلسفة الباحثين وأرائهم وافكارهم للمتغيرات التي تدرسها.
  - ٢- تحديد الأبعاد الرئيسية لتنظيم المشاعر واتجاهات الموظفين .
  - ٣- تحديد الفجوة المعرفية اذ أسهمت الدراسات في تعزيز فهم التطور العام للإشكالية الفكرية للدراسة، الناتجة عن عدم وجود دراسة عربية و اجنبية تجمع هذه المتغيرات معا (على حد اطلاع الباحث ) فضلا عن اختبار النموذج محليا.
  - ٤- المساعدة في معرفة أهم المصادر والمراجع والمواقع الإلكترونية التي لم يتسن للباحث معرفتها والاطلاع عليها من قبل والتي تتعلق وتتناول متغيري الدراسة .
  - ٥- الافادة من الوسائل الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات.
  - ٦- اشارت نتائج الجهود البحثية آنفة الذكر وجود حاجة إلى المزيد من البحوث والدراسات والمؤلفات في هذا الموضوع الحيوي وخاصة في الدراسات العربية وكذلك فك الاشتباه بين المفردات التي تشير الى نفس المعنى ، وذلك لمحدودية الجهود البحثية الحالية من جهة والحاجة الماسة إلى اختبار وتشخيص أثر متغيرات الحالية أو جديدة، من جهة أخرى. ( بخاري ،2021:١٢)

**خامساً : مساهمة الدراسة الحالية**

- تسعى الدراسات بمختلف توجهاتها البحثية الى تقديم مساهمة علمية تضاف الى حقل التخصص المعني ، وهذا يعتبر بالأصل الاساس الذي يدفع الباحثين لدراسة النماذج البحثية ، ويمكن تحديد اسهامات الدراسة الحالية بما يلي /
١. محاوله تقديم نموذج بحثي يمكن ان يساهم في سد جزء من الفجوة المعرفية التي تم تشخيصها في الدراسات السابقة والمتعلقة باتجاهين الاول عدم وجود نموذج بحثي يتناول متغيري الدراسة والاتجاه الاخر عدم وجود تطبيق محلي له .

٢. تقديم تأسيس فكري يساهم في تحديد الاتجاهات البحثية الخاصة بمتغيري الدراسة ويتضمن ذلك جملة امور منها تبيان للمحتوى الفكري والمصطلحات المختلفة المتعلقة به بهدف توحيد رؤيه الباحث عن ذلك .
٣. تفصيل وعرض نماذج القياس الخاصة بمتغيري الدراسة والمساهمة في تبيان اكثرها دقة وصلاحيه كمعيار للمتغير وهي خطوه تعود بالفائدة على الباحثين من حيث اختصار الوقت الجهد المبذول في ذلك .
٤. تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق مساهمة ميدانية تشمل اتجاهات عده منها التحقق في طبيعة العلاقة بين المتغيرين وهل ان هذا التحقق يتطابق والاشارات الفكرية لطبيعة العلاقة ام لا ، كما ان الدراسة تسعى لتقديم مساهمة تخدم بيئة التطبيق التي يمكن ان تغير في مجريات عملها وذلك يتم ضمن استكشاف مدى توافر المتغيرات وكيفية توظيفها لتنظيم المشاعر في تحديد اتجاهات موظفيها .

## المبحث الثاني

### منهجية الدراسة

يتضمن هذا المبحث منهجية الدراسة والتي تتضمن (مشكلة الدراسة وتساؤلاتها ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، المخطط الفرضي للدراسة ، فرضيات الدراسة ، منهج الدراسة ، طرق جمع البيانات والمعلومات ، الأدوات والاساليب الاحصائية واخيرا مجتمع وعينة الدراسة ).

#### اولا : مشكلة الدراسة :

يتضمن عرض المشكلة المرور بالجدل الفكري حول متغيرات الدراسة وتشخيص المشاكل الواقعية في بيئة التطبيق وكالاتي:

أ. المشكلة الفكرية : على الرغم من دراسة المشاعر من قبل العديد من الأطر المعرفية بما في ذلك الانثروبولوجيا وعلم النفس الاجتماعي والعلوم المعرفية والفلسفة الا انه لا يزال الغموض يحيط ببنية التجربة الانسانية العاطفية، علاوة على ذلك لا يزال هناك بحث محدود حول الدور المحدد الذي تلعبه المشاعر في المنظمات .وخاصه العلاقة الحاسمة للعاطفة والادراك ومن منظور علم النفس والسلوك التنظيمي يمكن رؤية المشاعر على انها محددات السلوك في الاجراءات التنظيمية وكما اشارت (frost, 2003:111) الى وجود التناقضات في قياس العواطف و وجود الاختلافات بين المصطلحات: العاطفة ، والتأثير ، والمزاج ، الادراك والمشاعر يميز المزاج عن العاطفة في أن الأول أكثر انتشاراً من الأخير يؤكد أيضاً أن هناك فرقاً بين البناء المحمل بالعاطفة والعاطفة. على الرغم من أن التركيبات المليئة بالعواطف مثل العدالة أو الثقة أو الالتزام قد تحتوي على عاطفة أو مرتبطة بالعاطفة ، إلا أنها ليست في حد ذاتها عواطف. وبالمثل ، فإن التركيبات مثل الإجهاد والتوتر والرضا الوظيفي ليست مشاعر ، ولكنها تمثل مصطلحات شاملة يستخدمها المؤلفون لوصف مجموعة من المشاعر السلبية أو الإيجابية. (Briner & Kiefer ,2005:8). تكمن المشكلة هنا في أن المشاعر الإيجابية والسلبية غالباً ما يتم التعامل معها من الناحية النظرية بنفس الطريقة ، عندما يجب أن يكون التركيز على ما يقود كل من العمليات والنتائج المختلفة الناتجة عن تلك المشاعر المنفصلة. على سبيل المثال ، الغضب والخوف

كلاهما مشاعر سلبية منفصلة ، لكنهما يؤديان ادوار مختلفة . في حين أن الغضب قد يدفع الموظف إلى التصرف بشكل أكثر اندفاعًا ، فقد يدفع الخوف نفس الموظف إلى الانسحاب من مهمة عمله أو مهمته. قد تختلف بعض المشاعر أيضًا في أن الموظف قد ينسب اللوم خارجيًا أو داخليًا وهذا يؤدي إلى سلوكيات ونتائج مختلفة (Gooty et al,2009:89).

ب. المشكلة التطبيقية : ان المشكلة التطبيقية تتضمن جانبين اساسيين الاول يتعلق بتصورات الباحث وفقا للنموذج الفكري للدراسة والذي يتضمن وجود فجوه ما بين التنظير الفكري بحدود المتغيرات ( تنظيم المشاعر واتجاهات الموظفين ) وبين فهمها وتوظيفها في بيئة المعهد التقني المسيب .اما الجانب الثاني فمنطقة (كون الباحث منتسب فية وجزء من مجتمعة )تشخيص وجود خلل في ادارة المعهد وتنفيذ التعليمات والقوانين وانعكاس ذلك على مستوى الانسجام بين الموظفين وادارة المعهد فضلا عن الظواهر السلبية المتمثلة بانخفاض مستوى الانجاز الفردي وانخفاض التعاون ،وقلة منح الصلاحيات المناسبة لانجاز المهام وكثره تكرار الكوادر الادارية لفترات ومنية متقاربة وغيرها من الظواهر الملاحظة التي تنعكس سلبا في اجمالي ادراك الافراد في المعهد لكيفية اتقانهم واجباتهم وانجازها وفق السياقات المطلوبة ، وقد شكل ذلك دافعا لطرح تساؤلات يمكن للباحث من خلال دراستها والاجابة عليها ان يقدم حولا معينة لتلك الظواهر مؤطره بفلسفة علمية مدروسة وتمثل التساؤلات الاتي:

١. مامستوى الاهتمام بتنظيم المشاعر بأبعاده (الوعي العاطفي و مواجهه الواقع واستراتيجيات تنظيم المشاعر والفهم العاطفي والاستجابة العاطفية والمشاركة في السلوك الموجهة نحو الهدف) المعهد التقني المسيب - في جامعة الفرات الاوسط ؟
٢. ما مدى الاهتمام باتجاهات الموظفين وابعاده (البعد المعرفي ،البعد السلوكي ،البعد الادراكي)المعهد التقني المسيب - في جامعة الفرات الاوسط ؟
٣. مامستوى الارتباط بين تنظيم المشاعر واتجاهات الموظفين في المعهد التقني المسيب - جامعة الفرات الاوسط ؟
٤. ما مدى تاثير تنظيم المشاعر في تعزيز اتجاهات الموظفين في المعهد التقني المسيب- جامعة الفرات الاوسط ؟

## ثانيا :اهمية الدراسة :

يمكن بيان اهمية الدراسة من خلال اتجاهين الاول ينظر الى اهمية الدراسة فكريا اي من وجهه نظر الباحثين والمختصين في حين ينظر الاتجاه الثاني الى اهمية المتغيرات ضمن الواقع التطبيقي وكما يلي :

### ١.الاهمية الفكرية:

ان فهم اهمية تنظيم المشاعر ترجع إلى أنه يمكن من خلاله تفسير استجابات الفرد لمشاعره حيث يتوقف هذا التنظيم على ما لدى الفرد من خبرات ومهارات معرفية وسلوكية وادراكية ،و يتوقف على مدى وعيه بانفعالاته وقدرته على التحكم فيها، وهو ما يظهر لنا من ضوء الاستجابات الانفعالية التي يُظهرها الفرد في المواقف المختلفة (الحملوي & مصطفى، 2012:12) وانه ينطوي على مجموعة مهمة من المهارات التي يجب ان تكون لدينا للسيطرة على ما نتعامل معه يوميا من ضغوطات وانفعالات متباينة . فتنظيم المشاعر ذا اهمية خاصة في تحقيق الصحة النفسية للموظف.(Macklem ,2007 :24 ) ووضح (Compare, et al,2014:5) وان القدرة على تنظيم المشاعر يعد عاملا وسيطا لمواجهة الضغوط ، ومن يتمتع بقدره تنظيم مشاعره يمكنه التحكم في سلوكه، ويكون أكثر مرونة في السياقات المختلفة وفي التعامل مع الموظفين الاخرين ، وأن ذلك يكون له تأثير ايجابي على العمليات الأخرى مثل الانتباه وحل المشكلات والسلوك. مما يخلق منه انسان واعي وذو فهم وادراك اكثر وبذلك يزيد حרصة واداءه في العمل المطلوب منه (Cole et al 2004:13).

### ٢.الاهمية الميدانية:

تظهر الاهمية الميدانية للدراسة بمحورين الاول يتعلق بمستوى تأثير ادارة المعهد التقني المسيب قيد الدراسة في توليد المهارات والقدرات والامكانيات لدى الموظفين الذين يمثلون مصدر نجاح عمل المنظمات اذا ما تم اعدادهم اعدادا ملائما فضلا عن مستوى تأثيرها الاكاديمي في المجال البحثي والعلمي على المستوى المحلي والاقليمي وبما ينعكس ايجابيا على اماكن العمل المختلفة ، اما المحور الثاني فيتمثل في اهمية دراسة المتغيرات



(تنظيم المشاعر ،اتجاهات الموظفين ) ضمن المعهد التقني المسيب / جامعة الفرات الاوسط التقنية اذ من الممكن ان تشكل هذه المتغيرات فلسفة عمل جديده تعزز من توجهات الادارة في المعهد نحو تحقيق افضل مستويات الاداء داخل المعهد ومع المستفيدين من خدماته وربما يساهم فيتحقق الاهداف العامة للمعهد والجامعة والوزارة .

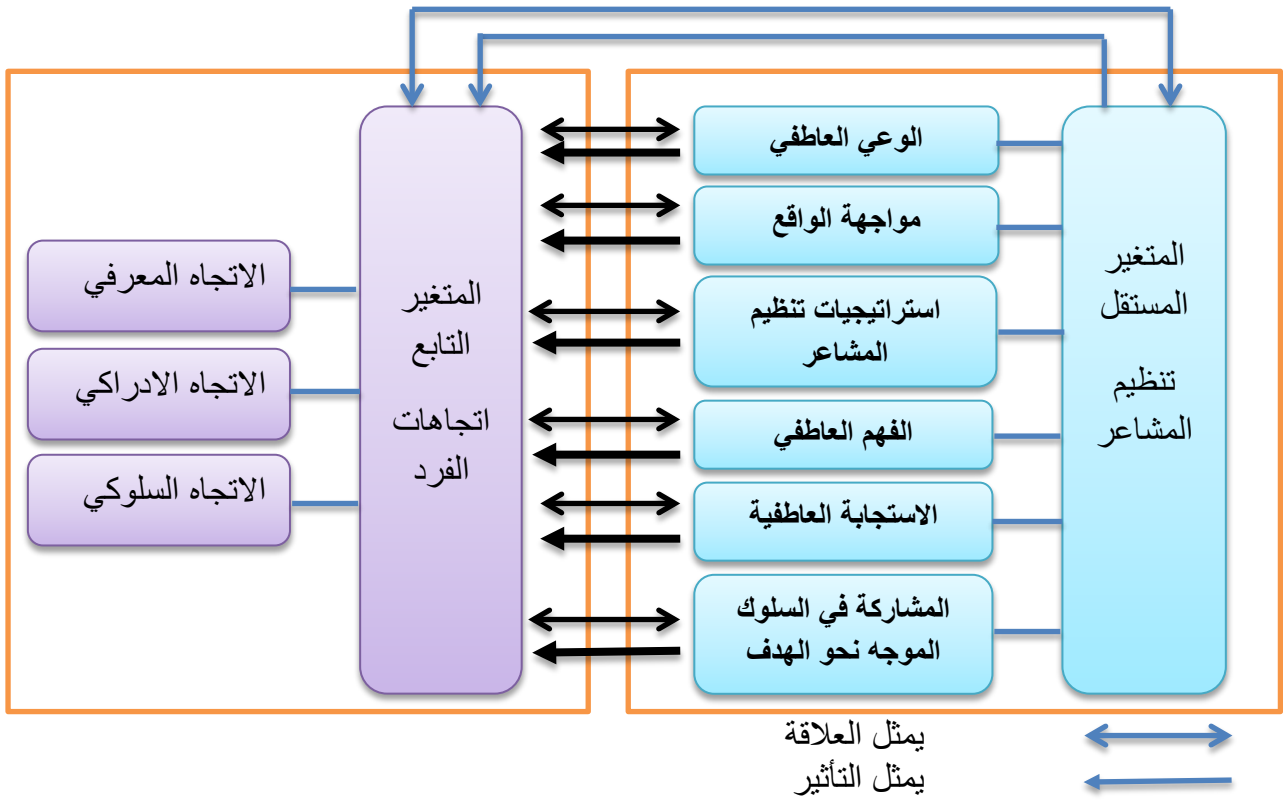
### ثالثاً: اهداف الدراسة :

تهدف الدراسة بشكل اساسي الى بيان (مدى تأثير تنظيم المشاعر باتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل ) عن طريق عينة من الافراد الموظفين في المعهد التقني المسيب/جامعة الفرات الاوسط التقنية وبعد التعرف على مشكله الدراسة واهميتها تسعى الدراسة الحالية لـ:

- ١- استكشاف مدى توافر تنظيم المشاعر بأبعاده في المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية في محافظة بابل .
- ٢- تحديد اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل في المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية .
- ٣- تشخيص طبيعة العلاقة ونوعها بين تنظيم المشاعر واتجاهات الموظفين في المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية .
- ٤- تشخيص حجم واتجاه تأثير تنظيم المشاعر في تعزيز اتجاهات الموظفين في المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية .

### رابعاً: تطوير مخطط وفرضيات البحث :

إن البحث يستمد جذوره من النظريات السابقة التي عالجت موضوعه وهدفة العلمي والاجتماعي ، بما يتوافق مع التراكم المعرفي المفيد ،سواء لمفهوم تنظيم المشاعر او اتجاهات الموظفين ويمكن تتبع ذلك من النظريات المفسرة لتنظيم المشاعر ويتم عن طريقها التطرق الى علاقتها باتجاهات الموظفين . ويمكن حصر هذه النظريات في التالي .



الشكل (١) يوضح المخطط الفرضي للدراسة

### خامسا: بناء الفرضيات وتطويرها :

١. الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (تنظيم المشاعر ) بأبعاده ومتغير ( اتجاهات الموظفين ) على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية. وتتفرع منها الفرضيات الاتية:

أ. توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ب - توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب / جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ت - توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية .

ث- توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ج- توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الاستجابة العاطفية و متغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب /جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ح - توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد السلوكيات الموجه نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب /جامعة الفرات الاوسط التقنية.

**٢: الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية**  
وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب / جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهم العاطفي في متغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ت. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستجابة العاطفية في متغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب /جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ث . يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدهم استراتيجيات تنظيم المشاعر في متغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب / جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ج. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد السلوكيات الموجه نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية.

ح . يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين على مستوى المعهد التقني المسيب/ جامعة الفرات الاوسط التقنية.

### **سادسا: نطاق الدراسة وحدودها المعرفية**

١- الحدود المعرفية: تتجسد الحدود المعرفية للدراسة في محورين اساسيين هما (تنظيم المشاعر واتجاهات الموظفين ) وكل منهما تمتد جذوره الى حقول السلوك التنظيمي والموارد البشرية .

٢- الحدود البشرية :تمثلت الحدود البشرية للدراسة بالمستجيبين والملاك التدريسي والفني والاداري

٣- الحدود الزمانية :تمثلت الحدود الزمانية بالمدة التي شملت كتابة الاطار المنهجي والنظري والتطبيقي بين 2022/10/25 لغاية 2023/5/25.

٤- الحدود المكانية : كان اختيار جامعة الفرات الاوسط التقنية /المعهد التقني المسيب لأجراء الجانب الميداني للدراسة .

### سابعا: مجتمع وعينة الدراسة

١. وصف مجتمع الدراسة : تأسس المعهد التقني المسيب التابع لجامعة الفرات الاوسط التقنية في بابل في عام 1979 بدأ بأربع اقسام وبدأت اول دفعة له 1981 وكان معهد فني زراعي في اول نشأته وتضمنت الاقسام (المكائن الزراعية ، الارشاد والتنمية الريفية ،التعاونيات الزراعية ،المحاصيل الحقلية) ومن ثم مع تطور الوقت اصبح تقني اداري حيث فتحت مجموعة من الاقسام تقنيات المحاسبة في عام ١٩٩٠ وقسم هندسة الميكانيك ١٩٩٢ ومن ثم قسم الانتاج الحيواني وهندسه مدني في ٢٠٠٠ وتقنيات المالية والمصرفية (2010/ 2011 ) وبعض الاقسام الميكانيكية الهندسية ومن ثم اخر قسم في 2018 تم فتح قسم طبي وهو قسم تقنيات المختبرات الطبية وانشاء وتياه مجموعة من البنائيات في الوقت الحالي لقسمي الإدارة الصحية والديله لغسل الكلى والاطراف الصناعية . كان في السابق تابع الى هيئة المعاهد في بغداد .ثم تحول الى جامعة الفرات الاوسط في 2014 وذلك ضمن مراحل .

٢. مجتمع الدراسة : يمكن تعريف المجتمع بأنه جميع الوحدات موضوع الدراسة، سواء أكانت هذه الوحدات أفراداً أم اشياء ام قياسات ام... الخ .وقد يكون المجتمع محدوداً أو غير محدود (الزيادي ، 2019 :29) وفي هذه الدراسة يمثل مجتمع الدراسة بالأفراد الموظفين الملاك التدريسي والفني والاداري في جامعة الفرات الاوسط التقنية /المعهد التقني المسيب في محافظة بابل والبالغ عددهم 230 موظف .

أ. عينة الدراسة :تمثلت عينة الدراسة بعينة عشوائية مؤلفة من ملاك التدريسي والفني والاداري في جامعة الفرات الاوسط التقنية /المعهد التقني المسيب اذا بلغ عدد افراد المجتمع (230) موظف وحددت عينة الدراسة التي بلغت (144) ( Krejcie and Morgan 1970 , ) ووزعت الاستبانة يدويا وتم ارجاع (141) استبانة صالحة للتليل ،وتم تحديد عينة الدراسة الحالية بصوره عشوائية تضمنت افرادا من مستويات وظيفية مختلفة مجتمع العينة المدروسة ويمكن تلخيصه كما مبين في الجدول (١)

الجدول (١) عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة لعينة الدراسة

| مجتمع الدراسة                                      | الاستبانة        | العدد | النسبة |
|--|------------------|-------|--------|
| جامعة الفرات الاوسط التقنية / المعهد التقني المسيب | العينة المستهدفة | 144   | 100%   |
|  | العينة المستجيبة | 141   | 97%    |

المصدر: اعداد الباحث

ب- وصف عينة الدراسة : تم تحديد عينة الدراسة بالطريقة القصدية وضمت (141) موظفا من جامعة الفرات الاوسط التقنية / المعهد التقني المسيب. ولمختلف الالقب العلمية وكما موضحة بالجدول (٢) ادناه

### جدول (٢)

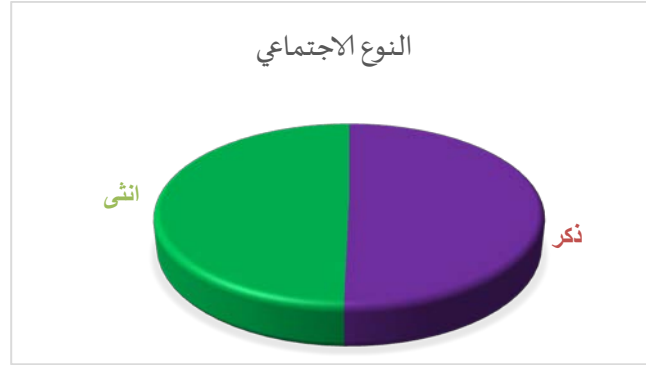
#### وصف عينة الدراسة

| النسبة                 | العدد | الخاصية       |
|------------------------|-------|---------------|
| <b>النوع الاجتماعي</b> |       |               |
| ٤٩.٦%                  | ٧١    | ذكر           |
| ٤٩.٤%                  | ٧٠    | انثى          |
| ١٠٠%                   | ١٤١   | المجموع       |
| <b>الفئة العمرية</b>   |       |               |
| ٢٤.٨%                  | ٣٥    | ٤٠-٣١ سنة     |
| ١٤.٩%                  | ٢١    | ٣٠ سنة فأقل   |
| ٣٦.٩%                  | ٥٢    | ٥٠-٤١ سنة     |
| ٢٣.٤%                  | ٣٣    | ٥١ سنة فأكثر  |
| ١٠٠%                   | ١٤١   | المجموع       |
| <b>التحصيل الدراسي</b> |       |               |
| ٣٤.٨%                  | ٤٩    | بكالوريوس     |
| ٩.٢%                   | ١٣    | دكتوراه       |
| ٢٧.٠%                  | ٣٨    | ماجستير       |
| ٢.٨%                   | ٤     | دبلوم عالي    |
| ١٧.٠%                  | ٢٤    | دبلوم         |
| ٩.٢%                   | ١٣    | اعدادية       |
| ١٠٠%                   | ١٤١   | المجموع       |
| <b>سنوات الخدمة</b>    |       |               |
| ٢٥.٥%                  | ٣٦    | ٢٠-١٦ سنة     |
| ١٦.٣%                  | ٢٣    | ٥ سنوات فأقل  |
| ٣٩.٧%                  | ٥٦    | ٢١ سنة فأكثر  |
| ٦.٤%                   | ٩     | ١٠-٦ سنة      |
| ١٢.١%                  | ١٧    | ١٥-١٠ سنة     |
| ١٠٠%                   | ١٤١   | المجموع       |
| ١٠٠%                   | ١٤١   | المجموع الكلي |

المصدر / اعداد الباحث.

### ١- وصف عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي:

أظهرت النتائج المبينة في الجدول (١) أن عينة الدراسة تنقسم الى نصفين أذ بلغت نسبة الذكور (٥٠,٦%) ويقابلها نسبة أناث هي (٤٩,٤%) وهذا يدل على تنوع العينة في مجتمع الدراسة وهذا يتماشى مع طبيعة المعهد لكونه ذات طابعاً مدني ومؤسسة تعليمية خدمية.



شكل (٢) توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي  
المصدر: من اعداد الباحث

### ٢- وصف عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

اما فيما يخص الفئة العمرية لعينة الدراسة فقد أظهرت النتائج الواردة في الجدول (٢) أن نسبة (٣٧%) من أفراد العينة المبحوثة كانت أعمارهم (٤١-٥٠) سنة أذ مثلت هذه الفئة العمرية أعلى نسبة تليها فئة (٥١ سنة فأكثر) أذ بلغت نسبة هذه الفئة (٢٣%) يأتي بعدها فئة (٣١-٤٠) سنة وكانت نسبة هذه الفئة (٢٥%) ثم تتبعها الفئة العمرية (٣٠ سنة فأقل) فكانت النسبة (١٥%) ، وتعد هذه النسب مؤشر جيد لانها تعكس النضج الفكري في المعهد مما قد يمكنهم من الاجابة الدقيقة على أسئلة الاستبانة فضلاً على ما يتطلب العمل في الجامعة من واجب امتلاك قدرات ذهنية بذل جهد مستمر ونشاط عالي

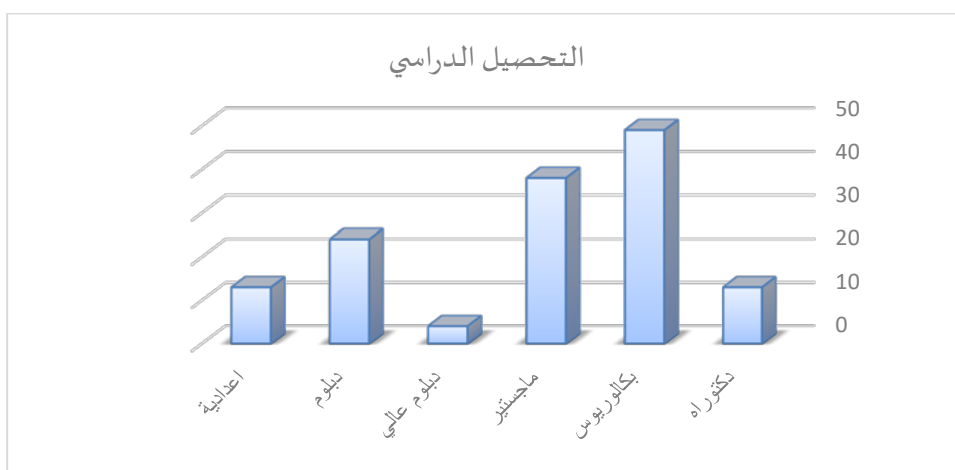




شكل (٣) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية  
المصدر: من اعداد الباحث

### ٣- وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

يشير الجدول (٣) الى النتائج بالنسبة للتحصيل الدراسي الى وجود نسبة (٣٥%) من حملة شهادات البكالوريوس وتليها نسبة (٢٧%) من حملة شهادة الماجستير ومن ثم نسبة (١٧%) من حملة شهادة الدبلوم العالي ، بالنسبة شهادة الدبلوم العالي حيث بلغت نسبة (٣%) ، اما شهادتي الدكتوراه و الاعدادية فكانت النسبة (٩%) لكل منهما . هذا يدل على امتلاك المعهد للمؤهلات العلمية الجيدة والمتنوعة لإدارته بصورة أفضل ادارياً واكاديمياً .



شكل (٤) توزيع عينة البحث حسب التحصيل الدراسي  
المصدر: من اعداد الباحث

## ٤- وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

تشير النتائج الوارد في الجدول (٤) ان النسبة الاعلى لأفراد العينة لديهم خدمة (٢١ سنة فأكثر) وكانت النسبة (٤٠%) ، تأتي بعدها سنوات الخدمة بين (١٦-٢٠) سنة وكانت النسبة (٢٦%) ثم سنوات الخدمة (٥ سنوات فأقل) وبنسبة (١٦%) وجاءت سنوات الخدمة (١٥-١٠) سنة بالمرحلة الرابعة بنسبة (١٢%) واخيراً سنوات الخدمة (٦-١٠) سنة وكانت نسبتها (٦%) وهذا يدل على امتلاك المعهد للفئات العمرية ذات الخبرة الجيدة والممارسة الجيدة في النهوض بالواقع نحو الأفضل.



شكل (٥) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة  
المصدر: من اعداد الباحث

ثامنا : التعريفات الاجرائية: يمكن توضيح متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية

وتعريفاتها الاجرائية بالجدول (٣) وكالاتي

الجدول (٣) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

| التعريف الاجرائي  | متغيرات الدراسة                  |
|---|----------------------------------|
| هي المهارة التي يمتلكها الفرد للحد من السلوكيات السلبية وتوجيه السلوكيات الايجابية وذلك باستخدام مجموعة من الاستراتيجيات لتتمكنه من ضبط مشاعره في مواقف مختلفة لتحقيق التوازن المطلوب بين واجباته وأهدافه . | المتغير المستقل<br>تنظيم المشاعر |
| المتغيرات الفرعية   |                                  |
| هو القدرة على فهم واداره العواطف ويشمل مهارات ادراك الفرد لمشاعره وفهمها وتوجيهها بصوره مثالية مما يؤدي الى تنظيم الذات وتحفيز الذات لتحقيق اهداف معينة.  |                                  |
| هو انفصال مباشر عن المفاهيم والنظريات القديمة والحصول علة افضل فهم حالي يمثل ويترجم العالم الذي نعيش فيه.   | ب. مواجهه الواقع                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>ت. الفهم العاطفي هي القدرة على فهم واستنتاج سلوكيات الافراد ومشاعرهم بمهاره وتسمح لهم بتوجيه سلوكياتهم نحو الافضل مما يسمح لهم بفهم مشاعرهم وتمييزها لتحقيق الكفاءة العاطفية.</p>  |  |  |
| <p>ث. الاستجابة العاطفية هي عباره عن جهود تنظيمية واستراتيجية ذات طابع اخلاقي _عاطفي لمواجهة احتمالات الاخفاق في تنظيم انفعالات الفرد ومنها تلافي حدوث خلل في العلاقة بين الموظف والرئيس.</p>   |  |  |
| <p>ج. السلوكيات الموجهة نحو الهدف وهي حالة ناتجة عن إرضاء وتلبية ما نطلبه ونرغب فيه ترتبط تجربة الإشباع بحالة العجز الأصلية عند الكائن الإنساني وتتمثل ب بأنها عوامل تحرك العضوية وتدفعها للقيام بالسلوك بسهولة، وذلك تحت تأثير المثيرات سواء كانت داخلية أو خارجية ،حتى يتحقق الهدف أو يتوقف عن النشاط الدوافع تحرك السلوك وتوجهه نحو هدف ما وتحدد شدته ،حتى انها يمكن أن توقفه.</p> |  |  |
| <p>ح. استراتيجيات تنظيم المشاعر تتمثل بطرق وخطط منظمة في تغيير افكارك وسلوكياتك عن طريق تغيير مشاعرك فمن خلالها يمكنك الشعور بتحسن بسهولة اكبر بعد اي تجربة مرهقه .ك لوم النفس والتقبل واعاده التركيز على التخطيط ووضع الامور في منظورها الصحيح.</p>  |  |  |
| <p>انه استعداد ،او سلوك، او حالة ،او استجابة ،او ميل عصبي وعقلي نحو المواقف او الموضوعات وكذلك الاشخاص التي يكتسبها الفرد بالخبرة والممارسة وذلك لما يعكسه من تقييم سلبي او ايجابي للأشياء او الاشخاص موضوع الاتجاه.</p>  |  |  |
| <p>المتغيرات الفرعية</p>  |  |  |
| <p>أ. المكون المعرفي هي المرحلة الاساس والمرحلة الاولى بتكوين الاتجاهات وانه يشمل جميع الافكار والمعتقدات والحقائق والمعلومات التي تتوافر لدى الفرد.</p>  |  |  |
| <p>ب. المكون السلوكي ويمثل المرحلة الثانية في تكوين الاتجاهات ويتضمن مشاعر الحب والكراهية التي تواجه الفرد في حياته نحو موضوع الاتجاه ويضفي هذا البعد على الفرد طابع التحرك والدفع</p>  |  | <p>المتغير التابع اتجاهات الموظفين</p> |
| <p>ج. المكون الادراكي ويمثل المرحلة الثالثة في تكوين الاتجاه ويشمل الانماط السلوكية والاستعدادات التي تتوافق مع بقية الابعاد السابقة ويتضمن الاستجابة العلمية لردود الافعال والسلوكيات في مواقف معينة ذات الصلة ب اتجاه الفرد. وعرف انه يتمثل في استجابة العملية نحو موضوع الاتجاهات بطريقة ما.</p>   |  |  |

**تاسعا: أدوات الدراسة :**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الأدوات الآتية في عملية جمع المعلومات .

١. الجانب النظري: بغية انجاز هذا الجانب من الدراسة اعتمد الباحث على ما توفر من مصادر

مكتبية و إلكترونية تمثلت بالكتب والرسائل و الأطاريح الجامعية والبحوث العلمية ذي العلاقة بمتغيرات الدراسة الموجودة في المكتبات او على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

٢. الجانب الميداني : تمثل الاستبانة الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات بما يتعلق

بمتغيرات الدراسة والتي تم تصميمها بشكل يعكس قدرتها على تشخيص وقياس متغيرات

الدراسة فضلاً عن عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص (ملحق 1)

للاستفادة من آراءهم العلمية والحكم على صلاحية وانتماء فقرات الاستبانة (ملحق 2) وقد

اشتملت الاستبانة على أربعة محاور (ملحق 3) المحور الأول:تضمن معلومات شخصية

تعريفية عن المستجيبين على فقرات الاستبانة وتضمن:النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل

العلمي، عدد سنوات الخدمة.المحاور الأخرى تضمنت مقاييس متغيرات الدراسة الرئيسية

والتي تضمنت(٩) ابعادا فرعة تم قياسها وفق (81)فقرة.

**عاشرا:الإساليب الإحصائية :-**

استخدمت الدراسة الحالية عدداً من الأدوات الإحصائية بالاعتماد على البرامج الإحصائية

(SPSS.V.25 ; Amos.V.23) المتمثلة بما يأتي :-

١. معامل كرو نباخ الفا : يستخدم للتحقق من الاتساق الداخلي في اجابات عينة الدراسة.

٢. الانحراف المعياري : يستخدم لبيان التشتت في اجابات عينة الدراسة

٣. الوسط الحسابي الموزون : لغرض تحديد مستوى الاتفاق حول بناء الفقرات

٤. معامل ارتباط بيرسون : (Pearson) يستخدم لقياس قوة الترابط بين متغيرات الدراسة

٥. نمذجة المعادلة الهيكلية: Structural Equation Modeling تستخدم لقياس مستوى

علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة، فضلا عن تقديمه لدليل يدعم توجه الباحث لقبول

فرضية ما



## الفصل الثاني

### الاطار النظري

\* المبحث الاول: تنظيم المشاعر

\* المبحث الثاني: اتجاهات الموظفين



## المبحث الأول :

### تنظيم المشاعر

#### توطئة:

تمثل المشاعر جانبا رئيسياً في حياة الانسان اذ تؤثر في الادراك والمعرفة وكذلك في توجيه سلوك الفرد وتتدخل الى حد كبير في سلامته النفسية والعملية فهي احد الاسس التي تساعد الفرد في بناء الشخصية السوية ، بكل ما تحمله من عواطف وافكار وما تحققه من انماط السلوك المختلفة . وتنشأ المشاعر نتيجة ادراك بعض المؤثرات الخارجية والداخلية ولهذا فإن الفرد يحتاج تهيئة الجو العاطفي والانفعالي السليم ، لتنظيم الانفعالات والمشاعر وضبطها والتحكم فيه وتوجيهها بما يتناسب مع الموقف المثير والتعبير عنها بصورة طبيعية . ويعد تنظيم المشاعر واحدا من الفروق الفردية التي حظي باهتمامات بحثية واسعة ((الاجنبية على الخصوص )) فقد حاولت عده ابحاث مناقشة استراتيجيات وصعوبات تنظيم المشاعر وذلك بهدف تبصير الافراد بانفعالاتهم وتعليمهم قبول المشاعر وضبط الاندفاع وحث الاستجابات غير التجنبية وذلك في ضوء قيم الفرد واهدافه و في هذا المبحث سيتم التطرق الى مفهوم تنظيم المشاعر واهم المكونات والمراحل وكذلك الاستراتيجيات والنظريات المفسرة وبعض الدراسات .

#### اولا : مفهوم تنظيم المشاعر

يعد مفهوم تنظيم المشاعر من المفاهيم المهمة والعصرية في الوقت الحالي وخاصة في مجال علم الادارة و يرجع الفضل إلى العالم كروس (Gross) في ظهور مفهوم تنظيم المشاعر في مجال علم النفس لأول مرة عام 1990 ، وذلك عندما قدمه لتعديل ديناميكيات الانفعال من وجهة نظر علم النفس الاجتماعي ويعتبر اول من كتب عن هذا المفهوم في مراحل وسنوات متعددة (Brans et al., 2013:2) اذ عادة ما يحاول الفرد تنظيم مشاعره الناتجة عن التفاعل الاجتماعي مع الافراد الآخرين والتقليل من ضغط الخبرات والمعلومات والمواقف الصعبة لتحقيق التكيف، اذ يمتلك الفرد دافعا داخليا لتحقيق التوازن العام الذي يستخدم فيه جميع المعايير الاجتماعية للحكم على سلوكه. ويطور استراتيجيات تهدئة الذات لتحقيق الاتصال



الفاعل مع الآخرين والانخراط في تفاعلات اجتماعية ناجحة وثابتة وكذلك ويعد تنظيم المشاعر الإيجابي من الاتجاهات الحديثة والمعاصرة في علم النفس والذي يهتم بالجوانب الايجابية في شخصية الفرد مثل التفاؤل ( Optimism )، والسعادة (Happiness) ، والامتنان (Gratitude) ، والهناء (Well-being) ، وتنظيم الانفعال ( Emotion regulation ) (أبو هاشم ، 2012 ، 270،

وقد حظى موضوع تنظيم المشاعر باهتمام واسع في مجال علم النفس والادارة خاصة في مرحلة الشباب والمراهقة اذ يتضح من خلالهما النمو الانفعالي المتزايد والذي يرجع إلى التحولات الاجتماعية النفسية التي تحدث خلال عملية النمو وصولاً الى مرحلة التقدم بالعمر ( . Tavares & Feire,2016,83) من ذلك يتضح ان تنظيم المشاعر يتجدد بالتنشئة الاجتماعية منذ الصغر وصولاً الى مرحلة الكبر مما يؤثر على سلوكه وادارته واداءه في عمله في المستقبل وعلى الرغم من أن المشاعر قائمة على أساس بيولوجي ، فإن الناس قد يكونون قادرين على التأثير على الانفعالات التي بحوزتهم وايضا الطريقة التي يتم التعبير فيها عن هذه الانفعالات ، وهذا يسمى تنظيم المشاعر ويشير إلى الفئة الواسعة من جميع العمليات الخارجية والداخلية المسؤولة عن المراقبة ، وتقييم وتعديل الاستجابات الانفعالية خصوصا الحادة المؤقتة لغرض تحقيق أهداف الفرد فالمشاعر هي تجربة شكل من اشكال الاستجابة البيولوجية للمحفزات البيئية .مما ادى الى تغييرات جسدية ونفسية استعدادا للعمل (Garnefski et al., 2002, 403 )

استخدم الباحثون وعلماء النفس والادارة مصطلح تنظيم المشاعر في دراساتهم وبحوثهم بمسميات مختلفة وعديدة منها؛ ضبط الانفعال، وتأثير الانفعال، وادارة الانفعال، والتحكم في الذات والسيطرة على النفس ومنهم من اعتبره سمة ملاصقة ومهمة وكذلك مؤثره، أو حالة غير مستقرة تتغير من وقت لآخر ( الضبع و شلبي،2015:46) اذ يمر كل الناس بتجربة المشاعر كل يوم سواء كانت ايجابية او سلبية فالعواطف هي جزء طبيعي من حياتنا اليومية يجب ان يحافظ الشخص على مشاعره اذا كانت ايجابية ويتحكم بها اذا كانت سلبية كما يجب معرفه اسبابها والحد منها لان مشاعرنا وسلوكنا مرتبطان وقد يؤدي الى اذاء النفس وغالبا ما تشمل هذه المشاعر القوية الشعور بالذنب وكذلك الحزن والشعور بالإرهاق أو الاحباط والغضب

ولوم الذات وتدني قيمه الذات ،ان الشعور بهذا الارهاق العاطفي يمكن ان يؤدي الى حاجه عميقه لفعل شيء من شأنه ايقاف شدة الشعور بالإرهاق وقد يكون من ضمنها ايداء النفس على الاقل لفترة قصيرة . ( Rolston & Richardson, 2017:129).

كما ويعد فهم كيفية ادارة الافراد لتجاربهم العاطفية جزء مهم من العلوم النفسية والتحكم الذاتي الذي يؤدي الى التحكم في مشاعر الفرد والسيطرة عليها من خلال الكثير من الامور من ضمنها الوعي والتأني .( Victor,& Klonsky, 2016: 13) كما وان التأثيرات التنظيمية المبكرة سواء في البيت او من قبل الابوين يؤثر على التنظيم وعدم التنظيم في المشاعر فنلاحظ هناك افراد لا يتحكمون في انفعالاتهم وتصرفاتهم وعلى عكس غيره ان هذه النشأة تظهر تأثيراتها مع تقدم العمر فتصبح متجذره في الفرد الى ان ينضج ومنهم من يطورها ليتحكم بها في جميع المواقف والظروف ومنهم من يتعلم بشكل مستمر لإخفاء حالات عدم تنظيم المشاعر مثل الغضب وغيرها ومن هنا نلاحظ ان تنظيم العاطفة قد يعتمد على التنشئة الاجتماعية والتنمية بشكل بطيء ومتسلسل على مدى طويل من العمل تظهر نتائجه بالتقدم بالعمر . (Sharp,2011:8).

اذ تقوم عملية تنظيم المشاعر على استخدام مجموعة من الاستراتيجيات التي تؤثر على مكونات العملية ، وفي النموذج الذي قدمه كروس (Groos, 1998:2) تبدأ استراتيجية تنظيم المشاعر في الموقف ذاته ، وفي هذه المرحلة تتأثر المشاعر بعاملين مهمين هما اختيار وتعديل الموقف اذ يشمل اولهما على تجنب الفرد لبعض المواقف الاجتماعية المثيرة لمشاعر معينة وهي المرحلة التي تحدث في بداية عملية تنظيم المشاعر وثانيهما تلك التي يلجأ اليه الفرد عند اعادة تشكيل الموقف الاجتماعي ، وبذلك يحاول الفرد عمل تغييرات في بيئة الموقف من اجل تنظيم اثره على المشاعر نتيجة الموقف ، ويمكن للفرد ان ينظم مشاعره من خلال تعديل انتباهه الانتقائي المعطي لموقف معين وهي مرحلة تسمى نقل الانتباه. ويستخدم الفرد استراتيجية تشتيت الانتباه وتحويلها من أجل تنظيم مشاعره كما ويمكن للفرد من أن يغير طريقة رؤيته للموقف الاجتماعي ويبدل المعنى الذي أعطاه موقف معين ، وبالتالي يؤثر على الانفعال الذاتي الذي يتم تنشيطه ، وتسمى هذه الاستراتيجية بالتغيير المعرفي ، ويمكن استخدامها في مرحلة تقييم عملية توليد الانفعال ، ويمكن تنظيم المشاعر في مرحلة الاستجابة إذ يستطيع الفرد تعديل استجابته

الانفعالية بعد أن يتم تنشيطها ، ويؤثر الفرد بشكل مباشر على استجابته الفسيولوجية والسلوكية في هذه المرحلة (Gross & Tompson: 2007 .77)

ويمكن ايراد بعض تعاريف تنظيم المشاعر وفقاً لآراء الباحثين وكما يأتي :

#### جدول (٤) بعض تعاريف تنظيم المشاعر

| ت | السنة والكاتب               | التعريف   |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | (Gross,1999:31)             | هي مجموعة من العمليات غير المتجانسة للعواطف التي تتعلق بذواتنا من حيث المبدأ يمكن ان تكون ذو فائدة في جميع الاحوال .يمكن ان تكون مشتركة مع منع الافراط في الشمول من خلال التركيز على العمليات التي يكون من خلالها تنظيم المشاعر |
|   | &Roemer,2004:3)<br>(Gratz   | القدرة على كبح السلوكيات غير الملائمة أو الاندفاعية ، والتصرف وفقاً للأهداف المرغوبة ، عند تجربة المشاعر السلبية  |
| 2 | Neumann at<br>all,2010:81   | العمليات الخارجية والداخلية المسؤولة عن مراقبه وتقييم وتعديل ردود الفعل العاطفية لتحقيق اهداف المرء   |
| 3 | (Tull et all,2010:3)        | طرق تكيف الاستجابة للمشاعر (بغض النظر عن قوتها تفاعلها ) بما في ذلك قبول الردود ، والقدرة على التحكم في السلوكيات في مواجهه الاضطراب العاطفي والاستخدام الوظيفي للمشاعر كمعلومات  |
|   | (Koole,2010:2)              | هي مجموعة من العمليات التي يسعى الناس من خلالها الى اعادة ضبط التدفق التلقائي لمشاعرهم  |
|   | (Sharp,2011:11)             | القدرة على التحكم في السلوكيات الاندفاعية والتصرف بمرونة وفقاً للأهداف المرجوة عند تجربة المشاعر السلبية  |
|   | (Dan<br>Glauser,2012:11     | هي العمليات التي تبدأ وتحافظ او تعدل المشاعر والانشطة الفسيولوجية المتعلقة بالعاطفة وتستخدم في اثاره انواع المشاعر التي يستجيب لها الفرد وكذلك كيف ومتى يتم التعبير عنها  |
|   | (Brenning, at all,<br>2015) | مجموعه من عمليات الوعي. واللاوعي التي يستخدمها الفرد لتنظيم استجاباته الانفعالية .وتعني قدرته على استخدام مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لتمكنهم من ضبط مشاعرهم نحو المثيرات في بيئتهم المحيطة                                |
|   | Babkirk & Dennis,<br>2015:4 | هو مقدره الفرد على تحويل الخبرات الانفعالية السلبية الى ايجابيه وتنعكس على الصحة النفسية والاجتماعية للفرد  |
|   | Eckert, at all,             | هي مجموعة من العمليات الانفعالية التي يستطيع الفرد استخدامها لمراقبة  |

|   |                                    |    |
|---|------------------------------------|----|
| وتطوير وتوجيه التدفق الطبيعي للانفعالات الذاتية للفرد حسب احتياجه وأهدافه   | (2015)                             |    |
| هو القدرة على الانخراط في الانشطة الموجهة نحو الهدف اثناء المشاعر السلبية (الاهداف)والقدرة على ادارة دوافع الفرد اثناء المشاعر الايجابية (الاندفاع )  | Victor & Klonsky )<br>,2016:8)     |    |
| حصول الافراد اصحاب الظروف غير المرضية ، على الخبرات والمعرفة وكذلك الثقة والتي تمكنهم من التحكم في سلوكياتهم وان يكتسبوا سلوكيات افضل جديده من خلال التدريب   | Kashdan,ciarrochi,<br>(2016:7)     |    |
| مهارات تساعد الفرد في التعرف بشكل أكثر وضوحاً على ما يشعر به، ومن ثم مراقبة كل المشاعر وتقليل الحساسية لها، والهدف من ذلك هو تعديل المشاعر المؤلمة دون التصرف بطرق تفاعلية مدمرة.   | Chapman&<br>Rosenthal, 2016,<br>43 |    |
| مصطلح يستخدم بشكل عام لوصف قدرة الشخص على ادارة التجربة العاطفية والاستجابة لها بشكل فعال بدون وعي لاستخدام استراتيجيات لتنظيم المشاعر للتعامل مع المواقف الصعبة عدة مرات طوال اليوم وبأساليب واماكن مختلفة من اجل التكيف مع متطلبات البيئة | (Rolsto&Richardson,<br>2017:10)    | 4  |
| هي مهارات واليات شاملة تستخدم لنماذج مختلفة من الافراد في مواقف متعددة ومن خلال انماط سلوكيه مختلفة كوسيط يدل على فاعليته في تحسين السلوك داخل مكان العمل   | (سالمان ،2017:63)                  | 5  |
| هو ايجاد مجموعة من الطرق والوسائل التي تساعد على الاستفادة من قدراته وامكانياته بالشكل الذي يساعده على تنظيم مشاعره من اجل تحقيق اهدافه وايجاد التوازن في حياته بين الواجبات والرغبات والاهداف  | (سهام واخرون،2021)                 | 11 |

المصدر :من اعداد الباحث بالاعتماد على ادبيات الموضوع

جاءت التعاريف السابقة في الجدول (٤) لتوضيح وجهات النظر المختلفة للباحثين عن مفهوم تنظيم المشاعر فضلا عن التطورات التي مرت بها التعاريف السابقة و يمكن تحديد نقاط الالتقاء كما يأتي :

1.على الرغم من وجود فروق دقيقة في الكلمات والمصطلحات في هذه التعريفات ، إلا أن جميعها تهدف إلى الإجابة عن نفس السؤال :لماذا يكون بعض الأشخاص أكثر فعالية في تنظيم مشاعرهم من غيرهم في مواقف محددة ؟

2.تتشارك تعاريف تنظيم المشاعر بالإشارة الى القابلية على التكيف والتفاعل مع المواقف المختلفة.

3. انها تركز على قدرة او صفة فردية تتمثل بالقدرة على اداره الانفعالات والتحكم في المواقف المختلفة .

4. ان قدره تنظيم المشاعر غير معقدة أي قابلة للزيادة والتطور عن طريق التجربة والممارسة والتدريب.

5.تستخدم المنظمات هذه القدرة لتحقيق الاداء العالي وذلك من خلال امتلاك موظفين لديهم كبح عالي للسلوكيات غير الملائمة عن طريق توظيف افراد لديهم تنظيم مشاعر للتعامل مع حالات ذات ضغوط بالعمل بسهولة وكفاءة.

### ثانيا: اهمية تنظيم المشاعر:

شهدت العقود القليلة الماضية نموًا ملحوظًا في مجال العلوم النفسية والادارية . وقد انتج التراكم السريع للنتائج الفهم الواسع النطاق للحالات العاطفية في تشكيل الفكر والسلوك عبر العديد من المواقف ، وظهر نظريات جديدة أدت إلى إعادة النظر في بعض المفاهيم القديمة المتعلقة بالطبيعة ، والبنية ، و المشاعر ( Barrett at all,2007:3 ) و تؤكد المفاهيم المعاصرة للعاطفة على الدور الايجابي للمشاعر في التكيف التي تسهم في تحديد الاسلوب الملائم للموقف وتسهل عملية اتخاذ القرار ، وتهيئ الفرد لاستجابات حركية سريعة ، كما وتعزز التعلم وتطوره وكذلك الانفعالات التي لها ايضا وظائف اجتماعية واقعية مهمة، على سبيل المثال نحن نمتلك المشاعر لتزودنا بمعلومات عن المقاصد السلوكية والفعلية و أنها تعطينا أدلة فيما إذا كان شيء ما سيء أم جيد، وتترجم السلوك الاجتماعي المعقد بشكل مرن

و قابل للتكيف (Gross, 1999, 551) ) ولكي يستطيع الفرد تنظيم مشاعره بكفاءة، فهو يجب ان يحتاج اولاً لتقييم نفسه ،من هو، وكيف يفكر، وان يضع بين يديه نقاط قوته وضعفه واستغلال الفرص المتاحة له، والتخطيط لحل المشاكل التي من الممكن ان تواجهه، وعمل الاتزان بين الحياة والعمل ومن خلال ادارته لمشاعره يجب عليه تحديد كيفية القيام بدوره. والعوامل البيئية المساعدة للقيام بالدور وفرص وامكانيات التطور المطلوبة ، والتقنيات التكنولوجية ،والدافعية الجديدة .والاساليب الجديدة للاختلاف والتفرد، كل هذا يجعل الفرد قادراً على تنظيم مشاعره وادارتها نحو النجاح في اي عمل او النجاح في حياته بصوره عامه .اذ تعتبر المهارات التي يمتلكها كالمعرفة والخبرة هي نقاط قوه بشخصيته . وكما يعتبر نقص المهارات اللازمة والتحديات ك(القواعد والاجراءات والمواعيد) التي لا يستطيع الوفاء بها هي نقاط ضعف في شخصيته كما وتؤكد النظريات الحديثة على الطبيعة الوظيفية للمشاعر ومدى اهميتها في الجوانب النفسية والعملية وكيفية تحديدها لنجاح وتأقلم الفرد وعلى العكس ( Moikolajczak et al., 2008, 1356 )، وعلى طرق تسهيل المشاعر للتكيف لانها توفر استجابات سلوكية جاهزة في متناول اليد ، وتقوي ذاكرة الأحداث المهمة، وتوجه التفاعلات بين الاشخاص (Gross, 2008, 498)

فتنظيم المشاعر يساعد الفرد على مواجهه ضغوطات الحياه وكذلك البعد عن الاكتئاب والتحكم في انفعالاته المتغيرة التي تتسبب في اذى نفسي قبل الاذى الاجتماعي او الوظيفي وكذلك التحكم في عواطفه وضبطها ، وقدره على مواجهه الاحباط والفشل لتحقيق التوازن النفسي وايضا حل المشكلات ويعتمد تنظيم المشاعر على وعي الفرد وان لا يركز الفرد دائماً على ضرورة خلو الحياة من المشاكل وان يقيم نفسه ونجاحه على قله المشكلات في حياته . وكذلك ادارته الوقت والضبط الوجداني والتقويم الذاتي بصرف النظر عن العمل العاطفي ، كانت البحوث السابقة حول العاطفة في أماكن العمل تميل إلى التركيز على الحالات العاطفية المستقرة المعقدة ودور العواطف في التغيير التنظيمي والصراع الجماعي. (Farmer & Kashdan, 2012:11) فتتنظيم المشاعر متغير ضروري ومهم للوظائف العملية ومهم للوظائف العاطفية والاجتماعية وكذلك في مواقف التفاعل الاجتماعي. كما وان الشخص الذي لديه تنظيم عال لمشاعره يساعده على التقليل من اجهاد العمل الناتج عن المسؤولية او المنصب او غيرها حيث

يعرف الاجهاد على انه ، مطلب بيئي يمكن - إذا كان شديداً أو طويلاً - أن يعطل الأداء الصحيح المتوقع . هناك عاملان أساسيان هنا. الأول هو حجم الضغط والافتراض الأساسي هو أن الضغوطات يمكن ترتيبها من "الصغيرة" إلى "الكبيرة" ، وأن الضغوط "الكبيرة" تخلق إجهاداً أكثر من الضغوط "الصغيرة". المتغير الثاني هو تكوين الفرد الذي يعاني من الإجهاد الافتراض هنا هو أن الأفراد يستجيبون بشكل مختلف للضغوط "نفسها" اذا كان يمتلك تنظيم لمشاعره ، حيث لا يتأثر بعض الأفراد بالضغوط على عكس الذين لا يمتلكون تنظيم يؤدي بهم الى الانهيار (Lovallo, 2005:36)

### ثالثاً: وظائف تنظيم المشاعر

كل الافراد يحتاجون الى توظيف مشاعرها بصورة جيدة وذلك من خلال تنظيمها ، اذ يسعى الناس إلى تحقيق نتائج أو وظائف نفسية معينة. (Kooles,2010:23) على هذا النحو ، تمثل وظائف تنظيم المشاعر فئة أساسية لتوصيف استراتيجيات العاطفة المختلفة ، اذ افترض العلماء أن جهود تنظيم مشاعر الافراد يهدفون الى تحقيق احتياجات الفرد والتي تعزز بداخله الثقة والقدرة على التكيف وخاصة في مكان العمل ذو الطابع السليبي من حيث التعامل او الاسلوب ومحاولة تقادي المشاعر الغير الايجابية وبرمجتها لصالحه ، لأنها تحشد مجموعة واسعة من الموارد العقلية والمادية داخل الفرد (Sapolsky,2007:9). وبالتالي قد يكون تنظيم المشاعر الموجه نحو الحاجة قابلاً للتكيف ، من خلال السماح للأفراد بالحفاظ على هذه الموارد من خلال تعزيز العودة السريعة إلى حالات مقبولة بشكل ممتع. نظراً لأن احتياجات المتعة تعمل على المستويات المعرفية الفرعية لمعالجة المعلومات (Panksepp,1998:12)

فقد يعمل تنظيم المشاعر الموجهة نحو الحاجة حتى في غياب أي هدف واعي لتنظيم المشاعر . في الواقع يمكن تنشيط احتياجات المتعة فوراً عند مواجهة المحفزات العاطفية (Neumann et al,2003:4).و نظراً لأن الوظائف الموجهة نحو الحاجة لتنظيم العاطفة موجهة نحو الإشباع الفوري ، فإن هذا النوع من تنظيم العاطفة غالباً ما يكون له صفة اندفاعية (Tice et al, 2001:1). وعلى الرغم من أهمية احتياجات المتعة إلا أنها لا تستطيع تفسير النطاق الكامل لعمليات تنظيم المشاعر . على سبيل المثال ، غالباً ما تتطلب التفاعلات



الاجتماعية من الناس أن يظلوا "هادئين ومجمعين" ، وبالتالي قد يقود الناس إلى تقليل تنظيم كل من الحالة المزاجية السلبية والإيجابية قد تزيد الأنواع الأخرى من الأهداف بالمثل من فائدة الحالات الغير ممتعة ، وبالتالي تحفز جهود تنظيم المشاعر لتحقيق هذه الحالات أو الحفاظ عليها ، ونظرًا لأن العديد من الأشخاص يعتقدون أن الخوف والقلق يعززان تحقيق أهداف التجنب ، فإن الأشخاص الذين يتبنون أهداف التجنب قد يكون لديهم الدافع للحفاظ على هذه المشاعر السلبية في سياق متصل ، قد تؤدي التغييرات في متطلبات المهام إلى تقليل أهمية المعلومات ذات المحتوى العاطفي ، مما يؤدي إلى تكريس عدد أقل من معالجة الموارد لاستنباط هذه المشاعر. بدلاً من أن تكون موجهة نحو المتعة وراحة الفرد ، فإن الأشكال الأخيرة من تنظيم المشاعر موجهة نحو الأولويات التي تحددها معايير أو أهداف أو مهام محددة. وبالتالي ، قد يخدم تنظيم المشاعر وظائف مهمة موجهة نحو الهدف. (Gross, 2007:9)

وقد تمتد بعض وظائف تنظيم المشاعر حتى إلى ما هو أبعد من الأهداف الفردية. على وجه الخصوص ، قد يسمح تنظيم المشاعر للأشخاص بموازنة أهداف متعددة ( Koole & Kuhl, 2008) وتعزيز التكامل بين عمليات الشخصية وكذلك ارتباطها بأهداف عمله مما يؤدي الى تكامل احدهما بالأخرى لذا يعتبر تنظيم مشاعر الفرد هي وظيفه لتحقيق اهداف وغايات المنظمة التي يعمل بها حيث تتكون شخصية الإنسان من العديد من العمليات المتفاعلة ، والتي يكون لعملها المشترك خصائص ناشئة على مستوى النظام لا يمكن اختزالها في سلوك عناصرها الفردية (على هذا النحو ، فإن عمليات تنظيم العواطف على مستوى الشخص بأكمله تخدم وظائف نفسية مميزة. تم تطوير الوظائف الموجهة للأفراد لتنظيم مشاعرهم من خلال نظرية تفاعلات الانظمة الشخصية \* PSI\* ، (Cole, 2000:5). ووفقًا لنظرية PSI ، قد يسهل

\* هي نظرية طورها Dietrich Dormer في جامعة (بامبرغ)، هي نظرية نفسية شاملة تغطي تنظيم الفرد واختيار النوايا والشعور . حيث تعرض هذه النظرية ان العقل البشري هو كيان لمعالجة المعلومات، تتحكم به مجموعة من الدوافع الفسيولوجية، الإدراكية والاجتماعية. توجه المعالجة الإدراكية والحسية وتُنظَّم بواسطة تلك الدوافع. مما يسمح بتأسيس حكم ذاتي (استقلالي) والسعي لتحقيق الأهداف والغايات في بيئة مفتوحة. إلى جانب النظام الشعوري والتحفيزي.

تنظيم المشاعر أداء الشخصية بطريقتين رئيسيتين. ١- من خلال منع الناس من أن يصبحوا محبوسين في حالات عاطفية تحفيزية محددة ، من خلال تعزيز المرونة في أداء الشخصية ٢- من خلال تحفيز التبادل الديناميكي بين عمليات الشخصية ، ومن خلال تعزيز التماسك والاستقرار طويل المدى داخل نظام الشخصية (شخصية الفرد) الكلي (Rothermund et al,2008:7).

#### رابعاً: صعوبات تنظيم المشاعر

من اجل تحقيق تنظيم مناسب للمشاعر . يجب ان يكون للفرد قدرة على فهم العواطف وقبولها وتعديلها .بالإضافة الى تكييف سلوكه استجابة لأنواع مختلفة من المواقف قد يؤدي العجز في هذه القدرات الى صعوبات في تحقيق تنظيم عاطفي ناجح (Gratz& Roemer,2004:4) حيث تنشأ مشاكل تنظيم المشاعر من الاصرار مثلا الذي هو احد مصادر الصعوبة وهو يعني الاستمرار في التصرف كما فعل المرء سابقا مثل عدم تنظيم المشاعر حتى عندما لا يكون هذا السلوك افتراضي هو الخيار الاكثر تفضيلا . والمصدر الاخر للصعوبة هو المعتقدات العامة للناس حول المشاعر فأذا اعتقد الناس ان العواطف ثابتة نسبيا .فأنهم ينظمون المشاعر بشكل اقل نجاحا مما لو كانوا يعتقدون ان العواطف قابلة للتغيير ربما لانهم يعتبرون هنا ان تنظيم المشاعر ليس مهما بشكل كبير او قد يكون ما يهدف الية الفرد هو جزء من مجموعة اهداف اكثر مما يجعله لا يهتم الى لعملية تنظيم المشاعر تجاه هذا الهدف .(Gross 2015:5) وقد يحدث تنظيم المشاعر عندما تعوق العواطف الحالية تحقيق الافراد لأهدافهم ولا يتم تحقيقها الا من خلال اجبار النظام العاطفي على جانب اخر . اذ يسمح تنظيم المشاعر الوظيفي للفرد بالتفاعل بنجاح في مختلف مجال حياته الاجتماعية .في العمل وكذلك على مستوى العلاقات الشخصية (Gross&munoz.1995:16)

وقد حضيت مجالات الصعوبة في تنظيم المشاعر للعديد من النقاشات المنهجية والتي بينت ان نتائجها ونتائج الصعوبات الاجتماعية وسوء الادارة العاطفية وقد يشمل اضطرابات نفسية مرضية منها الاكتئاب (Gross&munoz,1995:5) فضلا عن نوبات التوتر وغيرها التي ينتج عنها تاثير سلبي على الافراد على مستوى العمل والرقابة الشخصية ويذكر ايضا ان التوتر الذي يحصل لدى العاملين يؤثر سلبا على انتاج العمل وكذلك المهارات والرفاهية

الشخصية (Myers,2012:3) ويؤكد (Suveg at all,2010:16) أن الصعوبات في تنظيم المشاعر تؤدي إلى مشكلات كثيرة في القدرة على بناء العلاقات الاجتماعية والمهنية مع الآخرين و أن امتلاك مستويات ومهارات عامة على تنظيم المشاعر عامل مهم لأداء الفرد لوظائفه الاجتماعية بالشكل الأفضل وبناجح ملحوظ.

#### خامسا: نظريات تنظيم المشاعر :

نالت نظريات تنظيم المشاعر في السنوات الحديثة اهتماما ودعما تجريبيا كبيرا ، ففي مجال السلوكيات الشخصية، تعد (Linehan,1993:2) من أوائل المهتمين الذين أرجعوا سلوك إيذاء الذات للقصور في تنظيم المشاعر ، وكذلك فقد أرجعت القصور في تنظيم المشاعر إلى عدة أسباب منها؛ إهمال الموظف والإساءة الجسدية والانفعالية له، حيث تؤدي الخيارات الصادمة وضغوط ما بعد الصدمة نتيجة الإساءة للفرد إلى القصور في تنظيم المشاعر، وتزداد صعوبة تنظيم المشاعر مع المواقف الحادة والتي يكون عندها من الصعب على الفرد تنظيم مشاعره بكفاءة (Putnam & Slik,2005:899) ومن بين تلك النظريات ماياتي:

#### جدول (٥) يوضح نظريات تنظيم المشاعر

| ت | اسم النظرية      | اسم العالم او المصدر | الفكرة الأساسية والمساهمة   |
|---|------------------|----------------------|---|
| 1 | النظرية المعرفية | (Bandura,1994:138)   | يتضح تنظيم المشاعر في النظرية من خلال الرجوع إلى تصورات الافراد حول المواقف، وتعتمد هذه النظرية في تفسيرها لتنظيم المشاعر على أن ادراك الواقع لا يتفق دائما مع الواقع الفعلي، وان تقدير الفرد للواقع أو تقويمه يمكن أن يكون قاصرا أو خاطئا بسبب نماذج التفكير غير الواقعية، لذلك فإن تنظيم الفرد لانفعالات يعتمد على مدى تصوراته الفكرية نحو المواقف والاشخاص ، وقدرته على وعي انفعالاته وتصرفاته في المواقف والأحداث التي تسبب الانزعاج له وتُشير النظرية المعرفية (Bandura) إلى أن الكفاءة الذاتية هي اهم جزء في النظرية المعرفية للفرد يمكن أن تتطور من خلال مصادر أساسية، هي:<br>١- إجتياز الخبرات المتقنة: فإذا تكرر نجاح الفرد في المهمات التي يؤديها، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الكفاءة الذاتية لديه.<br>٢- الإقناع اللفظي: ويتم من خلال المحيطين بالفرد، من خلال |

|  |                           |                                      |
|--|---------------------------|--------------------------------------|
| <p>إقناعه بأنه قادر يستطيع النجاح بمهمة ما، إذا بذل جهداً مناسباً.</p> <p>٣- الخبرات الإبدالية: من خلال ملاحظة الفرد لأفراد آخرين يُماثلونه بقدراتهم، وقد نجحوا في أداء مهمة ما.</p> <p>٤- الحالات الانفعالية والفسولوجية: فكلما كان الانفعال شديداً، أثر ذلك سلباً على شعور الفرد بكفاءته الذاتية، أما إذا كان متوسطاً فإن ذلك يدفعه لأداء المهمة بمستوى عالٍ من النجاح، وبالتالي ينعكس ذلك إيجاباً على شعور الفرد بكفاءته الذاتية.</p>   |                           |                                      |
| <p>وهي إحدى النظريات والمهمة في دراسة تنظيم المشاعر حيث تؤكد هذه النظرية على الصراع القائم بين الدوافع القائمة على أساس بيولوجي وعوامل الكبح الداخلية والخارجية، إذ يعد الارتباط بين مناهج التحليل النفسي وتنظيم المشاعر أكثر وثيقة من الارتباط مع تنظيم الدوافع، وأن نظرية التحليل النفسي تعتمد بشك كبير على مفهوم تنظيم القلق، فقد استخدم فرويد القلق على أنه مصطلح جامع لكل المشاعر والانفعالات السلبية، وقد عبر عن وجهة نظره عن تنظيم القلق بشكل تام و وافي في نظرية التحليل النفسي العامة عن الانفعال (Gross, 1999,552) ويلعب تنظيم القلق دوراً مركزياً في نظرية التحليل النفسي، وهذا صحيح بشكل محدد في الأنموذج البنائي Structural model، حيث ان دفاعات الأنا ربما ينظر إليها على أنها عمليات تنظيم للقلق، وهذه العمليات تكون عادة لا شعورية ولكنها ربما تتضمن مستويات مختلفة من تشويه للحقيقة، وأضعاف للسلوك، واستنزافاً للطاقة، وعدم الإشباع غير الضروري للدوافع، ويعتقد أن الدفاعات سيئة التكيف حيث تتطور عندما يقوم الموظف بربط المواقف أو الدوافع مع مستويات عالية من القلق، ويتعلم الفرد أن ينظم هذا القلق من خلال الأساليب الذاتية الخاصة بالفرد والأساليب الصعبة والمتعسرة من تنظيم القلق على سبيل المثال، في وجه الرعاية غير المتسقة إلى حد كبير، يتعلم الافراد حماية أنفسهم من القلق المفرط، ويقومون بحماية علاقاتهم الحيوية المهمة مع مرؤوسهم، وبذلك فإن الافراد ربما يطورون استراتيجيات تجنبها لها تشعبات توافق اجتماع يستمر مدى الحياة، ويتكون العلاج من تعلم طرق جديدة لتنظيم القلق من خلال (خبرة انفعالية تصحيحية) يتخوف فيها الفرد من نتائج التعبير عن دافع فشل في التحقيق وخاصة</p> | <p>(Gross, 1999: 553)</p> | <p>2</p> <p>نظرية التحليل النفسي</p> |

|   |                    |                    |   |
|---|--------------------|--------------------|---|
| تحقيق تنظيم المشاعر   |                    |                    |   |
| يعتمد أصحاب المدرسة السلوكية في تفسيرهم تنظيم المشاعر على المثيرات الشرطية والاستجابات السلوكية للمشاعر، إذ يعتمد تنظيم الفرد لانفعالاته على عدة عوامل من أهمها قوة المثير، ودرجة الاستجابة الذاتية للفرد، بالإضافة إلى عوامل التعزيز السلوك الإنساني التي تسهم في إطفاء السلوك أو تعزيزه (Gross,1999,554)  | (Gross, 1999, 554) | النظرية السلوكية   | 3 |
| يشير (Heather,2010) إلى أن النظرية الاجتماعية تؤكد على دور التفاعلات الاجتماعية في تشكيل قدرة الفرد على تنظيم المشاعر ، وخاصة إذا وجد الفرد القدوة والنموذج لتعليمه ذلك، ومن هذا المنطلق فإن تنظيم المشاعر والانفعالات مهارة يكتسبها الفرد خلال تفاعله الاجتماعي، وتظهر بشكل واضح في مراحل الطفولة المتوسطة والمتأخرة والمراهقة حيث وضحت هذه النظرية الى ان أن الفرد في أثناء تعلمه يتأثر بالبيئة والمجتمع مع من حوله | (Heather,2010:19)  | النظرية الاجتماعية | 4 |

### سادسا : طرق تنظيم المشاعر .

تشير طرق تنظيم المشاعر إلى النهج الملموس الذي يتبعه الناس في إدارة عواطفهم. (Van Dillen & Koole,2007:6) ، ويعيدون تأطير الموقف بشكل معرفي ويكتبون عن مشاعرهم . على الرغم من أن فكرة "طرق تنظيم المشاعر" تبدو وكأنها تدل على مداوات واعية ، إذ يشير الجانب الاستراتيجي لعملية تنظيم المشاعر إلى مواصفاتها حول كيفية تنفيذ فعل معين من تنظيم العاطفة.و تتطلب هذه المواصفات اتخاذ قرارات بشأن تنفيذ تنظيم المشاعر ، ولكن قد لا يكون الناس دائماً على دراية كاملة بهذه القرارات (Tice,2001:3) وكذلك يشتمل تنظيم المشاعر على طرق و استراتيجيات رئيسية أوردتها (يعقوب 2011:64) هي كالتالي:

١. اختيار الموقف: وهو أن يعمل الفرد على الانتقاء بين موقفين أو أكثر من أجل أن ينظم انفعالاته بحيث يختار الموقف الأفضل من وجهة نظره هو أو الذي يجعله في حالة انفعالية جيدة وذو ردود منتظمة .

٢. تعديل الموقف: إذ يعمل الفرد على اجراء تغييرات على الموقف الاجتماعي ليصبح أكثر إيجابية وأكثر ملائمة بالنسبة له.

٣. توزيع الانتباه: والذي يشير إلى أن الفرد يوجه انتباهه نحو المثيرات الموقفية الإيجابية التي تحصل معه متجاهلاً في نفس الوقت المثيرات السلبية.

٤. التغير المعرفي: وهو عملية انتقاء او اختيار المعاني الإيجابية لموقف معين يهدف إلى تنظيم شدة الانفعالات.

٥. تغيير الاستجابة الانفعالية: إذ يعمل الفرد على اختيار الاستجابة للموقف كالعامل على استخدام استراتيجيات اجتماعية أعلى من قبيل المسايرة الاجتماعية.

كما ان هناك مجموعه طرق اخرى معينه لتنظيم المشاعر مثل تهدئه او التحكم بالذات ، وطلب المساعدة . هذه الطرق يمكن ان تساعد في التعامل مع المشاعر السلبية التي بدورها تكبح وتمنع الانفعالات السلبية وكذلك ردود الافعال هذا من جهة ، وكذلك تسهم في زياده التحكم الانفعالي والمشاعر من جهة اخرى. اذ ان عملية تنظيم المشاعر تتضمن العديد من العمليات منها النفسية والعصبية وكذلك المعرفية والسلوكية ولا تقتصر على الجانب الانفعالي فقط وانما تتعكس على العملية التعليمية والمهنية والاجتماعية وجميع مراحل الحياه على حد سواء ( Underwood & Lisa,2011:10) ، وايضا يمكن أن يتخذ تنظيم العاطفة مجموعة متنوعة محيرة من الأشكال، بما في ذلك التركيز على تنفس المرء ، أو لكمة وسادة ، أو إرسال رسائل نصية إلى صديق ، أو الذهاب للجري ، أو تناول شراب ، أو أخذ قيلولة ، أو قراءة كتاب ، أو ترك وظيفته ، أو التفكير في الموقف بشكل مختلف. كان أحد المجالات الرئيسية في مجال تنظيم المشاعر هو إيجاد طرق لتنظيم عدد كبير من الاستراتيجيات التي يستخدمها الناس لتنظيم عواطفهم ، ثم تقييم ما إذا كانت الاستراتيجيات المختلفة مرتبطة بنتائج مختلفة.(Gross,2015:5).

**وقد وضح (Rolston & Lloyd-Richardson, 2017:6)** ان هناك ايضاً مجموعة بشكل مقارنة من الاستراتيجيات تساعد الفرد على تنظيم مشاعره وهي كالآتي :

طرق تنظيم المشاعر

| لا يدعم  | يدعم  |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>١. العدوان الجسدي او اللفظي.</li> <li>٢. اصابة جسدية تؤثر في مشاعر ونفسية الفرد.</li> <li>٣. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المفرط.</li> <li>٤. الابتعاد عن المسؤوليات .</li> <li>٥. تجنب او الانسحاب من المواقف الصعبة</li> <li>٦. استخدام الكحول او المواد المخدرة وغيرها</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>١. التحدث مع الاصدقاء.</li> <li>٢. ممارسه الرياضة.</li> <li>٣. كتابه في مجله ما.</li> <li>٤. التأمل.</li> <li>٥. اخذ القسط الكافي من النوم .</li> <li>٦. الاعتناء بالنفس عند المرض الجسدي.</li> <li>٧. عدم الاهتمام بالمشاعر السلبية التي تحدث بعد او قبل المواقف مؤثرة الانتباه الى الجسد اذا كان بحاجة الى الراحة واخذ قسط كافي منها.</li> </ol> |

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى (Rolston & Lloyd-Richardson, 2017:6)

يبين الجدول وجود العديد من الطرق لتنظيم المشاعر وانه ليس بالضروره الارتكاز على طريقة واحده بل يمكن ان يعتمد على خليط منها حسب الموقف

فقد يغادر الموظف المنزل ويذهب للمشي لتخفيف التوتر عندما يشعر بالضيق من أحد المرؤوسين ، ولكن عندما يكون غاضباً من عدم شعوره بالرضا في العمل او نتيجة كلام او عدم ترقية . كل هذا يرتبط بالوعي العاطفي للشخص ومدى قدرته على تجنب الواقع . إن الرغبة في تجنب مشاعر الفشل هذه أدت إلى وضوح قدرته على رؤية القضايا الأساسية ومعالجتها - وهو أمر قد يكون قد حدث لو كان قد يمشي للتو (Gratz & Brown,2006:2)

هناك تصنيفات اخرى ايجابية واخرى سلبية ; **الإيجابية** مثل (الوعي ، وقبول العواطف ... وغيرها) **والسلبية** مثل (العنف ، العاطفة السلبية ، والعداء .. وغيرها) (Sharp,2011:1) كما وان هناك تصنيفات او مهارات اخرى لتنظيم المشاعر مثل **الضبط الوجداني** : **الثقة** : **التكيف النابع عن الضمير** كما وان العديد من الباحثين يشيرون الى انه يجب على جميع الموظفين والافراد ان يتسمون بإدارة الذات من خلال تنظيم انفعالاتهم وخاصة الشخصية القيادية لأنها دائما ما تكون متحكمة في الافراد نتيجة الاوامر والقرارات اذا ارتبطت الإدارة بتنظيم فعال للمشاعر فإنه سوف يقلل بنسبه كبيرة من المعوقات والمشاكل الحالية وكذلك المستقبلية فإنه يجب



ان يتعامل مع نفسه بما يتعامل به مع الاخرين وذلك من خلال ادارة الذات ومعرفته بمهارته وقدراته واستغلالها بفاعلية وبناء شخصيته من خلال سيطرته التامة على عواطفه، مشاعره، قدرته على ضبط النفس ومستوياتها المادية والمعنوية . (القحطاني، 2001:178)

وهناك الكثير من العاملين الذين يعانون من الشعور بالانفعالات والإرهاق النفسي في داخل وخارج العمل مما يؤدي إلى عدم التوازن في الحياة كعدم الاتزان النفسي والصحي، وتتولد ضغوطات الحياة الكثيرة عادة من عوامل موجودة في العمل أو البيئة المحيطة ومحصلة هذه الانفعالات هو عدم الاتزان النفسي والجسمي والصحي الذي يظهر في العديد من المظاهر كالاختلال في أداء العمل او الفشل في مشروع ما والعلاقات الاجتماعية وغيرها من جوانب الحياة المختلفة ذات العلاقة بالفرد وتفاعلاته المختلفة (Russell ، 2003:33)

### سابعا :ابعاد تنظيم المشاعر .:

اسهمت المراجعة لادبيات الموضوع في تحديد اسهامات علمية عدة لتطوير مقياس تنظيم المشاعر حيث اشار الكثيرين من الباحثين الى مجموعة من المقاييس المختلفة في تنظيم المشاعر منذ عام ١٩٩٣ الى الوقت الحالي ان لنطاق تنظيم المشاعر مكونات متعددة ، تتكون من مجموعة متماسكة إلى حد ما من الاستجابات السلوكية والفسولوجية (أي الإيجابية أو السلبية) المصحوبة بأفكار ومشاعر محددة (Gross , 2005:5). ونظرًا لأن تنظيم العواطف يعمل على عواطف الناس ، فإنه يترتب على ذلك أنه يمكن ملاحظة تأثيرات تنظيم المشاعر عبر جميع أنماط الاستجابة العاطفية ، بما في ذلك السلوك وعلم وظائف الأعضاء والأفكار والمشاعر. وفقًا لبعض النظريات الكلاسيكية للعاطفة ، تؤدي كل عاطفة إلى نمط منفصل من السلوك وعلم وظائف الأعضاء والأفكار والمشاعر. ومع ذلك ، فإن الأدلة المتاحة لا تدعم وجود حالات عاطفية منفصلة بدلاً من ذلك ، يبدو أن الاستجابة العاطفية منظمة من حيث بعض الأبعاد الأساسية ، بما في ذلك التكافؤ ، والإثارة ، وتجنب النهج. لذلك ان من المرجح أن يكون تأثير تنظيم المشاعر على الحالات العاطفية للناس في نفس الأبعاد. بعبارة أخرى ، قد لا يهتم تنظيم العواطف كثيرًا بإدخال الناس أو خروجهم من حالات عاطفية منفصلة مثل الغضب أو الحزن أو الفرح. بدلاً من ذلك ، قد يغير تنظيم العواطف الحالات العاطفية للأشخاص على طول أبعاد مثل التكافؤ والإثارة وتجنب الاقتراب. ترتبط ارتباطًا وثيقًا بتنظيم المشاعر بنيات مثل تنظيم الحالة المزاجية ، والتعامل مع التوتر ، والتأثير على التنظيم. على الرغم من أنه من الممكن التمييز بشكل دلالي بين هذه البنى ، إلا أن تداخلها الموضوعي كبير. في قلب جميع

الحالات العاطفية يوجد التأثير الجوهري (Russell ، 2003:33) ، وهي الحالات الأساسية للشعور بالرضا أو السوء ، أو بالحيوية أو الوهن. لذلك فإن تنظيم عواطف معينة وحالات مزاجية وإجهاد وتأثير منتشر يهدف دائماً إلى تغيير التأثير الأساسي. علاوة على ذلك ، فإن الحدود التجريبية بين هذه التركيبات المختلفة للعاطفة غامضة للغاية في ضوء هذه الاعتبارات ، يبدو من الأكثر إنتاجية أن نتصور تنظيمًا للمشاعر على نطاق واسع ، فيما يتعلق بإدارة جميع الحالات المشحونة عاطفياً ، بما في ذلك المشاعر المنفصلة والمزاج والتوتر والتأثير. في النهاية ، قد يكون من الممكن استنباط المزيد من الفروق الدقيقة بين الأنواع المختلفة من الحالات العاطفية التي يتم تنظيمها. في الوقت الحاضر ، ومع ذلك ، فإن المفهوم الواسع لتنظيم المشاعر يقدم أفضل وعد بالكشف عن المبادئ الأساسية التي تكمن وراء مختلف الأنشطة التنظيمية للعاطفة. (القحطاني،2007:179) ونتيجة لذلك حاول العديد من الباحثين وضع مقاييس يمكن من خلال تفصيل تنظيم المشاعر في بيئة التطبيق فقد استخدم (Gross&Johon,2003:12) مقياس يتكون من ١٠ فقرات موزعة على بعدين هما (إعادة التقييم المعرفي ، أو الكبح أو القمع التعبيري) في حين استخدم Ruganci & Gençöz, (2010:42) أربعة ابعاد لقياس بيئة تنظيم المشاعر وهي (الوعي وفهم العواطف وقبول المشاعر ، والقدرة على التحكم في السلوكيات الاندفاعية ، والقدرة على استخدام استراتيجيات تنظيم المشاعر ) في حين اعتمد ( Garnefski & Kraaij, 2007) تسع ابعاد هي ( المسؤولية الذاتية ، والقبول والرضا وتركيز التفكير حول الانفعالات الذاتية وردود الأفعال الإيجابية والتخطيط لردود الأفعال الإيجابية وإعادة التقييم المعرفي واعداد المنظور حول الأشياء والأحداث الفاجعة وكذلك لوم الآخرين) اما دراسة (كمال، ٢٠١٦ ) مقياسا لقياس تنظيم المشاعر من (39) فقرة وتوصلت إلى أربعة أبعاد هي: (القمع التعبيري للمشاعر) ، (إعادة تقييم المعرفي للمشاعر) ، (فهم المشاعر والوعي بها) ، (التكيف الاجتماعي) الا ان مقياس (Gratz & Roemer,2004)\* يعد المقياس الأكثر استخداما وقبولاً من قبل الباحثين لقياس بيئة متغير تنظيم والذي يشتمل على ستة ابعاد (الوعي العاطفي و مواجهه الواقع واستراتيجيات تنظيم المشاعر والفهم العاطفي والاستجابة العاطفية والمشاركة في السلوك الموجة نحو الهدف) وقد اعتمدته الدراسة الحالية

\* (Thompson and Calkins,1996)(Hoeksma et all, 2004) (Elise & Scherer,2013) (Ruganci , & Gençöz,2010) (Blair , 2005)(2022 ، ولاء وائل حمد الله ، Brannon, ) (Lane at ) (Baurain & Dionne, 2013)(Jacobs & Nader-Grosbois,2020) (2009 ai., 2010 (سليمان، ٢٠١٧) (عبد الفتاح ، ٢٠٢٠) (James J. Gross ,2013)

. وفي ما يأتي توضيح لابعاد تنظيم المشاعر:

**البعد الاول: الوعي العاطفي:** ويقصد به "قدرة الموظف على ملاحظة وإدراك انفعالاته وانفعالات الآخرين، واهتمامه بإظهار تلك الانفعالات بأسلوب يتناسب مع الموقف، وإيمانه بأن إظهار الانفعالات يمثل جزءاً هاماً في التفاعل بين الأفراد". ويعني به القدرة على فهم وإدارة عواطفك. ويشمل الوعي العاطفي مهارات هي: الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية. (الحملوي و مصطفى، 2021:11) اذ تفترض نظريات العاطفة أن التنظيم الفاعل للمشاعر يعتمد على المعلومات الدقيقة التي يوفرها الوعي العاطفي كالاهتمام بمشاعر الفرد وفهمها. بالإضافة إلى ذلك ، قد تُعزى الارتباطات القوية بين جوانب الوعي العاطفي وأشكال مختلفة من علم النفس جزئياً إلى الارتباطات بتنظيم المشاعر. لم يتم التحقيق في هذه الفرضيات المنطقية المقنعة إلى حد كبير ، بما في ذلك الجوانب التي تؤلف الوعي العاطفي وكيفية ارتباطها باستراتيجيات تنظيم المشاعر وعلم النفس (Boden, 2010:3) فقد افترض منظرو العاطفة أن الوعي العاطفي جزء لا يتجزأ من تنظيم المشاعر والرفاهية فالوعي العاطفي هو بناء متعدد الأبعاد تشمل الفروق الفردية حول المعرفة الأساسية (أي المعتقدات) اي التجارب العاطفية للفرد (Gross, 2014:6) اذ غالباً ما يُنظر إلى الوعي العاطفي على مدى اهتمام الشخص بتجاربه العاطفية الخاصة ، والاهتمام المسمى بالعاطفة ، ومدى فهم المرء أو خبراته العاطفية ، المسمى بالوضوح العاطفي.(Boden & Berenbaum, 2011:11) ومع ذلك ، لم يتم أي بحث بفحص جوانب الوعي العاطفي هذه بشكل شامل ، مما يجعل من غير الواضح مدى تميز هذه الجوانب وما إذا كانت تتنبأ بشكل مختلف ببنيات أخرى اذ دعمت مجموعة محدودة من الأبحاث النظريات التي تطرح روابط قوية بين الوعي العاطفي وتنظيم المشاعر ، والتي نصورها على أنها استخدام استراتيجيات محددة لغرض زيادة الاستجابات العاطفية أو الحفاظ عليها أو تقليلها(Gross & John, 2003:4) ان امتلاك القدرة على مواجهة الذات والاعتراف لها بحقيقة المشاعر التي تعربها لهو وعي، وادارك وفهم مشاعر الاخرين والتفاعل معهم يحسن جودة حياتنا .. واهم ما يؤهلنا لتقبل ذاتنا وتقبل الاخرين هو وعينا العاطفي علينا ملاحظة سلوكنا الفردي ومراقبة المؤثرات وردأت الفعل واسباب حدوث الانفعالات

المتكررة وتحمل مسؤولية افعالنا لتحقيق الوعي العاطفي والذي يتمركز حول الفهم التفصيلي لذاتنا وإدارة رغباتنا وتجاوز انفعالاتنا. (يوسف ، 2021:83)

**البعد الثاني .مواجهه الواقع :** هو انفصال مباشر عن "المفاهيم والنظريات القديمة والحصول على أفضل فهم العالم الذي نعيش فيه.(James,2006:3) التي يكون عامل الجذب الرئيسي فيها هو الكشف عن المشاعر الحقيقية. والتي تأمل في المساهمة في فهم حقيقة الإفصاح عن الذات من خلال تحليل رسمي للأمان والواقع الموجه نحو نمط الحياة والمغامرة وذلك من خلال مجموعة متنوعة من المحادثات والمواقف داخل مكان واحد او اماكن متعددة تتجمع لتخلق خبرة لدى الفرد في مواجهة الواقع واختيار التصرف الصحيح في جميع المواقف وخاصة التي تحصل فجأة (Aslama,2006:29) وقد تكون الاستراتيجيات العلاجية هي من اهم الطرق لمواجهة الواقع وخاصة عند حدوث المشكلات او الظروف الطارئة وتتكون من خلال الخبرات والمعلومات المتراكمة نتيجة القراءة والاطلاع او من المواقف المكررة لذلك تحصل معالجة سريعة للمشاكل في نفس الوقت احيانا (Grindstaff,1997:33)

كما ويوفر مجموعة غير تقليدية من الطرق لبناء الذات من خلال الصبر والتأني وكذلك ردود الافعال , من المؤكد أن جزءًا أساسيًا من استراتيجيات العثور على الذات الأصلية هو الاعتراف بمشاعر الفرد العميقة للآخرين. كذلك يمتلك القوه في الاعتراف في الخطأ وان لا يكون انانيا وان يسيطر على مشاعره وقت الضغط والغضب يجب أن تستخدم استراتيجيات تشجع الناس على التعبير عن عواطفهم ومشكلاتهم وإدارتها ، لأنها تعتمد على الاعتقاد بأن المشاعر والصراعات "الحقيقية" ستنشأ داخل مكان العمل وكذلك المنافسة لذلك عند الخسارة عليه تقبل الهزيمة وعدم حمل الضغينة والكراهية وكذلك الخذلان من زملاء العمل هذه هي اللحظات التي تظهر فيها عروض المشاعر الأصلية المزعومة ، والتي تؤكدھا الدموع أو غيرها من العلامات الجسدية للمشاعر الحقيقية وعندما تصبح الاعترافات العاطفية سلعة ، تعمل على الترفيه وجذب التقييمات. فإن الثقافة المعاصرة أيضًا حذرة من المشاعر الخارجة عن السيطرة ، وخاصة المشاعر السلبية (Furedi,2004:21)

**البعد الثالث: استراتيجيات تنظيم المشاعر:** عادة ما تتضمن استراتيجيات تنظيم المشاعر على تغيير الافكار أو السلوكيات عن طريق تغيير المشاعر. عندما تكون هناك استراتيجيات تنظيم المشاعر ، يمكن الشعور بتحسن بسهولة أكبر بعد أي تجربة مرهقة ، تعد الانفعالات احد مكونات الشخصية ، وترتبط بحياتنا ارتباطا وثيقا من خلال ما نواجه من احداث و مواقف يومية مختلفة تتنوع على اثرها انفعالاتنا ومشاعرنا وتتباين فشده الغضب التي نتناوبا ، وشعور الفرح الذي نبالغ فيه والحزن الذي يسيطر علينا كل هذا يحتاج منا لضبط وتنظيم . ويستخدم لتنظيم الانفعال مجموعة واسعة من الاستراتيجيات والتي تعد حجر الاساس او الزاوية لمفهوم تنظيم المشاعر (سلوم،2015،15)

وتعرف استراتيجيات تنظيم المشاعر على انها الطرق المعرفية الواعية التي يستخدمها الفرد بهدف معالجة وضبط الاستثارة والمعلومات الانفعالية (Garnefski,Kraaij,2007:21). وتتمثل في مجموعة من الاستراتيجيات الاتية:

( لوم النفس ، لوم الآخرين ، التقبل ، إعادة التركيز على التخطيط ، إعادة التركيز الإيجابي ، الاجترار ، إعادة التقييم الإيجابي، وضع الامور في منظورها الصحيح ، التصور الكارثي) اذ يمكن للفرد اختيار احدى هذه الاستراتيجيات بموقف معين واستخدامها للحد من الانفعالات الناتجة عنه من عدم تنظيمه لمشاعره. حيث هناك ايضا مجموعة اخرى من الاستراتيجيات تنظيم المشاعر تتمثل باستراتيجيات اعادة التقييم واعادة التركيز الايجابي ذات اثر جيد على حل المشكلات لما تتميز به هاتان الاستراتيجيان من قدرة على اثاره المشاعر الايجابية الامر الذي يجعل منها وسيلة فعالة لتنظيم المشاعر(سلوم ،2015:٦٧) وذلك لأسباب منها تنظيم المشاعر السلبية الغير مرغوب فيها مثل القلق فالانفعالات الايجابية لا ترتبط بالانفعالات السلبية مثل المشاكل الفسيولوجية والسلوكية وهي عامل وقائي في المواقف المجهدة والاحداث الضاغطة وذلك لارتباطها الايجابي بالصحة النفسية (Troy,2012:7)

**البعد الرابع: الفهم العاطفي:** تعد القدرة على فهم واستنتاج مشاعر الآخرين مهارة مهمة في الذخيرة الاجتماعية للأفراد. اذ يعد فهم المشاعر أمراً مهماً لأن الافراد يعتمدون كثيراً على هذا الفهم لتوجيه سلوكهم في التفاعلات الاجتماعية ولأنه يسمح للأفراد بمناقشة مشاعرهم ومشاعر الآخرين (Olson،1988:14). بالإضافة إلى ذلك ، غالباً ما يُفترض أن القدرة على فهم وتمييز

المشاعر لدى الآخرين ضرورة لتجربة التعاطف ولتحقيق الكفاءة العاطفية علاوة على ذلك ، اقترح الباحثون أن فهم المشاعر قد يتوسط أنواعًا معينة من السلوك الاجتماعي الإيجابي ، وكذلك الشعور بالذنب والتعبير عن المشاعر (Denham,1986:10) . لذلك ، ليس من المستغرب أن تكون المستويات العالية من المنظور العاطفي عند الأشخاص مرتبطة بعلاقات الأقران الإيجابية والكفاءة الاجتماعية فالأفراد من الصغر يبنون `` نماذج عمل داخلية `` من التفاعلات التي يختبرونها. وان نماذج العمل الداخلية هذه هي تمثيلات ديناميكية للذات او مرشحات معرفية عاطفية تؤثر على الطريقة التي يستجيب بها الفرد في العمل لمؤوسيه والآخرين والطريقة التي ينظرون بها إلى أنفسهم . وبالتالي ، إذا قام المدير بحماية الموظف وكذلك احترام كيان الفرد ، ، فسيقوم هذا الفرد ببناء نموذج عمل داخلي لنفسه باعتباره جديرًا ومحبوبًا ومعتمدًا على الذات وسيستجيب للشركاء بالدفء والمودة .كل هذه البدايات تؤثر على فهم وإدراك الافراد في المستقبل لان الفهم يعتمد على النشأة الاجتماعية بالدرجة الاساس (Thompson, 1997:87)

و يعد الانتباه إلى العواطف وفهمها عمليات مكملة ، حيث يتعرف الأفراد على مشاعرهم ويفترض أن يكتسبونها على الأقل جزئيًا من خلال الاهتمام بها. ومع ذلك فقد أظهرت الأبحاث السابقة تباينًا كبيرًا في درجة الارتباط بين الانتباه إلى العواطف وفهمها ( Palmieri et al,2009:9)أحد العوامل التي قد تفسر هذا الاختلاف هو الدرجة التي يهتم بها الناس طوعًا (غير إرادي) للعواطف. ووضح (Huang) أن الفرد الذي يهتم بالعواطف بشكل لا إرادي قد يتوصل إلى استنتاجات سريعة وغير دقيقة حول مصدر ونوع المشاعر (أي يؤدي إلى انخفاض المصدر و / أو نوع الوضوح). بدلاً من ذلك ، قد يستلزم الاهتمام الطوعي بالعواطف توسيعًا أكبر للجهود المبذولة لفهم المشاعر ، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من الفهم. في الواقع ، وجد (Huang & colleagues,2013:33) أن وضوح النوع كان مرتبطًا بشكل ضعيف ولكن إيجابيًا بالانتباه الطوعي ومرتبًا عكسيًا بالانتباه اللاإرادي. أن العواطف تسهل التكيف مع التحديات البيئية ، وبالتالي الرفاهية والبقاء. توجه العواطف الانتباه من المحفزات الأقل إلى الأكثر أهمية التي لها آثار على الرفاهية والبقاء ، مع إعطاء الأولوية لمعالجة هذه المحفزات.

اذ يهتم الناس بالعواطف بدرجات أكبر أو أقل ، ويطورون مجموعة من المعرفة الوصفية المقابلة (أي المعتقدات). (Boden، 2010:15) .

**البعد الخامس: الاستجابة العاطفية :** عند وضع نظرية لتصنيف الاستجابة العاطفية ، نقوم أولاً بعمل حالة للمشاعر المحددة التي ربما تكون أساس الفئات. على الرغم من أنه من الناحية النظرية ، يمكن لأي نوع من الاستجابة العاطفية أن يؤسس فئة ، إلا أن مجموعة غير مقيدة تماماً من فئات الاستجابة العاطفية لن تكون فعالة من الناحية العملية. بقوة البيانات الموجودة ، والتطبيق المنطقي لتلك البيانات على النظريات المتنافسة ، أن هناك بعض القيود المعقولة التي تجعل المشاعر الأشياء والأحداث متكافئة. ثم نبلغ عن سلسلتين من التجارب. توضح السلسلة الأولى أنه خلال الحالات العاطفية يزيد الأفراد بشكل كبير من استخدامهم لتصنيف الاستجابة العاطفية ؛ وهذا يعني أن الحالات العاطفية تجعل التجمعات القائمة على الاستجابة العاطفية أكثر عرضة للتشكل. وتختبر السلسلة الثانية من التجارب المقترحة لتصنيف الاستجابة الانفعالية. على وجه الخصوص ، تشير التجارب إلى أنه خلال الحالات العاطفية ، ينتقل الأفراد بشكل انتقائي إلى معلومات الاستجابة العاطفية ويجمعون في مجموعات تلك المحفزات المرتبطة بالاستجابة العاطفية نفسها ، ننظر في وظائف تصنيف الاستجابة العاطفية والتكهن حول طبيعة الاستقرار الذي يدعمه هذا التصنيف تتوافق القدرة على تنظيم مشاعر الفرد مع جانب مهم من الكفاءة الاجتماعية والعاطفية وتوفر أساساً مهماً للأداء بين الأفراد وداخلهم (Barlow et al.,2011:23). أظهرت الدراسات الحديثة في علم النفس الإكلينيكي أن الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عاطفية كثيراً ما يستخدمون استراتيجيات تنظيم العاطفة غير القادرة على التكيف ، وقد أظهرت هذه الدراسات أيضاً وجود علاقة مهمة بين الاكتئاب والتوتر واستراتيجيات المواجهة (Botella et al.,2011:28) . أظهرت الأبحاث في مجال علم الأعصاب العاطفي أيضاً أهمية عمليات تنظيم المشاعر في نمو الدماغ. حددت العديد من الدراسات في ان هياكل الدماغ التي تكمن وراء الاستجابة العاطفية التي تشكل شبكة معقدة مسؤولة عن معالجة الاستجابات للأحداث العاطفية ، والتي تتضج طوال فترة الطفولة والمراهقة ، دوراً مهماً أثناء عمليات تنظيم المشاعر وتدعم مناطق الدماغ التي تشارك في معالجة المحفزات والعمليات المعرفية (مثل الانتباه) ، وتثبيط الاستجابة للمنبهات العاطفية ، والمخاطرة ، أظهرت



الدراسات أهمية الاستجابة العاطفية في تنظيم المشاعر والقدرة على تنظيم عواطف الفرد مع جانب مهم من الكفاءة الاجتماعية والعاطفية وتوفر أساساً مهماً لأداء الافراد (2007:60)، (Suveg et al.).

تفترض النظريات أن الاستجابات العاطفية متجذرة في بعض السياقات المعرفية للفرد . لا يشعر الناس بردود فعل عاطفية بشكل عشوائي ، بل نتاج تقييماتهم المعرفية لحدث أو ظاهرة معينة على سبيل المثال ، عندما يقوم الناس بتقييم موقف ما ، وإنهم يشعرون بالعواطف وفقاً للمعلومات والمعتقدات التي يمكنهم الوصول إليها في ذلك الوقت ، وكذلك مشاعرهم حول ما إذا كان الموقف ينتهك قيمهم أو يؤثر على سعيهم لتحقيق هدف ما. هذا يعني أن شخصين لهما معلومات مختلفة أو بقيم أو أهداف مختلفة قد يواجهان نفس الظاهرة ويبلغان عن مشاعر مختلفة تماماً. على سبيل المثال ، اقترح (Oatley, 1992,211) أن الغضب ينشأ عندما يدرك شخص ما أن شخصاً آخر قد انتهك التزاماً أو انتهك قاعدة تعمل على تنظيم السلوك الاجتماعي. بقدر ما يشترك الناس في هدف الحفاظ على الأعراف الاجتماعية - القواعد غير الرسمية أو غير المكتوبة التي تعمل على تنظيم السلوك الاجتماعي - كما اقترح (Axelrod 1986:11) ، ان الاستجابة العاطفية ليست استجابة تلقائية لشيء أو موقف. إنها استجابة تلقائية (في أعماق دماغنا) للأفكار التي ربطناها بالموقف أو الشيء. (Griffin,1999:31)

**البعد السادس: المشاركة في السلوك الموجه نحو الهدف :** وهي حالة ناتجة عن إرضاء وتلبية ما نطلبه ونرغب فيه و ترتبط تجربة الإشباع بحالة العجز الأصلية عند الفرد . إذ لا يستطيع الفرد أن يطلق الفعل النوعي القادر على إزالة التوتر الناتج عن فيض إلا ثارات الداخلية بل يحتاج هذا الفعل إلى مساعدة شخص خارجي) كالإمداد بالطعام مثلاً) وعندها يتمكن الفرد من إزالة التوتر) ويعرف السلوك الموجه نحو الهدف بأنه عوامل تحرك العضوية وتدفعها للقيام بالسلوك بسهولة، وذلك تحت تأثير المثيرات سواء كانت داخلية أو خارجية ،حتى يتحقق الهدف أو يتوقف عن النشاط الدوافع تحرك السلوك وتوجهه نحو هدف ما وتحدد شدته ،حتى انها يمكن أن توقفه ،ويشير أيضا إلى شيء مهم وهو أن الدوافع مثيرات داخلية وأخرى خارجية تسمى بالحوافز .(نورالدين،1995:7)

إن حاجة الأفراد للأمن مثلا قد توقف له عدة سلوكيات عندما يعرف أنها تعرضه للخطر كالإقلاع عن التدخين مثلا وهناك الكثير من الخصائص لسلوك الموجة نحو الهدف وهي ان وراء كل سلوك اجتماعي دافع . فأن أي سلوك يوجه نحو هدف معين فإنه يكمن بداخل الفرد بالإضافة الى الحافز لتحقيق الغاية وبيان تأثير الدافع على السلوك بما يأتي :

(لوكية،2006:43)

١. السلوك الموجه نحو الهدف الواحد يؤدي إلى اشكال من السلوك تختلف باختلاف الأفراد
  ٢. السلوك الموجه نحو الهدف الواحد يؤدي إلى اشكال من السلوك لدى الفرد نفسه تبعا لوجهة نظره واختلاف ظروفه .
  ٣. السلوك الموجه ينتج عن دوافع مختلفة .
  ٤. ان التعبير عن السلوكيات الموجهة نحو الهدف تختلف من ثقافة إلى أخرى نادرا ما يصدر السلوك الإنساني عن دافع واحد .
  ٥. السلوك الموجه نحو الهدف يهدف إلى تحقيق أهداف الفرد والجماعة .
- ثم ظهرت أفكار جون لوك 1764-1632 مؤسس المدرسة الترابطية الذي بين أن - للإنسان سلوك يرغب فيه وفي معرفة نتائجه ويحاول الوصول إلى أقصى لذة بالاعتماد على تجاربه ومعارفه . وبعده ظهر التيار العقلاني الذي نادى به كونت أوكست الذي يفترض أن الفكر يحتوي على مفاهيم تمكن الإنسان من تفسير التجارب الحسية وتمكنه من إحساس وإدراك العالم ،وهي تلعب دورا في سلوكياته (بن غنام ،2007:37)

وكما أن لكل إنسان أهدافه الخاصة في الحياة و التي يسعى لتحقيقها، وقد ويتطلب تحقيق هذه الأهداف من الفرد المبادرة والاستمرار في السعي ، وقد يختلف الأفراد فيما بينهم في انتهاج طرق وسلوكيات من شأنها تحقيق أو إنجاز هذه الأهداف وزمنها، فمنهم من يبادر بشكل فوري لإنجاز أهدافه وأداء مهامه، ومنهم من قد يتباطأ، ويؤجل أو يرجئ إنجاز هذه الأهداف، ومنهم من يشارك في الوقت المناسب ومنهم من يعزف عن المشاركة في الوقت المناسب وهو ما يطلق عليه السلوكيات الأكاديمية المرتبطة بالوقت؛ ولا يوجد أدنى شك في أن التأجيل الاستراتيجي أو المبرمج للواجبات والمهام قد يكون أمرا معقولا بل ومرغوبا فيه أحيانا إذا كان بهدف تحقيق ميزة أو تلافي خطأ،(Elliot ,2011:18).

## المبحث الثاني

### اتجاهات الموظفين

#### توطئة:

كانت الاتجاهات ومازالت محور الكثير من الدراسات في السنوات السابقة في علم النفس الاجتماعي بصفة عامة وارتباطه بالجانب السلوكي الإداري من جهة خاصة ، والواقع أن الاتجاه له أهمية تطبيقية تماثل تماما أهميته العلمية. الاتجاه يلخص موقف الفرد من موضوع ما إذ يمكن استنتاج ما يفكر فيه كما يمكن توقع سلوك معين من فرد في كل مرة يظهر فيه هذا الموضوع والاتجاه يتكون عند الفرد نتيجة لخبراته الماضية ولعمليات تفاعل واحتكاك مر بها مع موضوع والاتجاه وهو إذن خلاصة الماضي وهو في نفس الوقت ينبئ للمستقبل عندما يتم الحديث عن أي موضوع من الموضوعات التي يهتم بها علم النفس، نجد ان النظريات تتعدد فيها وجهات النظر وتختلف ، فليس هناك نظرية واحدة وشاملة في علم النفس تعالج ظواهر أو موضوعات هذا العلم وتفسيرها وأن تعدد النظريات واختلاف وجهات النظر في تفسير السلوك الإنساني ونمو الشخصية يعني إن مجال البحث واسع ومتعدد الاتجاهات ، وأن الاختلاف يرجع بالتالي إلى تعقيد الإنسان ذاته وصعوبة الإحاطة بكل ما يتعلق به من مظاهر الشخصية والسلوك.

#### أولاً: مفهوم اتجاهات الموظفين :

للاتجاهات أهمية كبيرة في مجال علم الإدارة وهذا ما اكده الكثير من علماء الإدارة وعلماء النفس . إذ يرجع مفهوم ((Attitude)) بالأصل إلى الكلمة اللاتينية Apt us وتعني الموائمة و كلمة (Aptitude) تشير إلى الاستعداد العقلي لفعل أو لعمل ما . وقد حظي موضوع "الاتجاهات" باهتمام العديد من الباحثين في مجالات التربية وعلم النفس في القرن الماضي، إذ كان الفيلسوف الإنجليزي (Spencer) عام (1862) أول من استخدم المصطلح (المعايطة ، 34:2007) وبين في كتابه (المبادئ الأولى) إذ قال "أن وصولنا إلى أحكام صحيحة في مسائل مثيرة يعتمد إلى حد كبير على اتجاهنا الذهني ونحن نصغي إلى هذا الجدل أو نشارك

فيه" ( طاقة ، 1989: 13 ) وتنشأ الاتجاهات عند الفرد من خلال التنشئة الأسرية، وتفاعل الفرد مع الآخرين بشكل مباشر، سواء أكان في المدرسة أم في المجتمع، وعن طريق اتصاله بوسائل الثقافة المختلفة من حوله وذلك كله سوف يؤثر على سلوكه واتجاهاته عند التقدم بالعمر وخاصة في مكان العمل (Findler,2007:2)

تمثل الاتجاهات مجموعة من المشاعر والعواطف أو المعتقدات الخاصة بالفرد ناحية بعض الأشياء أو الأفراد أو المواقف الأخرى، إذ تعبر عن حالة عقلية تسهل على الفرد الشعور أو التصرف نحو شخص آخر أو شيء ما أو فكرة ما بشكل محبب. وعلى هذا النحو اهتمت منظمات الأعمال الحديثة بدراسة الاتجاهات التي تخص الموظفين لديها لأن ذلك له آثار كبيرة على سلوكياتهم وبالتالي تحقيق أهداف هذه المنظمات، فإذا كان اتجاه موظف ما ناحية رئيسية في العمل اتجاها سلبيا فقد يؤثر هذا على العمل ونتائجه بشكل سلبي والعكس صحيح، بل قد تنعكس النظرة السلبية للموظفين على المنظمة ككل كما الإشارة إلى أن الاتجاه يساعد على تعديل العلاقة بين التصور والواقع، كما يقول توماس ( Thomas ,1983: 34) لطالما ادت اتجاهات الموظفين (الموقف) والمعتقدات والنوايا دورًا في أدبيات علم النفس الاجتماعي كمتنبئين للسلوك. وقد عرّف الموقف بأنه "مؤشر لدرجة أن الشخص يحب أو يكره شيئاً ما" وهو ايضا يتحدد بالمعتقدات البارزة حول الشيء". (Ajzen & Fishbein,1980: 3).

وقد قسم الباحثون الاتجاهات الى أربع فئات: الإدراك ، والتأثير ، والسلوك ، والسيطرة المتصورة ومع ذلك فإن الأبحاث الأخرى لم تدعم تجريبياً هذه الأبعاد الأربعة للاتجاهات. أي أن أبعاد الموقف قد تختلف كدالة للطريقة المباشرة أو غير المباشرة لعرض كائن الموقف والطبيعة اللفظية أو غير اللفظية لمقاييس الاستجابة. نظرًا لأن التحكم المعرفي والعاطفي والسلوكي والمُدرك غالبًا لا يمكن تمييزه كأربع فئات ، فقد يحدث تكوين الاتجاهات من خلال مجموعة متنوعة من العمليات. مكونه من عدة ادوات وبنيات المواقف ، بالإضافة إلى النتائج التي تفيد بعدم وجوب وجود جميع الأبعاد الأربعة للاتجاهات العامة لتشكيل المواقف.

(Eagly,2022:18) ومن ثم تغيرت الافكار والتصورات حول موضوع الاتجاه وابعاده وضح الباحثون أن اتجاهات الموظفين كانت محددات مهمة في تشكيل الاختيارات ، وأحيانًا أظهرت اسهامات أكبر من المتغيرات الديموغرافية يمكن أن يؤدي دمج الاتجاهات في نماذج السلوك إلى فهم أعمق لعملية صنع القرار وتعزيز القدرة التنبؤية للنماذج. أقرت الأدبيات الحديثة في

تحليل سلوك الفرد داخل مكان العمل بأهمية الاتجاهات وأدرجت عوامل الاتجاه في نماذج سلوك الفرد (9: Kuppam at al.,1999) وتتفاوت اتجاهات الافراد حسب النوع الاجتماعي والعمر والعرق والتعليم والدخل ونوع العمل. (Lavieri & Bhat,2018:20) تشير الاتجاهات إلى معتقدات أو مواقف تقييمية تجاه كائن معين ، والتي يمكن أن تكون أي شيء من أشخاص آخرين إلى أشياء غير حية. (Allport ، 1935 :12). يختلف الاتجاه عندما يكون الهدف هو قياس الفروق الفردية للتنبؤ بالسلوك أو تفسيره. (Machery,2022:6)

على الرغم من الدراسات الكثيرة وما لموضوع الاتجاهات من اهمية كثيرة الا انه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول مفهوم وفيما يأتي توضيح لبعض تعاريف الاتجاهات .

### جدول ( ٦ ) بعض التعاريف لمتغير اتجاهات الموظفين

| ت | اسم الباحث والسنة              | التعريف  |
|---|--------------------------------|--|
| ١ | (Thurstone,1931:261)           | مجموع ميول الرجل ومشاعره ، والتحيز ، والمفاهيم المسبقة ، والأفكار ، والمخاوف ، والتهديدات ، و قناعات حول أي موضوع محدد. في عمل لاحق  |
| ٢ | Allport,1935:36                | هو حالة استعداد ذهنية وعصبية ، منظمة من خلال التجربة تمارس تأثيراً توجيهياً أو ديناميكياً على استجابة الفرد لجميع الأشياء والمواقف التي ترتبط بها                                |
| ٣ | (Triandis,1971:2)              | الموقف هو فكرة مشحونة بالعاطفة التي تهيئ فئة من الأفعال لفئة معينة من المواقف الاجتماعية   |
| ٤ | (Weber ,1992:118)              | رد فعل تقويمي لما يحبه المرء او يكرهه سواء كان شخصاً او حادثاً او أي جانب آخر في البيئة .  |
| ٥ | (الغرباوي،2005:9)              | إحدى حالات التهيؤ والتأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة، وما يكاد يثبتته الاتجاه حتى يمضي مؤثراً وموجها لاستجابات الفرد للأشياء والمواقف المختلفة فهو بذلك سلوك ديناميكي عام. |
| ٦ | (Hogg & Vaughan, )<br>2005:150 | تنظيم دائم نسبياً للمعتقدات والمشاعر والميول السلوكية تجاه الأشياء ذات الأهمية الاجتماعية أو المجموعات أو الأحداث أو الرموز"   |
| ٧ | (محمد العيد،2007: 15)          | حالة استعدادات دائمة للتنظيم العقلي يجعله الشخص يميل للتفاعل بطريقة خاصة لأي شيء أو موقف مرتبط به  |

|  |                           |    |
|--|---------------------------|----|
| مجموعة من الأحكام المتعلقة بالأشياء، أو الأشخاص، أو الأحداث  | (Robbins&Judge, 2009:109) | ٨  |
| نزعة عامة مكتسبة، ثابتة نسبيا مشحونة تؤثر في الدوافع وتوجه السلوك ويشمل على جوانب عقلية ومعرفية وادراكية وسلوكية.                                    | (صالح، 2013: 22)          | ٩  |
| استعداد نفسي قابل للاستجابة الموجبة او السالبة نحو اشخاص او موضوعات او مواقف او رموز في البيئة التي تستثير الاستجابة                                 | (الشمري، 2018:6)          | ١٠ |
| هو حالة استعداد ذهنية وعصبية ، منظمة من خلال التجربة ، تمارس تأثيراً توجيهياً أو ديناميكياً على استجابة الفرد لجميع الأشياء والمواقف التي ترتبط بها. | (Machery,E,2022:2)        | ١١ |

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على ادبيات الدراسة

من خلال ذلك عرف الباحث اتجاهات الموظفين : انه استعداد ،او سلوك، او حالة ،او استجابة ،او ميل عصبي وعقلي نحو المواقف او الموضوعات وكذلك الاشخاص التي يكتسبها الفرد بالخبرة والممارسة وذلك لما يعكسه من تقييم سلبي او ايجابي للأشياء او الاشخاص موضوع الاتجاه .

#### ثانيا :اهمية اتجاهات الموظفين :

يحتل موضوع الاتجاهات أهمية خاصة في مجال علم النفس الاجتماعي نظرا لأن الاتجاهات تعتبر من أهم نواتج عملية التنشئة الاجتماعية كما تعتبر أيضا محددات موجبة وضابطة ، منظمة للسلوك الاجتماعي ويزداد موضوع الاتجاهات أهمية في الدول النامية التي تحاول جاهدة أن تعوض ما فاتها ، والتي يحتمل أن تزداد فرص تعرضها للتغيرات التي تصاحب عمليات التغيير الحضاري والفكري ، وبصفة خاصة القيم والاتجاهات (مايفانز ، 1993 :216) ان الارتباط بين اتجاهات الموظفين المتنوعة في المنظمات المختلفة وبين درجات تحقيق الرضا الوظيفي يعد ارتباط كبير جدا فكلما كان لدى الموظف اتجاه معين حيال رؤسائهم فإنه يتسم بالاحترام والشعور بتقديره لهم . وكذلك باحترام قدراتهم وانجازاتهم وكلما كان ذلك دافعا اساسيا لتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين .لذا فإن المديرين الناجحين في المؤسسات المتنوعة قد اصبحوا يولون اهتماما بشكل خاص لهذا الامر وذلك باعتباره ( عنصرا محفزا للموظفين ،وله اثرا فعال على انتاجية العمل وتطوره وكذلك يسهم في التزام الموظفين

بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم لها وارتباطهم بعملهم ) كل هذا بدوره يساعد بتحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين. كما انه يوفر بيئة عمل مريحة ومناسبة تؤدي الى شعور الموظف بالاستقرار والرضا داخل مكان العمل وخارجة كما ان لها تأثير على الفرد العامل فان توجهاته الايجابية تؤدي الى تحقيق التميز والنجاح وعلى عكس ذلك اذا كانت سلبية (حجاج ، 2007 :820).

تتجلى دراسة الاتجاهات من خلال ما تقدمه للفرد من مساعدة على التكيف الاجتماعي وذلك عن طريق قبول الفرد للاتجاهات التي تعتقها الجماعة فيشاركها فيها، ومن ثم يشعر بالتجانس معهم. والاتجاهات عموما تضي على حياة الفرد اليومية معنى ودلالة ومغزى حين يتفق سلوكه مع اتجاهاته، ويشجع هذا السلوك بتلك الاتجاهات، إذ تعمل- الاتجاهات -على إشباع الكثير من الدوافع والحاجات النفسية والاجتماعية، ومن هذه الحاجات الحاجة إلى التقدير الاجتماعي، والقبول الاجتماعي، وحاجة الانتماء إلى جماعة معينة، والحاجة إلى المشاركة الوجدانية، وهنا يتقبل الفرد قيم الجماعة ومعاييرها. كما تعمل الاتجاهات على تسهيل استجابات الفرد في المواقف التي لديه اتجاهات خاصة نحوها، فلا يبحث عن سلوك جديد كل مرة يواجه فيها هذا الموقف وتفيد في الكثير من الميادين، ففي الميدان الصناعي تفيد معرفة اتجاهات العمال نحو عملهم ونظم الإدارة في تحقيق رضا العمال وتكيفهم، وفي زيادة مستوى الإنتاج، والتقليل من حوادث العمل، وكذلك تفيد في اختيار الجماعة التي تتماشى واتجاه الفرد). (عيسوي، 17،1974) فضلا عن ان الاتجاه يعبر عن خاصية مميزة لأنماط سلوكية يستدل عليها من خلال استجابات الافراد نحو موضوع الاتجاه . كما وتختلف قدره الافراد على تكوين أو تبني اتجاهاتهم داخل العمل، تسمح لهم بالتكيف والاندماج مع العاملين بالمؤسسة، كما تسمح لهم بتحقيق ذواتهم أمام الآخرين وفي التعبير عن مواقفهم من جراء الممارسات التنظيمية، مما يساعدهم على تشكيل هويتهم داخل مكان العمل . وتكتسي اتجاهات الموظفين الاجتماعية أهمية بالغة داخل المؤسسات على اختلافها وهذا راجع إلى تأثيرها المباشر في سلوك المنظمة بصفة عامة وفي سلوك العاملين بصفة خاصة . (عصفور، ٢٠١٧، ٣٠:)



كما يضيف (ماهر، ٢٠٠٢: ٢٢٨) نقاط اساسية تبرز أهمية الاتجاهات في العملي:

١. تؤثر الاتجاهات النفسية في سلوك الفرد داخل العمل ويتجلى ذلك في الغياب التأخر تر العمل الرضا الانتماء للوظيفة أو الولاء للمنظمة، كما يرى أيضا أن الشروع في تطوير المنظمات يحتاج إلى تطوير سلوكي أيضا يشمل مشاعر واتجاهات العاملين تجاه قضايا محددة، فالشركة التي ترغب في تعديل أو تغيير أنظمة ساعات العمل وعدد أيامه (من 60 أيام عمل إلى 50 أيام عمل)، حتما ستحتاج إلى تنمية اتجاهات التفضيل والارتياح إلى هذا التغيير، والا انعكس هذا التطوير سلبا على المنظمة والعاملين. بمعنى أن إقدام المنظمة على التخطيط للتطوير لا بد أن يكون ذو بعد استراتيجي يهدف إلى تطوير شامل مادي، معنوي وسلوكي؛ أي أن يشمل اتجاهات العاملين أيضا.

٢. الاتجاهات النفسية الايجابية هدف مطلوب تحقيقه، فأى منظمة مطالبة بتحسين مشاعر العاملين بها تجاه قضايا ومواضيع تنظيمية مختلفة، وتجاه كل ما يمس ويؤثر على العمل، فالعمل ذو قيمة كبيرة في حياة الافراد وعلى كل منظمة أن تسعى لتحسين جودة حياة الناس في العمل، ومنه فتحسين اتجاهات العاملين هو هدف في حد ذاته ما يلاحظ أن أحمد ماهر يتجاوز الطروحات التقليدية في شأن التطوير والتغيير القائمة على أساس مادي وتقني إلى الاهتمام بالتطوير المعنوي، والهادف إلى تنمية المشاعر والقيم والمواقف الايجابية للعاملين في العمل، وهناك من يضيف بعض التفاصيل المساعدة على تحديد أهمية الاتجاهات النفسية في المنظمة.

( Santrock,1997:37)

3. تساعد الاتجاهات في بناء شخصية الفرد العامل وفي تزويد زملائه بمعلومات عنه تسهم في رفع والأمر هنا لا يتوقف على فهم زملاء : مستوى التفاعل والتواصل معه بإيجابية واحترام العمل لبعضهم البعض فقط، وإنما يتعداه ليشمل رؤساء العمل والمديرين ، فالاتجاهاتهم دور في تحديد طرق التواصل والتفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين (Machery,E,2022:2).

### ثالثاً: خصائص اتجاهات الموظفين :

تتميز اتجاهات الموظفين بمجموعة من الخصائص المميزة إذ أنها ليست وراثية ولكنها تكتسب وتتعلم من خلال تفاعل الفرد مع المثيرات البيئية والمواقف الاجتماعية، والاتجاه حالة افتراضية يعبر عنها بسلوك ملاحظ مما يمكن من قياسه بأساليب مختلفة، ولها خصائص انفعالية، وتتفاوت في وضوحها منها ما هو واضح المعالم ومنها ما هو غامض، وتتشكل من بعدين أساسيين بعد معرفي وآخر انفعالي، وعلى الرغم من أن الاتجاهات تتصف بالثبات النسبي إلا أنها قابلة للتعديل والتغيير، فالاتجاهات التي تتكون عند الفرد في المراحل العمرية الأولى وذات الصبغة الدينية أكثر ثباتاً من الاتجاهات ذات الصبغة العاطفية الاضعف وتحرك الاتجاهات سلوك الفرد نحو الموضوعات من حوله، كما أنها تتأثر بخبرة الفرد وتؤثر فيه (القصابي، 2005: 19) حيث تتلخص هذه الخصائص لاتجاهات بما يأتي:

١. مكتسبة وليست وراثية و كذلك يتم تعلمها بعدة طرائق.
٢. الاتجاهات قابلة للقياس ويمكن تقويمها من خلال السلوك.
٣. تتكون وترتبط بمثيرات ومحفزات ومواقف اجتماعية و عاده يشترك عدد من الأفراد أو الجماعات فيها.
٤. يمكن إخفائها.
٥. يصعب التعبير عنها بوصفها اراء وافكار وردود الفعل العاطفية للشخص.
٦. تخص الفرد ذاته
٧. قد تكون محدودة أو عامة فردية باتجاه مثيرات معينة قد تكون ايجابية أو سلبية.
٨. توضح وجود علاقة بين الفرد نفسه وموضوع الاتجاه.
٩. لها صفة الثبات والاستمرار ولا يمكن تعديلها أو تغييرها تحت ظروف معينة لذلك تحتاج الى وقت طويل لتغييرها .
١٠. تتفاوت في وضوحها بعضها واضح المعالم ومنها ما هو غامض.
١١. تتشكل من ثلاث رئيسيين هما (بعد معرفي وآخر وجداني وسلوكي (ملحم، ٢٠٠٥ : ٣١٩)

#### رابعا: مميزات اتجاهات الموظفين

تمتاز الإتجاهات بأنها ذو طابع ميل نفسي داخلي حيث تمثل نقطة التقاء بين ما هو نفسي وما اجتماعي فطالما بقي الاتجاه على المستوى الداخلي غير منشط، فإنه يأخذ منحني يسمى بالتصور الاجتماعي الذي يتمثل في المسايرة والاتفاق للقيم والمؤسسات الاجتماعية على مستوى فكري وتخيلي ، وفي حالة ظهور الاتجاه على المستوى الخارجي فإنه يصبح رأيا وبالتالي يكون هذا الأخير تعبيرا بحتا عن الاتجاه\_\_ (Wallport,1935:4)

تمتاز اتجاهات الموظفين بميزات ذات خصائص فريدة كما يلي: (Sternberg ، 2001:8)

١. تمثل الاتجاهات تكوينات نفسية مكتسبة وليست فطرية، وهذه الاتجاهات نكتسبها من خلال الخبرات خاصة تلك الخبرة الناتجة عن التفاعل مع الأشياء أو الأشخاص أو الأفكار.
٢. تميل الاتجاهات إلى أن تكون ثابتة نسبيا، بمعنى أنها لا تتغير بسرعة وذلك لأنها تتكون مع الفرد منذ الطفولة .
٣. الاتجاهات عادة ما تكون تفهميه، بمعنى أنها أدوات نحكم من خلالها على الأشياء بطريقة إيجابية أو سلبية وبدرجات متفاوتة.
٤. الاتجاهات يمكن أن تؤثر على السلوك، فهي مثلا يمكن أن تدفع الفرد إلى ممارسة الكثير من الأنشطة مثل الإقبال على القيادة، العمل، بناء الصداقات، المشاركة في الفعاليات... وغيرها.

ولا تؤثر الاتجاهات على السلوك دائما، إذ تشير الدراسات إلى أنه كثيرا ما تشير الاتجاهات إلى شئ والسلوك إلى شئ آخر. ابرز مثال على ذلك الاتجاهات نحو التدخين، فأغلب المدخنين لديهم اتجاهات سلبية نحو التدخين إلا أنهم يدخنون. ومدى الاتفاق بين الاتجاهات والسلوك يعتمد على عدة عوامل منها: - ( Santrock،1997:37 )

١. عامل الموقف: ان في بعض المواقف يسلك الفرد سلوكا يتوافق مع اتجاهه وفي مواقف أخرى يسلك سلوكا لا يتوافق مع اتجاهاته.
- ٢- عامل الخبرة الشخصية: الاتجاه الذي نشأ نتيجة لخبرة ومواقف عاشها الفرد بنفسه يكون أكثر ميلا للاتساق مع السلوك، فأن الذي شاهد شخصا مصابا بسرطان الرئة بسبب التدخين ربما نجد اتجاهاته نحو التدخين إيجابية كانت أو سلبية تتفق مع سلوكه.

٣- عامل عمق التفكير: فالفرد الذي يفكر في اتجاهاته أكثر يكون لديه اتساق أكثر ما بين الاتجاه والسلوك وخاصة في مكان العمل حيث يكون الفرد أكثر سيطرة وأكثر حكمة وأكثر انضباط .

#### خامسا :تحديد وظائف الاتجاهات :

لابد للاتجاه أن يحقق هدف وظيفة محددة في حياة الإنسان النفسية والاجتماعية مما يعطي بعض الأفكار عن دوافع الاتجاهات وكيف تتكون أو تتغير، ويشير (كاتز -katz) أن أي اتجاه يجب أن يخدم وظيفة واحدة أو عدة وظائف مما يبرر وجود أسس دافعية مختلفة لتكوين الاتجاهات يمكن حصرها في الرغبة في المعرفة وفي التكيف، والرغبة في التعبير عن منظومة القيم لدى الفرد، ولحماية الذات والأسرة والمجتمع.(العنوم،2009:201).ان للاتجاهات وظائف اخرى وهي:

١. تتبلور الاتجاهات بحيث توضح العلاقة بين الفرد وعالمه الاجتماعي وكذلك تحدد استجابات الفرد للأشياء والاشخاص والموضوعات بطريقة تكاد تكون ثابتة (حبيب،2005:100).
٢. تعمل على تنظيم العمليات الانفعالية والدافعية والادراكية والمعرفية للأفراد في بعض النواحي التي تتواجد في هذا المجال والذي يعيش فيه الفرد .وكذلك تعمل على تفسير جميع الظواهر وتعطيها المعنى المناسب كل هذا يتوقف على اتجاه الفرد .(ابراهيم ، 2004:150).
٣. تحقق اهداف الفرد وتزوده بقدره على التكيف مع المواقف المتعددة وانشاء علاقات سوية وتكيفه مع المجتمع ذلك يساعد على اتساق السلوك في الوظائف بحيث يسلك اتجاها على نحو ثابت وكذلك تقوم الفرد على رؤيه دنياه بشكل بنيان منتظم (المعايظة، 2007: 163)
٤. تستخدم العلاج النفسي عن طريق تغيير الاتجاه نحو الاخرين ونحو الذات ونحو البيئة كما وتعمل على تحقيق الرضا الوظيفي وتؤهله على نحو بمتعة العمل الذي يقوم به (سلامة،2007:70) وكما تقوم الاتجاهات بوظائف متعددة في حياة الفرد، حيث تساعده على التكيف في مجتمعه بعاداته وأعرافه ونظمه وضمن مؤسساته، وتقدم له فرص التعبير عن ذاته وتحديد هويته في إطار العلاقات والتفاعلات الاجتماعية المتنوعة، كما أنها تساعد الفرد على اتخاذ القرارات في المواقف التي يتعرض لها، ومن ثم فهي تنظم سلوكه ومعرفته وانفعالاته ضمن مجتمعه، ومن أهم هذه الوظائف. (زحيلي،غسان، 1993 :42).

١. يحدد الاتجاه طريق السلوك ويفسره.
٢. ينظم الاتجاه العمليات الدافعية والإدراكية والمعرفية عن بعض النواحي الموجودة في المجال الذي يعيش فيه الفرد.
٣. تتعكس الاتجاهات في سلوك الفرد وفي أقواله وأفعاله وتفاعله مع الآخرين ضمن مجتمعه.
٤. تيسر له القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الاجتماعية والنفسية المتنوعة.
٥. توضح الاتجاهات العلاقة بين الفرد وبيئته الاجتماعية.
٦. يحدد الاتجاه سلوك الأفراد والجماعات بشكل شبه ثابت.
٧. يجعل الاتجاه الفرد يفكر ويناقش ويدرك موضوعات ومشكلات ومعتقدات مجتمعه.
٨. تعبر الاتجاهات المعلنة في أحيان معينة عن مساندة الفرد لما يسود مجتمعه من معايير ومعتقدات. وهذه الوظائف ليس مستقلاً بعضها عن بعضها الآخر، بل هي متداخلة متناغمة في غالب الأحيان.

#### سادساً: العوامل التي تؤثر على اتجاهات الموظفين ونموها:

- هناك عوامل كثيرة تؤثر في تكوين الاتجاهات ونموها تؤدي الى التأثير على سلوكيات الافراد وقد تبدأ تكون الاتجاهات ونموها منذ الصغر مما يؤدي الى تحديد اتجاهاته سواء كانت ايجابية او سلبية. ومن هذه العوامل : (الطالب ولويس، 2000:138)
١. تأثير الوالدين: من البديهي أن سلوك الفرد يتأثر بالجو العائلي وكذلك اتجاهاته إذ إن الاتجاهات للوالدين وسلوكهما لهما تأثير خاص على تكوين اتجاهات الطفل ونموها خاصة عند الأطفال الصغار فكلما تقدم الطفل بالعمر تناقص هذا التأثير.
  ٢. تأثير الأقران: يحل تأثير الأقران محل تأثير الوالدين أو بتعبير أدق يزيد تأثير الأقران وينقص تأثير الوالدين كلما تقدم الطفل في العمر وربما يبدأ ذلك عند سن الرابعة ويزداد كلما تقدم في سن.
  ٣. تأثير التعليم: يعد التعليم من المصادر المهمة التي تزود الفرد بالمعرفة والمعلومات التي تساعد في تكوين اتجاهاته ونموها.

٤. تأثير وسائل الإعلام: إن وسائل الإعلام بأنواعها المختلفة (المقروءة والمسموعة والمرئية) تساعد في تكوين الاتجاهات الجديدة وتعزيز وتقوية اتجاهات قديمة تكونت من مصادر أخرى.

٥. تأثير المعايير الاجتماعية: تعد المعايير الاجتماعية من أكثر المعايير تأثيرا في تكوين اتجاهات الفرد ونموها. فالطفل قد يكون اتجاها معينا دون اتصال مباشر بالموضوعات ويتم ذلك من خلال اتجاهات صادرة من شخصيات مهمة كالأب والمدرس أو رجل الدين أو رجل السياسة إذ تعد هذه الشخصيات قدوة يقتدي بها الفرد في تكوين الاتجاهات بنفس مسار اتجاه القدوة.

٦. تأثير الخبرات الشخصية: قد تتكون لدى الفرد اتجاهات معينة نحو هدف محدد وقد تنمو هذه الاتجاهات أو تتغير من جراء خبرات الفرد الشخصية. فالفرد قد يكون اتجاها معينا نحو ممارسة الرياضة من جراء خبراته الشخصية في هذا المجال، والاتجاهات التي تتكون من جراء الخبرات الشخصية تتكون في العادة اتجاهات ثابتة نسبيا إذ إنها تتطلب جهدا ووقتا طويلا لتتبلور خلالهما هذه الاتجاهات.

٧. تأثير ارتباط الفرد بموضوع الاتجاه: إن ارتباط الفرد بموضوع المشاركة في الأنشطة المختلفة ترضي فيه دوافع معينة وتخلق عنده مشاعر سارة سيكون لديه اتجاها ايجابيا موجها نحوها والعكس صحيح، إذا اقترنت بإحباط لبعض الدوافع وخلفت مشاعر مؤلمة.

وقد ذكر (الزيود، 1989: 111) عوامل أخرى مؤثرة تكوين الاتجاهات لدى الموظفين وهي :

١.العوامل الحضارية :ان الفرد يتأثر بالمؤثرات الحضارية التي يعيش فيها مثل (العمل ،المكان الذي يعيش فيه ، والمدرسة ) وهذه المؤثرات تختلف من شخص الى اخر لذا يظهر تأثيرها على الفرد بشكل متفاوت عن غيره سواء في عملة او حياته .

٢. الأسرة :ان الطفل عاده يكتسب الاتجاهات من خلال رؤيته لاتجاهات والديه وخاصة في اول حياته وبالتالي يكتسب اتجاهاته منهم عن طريق التعلم والتقليد.

٣.الفرد نفسه: اهم العوامل التي تساعد في تكوين اتجاهات الفرد وشخصيته التنشئة الاجتماعية فيكتسب بذلك الفرد الميل والاتجاهات وبذلك يتميز عن غيره من خلال ما اكتسبه من هذه الاتجاهات.

سابعا: نظريات المفسرة لتكوين اتجاهات الموظفين :

تعددت المحاولات للتوصل إلى نظرية مناسبة تفسر عملية تكوين الاتجاهات ولقد كان لنظرية(فرويد ) أبلغ الأثر في الكشف عن طبيعة الشخصية الإنسانية وعن جوانبها الخفية ، وتركيزها على مرحلة الطفولة ، لا سيما علاقة الوالدين بالأبناء في السنوات الأولى من العمر و أثرها فيما بعد ، وان الطفل هو ضحية أخطاء أبويه التي يدركها على شكل خبرات قاسية تؤثر تأثيرا كبيرا في نموه النفسي اللاحق مما يؤدي الى تأثيرات كبيرة في مراحل عمره المتقدمة مما قد يؤثر سلبا على علاقاته في المجتمع و الوظيفة مثل الانفعالات والعداونية تجاه الاشخاص الاخرين من هنا يظهر ان التنشئة لها اثرها الكبير على العاملين وعلى سلوكهم فمنها من يكون ايجابيا ويظهر على الفرد ومنها من يكون سلبي ( koupernik ,1978:487 ) فالخبرات الأليمة والصدمات التي يتعرض لها الطفل تعمل على تكوين حاجز يمنع دخول التعديلات إلى الفرد عند التقدم بالعمر غير السوية ، وهذا يعني أن التربية وأساليب التنشئة الخاطئة كالإهمال ، والاحتقار ، والسيطرة الشديدة ، تشكل في نفسية الفرد مجالا واسعا لنمو مختلف الاضطرابات النفسية (Ford & Urbonm,1963:500).

اذ وضع العلماء ان هناك الكثير من النظريات التي جاولت ان تفسر كيفية تكوين الاتجاهات وطريقة اكتسابها .وتغييرها وتعديلها ،وان تلك النظريات تتمحور في اهم النظريات الاتية نظرية (Freud) ونظرية ( Hall ) ونظرية ( Festinger ) ونظرية (Hoflank) وايضا (Dollard) و(Miller)، وان اغلب هذه النظريات تركز على اساس نفسي واحد الا وهو خفض توتر الحاجة لدى الافراد او الفرد ،حتى يتحقق له اتساق وانسجام ، وتناغم في شخصيته ،ومن ثم في سلوكه . فالسلوكيين امثال هول ، هايدر ، دولار و سكر ، بيرزون بشكل واضح دور عملية التدعيم والتعزيز (Reinforcement) . ويركزون عليهما في تغيير الاتجاهات ، واذا تم خفض الحاجة (قد تكون فسيولوجية) يتحقق الدعم او التدعيم سنتناول النظريات حسب التسلسل الاتي : (زقوت ، 2001 :21)

١. نظرية الاشتراط والتعزيز : (Condition and Reinforcement Theory): تعتمد نظرية الاشتراط والتعزيز على افتراض اساس هو ان الاتجاهات يتم تعلمها من قبل الانسان مثل العادات التي يكتسبها الفرد ويتعلمها ، فيكتسب الناس القيم والمشاعر التي ترتبط بهم ، من خلال اكتسابه



الحقائق والمعلومات . وبالتالي تتطور الاتجاهات تبعا لمنظور ثلاثي هو التعزيز والترابط والتقليد (عقل ، 1999 : 70). ومن اهم النظريات التي تناولت التعلم الاجرائي للاتجاهات هي نظرية الاتجاهات للعالم سكينر (Skinner) والتي اشارت عملية التعلم تشكل الاتجاهات من خلال تفاعل الاشخاص مع الاخرين (قطامي واخرون، 2000:432).

٢. نظرية التعلم: تسمى ايضا نظرية منحى التعلم لـ Carl Hovla" ومن فروضها ان الاتجاهات تتغير في حالة ربط الخصائص السلبية او الايجابية لموضوع ما ، وذلك من خلال عمليات التعلم والادلة التي تقدمها ، وتعلم استجابات عاطفية ما تعمل على تغيير الاتجاهات خلال عملية الارتباط الشرطي (Oskamp & Schultz, 2005, 234). كما ويرى أصحاب المدرسة السلوكية المتعلقة بنظرية الأشراف - الارتباطي (لبافلوف) في تعلم الاتجاهات وتكوينها، بأن الفرد أو الكائن يميل إلى تعميم المثير وربطه للمثير الطبيعي بمثيرات أخرى قريبة منه أو شبيه به، وعليه فإن الفرد يستجيب بنفس الطريقة للمثيرات الشبيه بالمثير الطبيعي أو لا أو المرتبطة به أو القريبة منه ، أما نظرية الأشراف الإجرائي لـ (Skinner) فتتنص على مبدأ أن سلوك الفرد أو استجابته التي يترتب عليها تعزيز يزيد احتمال تكرارها، ومن خلال وجهه النظر هذه فان الاتجاهات التي يجري تعزيز انماط السلوك المرتبطة بها تتكرر وتستمر، بينما الاتجاهات التي لا يترتب تعزيز على انماط السلوك المرتبطة بها، أو يترتب عليها نتائج غير ساره تميل إلى الاختفاء التدريجي و الأنطفاء (القصابي، 2005: 23)

٣. نظرية هايدر (Heider) : حيث تنص هذه النظرية ان تكون الاتجاهات ناتج من خلال نوعين من العلاقات بين الاشياء والفرد وهما :

١: العلاقة المجردة من المشاعر أو أي موقف وجداني أو انفعالي.

ب- العلاقة المقرونة بالعاطفة مثل علاقة الفرد نحو الأشخاص أو الاشياء المقرونة بالمشاعر الوجدانية والانفعالية مثل مشاعر الحب، والكره، والقبول، والرفض فإذا كان هناك شخصان (أ) و(ب) يرتبطان بعلاقة معًا، وترتبطهما علاقة عاطفية بشخص ثالث أو شئ آخر (س) فيعتقد هايدر أن الأفراد يميلون إلى نوع العلاقات المتوازنة وأن الاتجاهات تلعب دورًا في توازن العلاقات أو عدم اتزانها،(مرعي وبلقيس، 1984:33)

٤. نظرية الباعث: لجورج هومانز تشير نظرية الباعث إلى أن اتجاهات الأفراد تتكون من خلال تقديرهم أو موازنتهم بين كل من السلبيات والإيجابيات أو بين القبول أو الرفض للموضوعات المختلفة، ومن ثم اختيارهم للأفضل منها تبعاً لقوى التأييد أو المعارضة لهذا الموقف. فهم بذلك يحرصون على تبني المواقف التي يتوقعون منها الكسب أو الأمور التي تعكس عليهم آثاراً إيجابية، وتجنب المواقف أو الاتجاهات السلبية، فالأشخاص مستقلون في اكتساب وتكوين اتجاهاتهم ولا يتأثرون بالبيئة المحيطة بهم من وجهة نظر هذه النظرية. (القصابي، 2005: 24)
٥. النظرية المعرفية: توجه هذه النظرية اهتماماً خاصاً بالنتائج التي تحدث بعد اتخاذ الأفراد قرارات معينة؛ أي أنها تقوم باختزال حالة عدم الاستقرار أو التوتر الذي ينشأ من الاختلافات بين ما يراه الفرد وما يقوم بعمله، فعند قيام شخص بشراء سلعة ما كانت غالية الثمن، ووجد من يشجعه كونه اشترى هذه السلعة بعينها وأنها ذات جودة وبذلك اختار الشيء المناسب ليخفف عنه ما قد يحصل له من شعور بوجود تنافر بين فعل الشراء الذي قام به لتلك السلعة الغالية، وما هو مقتنع به أو مستقر عليه من وجهة نظره قبل قدومه على الشراء ليصل بعد ذلك إلى حالة من الاستقرار والاتزان والقناعة (القصابي، 2005: 26).
٦. نظرية التنافر المعرفي: ومفادها أن الفرد قد يتعرض لمثير معين في عدد من المواقف المتباينة ، فإذا اختلفت هذه المواقف بصورة جوهرية فإن الفرد قد يتعلم اتجاهات متعارضة ازاء نفس المثير الأمر الذي أطلق عليه التنافر المعرفي ، كما هو الحال في مواقف الصراع ، كأن يتحمس الموظف لإنجاز عمل ما او يترقب ترقية ويعمل بجهد اضافي ولكن عند عدم حصول ذلك سيصاب بخيبة امل (صالح، ٢٠١٣: ٥٣).

### ثامناً: أنواع الاتجاهات::

يكون الإنسان اتجاهاته نحو كل ما يحيط به من افراد ونظم اجتماعية، وعادات ، وقيم ، ومشكلات اجتماعية ، ومؤسسات والقيادات ، إلى غير ذلك من عناصر بيئته . ولكن هذه الاتجاهات تختلف من شخص لآخر لعدة عوامل نفسية واجتماعية، وبذلك فهي تصنف بالعودة إلى أسس محددة كالآتي:-

١. اتجاهات عامة واتجاهات خاصة: الاتجاهات العامة هي تلك التي تنصب على الصفات والقيم التي يحملها عدد من الناس كاتجاهاتهم نحو منظمة أو حزب سياسي معين ،أما

الاتجاهات الخاصة تلك التي تخص الفرد بذاته و ان الاتجاه العام أكثر شيوعا واستقرارا من الاتجاه الخاص (الفتي، 1984: 65).

٢. اتجاهات إيجابية واتجاهات سلبية: الاتجاه الإيجابي هو الذي يأخذ بالفرد نحو موضوع معين و يجعله منجذبا وعلى العكس فإن الاتجاه السلبي يأخذ بالفرد ويجعله يبتعد عنه (الزبيدي ، 2009 :74).

٣. اتجاهات ضعيفة واتجاهات قوية: يحكم على الاتجاهات انها ضعيفة او قوية حسب شدة تمسك الفرد بموضوع الاتجاه .قبوله او رفضه فان الاتجاه الذي يدفع بالشخص نحو ما يعده قويا كاتجاهاتنا نحو الحب والكراهية بينما الذي يبعدنا عنه يعد سلبيا (مقدم ، 1993 : 243 )

٤. اتجاهات علانية واتجاهات سرية: هذه الاتجاهات هي تلك التي يعلنها الفرد ويوح بها تعد اتجاهات علانية كاتجاهه لرفض ديانة ما . بينما التي لا يوح بها ويحتفظ بها لنفسه تعد سلبية . (اسيا ، 2007 :28)

#### عاشرا: ابعاد اتجاهات الموظفين :

يعد قياس اتجاهات الموظفين من المواضيع التي اتفق اغلب الباحثين على طريقة قياسه منذ عام ( ١٩٣٥ ) الذي فيه قدم ( Allport ) مقياسا يضم ثلاث ابعاد هي ( الاتجاه المعرفي ، والاتجاه السلوكي والاتجاه الادراكي ) واستمرت عليه الدراسات حتى الوقت الحالي اذ تبينت المراجعة الفكرية لمقاييس اتجاهات الموظفين الى وجود اتفاق بنسبة كبيرة\* على اعتماد ذات الابعاد الثلاث لدراسة الاتجاهات التي يمكن توضيحها كالآتي :

\* (المحاميد ،2003:113) ( زين وشبيره ،:2018: 37 ) (Ajzen,2001:56) الطواب (Heider, (Fishbein ,1966) (. Ostrom, T. M. ,1969:4) (209:2007، (Abelson and Festinger, ( Osgood and Tannenbaum, 1955) (1958) ( Rosenberg, 1958) (1957) ( Breckler ،٢٠١٢ ) ( صالح ، ٢٠١٣ ) (Rosenberg &) Abelson , 1960

**البعد الاول :الاتجاه المعرفي** :: هي المرحلة الاساس والمرحلة الاولى بتكوين الاتجاهات وانه يشمل جميع الافكار والمعتقدات والحقائق والمعلومات التي تتوافر لدى الفرد (المعايطة ٢٠٠٧:٣٦، كما ويعرف بأنه (مجموعة من الافكار والمعتقدات التي يتقبلها الفرد نحو موضوع الاتجاه . (ابراهيم، ١٩٧٨:١٣٩) كما انه يتضمن حصيلة المعارف والمعلومات والحقائق التي تتوفر لدى الفرد والتي لها علاقة بموضوع الاتجاه ،المكون المعرفي ينطوي على وجهه نظر الفرد ذات العلاقة بموقفه من خلال المعلومات والحقائق المتوفرة لديه حول هذا الموضوع ( Gibson 1996:13). ويمكن القول بأنها معرفة تتراكم لدى الفرد أثناء احتكاكه بعناصر البيئة و يمكن تقسيمها إلى الاتي:

١. المدركات المفاهيم:.. هو كل ما يدركه الفرد حسيا أو معنويا.
  ٢. المعتقدات :. وهي مجموعة من المفاهيم المتبلورة الثابتة في المستوى النفسي والشخصي للفرد.
  ٣. التوقعات :.وهي ما يمكن أن يتنبأ به الفرد بالنسبة للآخرين أو يتوقع حدوثه منهم.
- (صالح، ١٩٩٦:١١٥)

أي أن الفرد العامل لا يمكنه أن يتخذ اتجاه معين دون خلفية معرفية، فلا بد للأفراد الاعتماد على مداركهم المعرفية التي اكتسبوها من خلال تفاعلهم المباشر مع الاتجاهات التي تعرضوا ويتعرضون إليها بقصد أو دون قصد. (عبيدات ، ١٩٩٨ : ٢١٨)

**البعد الثاني :الاتجاه السلوكي**: ويمثل المرحلة الثانية في تكوين الاتجاهات ويتضمن مشاعر الحب والكراهية التي تواجه الفرد في حياته نحو موضوع الاتجاه ويضفي هذا البعد على الفرد طابع التحرك والدفع . (المعايطة ٢٠٠٧:٣٦) وكذلك يعرف على انه (مشاعر الشخص ورغباته نحو الموضوع ومدى تقبله او نفوره منه وكذلك مدى حبه او كره له)(السيد،٤٥١:١٩٨٥) يعتبر هذا المكون في الحقيقة انعكاس للمكونين الاخرين حيث يمثل الخطوات الاجرائية التي ترتبط ب سلوك الانسان اواء موضوع الاتجاه بما يدل على رفضة او قبوله وان تفكيره النمطي حوله واحساسه الوجداني لهذا المكون بعد المحصلة النهائية والترجمة العلمية لتفكير الانسان وانفعالاته حول مثيرات هذا الموضوع من هنا ينطلق الاتجاه ليكون ايجابيا او سلبيا . (ابراهيم، 2004 : 150).كما ويمكن القول ان سلوك الانسان يعبر عن رصيد

معرفته بشيء ما ومن ثم المصاحبة لهذه المعرفة عندما يكون لدى الفرد رصيد من المعرفة التي استقاها من الادراك ثم يتوافر لديه الشحنة العاطفية والانفعالية المناسبة فلا يتبق لديه سوى توجيه سلوكه بالمسار الصحيح (Singh, 2016:23) فالمقصد الحقيقي هنا هو أن الاتجاهات تؤدي دورا مهما في تحريك الفرد إلى ما يحقق له مستويات مرتفعة من الإشباع والرضا، باعتباره فرد عاقل قادر على التمييز بين ما هو صواب يجلب المنفعة وما هو خطأ يجب الابتعاد عنه، وأيضا نفس الشيء في حالة تعامله أو تفاعله مع قضايا لا تحقق له إشباع أو رضا، يأتي دور الاتجاهات من أجل كبحه عنها ودفعه لتركها، إذا فلاتجاهات دور في تنظيم حياة الافراد بشكل عقلائي ونفعي. (ديري، ٢٠١١، ٨٨)

**البعد الثالث: الاتجاه الادراكي : ويسمى احيانا بالوجداني** ويمثل المرحلة الثالثة في تكوين الاتجاه ويشمل الانماط الادراكية والاستعدادات التي تتوافق مع بقية الابعاد السابقة ويتضمن الاستجابة العلمية لردود الافعال والسلوكيات في مواقف معينة ذات الصلة ب اتجاه الفرد. (المعاينة ، ٢٠٠٧:٣٦) وعرف انه يتمثل في استجابة العملية نحو موضوع الاتجاهات بطرية ما (السيد، ١٩٨٥ : ٤٥١) وكذلك يشير الى مشاعر الكراهية والحب التي يوجهها الافراد نحو موضوع الاتجاه ،ويتضمن كل ما هو وجداني وعاطفي بمعنى انه يخص اما بالرفض او بالقبول تنفرد من كرهه او حبه له. كما ويعتبر وهي المرحلة التي يدرك فيها الفرد لمثيرات البيئة ويتعرف إليها ويتكون لديه رصيد من المعلومات والخبرة ويكون بمنزلة إطار معرفي او مرجعي لهذه المثيرات . (ابراهيم، 2004 : 150) إذا من خلال المعلومات التي يجمعها الفرد تتحدد مشاعره التي يحملها، وكذا مستوى شعورهم بالرضا أو عدم الرضا نحو الوظيفة أو العمل داخل المؤسسة، كونها مجال مهم للتفاعل بين مختلف الافراد والعناصر التنظيمية المشكلة للمؤسسة، هذا قد يترك انطباع لدى العاملين ما قد يتسبب في إثارة مشاعرهم نحو موضوع تنظيمي معين يعبر عنه بتكوين اتجاه سلبي أو ايجابي في حالة توفر المعلومات الكافية. كما يمكن أن نجد لدى شخصين اتجاهات غير ملائمة تجاه الوظيفة مثلا أو أسلوب القيادة، فإن مشاعرهم نحوه قد تكون مختلفة تماما، فأحدهما قد يكون خائفا من أسلوب القائد والآخر قد يكون كارها له ونفس الشيء مع موضوع العدالة التنظيمية، فما يراه عامل عادلا في حقه يراه الآخر ظالم وليس عادلا ولا منصفا في حقه. (شفيق، ٢٠٠٩، ١٢٤)

تشير التعريفات الأحدث إلى المكون المعرفي كأفكار الفرد أو أفكاره أو تصوراته أو معتقداته أو آرائه أو التصور العقلي للمرجع. يقال إن المكون العاطفي يعكس الأسس العاطفية للموقف ، أي مقدار المشاعر الإيجابية أو السلبية تجاه المرجع. أخيراً ، يرتبط المكون السلوكي عمومًا بقصد الفرد أو استعدادة للتصرف بطريقة معينة تجاهه (Findler ,2007:2).



## الفصل الثالث

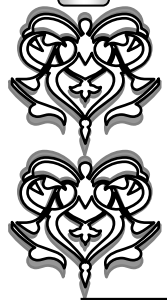
### الاطار العملي

\* المبحث الاول: اختبار وتطوير مقاييس الدراسة

\* المبحث الثاني: وصف وتشخيص مقاييس الدراسة

وتحليل نتائجها

\* المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة





## المبحث الاول

### اختبار وتطوير مقاييس الدراسة

#### توطئة

ان تحديد المجتمع المستهدف لدراسته يشكل ضرورة في البحث العلمي فملائمة المجتمع مؤثر في دقة وصحة النتائج وهو اساس في اختيار العينة التي تمثل المساحة الميدانية لاستكشاف متغيرات الدراسة فضلا عن امكانية تحديد الاساليب الاحصائية الملائمة للدراسة والعينة المختارة (Adams et al.,2007:84) ( وللبداء بإجراءات الجانب التطبيقي فان المبحث الحالي يختص ببيان حدود صلاحية المقياس الخاص بالدراسة وهل يعبر عن النموذج المراد اختباره من خلاله والذي يتضمن متغيرين هي المتغير المستقل تنظيم المشاعر ممثلا بأبعاده (الوعي العاطفي، مواجهة الواقع، الفهم العاطفي، الاستجابة العاطفية، السلوكيات الموجهة نحو الهدف، استراتيجيات تنظيم المشاعر ) والمتغير المستجيب (المعتمد) اتجاهات الموظفين ممثلا بأبعاده (الاتجاه المعرفي، الاتجاه السلوكي، الاتجاه الادراكي)، ان استكمال متطلبات المبحث الحالي يستوجب تحديد مجموعة اساليب احصائية يمكن من خلالها تحقيق فهما افضل عن المقياس المعتمد في الدراسة وهي فقدان البيانات وشذوذها، واعتدالية البيانات (التوزيع الطبيعي) والتحقق من مشكلة التعدد الخطي، واختبارات صدق المقياس مثل الصدق البنائي التوكيدي، والتناسق الداخلي وكفاية العينة ومعامل الثبات (كرونباخ الفا).

اولا: عينة الدراسة: تمثل العينة التي تم اختيارها الممثل الملائم لكامل للمجتمع ولهذا فان الاختيار الصحيح للعينة يمثل ضرورة علمية تنعكس على دقة النتائج المستخرجة (Adams et al.,2007:87) وهناك نوعان من المعاينة هما المعاينة الاحتمالية وفيها تعطى فرصة متساوية لتمثيل مكونات المجتمع المختبر وفيه اربع حالات اساسية هي: المعاينة البسيطة تعد اشهر المعاينات والاكثر استخداما لما تمتاز به من سهولة وطبيعتها المعتمدة على تجانس المجتمع، ثم المعاينة المنتظمة وفيها يتم الاختيار بأسلوب منظم، وثالث العينة الطبقيية وتختص هذه المعاينة عندما يكون المجتمع يتكون من وحدات غير متجانسة واخيرا العينة العنقودية وتقوم فكرتها الاساسية ان يقسم المجتمع الى عناقيد متجانسة وبعدها يؤخذ من تلك العناقيد العينة المطلوبة (Sharpe et al.,2012:34) والنوع الثاني من المعاينات هو المعاينة بالقصدية يقوم الباحث باتباع هذه النوع عندما يرى ان هناك صعوبة في الاختيار للعينة وهو يشمل ثلاث اساليب اساسية هي المعاينة العرضية وفيها يكون للصدفة الدور في تحديد العينة، والمعاينة الحصصية وفيها يتم اختيار عن قصد للعينة، والمعاينة العمدية التي تتطلب معرفة المجتمع

معرفة الوحدات التي يريد الباحث لهم التساؤلات الخاصة باستبانته (Kothari,2004:16)، وبعد عرض الانواع الخاصة بالمعاينة فان النوع الافضل للدراسة الحالية هو المعاينة العشوائية، فقد تطلب ذلك الحصول على اراء نظر الموظفين في جامعة الفرات الاوسط/معهد تقني مسيب وقد بلغ قوام العينة (141) فردا.

ثانيا. **تحديد حجم العينة:** ان تحديد عدد الافراد الذين سيتم استجوابهم بشكل دقيق يعد ضرورة للاطمئنان الى النتائج الناتجة عن التحليل الاحصائي وبالنتيجة فان التحديد الامثل للعدد المطلوب ستتعكس في تمثيل دقيق للمجتمع المختبر وهناك عدة اساليب لمعرفة ذلك العدد الامثل للعينة وما هو حجم المجتمع وما هو عدد المتغيرات المستقلة والقوة الاحصائية المستهدفة (May,2011:101) ولتحقيق الاجراء الحالي تم استخدام جدول (Morgan,1970) لتحديد المجتمع اذا يبين جدول ( ٧ ) توزيع الباحث لـ(144) استبانة على الموظفين في جامعة الفرات الاوسط/معهد تقني مسيب اذ تم استرجاع وقد استرجع منها (145) استبانة وقد كانت الاستبانات الصالحة للتحليل تبلغ (141) استبانة.

الجدول ( ٧ ) معدل استجابة عينة الدراسة

| النسبة المئوية | العدد | الحالة                         |
|----------------|-------|--------------------------------|
| 100%           | 150   | الاستبانات الموزعة             |
| 3%             | 5     | الاستبانات غير المسترجعة       |
| 97%            | 145   | الاستبانات المسترجعة           |
| 3%             | 4     | الاستبانات غير الصالحة للتحليل |
| 97%            | 141   | الاستبانات الصالحة للتحليل     |

المصدر: اعداد الباحث

ثالثا: تحديد رموز المتغيرات وابعادها

اشتمل نموذج الدراسة الحالي على متغيرين يوضحها جدول ( ٨ ) من حيث الابعاد والتساؤلات التي تضمنتها.

**جدول ( ٨ )****بيان المتغيرات والابعاد وعدد التساؤلات والرموز الخاصة بها**

| المتغير          | البعد                       | عدد الفقرات | الرمز | المصدر                 |
|------------------|-----------------------------|-------------|-------|------------------------|
| تنظيم المشاعر    | الوعي العاطفي               | 6           | Awa   | Gratz & ( Roemer,2004) |
|                  | مواجهة الواقع               | 5           | Con   |                        |
|                  | الفهم العاطفي               | 5           | Und   |                        |
|                  | الاستجابة العاطفية          | 5           | Res   |                        |
|                  | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | 4           | Beh   |                        |
|                  | استراتيجيات تنظيم المشاعر   | 5           | Str   |                        |
| اتجاهات الموظفين | الاتجاه المعرفي             | 17          | Emo   | (Allport ,1935)        |
|                  | الاتجاه السلوكي             | 14          | Behi  |                        |
|                  | الاتجاه الادراكي            | 20          | Rea   |                        |

المصدر: اعداد الباحث بناء على ادبيات الموضوع

رابعا: تحديد البيانات المفقودة

يعد الوقوف على عدم تحقق فقدان لبعض البيانات امرا مهما للسياق التحليلي المستهدف ولدقة النتائج المتحققة وان العمل في بعض البرامج الاحصائية يتطلب ان تكون جميع الخلايا تامة وليس فيها نقصان للبيانات ومن تلك البرامج الاحصائية برنامج (Amos) والسؤال الذي يثار هنا لماذا يحدث فقدان لبعض البيانات في خلايا البرنامج الاحصائي ان حصول ذلك لا يعد امرا مقصودا من قبل الباحث بقدر ما يكون بسبب عدم الانتباه عند تنزيل البيانات نتيجة السهو في عملية التنزيل وهناك طرق عدة ضمن برنامج SPSS.V25 يمكن من خلالها معرفة وجود نقص او خلايا فارغة ومنها طريقة التكرارات والذي سيعتمده الباحث لمعرفة ذلك، ويوجد ثلاث اساليب يمكن من خلالها معالجة حالات فقدان:

(Cooper and Schindler, 2014:391):

وبعد القيام بالاختبار تبين من خلال جدول ( ٩ ) عدم وجود لبيانات مفقودة مما يمهّد الطريق لإكمال الاجراءات الاحصائية المتبقية في هذا المبحث.

## جدول ( ٩ )

## تحديد البيانات المفقودة للدراسة

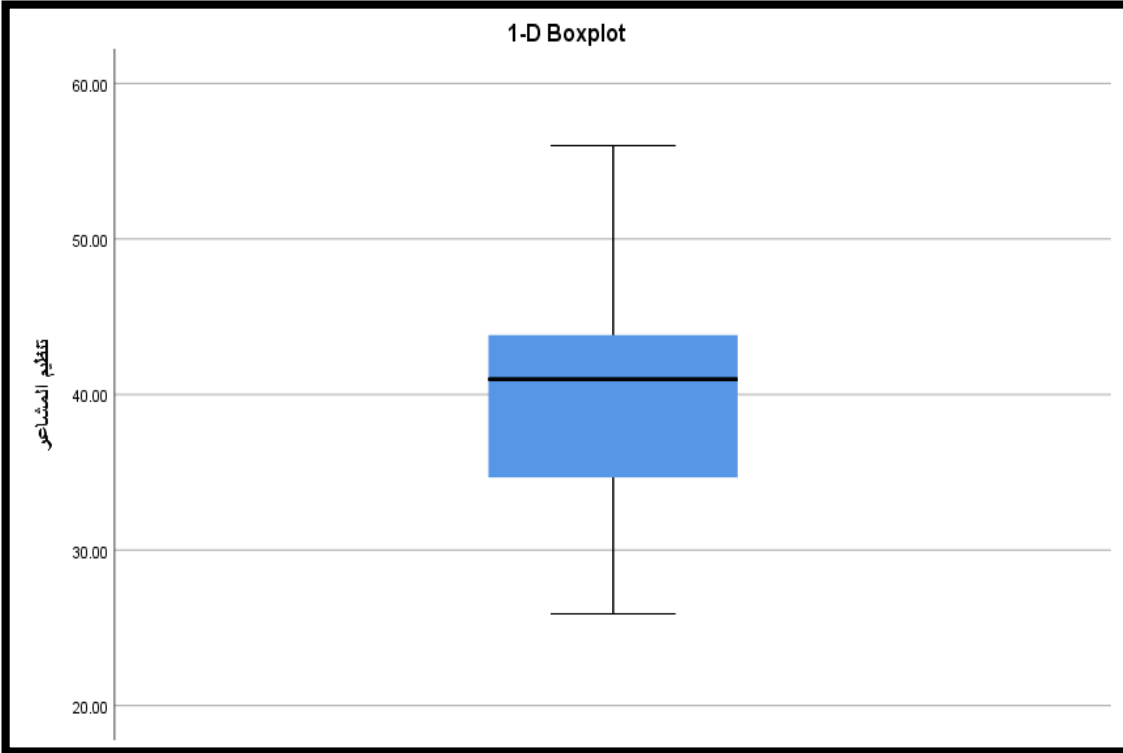
| البيانات<br>المفقودة | العينة | الفقرات | ت  | البيانات<br>المفقودة | العينة | الفقرات | ت  | البيانات<br>المفقودة | العينة | الفقرات | ت  |
|----------------------|--------|---------|----|----------------------|--------|---------|----|----------------------|--------|---------|----|
| 0                    | 141    | Behi8   | 55 | 0                    | 141    | Str3    | 28 | 0                    | 141    | Awa1    | 1  |
| 0                    | 141    | Behi9   | 56 | 0                    | 141    | Str4    | 29 | 0                    | 141    | Awa2    | 2  |
| 0                    | 141    | Behi10  | 57 | 0                    | 141    | Str5    | 30 | 0                    | 141    | Awa3    | 3  |
| 0                    | 141    | Behi11  | 58 | 0                    | 141    | Emo1    | 31 | 0                    | 141    | Awa4    | 4  |
| 0                    | 141    | Behi12  | 59 | 0                    | 141    | Emo2    | 32 | 0                    | 141    | Awa5    | 5  |
| 0                    | 141    | Behi13  | 60 | 0                    | 141    | Emo3    | 33 | 0                    | 141    | Awa6    | 6  |
| 0                    | 141    | Behi14  | 61 | 0                    | 141    | Emo4    | 34 | 0                    | 141    | Con1    | 7  |
| 0                    | 141    | Rea1    | 62 | 0                    | 141    | Emo5    | 35 | 0                    | 141    | Con2    | 8  |
| 0                    | 141    | Rea2    | 63 | 0                    | 141    | Emo6    | 36 | 0                    | 141    | Con3    | 9  |
| 0                    | 141    | Rea3    | 64 | 0                    | 141    | Emo7    | 37 | 0                    | 141    | Con4    | 10 |
| 0                    | 141    | Rea4    | 65 | 0                    | 141    | Emo8    | 38 | 0                    | 141    | Con5    | 11 |
| 0                    | 141    | Rea5    | 66 | 0                    | 141    | Emo9    | 39 | 0                    | 141    | Und1    | 12 |
| 0                    | 141    | Rea6    | 67 | 0                    | 141    | Emo10   | 40 | 0                    | 141    | Und2    | 13 |
| 0                    | 141    | Rea7    | 68 | 0                    | 141    | Emo11   | 41 | 0                    | 141    | Und3    | 14 |
| 0                    | 141    | Rea8    | 69 | 0                    | 141    | Emo12   | 42 | 0                    | 141    | Und4    | 15 |
| 0                    | 141    | Rea9    | 70 | 0                    | 141    | Emo13   | 43 | 0                    | 141    | Und5    | 16 |
| 0                    | 141    | Rea10   | 71 | 0                    | 141    | Emo14   | 44 | 0                    | 141    | Res1    | 17 |
| 0                    | 141    | Rea11   | 72 | 0                    | 141    | Emo15   | 45 | 0                    | 141    | Res2    | 18 |
| 0                    | 141    | Rea12   | 73 | 0                    | 141    | Emo16   | 46 | 0                    | 141    | Res3    | 19 |
| 0                    | 141    | Rea13   | 74 | 0                    | 141    | Emo17   | 47 | 0                    | 141    | Res4    | 20 |
| 0                    | 141    | Rea14   | 75 | 0                    | 141    | Behi1   | 48 | 0                    | 141    | Res5    | 21 |
| 0                    | 141    | Rea15   | 76 | 0                    | 141    | Behi2   | 49 | 0                    | 141    | Beh1    | 22 |
| 0                    | 141    | Rea16   | 77 | 0                    | 141    | Behi3   | 50 | 0                    | 141    | Beh2    | 23 |
| 0                    | 141    | Rea17   | 78 | 0                    | 141    | Behi4   | 51 | 0                    | 141    | Beh3    | 24 |
| 0                    | 141    | Rea18   | 79 | 0                    | 141    | Behi5   | 52 | 0                    | 141    | Beh4    | 25 |
| 0                    | 141    | Rea19   | 80 | 0                    | 141    | Behi6   | 53 | 0                    | 141    | Str1    | 26 |
| 0                    | 141    | Rea20   | 81 | 0                    | 141    | Behi7   | 54 | 0                    | 141    | Str2    | 27 |

المصدر : مخرجات برنامج SPSS.V.25

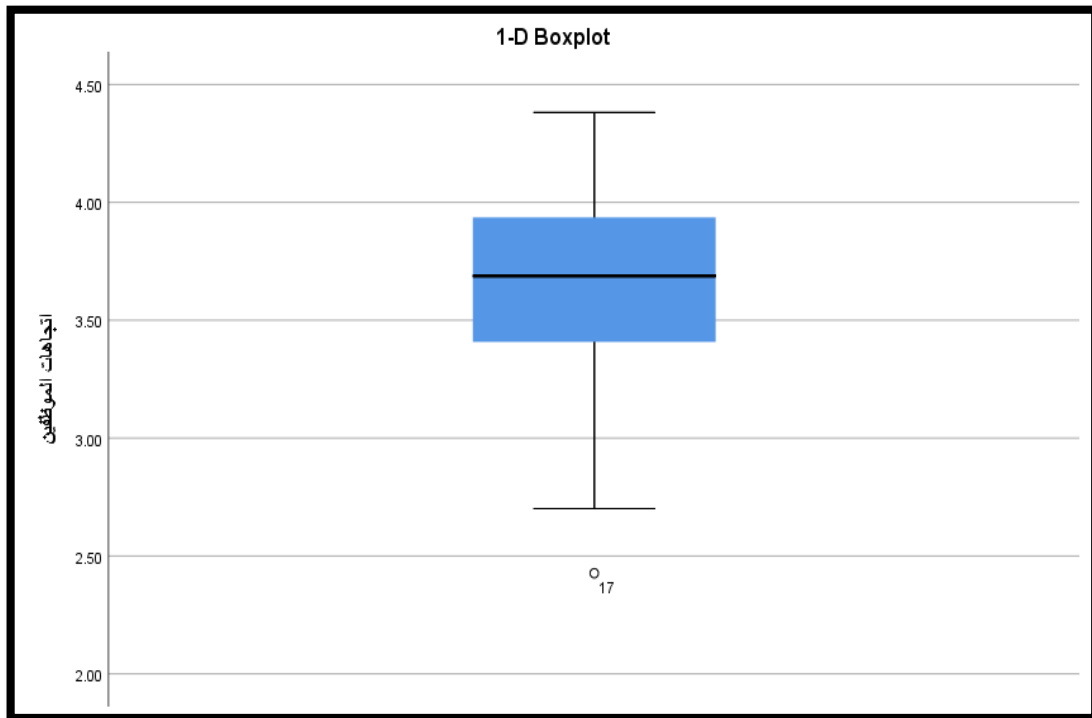
خامسا: التحقق من حالات الشذوذ في البيانات التي تم تسجيلها بالبرنامج الاحصائي

ان تحديد المستوى الاعلى والادنى للبيانات التي تم تنزيلها مهم جدا للتحقق من وجود بيانات تم تنزيلها بمستوى اعلى من المدرج المعتمد في الدراسة ففي حالة تحقق ذلك الامر فهذا يعني تحقق شذوذ في البيانات المعتمد للدراسة الحالية وهذا بالنتيجة سيؤثر في دقة ما ستخرج من نتائج وان ذلك يعتمد اجمالا على عدد وطبيعة حالات الشذوذ المتحققة يمكن ان يؤثر ذلك في عمل البرنامج الاحصائي او يؤثر في دقة النتائج المستخرجة وما يشار اليه ان تحقق حالات شذوذ يعد امرا طبيعيا عندما يتم تنزيل من اجابات نوعية الى مقدار كمي (مثلا اتفق تماما يعبر عنه ب (5) واتفق يعبر عنه (4) ومحاييد يعبر عنه (3) ولا اتفق يعبر عنه (2) ولا اتفق بشدة يعبر عنه ب (1) ) قد يتم تكرار الرقم بنفس الخلية الواحدة مثلا يسجل بدل (5) يسجل (55) او اكثر وهكذا وان كثرة هكذا حالات شذوذ ستؤثر حتما في نتائج الاختبارات التي ستم بالاعتماد عليها مما يبعد نتائج التحليل عن المحتوى الحقيقي الذي تستهدف بيانه وللتحقق من وجود هذا الخلل توجد عدة اساليب احصائية منها (Boxplot) التي اشار لها (Sekaran and Bougie,2016:276) في كتابه وباستخدام الحزمة الاحصائية SPSS.V.25 سيتم اجراء الاختبار.

وبعد اجراء التحليل تم اكتشاف حالة واحدة فقط (مشاهدة واحدة) ليس ضمن مركز تجمع البيانات وشكل (٦) و (٧) اذ يبين اختبار (Boxplot) للمتغير المستقل والمتغير التابع، وعلى الرغم من تلك الحالة الا انها ضمن المعيار المطلوب للمدرج المعتمد (5-1) لاستكشاف متغيرات الدراسة وهي متسقة مع بقية الحالات في المتغيرات المعتمدة مما يدفع لعدم استبعادها وسيتم الاحتفاظ بجميع الحالات، وكما يظهرها الشكل (٦) وتعد هذه النتيجة داعمة لقبول النتائج.



شكل ( ٦ )  
اختبار القيم المتطرفة لمتغير تنظيم المشاعر بطريقة (Boxplot)



شكل ( ٧ )  
اختبار القيم المتطرفة لمتغير اتجاهات الموظفين بطريقة (Boxplot)

**سادسا. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:-**

يتعلق الاختبار الخاص باعتدالية البيانات حول اتباع البيانات (التي تم سحبها من العينة) للتوزيع الطبيعي ام لا، وان معرفة ذلك يوجه الباحث الى اعتماد اساليب احصائية للتحليل تلائم طبيعة ذلك التوزيع أي اساليب احصائية معلمية ام اساليب احصائية غير معلمية (Sekaran and Bougie,2016:238) ويحدد الباحثين تعريف توزيع البيانات طبيعيا بالتوزيع المتماثل الافتراضي والذي يشكل معيار المقارنة بين البيانات التي تم جمعها عن كل متغير وفي احيان اخرى يعتمد في قرارات احصائية بمجال اخر، وان الشكل المعروف لتوزيع البيانات هو شكل الجرس (منحنى الجرس) والذي يبين ان اغلب البيانات تتمحور حول مركز التوزيع، وعندما تبعد الاجابات عن المحور ، يقل مستوى الاعتدالية (Musselwhite & Wesolowski , 2018 : 12) وان القيام بتحديد اتجاه توزيع البيانات يعد المنطلق لاعتماد التحليل الاحصائي للبيانات على الاساليب المعلمية او اللامعلمية (Kim & Park,2019:332)

وتوجد عدة احصاءات يمكن من خلالها التحقق من التوزيع الطبيعي منها اختبار Smirnov-(Kolmogorov) ومعاملي التقلطح والالتواء (Kurtosis & Skewness) (Tabachnick and Fidell,2014:198) وسيتم استخدام اسلوب (Kolmogorov-Smirnov test) في الدراسة الحالية لامتيازه بكثرة الاستخدام واهميته على المستوى الاحصائي ودقته في فحص توزع البيانات (Frank and Massey, 2012:68) ومن خلال الحزمة الاحصائية (spss v.25) وكما يلي :

**١. فحص توزيع البيانات لمتغير تنظيم المشاعر**

يبين جدول ( ١٠ ) التوزيع الاحتمالي لبيانات متغير تنظيم المشاعر ومستوى تمحورها حول مركزها، فقد كانت القيمة الاحصائية لاختبار Kolmogorov-Smirnova (0.112) في حين بلغ مستوى المعنوية لإحصائية اختبار (0.200) وهو اعلى من مستوى المعنوية المفترض البالغ (5%) اي انه غير دال معنوياً، وفي هذا الاختبار فان القيمة المعنوية التي يستدل من خلالها ان التوزيع طبيعي هي القيمة التي تتجاوز مستوى المعنوية (5%) (لان الاختبار يعتبر ضمن الاختبارات اللامعلمية) فالعكس الناتج عن التحليل يدل على التوزيع الطبيعي بينما عندما تكون قيمة المعنوية اقل من او تساوي (5%) فهذا يعني ان البيانات لا تتوزع طبيعيا وهنا يشير البرنامج الى ان البيانات تتوزع طبيعيا مما يعني ان فقرات متغير تنظيم المشاعر جميعها تتبع التوزيع الطبيعي مما يوجه الباحث للأخذ بالإحصاء المعلمي في اختبار الفرضيات.



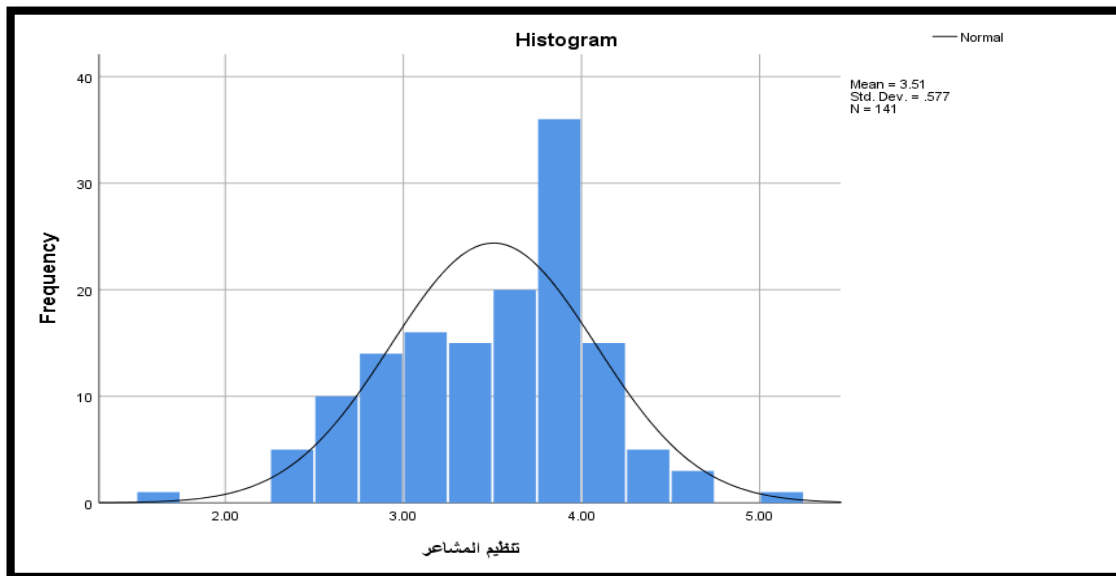
## الجدول (١٠)

اختبار Kolmogorov-Smirnov لمتغير تنظيم المشاعر

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |        |
|------------------------------------|----------------|--------|
| الإحصاءات                          |                |        |
|                                    | N              | 141    |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | 3.5058 |
|                                    | Std. Deviation | .57674 |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .112   |
|                                    | Positive       | .043   |
|                                    | Negative       | -.112- |
| Test Statistic                     |                | .112   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200   |
| a. Test distribution is Normal.    |                |        |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.25

ويبين شكل ( ٨ ) التوزيع الطبيعي على شكل منحنى لبيانات الدراسة



شكل ( ٨ ) منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير تنظيم المشاعر

## ٢. فحص توزيع البيانات لمتغير اتجاهات الموظفين

يبين جدول ( ١١ ) التوزيع الاحتمالي لبيانات متغير اتجاهات الموظفين ومستوى تمحورها حول مركزها، فقد كانت القيمة الإحصائية لاختبار Kolmogorov-Smirnova (0.066) في حين بلغ مستوى المعنوية لإحصائية اختبار (0.200) وهو اعلى من مستوى المعنوية المفترض البالغ (5%) اي انه غير دال معنوياً، وفي هذا الاختبار فان القيمة المعنوية التي يستدل من خلالها ان التوزيع طبيعي هي القيمة التي تتجاوز مستوى المعنوية (5%) (لان الاختبار يعتبر ضمن الاختبارات اللامعلمية) فالعكس الناتج عن التحليل يدل على التوزيع الطبيعي بينما عندما تكون قيمة المعنوية اقل من او تساوي (5%) فهذا يعني ان البيانات لا تتوزع طبيعياً وهنا يشير البرنامج الى ان البيانات تتوزع طبيعياً مما يعني ان فقرات متغير اتجاهات الموظفين جميعها تتبع التوزيع الطبيعي مما يوجه الباحث للأخذ بالإحصاء المعلمي في اختبار الفرضيات.

### الجدول ( ١١ )

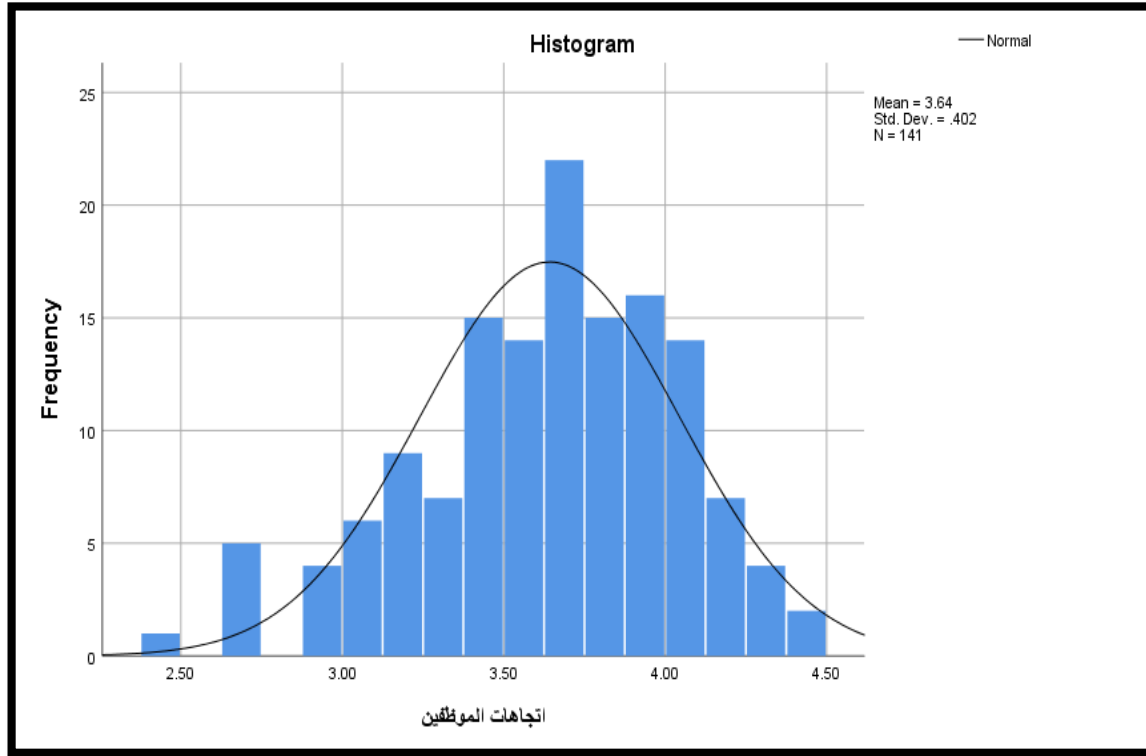
اختبار Kolmogorov-Smirnova لمتغير اتجاهات الموظفين

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                        |           |
|------------------------------------|------------------------|-----------|
|                                    |                        | الإحصاءات |
| N                                  |                        | 141       |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean                   | 3.6423    |
|                                    | Std. Deviation         | .40224    |
| Most Extreme Differences           | Absolute               | .066      |
|                                    | Positive               | .034      |
|                                    | Negative               | -.066-    |
|                                    | Test Statistic         | .066      |
|                                    | Asymp. Sig. (2-tailed) | .200      |

a. Test distribution is Normal.

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.25

ويبين شكل ( ٩ ) التوزيع الطبيعي على شكل منحنى لبيانات الدراسة



شكل ( ٩ ) منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير اتجاهات  
المصدر: مخرجات برنامج (Spss v.25)

### سابعاً. اختبار وجود مشكلة التعدد الخطي

يقوم الفرض الرئيس في الدراسة الحالية على استقلالية الابعاد للمتغير المستقل أي عدم وجد مستوى ارتباط عالي بينها (De Vaus,2002:327) فاذا كان مستوى الارتباط بين الابعاد المستقلة مرتفع فان هذا يشير الى وجود ما يعرف بمشكلة التعدد الخطي للأبعاد المستقلة (Multicollinearity) وهذا يعني ان الابعاد التي ارتباطها عالي تقيس نفس الظاهرة مما يوجب الاستغناء عن احدها والإبقاء على الاخر (Bordens and Abbott,2017:476) وهذا الاجراء يكون لان في هذه الحالة لا يمكن تمييز التأثير لكل منهما عن الاخر في المتغيرات المعتمدة، ومن هنا يتبين ان التحقق من هذا الشرط يعد خطوة هامة. وللتحقق من ذلك فان هناك مؤشرات تستخدم لمعرفة وجود مشكلة التعدد الخطي من عدم وجوده منها عامل التضخم للتباين (Variance Inflation Factor-VIF) وقيمة التسامح (Tolerance) (DeVaus,2002:327) والمعايير المعتمد للتمييز بين القيمة المعيارية والقيمة المحسوبة ان

تكون قيمة التسامح (0.10) او اعلى منها، وعامل التضخم للتباين (VIF) ضمن مستوى (5) او اقل كمؤشر لعدم وجود التعدد الخطي (Hair et al.,2019:320) وتم استخدام برنامج (SPSS V.25) لأجراء الاختبارين وكما يبينهما جدول ( ١٢ ):

### جدول ( ١٢ )

اختبار التعدد الخطي لأبعاد تنظيم المشاعر

| Collinearity Statistics |                     |                             |
|-------------------------|---------------------|-----------------------------|
| التعدد الخطي            | ابعاد تنظيم المشاعر |                             |
| VIF                     | Tolerance           |                             |
| عامل تضخم التباين       | قيمة التسامح        |                             |
| 4.418                   | .226                | الوعي العاطفي               |
| 2.160                   | .463                | مواجهة الواقع               |
| 4.166                   | .240                | الفهم العاطفي               |
| 2.448                   | .409                | الاستجابة العاطفية          |
| 2.514                   | .398                | السلوكيات الموجهة نحو الهدف |
| 1.711                   | .585                | استراتيجيات تنظيم المشاعر   |

المصدر: اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS V.25

يبين جدول ( ١٢ ) ان القيم الخاصة باختبار عوامل التضخم للتباين لأبعاد متغير تنظيم المشاعر قد كانت بين (1.711-4.418) وهي قيم تقل عن المعيار الخاص بالقبول (5) كما تبين من الجدول ( ١٢ ) ان النسبة المتعلقة باختبار قيم التسامح قد كانت بين (0.226-0.585) وهي نسب تجاوزت الحد المقبول البالغ (0.10) والنتيجة النهائية وفقا لتلك المؤشرات هي عدم تحقق التعدد الخطي في ابعاد المتغير المستقل.

ثامنا. صدق مقياس الدراسة:

ان اختبار الصدق الخاص بالاستبانة (المقياس) المتعلق بالدراسة الحالية يتم من خلال خمس خطوات هي ( صدق المحتوى الظاهري للاستبانة، والصدق البنائي لاختبار اداة القياس (التحليل العاملي التوكيدي)، والتناسق الداخلي (Split-half)، واختبار كفاية العينة (KMO)، والثبات والتناسق بين مكونات المقياس (كرونباخ الفا)) وكما يأتي:-

١. الصدق الظاهري للمحتوى الخاص بمقياس الدراسة :

ان الصدق الظاهري يعني الفهم العام والظاهري الذي يشير الى الاستبانة تقيس الظاهرة بشكل جيد ما مراد منه قياسه، فهو يوضح المستوى الذي تكون فيه النتائج صادقة فالمقياس المستخدم (الاستبانة) يجب ان تكون ضمن المدى المقبول منطقيا لدراسة المفاهيم بشكل صحيح . ومن هذا المنطلق يعد التحقق من الصدق الظاهري مهما لمعرفة مستوى الصدق في اداة الاختبار، فهذا الاختبار تقييم شامل لما يمكن للاستبانة قياسه ويعد من ابسط الطرق واسرعها في التحقق من الدقة والصدق الذي تتمتع به الاستبانة وصلاحيتها لاستكشاف واختبار الصدق الظاهري للبناء المقصود والتي تعتمد بشكل تام على ما يمتلك الخبير من معرفة والمأم بذات الظواهر التي تحتويها الاستبانة (16 : 2017 Mohajan) فدوره هنا تقديم تقييم اولي لصلاحية المقياس والمساهمة في تعزيز فهم المتلقي للتساؤلات التي تحتويها، وقد يشمل ذلك التقييم جوانب عدة منها الصلاحية المتعلقة بما يتضمنه المقياس ، والصلاحية الجوهرية ، وصلاحية الملاءمة ، والصلاحية التمثيلية ، والصلاحية المنطقية أو صحة أخذ العينات المناسب لمجال محتوى الابعاد في الاستبيان (25 : 2003 Yaghmale) وتماشيا مع ضرورة الصدق الظاهري لدقة المقياس تم عرضها بشكلها الاولي على خبراء عدة في مجال الاختصاص والذي يتبين من خلال المحلق ( ١ ) اذ كان عددهم ( ٩ ) محكما وكانت نسبة اتفاقهم حولها بنسبة ( ١٠٠ % ). وقد اشار الخبراء الى مقترحات عدة تسند وتعزز دقة المقياس وقد تم الاخذ بها بما يلائم مجال الاختبار المراد استكشافه.

## ٢. الصدق البنائي لأداة القياس:

تتعلق الفقرة الحالية بالجزء الثاني المتعلق بصدق بناء الاستبانة باستخدام اسلوب التحليل البنائي التوكيدي (التحليل العاملي التوكيدي) لكل متغير من متغيرات نموذج الدراسة الحالية وهذا الاسلوب يعد احد اساليب النمذجة الهيكلية وتعد هذه التقنية من التقنيات الاحصائية التي ازداد اعتمادها في الدراسة الاجتماعية اذ تهدف الى التحقق من صحة بنية العوامل الداخلية للمقياس الخاص بالدراسة كما تستخدم كدليل لقبول الفرضيات. وبين (Eaton & Willoughby, 2018) من استخدامات التحليل العاملي التوكيدي هو تحديد النموذج الخاص بقياس المتغير كما يسمى هيكل العامل، فهو يعبر عن مدى انتماء الفقرات للبعد (اي مستوى تمثيلها) ، والتحليل العاملي التوكيدي عبارة اسلوب يمكن من تحديد النموذج الافضل للبيانات هو أداة التي تجمع الارتباطات بين استجابات العينة ، وهذا يعني ان هذه الاداة تمكن من التحقق من مطابقة النموذج المختبر لما مذكور في المصادر سواء ابعاده او عدد اسئلته. وسيتم استخدام الحزمة الاحصائية (Amos.V.23) لأجراء هذا الاختبار.

ولغرض تقييم النموذج الهيكلي الذي تم بناءه في البرنامج لابد من التحقق من أ: تقديرات المعلمة (Parameter Estimates) والتي هي عبارة عن اوزان انحداريه معيارية

(نسب التشبع) وهي القيم الظاهرة على الأسهم التي تربط بين الأبعاد بالفقرات التي تقيسها، حيث ان تقديرات المعلمة تكون مقبولة احصائيا اذا تجاوزت اقيامها ما نسبته (40%) (Dancey and Reidy,2007:473) وب: التحقق من مؤشرات مطابقة الانموذج (Model Fit Indices)

والتي تستخدم لقياس مدى مطابقة الانموذج الهيكلي المتحقق من خلال بيانات العينة للمعايير الموضوعية أي التأكد من مدى انسجام البيانات التي جُمعت من خلال الاستبانة مع الانموذج الفرضي للقياس وفق معايير معينة ، ولغرض الاطمئنان لقبول القيم التي في النموذج الهيكلي يتم النظر في مؤشر (C.R.) الذي يمثل النسبة الحرجة والذي يعكس مستوى معنوية القيم ومدى مقبوليتها احصائيا، فالقيم التي تتجاوز الحد الادنى للنسبة الحرجة البالغ (1.96) تقبل عندما تكون معنويتها (5%) اما القيم التي تتجاوز الحد الادنى للنسبة الحرجة البالغ (2.56) تقبل عندما تكون معنويتها (1%) فضلا عن دلالة الجودة الخاصة بمطابقة النموذج المفترض مع البيانات التي يتم اختبارها والجدول (١٣) يوضح المؤشرات التي سوف تعتمد في

تقييم مطابقة النموذج الفرضي الهيكلي للتحليل العاملي التوكيدي على مستوى متغيرات البحث.  
(Hair et al., 2010 : 116 ; Tomé-Fernández et al. , 2020 : 12;  
Holtzman&Sailesh,2011:13)

### جدول (١٣) يبين مؤشرات جودة المطابقة

| القاعدة العامة         | المؤشر   | ت  |
|------------------------|--|----|
| <b>CMIN/DF &lt; 5</b>  | النسبة بين قيم $\chi^2$ ودرجات الحرية df   | -1 |
| <b>GFI &gt; 0.90</b>   | مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index  | -2 |
| <b>IFI &gt; 0.90</b>   | مؤشر المطابقة المتزايدة (IFI) Incremental Fit indices                                  | -3 |
| <b>CFI &gt; 0.90</b>   | مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index                                      | -4 |
| <b>RMSEA &lt; 0.08</b> | مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي:<br>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) | -6 |

Source : Afthanorhan, W. A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Iss 5 , P. 199.

ان المؤشرات اعلاه تستخدم لغرض التأكد من جودة المطابقة للنموذج المفترض مع النموذج النظري وهل يمكن الاستناد الى النموذج الهيكلي الفرضي ام لا ولمتغيرات الدراسة (تنظيم المشاعر، واتجاهات الموظفين) كما يمكن من خلالها التحقق من بنية المقياس المختبر هل فعلا الابعاد المذكورة في المقياس تمثل المتغير المعني ام لا، ويمكن من خلال التشبعات معرفة انتماء الفقرات (التساؤلات) الى بعدها فكلما كان التشبع اعلى او مساوي لـ (0.40) فانها تعد قيم مقبولة احصائيا وبقال



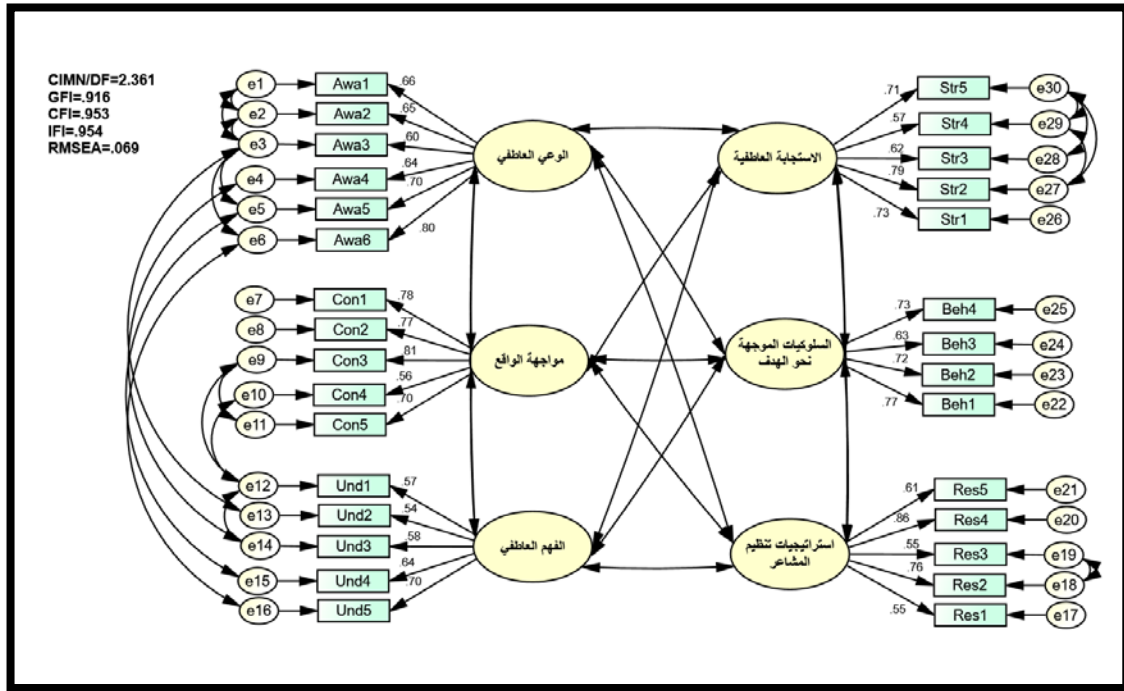
(Costello&Osborne,2005) اما اذا كانت اقل فيجب القيام بأحد الخطوتين  
الآتيتين :

١. العمل على تحسين مؤشر الجودة لمطابقة البيانات بناء على يقدمه برنامج  
( Amos V.23 ) من خلال ما يعرف بمؤشرات التعديل ( **Modification**  
**(Indices)**

٢. القيام بحذف الفقرات التي يكون تشبعاتها ادنى من عن (40% ) واعادة التحليل للتأكد  
من مستوى الجودة للمطابقة والعمل.

### ١. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس تنظيم المشاعر :

ان الفقرة الحالية معنية باختبار الصدق البنائي لمتغير تنظيم المشاعر والذي يشتمل على ست  
ابعاد فرعية تشكل بنية المتغير وهي (الوعي العاطفي (6) فقرات، مواجهة الواقع (5) فقرات ،  
الفهم العاطفي (5) فقرات، الاستجابة العاطفية (5) فقرات، السلوكيات الموجهة نحو الهدف (4)  
فقرات، استراتيجيات تنظيم المشاعر (5)). اذ يتضح من النموذج الهيكلي ( ١٠ ) ان التشبعات  
الانحدارية المعيارية ولفقرات المقياس بشكل كامل كانت اعلى من (0.40) وهذا يعطي دعما  
تجاه قبولها واعتبار ان الـ (30) فقرة تمثل بشكل جيد (تنظيم المشاعر) في بيئة التطبيق، وان  
هذه الفقرات تعكس متغيرا يقاس ببنية متعددة الابعاد ولا تمثل بعدا واحدا وتم الاستدلال على ذلك  
من خلال مؤشرات جودة المطابقة للنموذج المختبر والتي كانت ضمن المستويات المقبولة مقارنة  
بمعايير جودة المطابقة في الجدول ( ١٤ ) وان توزع الفقرات مطابق للنموذج النظري المختبر  
الذي يحتوي ست ابعاد تتوزع عليها التساؤلات (30). والنتيجة النهائية لما ورد اعلاه ان هناك  
تطابقا جيدا بين النموذج الذي تم بناءه (النموذج الهيكلي) وبين الاستجابات التي تم تمثيلها  
بالبيانات لنموذج القياس الذي يعكس ماهية تنظيم المشاعر.



شكل (١٠) الصدق البنائي التوكيدي لمقياس تنظيم المشاعر

والجدول ( ١٤ ) يوضح التفاصيل الخاصة بالشكل من القيم المعيارية والقيم اللامعيارية واخطاء القياس ويبين ايضا معنوية القيم التي ظهرت في النموذج الهيكلي والتي يتضح انها مقبولة إحصائيا وفقا لمعنويتها البالغة ( $P < .001$ ) وقيمة (C.R - النسبة الحرجة).

جدول ( ١٤ ) قيم نموذج متغير تنظيم المشاعر

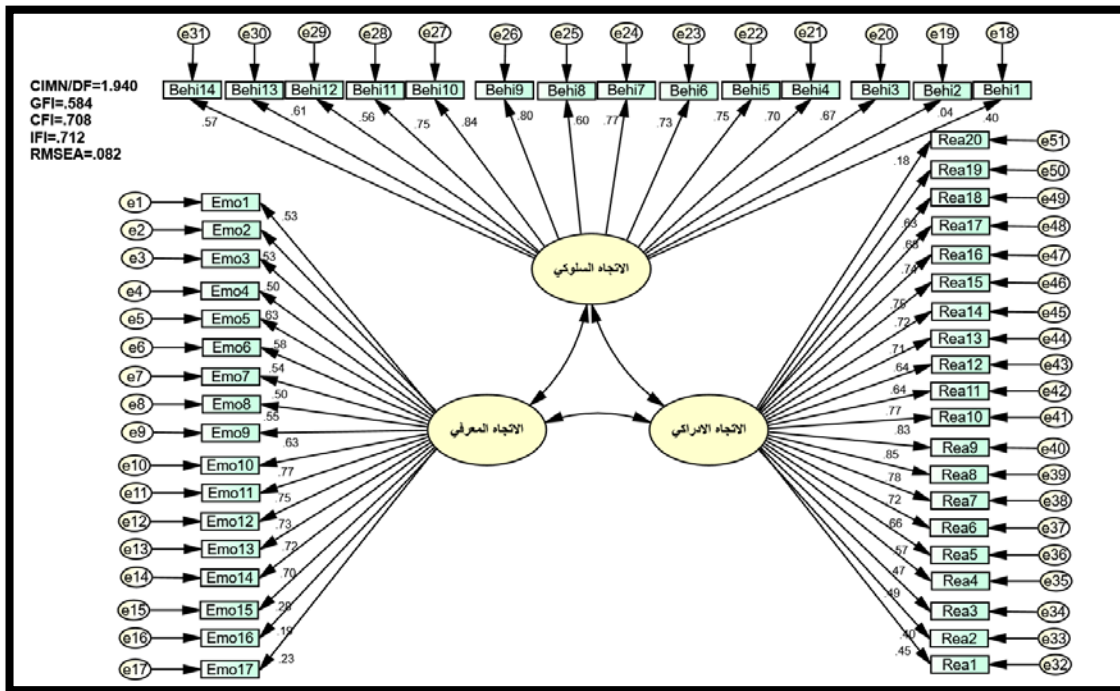
| المسار | الفقرات | الابعاد       | S.R.W | التقدير | الخطأ المعياري | النسبة الحرجة | المعنوية |
|--------|---------|---------------|-------|---------|----------------|---------------|----------|
| Awa1   | <---    | الوعي العاطفي | .664  | 1.000   |                |               |          |
| Awa2   | <---    | الوعي العاطفي | .655  | 1.011   | .107           | 9.410         | ***      |
| Awa3   | <---    | الوعي العاطفي | .604  | .829    | .114           | 7.273         | ***      |
| Awa4   | <---    | الوعي العاطفي | .642  | .993    | .147           | 6.753         | ***      |
| Awa5   | <---    | الوعي العاطفي | .699  | 1.139   | .157           | 7.236         | ***      |
| Awa6   | <---    | الوعي العاطفي | .797  | 1.306   | .163           | 8.033         | ***      |
| Con1   | <---    | مواجهة الواقع | .779  | 1.000   |                |               |          |

| المعنوية | النسبة<br>الحرجة | الخطأ<br>المعياري | التقدير<br>S.R.W | الابعاد | المسار | الفقرات                             |
|----------|------------------|-------------------|------------------|---------|--------|-------------------------------------|
| ***      | 9.642            | .103              | .991             | .773    | <---   | Con2 مواجهة الواقع                  |
| ***      | 9.952            | .108              | 1.073            | .808    | <---   | Con3 مواجهة الواقع                  |
| ***      | 6.750            | .121              | .818             | .565    | <---   | Con4 مواجهة الواقع                  |
| ***      | 8.383            | .112              | .939             | .703    | <---   | Con5 مواجهة الواقع                  |
|          |                  |                   | 1.000            | .568    | <---   | Und1 الفهم العاطفي                  |
| ***      | 5.151            | .187              | .963             | .539    | <---   | Und2 الفهم العاطفي                  |
| ***      | 5.915            | .193              | 1.141            | .580    | <---   | Und3 الفهم العاطفي                  |
| ***      | 5.823            | .217              | 1.263            | .645    | <---   | Und4 الفهم العاطفي                  |
| ***      | 6.104            | .220              | 1.341            | .698    | <---   | Und5 الفهم العاطفي                  |
|          |                  |                   | 1.000            | .546    | <---   | Res1 الاستجابة العاطفية             |
| ***      | 4.446            | .285              | 1.265            | .760    | <---   | Res2 الاستجابة العاطفية             |
| ***      | 3.949            | .258              | 1.017            | .549    | <---   | Res3 الاستجابة العاطفية             |
| ***      | 4.608            | .321              | 1.481            | .857    | <---   | Res4 الاستجابة العاطفية             |
| ***      | 4.148            | .261              | 1.082            | .614    | <---   | Res5 الاستجابة العاطفية             |
|          |                  |                   | 1.000            | .772    | <---   | Beh1 السلوكيات الموجهة نحو<br>الهدف |
| ***      | 8.517            | .108              | .923             | .721    | <---   | Beh2 السلوكيات الموجهة نحو<br>الهدف |
| ***      | 7.356            | .113              | .833             | .631    | <---   | Beh3 السلوكيات الموجهة نحو<br>الهدف |
| ***      | 8.568            | .126              | 1.081            | .725    | <---   | Beh4 السلوكيات الموجهة نحو<br>الهدف |
|          |                  |                   | 1.000            | .730    | <---   | Str1 استراتيجيات تنظيم المشاعر      |
| ***      | 8.087            | .181              | 1.465            | .790    | <---   | Str2 استراتيجيات تنظيم المشاعر      |
| ***      | 6.855            | .146              | .999             | .616    | <---   | Str3 استراتيجيات تنظيم المشاعر      |
| ***      | 5.818            | .183              | 1.064            | .569    | <---   | Str4 استراتيجيات تنظيم المشاعر      |
| ***      | 7.141            | .153              | 1.093            | .706    | <---   | Str5 استراتيجيات تنظيم المشاعر      |

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.23

## ٢. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس اتجاهات الموظفين:

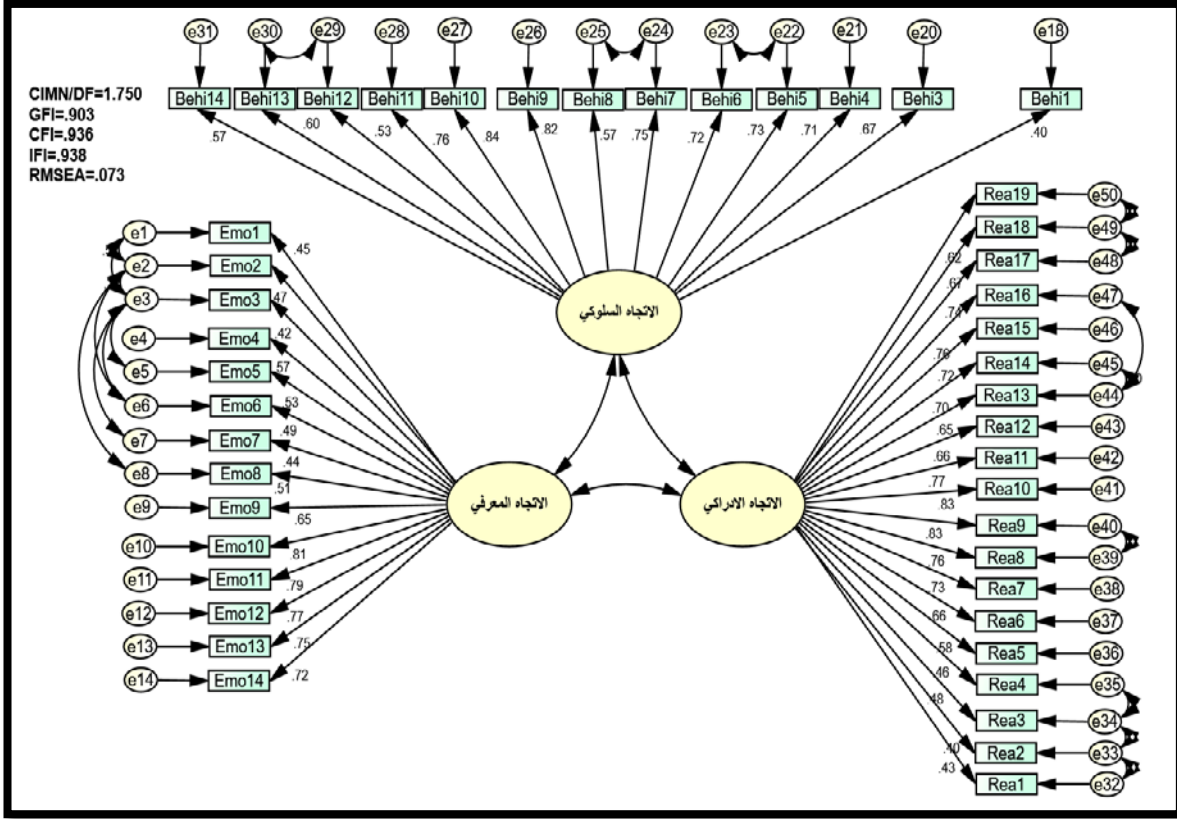
ان الفقرة الحالية معنية باختبار الصدق البنائي لمتغير اتجاهات الموظفين والذي يشتمل على ثلاث ابعاد اساسية يشكلان بنية المتغير وهي (الاتجاه المعرفي(17 فقرات، الاتجاه السلوكي(14 فقرات، الاتجاه الادراكي (20)). اذ يتضح من النموذج الهيكلي ( ١١ ) ان بعض التشبعات الانحدارية المعيارية اقل من المعيار المحدد والبالغ (0.40) مما يستلزم حذفها وإعادة التحليل



شكل (١١) الصدق البنائي التوكيدي لمقياس اتجاهات الموظفين

وبعد إعادة التحليل وضع علاقات التباين بين اخطاء القياس لتحسين جودة النموذج المختبر ولفقرات المقياس بشكل كامل كانت اعلى من (0.40) وهذا يعطي دعماً تجاه قبولها واعتبار ان الـ (46) فقرة تمثل بشكل جيد (اتجاهات الموظفين) في بيئة التطبيق، وان هذه الفقرات تعكس متغيراً يقاس ببنية متعددة الابعاد ولا تمثل بعداً واحداً وتم الاستدلال على ذلك من خلال مؤشرات جودة المطابقة للنموذج المختبر والتي كانت ضمن المستويات المقبولة مقارنة بمعايير جودة المطابقة في الجدول ( ١٥ ) وان توزع الفقرات مطابق للنموذج النظري المختبر الذي يحتوي ثلاث ابعاد والنتيجة النهائية لما ورد اعلاه ان هناك تطابقاً جيداً بين النموذج الذي تم بناءه

(النموذج الهيكلي) وبين الاستجابات التي تم تمثيلها بالبيانات لنموذج القياس الذي يعكس ماهية اتجاهات الموظفين.



شكل ( ١٢ ) الصدق البنائي التوكيدي لمقياس اتجاهات الموظفين بعد التعديل

والجدول ( ١٥ ) يوضح التفاصيل الخاصة بالشكل من القيم المعيارية والقيم اللامعيارية واخطاء القياس ويبين ايضا معنوية القيم التي ظهرت في النموذج الهيكلي والتي يتضح انها مقبولة إحصائيا وفقا لمعنويتها البالغة ( $P < .001$ ) وقيمة (C.R - النسبة الحرجة).

جدول ( ١٥ ) قيم نموذج متغير اتجاهات الموظفين

| الفقرات | المسار | الابعاد         | S.R.W | التقدير | الخطأ المعياري | النسبة الحرجة | المعنوية |
|---------|--------|-----------------|-------|---------|----------------|---------------|----------|
| Emo1    | <---   | الاتجاه المعرفي | .454  | 1.000   |                |               |          |
| Emo2    | <---   | الاتجاه المعرفي | .468  | 1.142   | .191           | 5.967         | ***      |
| Emo3    | <---   | الاتجاه المعرفي | .420  | .788    | .170           | 4.633         | ***      |
| Emo4    | <---   | الاتجاه المعرفي | .569  | 1.120   | .243           | 4.614         | ***      |
| Emo5    | <---   | الاتجاه المعرفي | .527  | 1.034   | .233           | 4.429         | ***      |
| Emo6    | <---   | الاتجاه المعرفي | .491  | .963    | .226           | 4.253         | ***      |
| Emo7    | <---   | الاتجاه المعرفي | .437  | .805    | .203           | 3.963         | ***      |
| Emo8    | <---   | الاتجاه المعرفي | .512  | 1.165   | .267           | 4.361         | ***      |
| Emo9    | <---   | الاتجاه المعرفي | .646  | 1.625   | .331           | 4.908         | ***      |
| Emo10   | <---   | الاتجاه المعرفي | .808  | 1.793   | .334           | 5.363         | ***      |
| Emo11   | <---   | الاتجاه المعرفي | .792  | 1.655   | .311           | 5.326         | ***      |
| Emo12   | <---   | الاتجاه المعرفي | .773  | 1.618   | .306           | 5.281         | ***      |
| Emo13   | <---   | الاتجاه المعرفي | .753  | 1.638   | .313           | 5.230         | ***      |
| Emo14   | <---   | الاتجاه المعرفي | .725  | 1.367   | .265           | 5.154         | ***      |
| Behi1   | <---   | الاتجاه السلوكي | .404  | 1.000   |                |               |          |
| Behi3   | <---   | الاتجاه السلوكي | .672  | 1.836   | .407           | 4.508         | ***      |
| Behi4   | <---   | الاتجاه السلوكي | .709  | 1.932   | .421           | 4.590         | ***      |
| Behi5   | <---   | الاتجاه السلوكي | .726  | 1.900   | .411           | 4.623         | ***      |
| Behi6   | <---   | الاتجاه السلوكي | .718  | 1.974   | .429           | 4.607         | ***      |
| Behi7   | <---   | الاتجاه السلوكي | .753  | 2.001   | .428           | 4.676         | ***      |
| Behi8   | <---   | الاتجاه السلوكي | .569  | 1.290   | .306           | 4.222         | ***      |
| Behi9   | <---   | الاتجاه السلوكي | .816  | 2.030   | .425           | 4.782         | ***      |
| Behi10  | <---   | الاتجاه السلوكي | .844  | 2.106   | .437           | 4.823         | ***      |

| المسار | الفقرات | الابعاد          | S.R.W | التقدير | الخطأ المعياري | النسبة الحرجة | المعنوية |
|--------|---------|------------------|-------|---------|----------------|---------------|----------|
| Behi11 | <---    | الاتجاه السلوكي  | .756  | 1.926   | .411           | 4.682         | ***      |
| Behi12 | <---    | الاتجاه السلوكي  | .533  | 1.119   | .272           | 4.107         | ***      |
| Behi13 | <---    | الاتجاه السلوكي  | .600  | 1.355   | .314           | 4.321         | ***      |
| Behi14 | <---    | الاتجاه السلوكي  | .572  | 1.394   | .329           | 4.236         | ***      |
| Rea1   | <---    | الاتجاه الادراكي | .432  | 1.000   |                |               |          |
| Rea2   | <---    | الاتجاه الادراكي | .395  | 1.010   | .230           | 4.393         | ***      |
| Rea3   | <---    | الاتجاه الادراكي | .483  | 1.261   | .304           | 4.147         | ***      |
| Rea4   | <---    | الاتجاه الادراكي | .457  | 1.092   | .272           | 4.021         | ***      |
| Rea5   | <---    | الاتجاه الادراكي | .576  | 1.561   | .344           | 4.542         | ***      |
| Rea6   | <---    | الاتجاه الادراكي | .662  | 1.986   | .411           | 4.829         | ***      |
| Rea7   | <---    | الاتجاه الادراكي | .725  | 1.955   | .391           | 5.000         | ***      |
| Rea8   | <---    | الاتجاه الادراكي | .755  | 2.164   | .427           | 5.068         | ***      |
| Rea9   | <---    | الاتجاه الادراكي | .833  | 2.373   | .454           | 5.231         | ***      |
| Rea10  | <---    | الاتجاه الادراكي | .834  | 2.369   | .453           | 5.233         | ***      |
| Rea11  | <---    | الاتجاه الادراكي | .771  | 2.055   | .402           | 5.107         | ***      |
| Rea12  | <---    | الاتجاه الادراكي | .657  | 1.753   | .364           | 4.814         | ***      |
| Rea13  | <---    | الاتجاه الادراكي | .648  | 1.688   | .353           | 4.778         | ***      |
| Rea14  | <---    | الاتجاه الادراكي | .698  | 1.911   | .388           | 4.928         | ***      |
| Rea15  | <---    | الاتجاه الادراكي | .723  | 1.987   | .398           | 4.993         | ***      |
| Rea16  | <---    | الاتجاه الادراكي | .758  | 2.038   | .402           | 5.074         | ***      |
| Rea17  | <---    | الاتجاه الادراكي | .742  | 1.937   | .384           | 5.040         | ***      |
| Rea18  | <---    | الاتجاه الادراكي | .666  | 1.966   | .406           | 4.837         | ***      |
| Rea19  | <---    | الاتجاه الادراكي | .620  | 1.618   | .344           | 4.697         | ***      |

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.23

### ٣. التناسق الداخلي للمقياس (التجزئة النصفية) (Split-half Reliability)

#### Tests)

تستخدم التجزئة النصفية لمؤشرات الاختبار (الاستبانة) لتحديد مستوى التجانس بين مكونات الاستبانة (المقياس) المستخدم لتحقيق اهداف الدراسة الحالية ومعرفة او قياس نظريه معينة او مفهوما معيناً، وهذا يعني تحديد هل ان الفقرات التي تحتويها الاستبانة فعلاً مترابطة مع بعضها وتقيس مفهوماً معيناً ام لا. أي ان الفرد الذي يجيب عن التساؤلات هل يفهم ويعي المحتوى والمعنى العام للاستبانة وان التساؤلات واضحة له ومفهومة (سيكاران، 2009: 294) ويستخدم معامل الارتباط لمعرفة مستوى التناسق الداخلي للاستبانة او من خلال اختبار السلوكيات الموجهة نحو الهدف في نصفي المقياس (**Split-half Reliability Tests**) والتي تتم عن طريق ايجاد معامل الارتباط بين درجات الاسئلة الفردية ودرجات الاسئلة الزوجية في الاستبانة ويتم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة (Spearman-Brown) وعند تطبيق الاجراء الاحصائي المطلوب يجب الانتباه أي القيم يجب ان نعتمدها للثبات بالتجزئة النصفية وهنا لدينا حالتان تمكننا من اختيار النسبة الاصح، اذا تساوت او كانت متقاربة الى حد كبير نسبي (Cronbach's Alpha) للجزء الاول والثاني وكان التباين بينهما متقارب ايضاً او متساوي فيجب اعتماد قيمة (Unequal Length) اما اذا كانت الحالة بالعكس تبين عدم التساوي او التقارب بين الجزء الاول والثاني فان الاصح اعتماد نسبة (Guttman Split-Half Coefficient) ومن خلال الجدول (١٦) تبين ان معامل الثبات وفق طريقة التجزئة النصفية للمقياس الذي يعتمد هو Guttman Split-Half Coefficient وقد بلغ (.312). مما يعني ان المقاييس المستخدمة ذات ثبات عال ويمكن اعتمادها في اوقات مختلفة وللأفراد أنفسهم وتعطي ذات النتائج.



## جدول ( ١٦ )

التناسق الداخلي للمقياس (التجزئة النصفية)

| Reliability Statistics         |                  |            |      |
|--------------------------------|------------------|------------|------|
| Cronbach's Alpha               | Part 1           | Value      | .942 |
|                                |                  | N of Items | 41   |
|                                | Part 2           | Value      | .881 |
|                                |                  | N of Items | 40   |
|                                | Total N of Items |            |      |
| Correlation Between Forms      |                  |            | .191 |
| Spearman-Brown Coefficient     | Equal Length     |            | .321 |
|                                | Unequal Length   |            | .321 |
| Guttman Split-Half Coefficient |                  |            | .312 |
| Variance                       | Part1            |            | .045 |
|                                | Part2            |            | .050 |

مخرجات برنامج SPSS V.25

٤. الصدق البنائي لاختبار كفاية العينة

يستخدم الباحثين معيار (KMO, Kaiser-Meyer-Olkin) للتحقق من معيار كفاية العينة والتي احدى ضروريات الاختبارات للدراسة وهناك شرطين للتحقق من ذلك الشرط الاول ضمن اختبار والذي يتحدد بقيمة (KMO, Kaiser-Meyer-Olkin) التي يجب ان تكون (0.50) او اكبر منها كشرط لقبول ان العينة كافية، بالإضافة الى مستوى قيمة اختبار (Bartlett) التي يجب ان تكون مستوى دلالتها اقل من (0.05) كشرط لقبولها احصائيا، وان هذا الاختبار ايضا مؤشر للعلاقة بين المتغيرات (جودة، 2009:166) مع التأكد من وجود الارتباطات المقبولة بين فقرات الاستبانة على شرط معنوية قيمة (Chi-Square)

للدلالة الى مقبولية معاملات الارتباط المذكورة، وكما يبينها جدول ( ١٧ ) والذي يبين تحقق كفاية العينة وفقا للمؤشرات المعتمدة.

### جدول ( ١٧ )

اختبار KMO و Bartlett's لأبعاد الدراسة

| Sig<br>المعنوية | اختبار Bartlett Test بالاعتماد<br>على قيمة Chi-Square | اختبار<br>KMO | عدد الفقرات | الأبعاد                     |
|-----------------|---|---------------|-------------|-----------------------------|
| .000            | 2765.6668   | 0.797         | 6           | الوعي العاطفي               |
|                 |   |               | 5           | مواجهة الواقع               |
|                 |   |               | 5           | الفهم العاطفي               |
|                 |   |               | 5           | الاستجابة العاطفية          |
|                 |   |               | 4           | السلوكيات الموجهة نحو الهدف |
|                 |   |               | 5           | استراتيجيات تنظيم المشاعر   |
|                 |   |               | 30          | تنظيم المشاعر               |
| .000            | 4537.426  | .814          | 14          | الاتجاه المعرفي             |
|                 |   |               | 13          | الاتجاه السلوكي             |
|                 |   |               | 19          | الاتجاه الادراكي            |
|                 |   |               | 46          | اتجاهات الموظفين            |

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.25

### ٥. اختبار الثبات لأداة القياس

يوضح قياس الثبات للاستبانة الخاصة بالدراسة المستوى الذي يبين اتساقا داخليا جيدا للمقياس، وهذا يشير الى ان الفقرات المكونة للمقياس تمثل بمجموعها الظاهرة المراد قياسها، وعند القيام بتكرار توزيع الاستبانة على ذات العينة عند نقطتين زمنيتين مختلفتين فان هناك احتمالية للوصول الى نفس النتائج، فهو يمثل الدرجة التي يمكن ان تقاس فيها الفروق الفردية بانسجام وتجانس عند الاجابة عن مقياس معين، ويعد المقياس ثابتاً عندما يقيس ما بني من اجله (Oppenheim,1992:144) اذ يستهدف قياس ثبات الاستبانة التحقق من الاتساق الداخلي لجميع فقرات الاستبانة والابعاد ككل عند نقاط زمينه مختلفة بحيث تبقى النتائج نفسها او قريبة جدا منها (De Vaus,2002:184) وان القيمة المقبولة لمستوى الثبات هو نسبة (0.70) او اعلى منه (Hair et al.,2019:775) (Tavakol & Dennick , 2011 : 54) وفي حالة تبين ان النسب الخاصة بالثبات كانت ادنى من المعيار المقبول فهو يوضح ان المقياس يوضح ضعف الاتساق الداخلي ولا يمكن قبوله، ويوضح جدول ( ١٨ ) اختبار ثبات الاستبانة. فضلا عن استخراج نسبة الصدق الهيكلي لمعرفة نسبة صدق اداة القياس بالنسبة للمتغيرات والابعاد الفرعية اعتماداً على اجابات افراد العينة (برق واخرون، 2013 : 83 )

وبعد القيام بالتحليل يتضح أن قيم معامل كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة الرئيسية وابعادها الفرعية قد تراوحت بين (0.72-0.95) وتعتبر القيم الناتجة قيما ذات قبول احصائي ومستوى ثبات معتمد ، كما نلاحظ ان قيم معامل الصدق الهيكلي كانت ممتازة وعالية ضمن اجابات العينة، وبذلك أصبحت أداة الدراسة ومقاييسها صالحة للتطبيق النهائي كونها تتصف بالدقة والثبات والصدق العالي.

## جدول ( ١٨ )

نتائج التناسق بين مكونات للمقياس

| معامل الصدق الهيكلي | معامل كرونباخ الفا | المتغيرات والأبعاد          | ت |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|---|
| 0.93                | 0.86               | الوعي العاطفي               | 1 |
| 0.92                | 0.84               | مواجهة الواقع               |   |
| 0.87                | 0.76               | الفهم العاطفي               |   |
| 0.85                | 0.72               | الاستجابة العاطفية          |   |
| 0.89                | 0.80               | السلوكيات الموجهة نحو الهدف |   |
| 0.89                | 0.80               | استراتيجيات تنظيم المشاعر   |   |
| 0.96                | 0.92               | متغير تنظيم المشاعر         |   |
| 0.95                | 0.90               | الاتجاه المعرفي             | 2 |
| 0.95                | 0.91               | الاتجاه السلوكي             |   |
| 0.96                | 0.93               | الاتجاه الادراكي            |   |
| 0.97                | 0.95               | متغير اتجاهات الموظفين      |   |

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.25)

## المبحث الثاني

### وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتحليل نتائجها

#### توطئة ..

يهتم المبحث الحالي باستكشاف مستوى توافر المتغيرات والابعاد من خلال الاستدلال بقيم نتائج التحليل الوصفي المعتمد على اجابات الافراد المشمولين بالاستبيان للدراسة الحالية التي نموذجها يتعلق بمتغير (**تنظيم المشاعر** بأبعاده الستة: الوعي العاطفي، مواجهة الواقع، الفهم العاطفي، الاستجابة العاطفية، السلوكيات الموجه نحو الهدف، استراتيجيات تنظيم المشاعر) والمتغير المعتمد (**اتجاهات الموظفين**) وابعادها الفرعية (الاتجاه المعرفي، الاتجاه السلوكي، الاتجاه الادراكي) من وجهة نظر المنتسبين في جامعة الفرات الاوسط/معهد تقني مسيب عينة الدراسة ، ويوضحها جدول ( ١٩ ) تصنيف طول الفئات وفقا للوسط الحسابي وعلى النحو الاتي:

جدول ( ١٩ )

تصنيف طول فئات مدرج ليكرت وفقا للوسط الحسابي

| ت | طول الفئة | مستوى القبول |
|---|-----------|--------------|
| 1 | 1.80-1    | منخفض جدا    |
| 2 | 2.60-1.81 | منخفض        |
| 3 | 3.40-2.61 | معتدل        |
| 4 | 4.20-3.41 | مرتفع        |
| 5 | 5-4.21    | مرتفع جدا    |

المصدر: (عبد الفتاح، 2008 : 541)

وسيتناول الاجراء الاحصائي في هذا المبحث عرضا لمستوى تركز الاستجابات حول وسطها الحسابي الموزون ومن ثم مستوى التشتت في الاجابات من خلال الانحراف المعياري، ومستوى الاجابة، والاهمية النسبية والترتيبية، استناداً الى برامج التحليل الاحصائي المناسبة وفيما يلي بيان لماهية تلك الاحصاءات (المشهداني، 1987: 149-150-229-254):

**الوسط الحسابي:** يعد الوسط الحسابي من المعايير الاحصائية الوصفية (مقاييس النزعة المركزية) المهمة في مجال البحث العلمي، اذ تعبر تلك القيمة عن قيمة التي تتمركز حولها جميع قيم الفقرات (التساؤلات) على مستوى الابعاد والمتغير.

**الانحراف المعياري:** يشير الانحراف المعياري الى مقدار التباعد او التقارب بين البيانات بشكل عام وبين الوسط الحسابي لتلك البيانات وهو مؤشر احصائي مهم يقيس نسبة التشتت للبيانات وبتعبير اخر هو مقياس لمستوى تجانس بيانات مجموعة من المفردات.

**متوسط الوزن النسبي (نسبة توفر البعد):** يبين هذا الاختبار القراءة الجيدة لمستوى توفر الفقرة او البعد او المتغير ضمن مجال مكان التطبيق ويستخرج من خلال قسمة الوسط الحسابي على اعلى قيمة في مدرج (Likert) الخماسي مضروب في 100%.

**حجم الفجوة:** تبين هذه النسبة الجزء المتبقي بعد طرح نسبة توفر الفقرة او البعد او المتغير وهي تعطي تصورا عن الجزء الذي لا يعتقد من خلاله بتوافر البعد وهو مدار اختلاف حسب طبيعة الظاهرة المدروسة فعندما تكون الظواهر المدروسة ايجابية وهنا كلما ازداد حجم الفجوة كان ذلك مؤشرا سلبيا والعكس صحيح عندما تكون الظواهر المدروسة سلبية فكلما زادت الفجوة كلما عد ذلك مؤشرا ايجابيا ويستخرج من خلال (100- متوسط الوزن النسبي (نسبة توفر البعد)).

**ترتيب الاهمية:** تعد هذه الخطوة ايضا حية تبين اولويات اهتمام العينة سواء على مستوى الفقرات والابعاد او المتغيرات ويتم ذلك قيم متوسط الوزن النسبي ويتم من خلال اعلى قيمة نسبية فهم الترتيب الاول للفقرة وهكذا لبقية الفقرات بناء على ذلك الوزن النسبي.

**معامل الاختلاف:** يعد هذا المؤشر الاحصائي من المؤشرات المهمة التي يمكن من خلالها تحديد مستوى التشتت كلما ارتفعت قيمة معامل الاختلاف كلما بين ذلك ارتفاع التشتت وكلما انخفضت قيمته كلما اعطى تصورا افضل عن انخفاض التشتت ويستخرج من

$$CV = \frac{S_x}{\bar{y}} \times 100$$

حيث ان

$S_x$  تمثل الانحراف المعياري

$\bar{y}$  تمثل الوسط الحسابي

**تحديد اتجاه ومستوى الاجابة:** ان هذه الخطوة تبين مستوى الاجابة حسب اراء العينة المختبرة وفقا لإجاباتهم على مدرج ليكرت الخماسي اذ تم احتساب المدى للإجابات للوصول الى طول الفئة لكل درجة من درجات التريج الخماسية، وكانت نتيجة ذلك على النحو الاتي:

طول الفئة = المدى / عدد الفئات = 0.80

اذ ان المدى هو الفرق بين اكبر قيمة واصغر قيمة. فالمدى =  $5 - 1 = 4$

وبهدف تحديد المدى للمتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة الى التلخص من الاعتماد على القيم المطلقة، وتحديد مستوى يتم من خلاله قبول العبارة ضمن المقياس المحدد لها، وجدول ( ) يعرض نتائج قياس مدى المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة.

فسيكون مستوى كل متغير ما بين (1-5) بأربعة مستويات والجدول ( ١٩ ) يوضح ذلك، ويشتمل في حالة الزيادة عن الوسط البالغ (2.61-3.40) فيكون جيد اذا ما تراوح بين (3.41-4.20) وجيد جدا اذا زاد من (4.21-5) كذلك يتضمن مستويين اذا انخفض عن الوسط (2.61-3.40) فيكون ضعيف اذا تراوح بين (1.81-2.60) وضعيف جدا اذا ما انخفض عن (1-1.80).

#### اولاً: وصف وتشخيص متغير تنظيم المشاعر

يتضمن وصف وتشخيص متغير تنظيم المشاعر وصف وتشخيص فقرات وابعاد هذا المتغير تفصيلاً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً، وكالاتي:-

#### ١. وصف وتشخيص بعد الوعي العاطفي:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد الوعي العاطفي الذي يشكل احد ابعاد المتغير (تنظيم المشاعر) والذي يعبر عنه من خلال ست فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٠ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الثانية والتي محتواها (اشخص بدقة اي تغير يحدث في مشاعري بناء على الموقف او التعامل التفاعل الشخصي.) اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (3.32) كما ان هذه الفقرة تشتملها كان قليلا بلغ (1.118) مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة معتدل وبأهمية نسبية قدرها (66%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الثالثة التي محتواها (عندما اشعر بالضيق افصح عما اشعر به ولا اكنمه) اذ كان (3.26) وهو وسطا بمستوى اجابة معتدل وقد بلغ انحرافها

المعياري (1.046) وهي تشير الى نسبة تشتت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (65%).

وقد كان البعد (الوعي العاطفي) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.09) في حين بلغ الانحراف المعياري له (1.119) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد الوعي العاطفي وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان هناك قدرة لدى الافراد في تشخيص التغيرات التي تحدث بمشاعرهم وبشكل دقيق وفقا للمواقف التي تحدث لهم.

#### جدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد الوعي العاطفي

(n= 141)

| ت | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | أدرك بشكل جيد مشاعري تجاه المواقف والاشخاص                                 | 3.17            | 1.090             | .63             | معتدل         | 2                 |
| 2 | اشخص بدقة اي تغير يحدث في مشاعري بناء على الموقف او التعامل التفاعل الشخصي | 3.32            | 1.118             | .66             | معتدل         | 1                 |
| 3 | عندما اشعر بالضيق افصح عما اشعر به ولا اكتمه                               | 3.26            | 1.046             | .65             | معتدل         | 6                 |
| 4 | اعتقد ان ما اشعر به في الغالب يكون صحيح ويشكل اهمية لي                     | 2.96            | 1.117             | .59             | معتدل         | 4                 |
| 5 | اعطي اهتمام كبير لما اشعر به من مشاعر تجاه المواقف او الاشخاص              | 2.64            | 1.177             | .53             | معتدل         | 5                 |
| 6 | احتاج مدة من الزمن حتى استطيع ان احدد ما اشعر به <sup>1</sup>              | 3.12            | 1.167             | .62             | معتدل         | 3                 |
|   | المعدل العام   | 3.09            | 1.119             | 0.62            | معتدل         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Sps V.25

## ٢. وصف وتشخيص بعد مواجهة الواقع:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد مواجهة الواقع الذي يشكل احد ابعاد المتغير (تنظيم المشاعر) والذي يعبر عنه من خلال خمس فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢١ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الاولى والتي محتواها (عندما اتعرض لموقف ما فاني استطيع السيطرة على سلوكياتي.) اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (3.90) كما ان هذه الفقرة تشتتها كان قليلا بلغ (955). مما يشير الى ان العينة منسجمة

<sup>1</sup> تم معالجة الاجابات للأسئلة العكسية من خلال عكس الاجابة



من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (%78).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الرابعة التي محتواها (اتصرف بحكمة في الحالات التي تسبب انفعالي) اذ كان (3.43) وهو وسطا بمستوى اجابة مرتفع وقد بلغ انحرافها المعياري (1.091) وهي تشير الى نسبة تشتت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (%69).

وقد كان البعد (مواجهة الواقع) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.65) في حين بلغ الانحراف المعياري له (.988) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد مواجهة الواقع وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان المنتسب عندما يتعرض لضغط معين نتيجة موقف ما فانه قادر على السيطرة على نفسه ويتمالك اعصابه وينظم سلوكه ويحكمه.

#### جدول (٢١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد مواجهة الواقع

(n= 141)

| ت | العبارة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | عندما اتعرض لموقف ما فاني استطيع السيطرة على سلوكياتي   | 3.90            | .955              | .78             | مرتفع         | 1                 |
| 2 | لا اتكلف ولا ابذل طاقة نفسية للتحكم بسلوكياتي لأنها أصبحت جزء من شخصيتي                       | 3.70            | .954              | .74             | مرتفع         | 3                 |
| 3 | عندما ينتابني شعور بالضيق لا استطيع التحكم في سلوكياتي R                                      | 3.81            | .997              | .76             | مرتفع         | 2                 |
| 4 | اتصرف بحكمة في الحالات التي تسبب انفعالي  | 3.43            | 1.091             | .69             | مرتفع         | 5                 |
| 5 | يبان على ملامحي ما اشعر به لان مشاعري تكون قوية وخارجة عن السيطرة في المواقف التي تمتاز بالجد | 3.44            | .995              | .69             | مرتفع         | 4                 |
|   | المعدل العام  | 3.65            | .988              | 0.73            | مرتفع         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

### ٣. وصف وتشخيص بعد الفهم العاطفي:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد الفهم العاطفي الذي يشكل احد ابعاد المتغير (تنظيم المشاعر) والذي يعبر عنه من خلال خمس فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول (٢٢) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الثانية والتي محتواها (امتلك تصور تام لأسباب ونتائج ما اشعر به حيال المواقف او الاشخاص). اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (3.45)

كما ان هذه الفقرة تشنتها كان قليلا بلغ (1.111) مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (69%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الرابعة التي محتواها (امتلك وعي كافي احدد من خلاله بالضبط ما اشعر به تجاه المواقف او الأشخاص) اذ كان (2.67) وهو وسطا بمستوى اجابة معتدل وقد بلغ انحرافها المعياري (1.204) وهي تشير الى نسبة تشنت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (53%).

وقد كان البعد (الفهم العاطفي) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.10) في حين بلغ الانحراف المعياري له (1.147) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد الفهم العاطفي وبمستوى اجابة معتدل وهذا يعني الافراد يمتازون بوضوح مشاعرهم واحاسيسهم تجاه ما يتعرضون له من مواقف

#### جدول(٢٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعدهم الفهم العاطفي

(n= 141)

| ت | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | لا اجد صعوبة في فهم مشاعري تجاه المواقف او الأشخاص                     | 3.19            | 1.068             | .64             | معتدل         | 3                 |
| 2 | امتلك تصور تام لأسباب ونتائج ما اشعر به حيال المواقف او الأشخاص        | 3.45            | 1.111             | .69             | مرتفع         | 1                 |
| 3 | ليس لدي اي تردد في التفكير بشأن ما اشعر به                             | 2.98            | 1.218             | .60             | معتدل         | 4                 |
| 4 | امتلك وعي كافي احدد من خلاله بالضبط ما اشعر به تجاه المواقف او الأشخاص | 2.67            | 1.204             | .53             | معتدل         | 5                 |
| 5 | انا واضح امام الاخرين بشأن مشاعري تجاههم وتجاه المواقف                 | 3.22            | 1.136             | .64             | معتدل         | 2                 |
|   | المعدل العام   | 3.10            | 1.147             | 0.62            | معتدل         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

#### ٤. وصف وتشخيص بعد الاستجابة العاطفية :

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعدهم الاستجابة العاطفية الذي يشكل احد ابعاد المتغير (تنظيم المشاعر) والذي يعبر عنه من خلال خمس فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٣ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الاولى والتي محتواها (لا يتتابني شعور بالذنب اذا ما شعرت بالضيق) اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (3.82) كما ان هذه الفقرة تشنتها كان قليلا بلغ (1.013) مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (76%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الثالثة التي محتواها (لا يخالجي الخجل امام الاخرين اذا ادركوا شعوري بالضيق .) اذ كان (2.97) وهو وسطا بمستوى اجابة مرتفع وقد بلغ انحرافها المعياري (1.024) وهي تشير الى نسبة تشتت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (59%).

وقد كان البعد (الاستجابة العاطفية) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.56) في حين بلغ الانحراف المعياري له (0.977) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد الاستجابة العاطفية وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان الافراد قادرين على تجاوز المحن والصعاب التي يواجهونها في مجال اعمالهم.

جدول(٢٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد الاستجابة العاطفية

(n= 141)

| ت | العبرة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | لا ينتابني شعور بالذنب اذا ما شعرت بالضيق               | 3.82            | 1.013             | .76             | مرتفع         | 1                 |
| 2 | عندما اشعر بالضيق امام الاخرين اجد ذلك طبيعيا           | 3.74            | .921              | .75             | مرتفع         | 2                 |
| 3 | لا يخالجي الخجل امام الاخرين اذا ادركوا شعوري بالضيق    | 2.97            | 1.024             | .59             | معتدل         | 5                 |
| 4 | شعوري بالضيق لا يجعلني اغضب من نفسي لشعوري بهذه الطريقة | 3.65            | .956              | .73             | مرتفع         | 3                 |
| 5 | ادرك بشكل واضح ان غضبي يشعرنى بالضعف.                   | 3.62            | .974              | .72             | مرتفع         | 4                 |
|   | المعدل العام  | 3.56            | .977              | 0.71            | مرتفع         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٥. وصف وتشخيص بعد السلوكيات الموجه نحو الهدف :

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد السلوكيات الموجه نحو الهدف الذي يشكل احد ابعاد المتغير (تنظيم المشاعر) والذي يعبر عنه من خلال اربع فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٤ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الاولى والتي محتواها (ادرك بشكل جيد ان انفعالي يولد صعوبة بالتركيز اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (3.80) كما ان هذه الفقرة تشتتها كان قليلا بلغ (0.977) مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعاتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وباهمية نسبية قدرها (76%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الرابعة التي محتواها (عندما اشعر بالضيق يجعلني انهي الاعمال بشكل افضل) اذ كان (3.52) وهو وسطا بمستوى اجابة مرتفع وقد بلغ انحرافها المعياري (1.124) وهي تشير الى نسبة تشتت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (70%).

وقد كان البعد (السلوكيات الموجه نحو الهدف) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.68) في حين بلغ الانحراف المعياري له (1.015) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد السلوكيات الموجه نحو الهدف وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان الافراد يدركون انهم اذا ما انفعلوا فانهم ستتولد لهم صعوبات في تركيزهم في مجال اعمالهم.

#### جدول (٢٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد السلوكيات الموجه نحو الهدف (n= 141)

| ت | العبارة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | ادرك بشكل جيد ان انفعالي يولد صعوبة بالتركيز.     | 3.80            | .977              | .76             | مرتفع         | 1                 |
| 2 | افهم بوضوح ان الانفعال يحد من عملي لأي شيء اخر.   | 3.68            | .965              | .74             | مرتفع         | 3                 |
| 3 | ان الشعور بالضيق يجعل هناك صعوبة في انجاز العمل.  | 3.74            | .995              | .75             | مرتفع         | 2                 |
| 4 | عندما اشعر بالضيق يجعلني انهي الاعمال بشكل افضل R | 3.52            | 1.124             | .70             | مرتفع         | 4                 |
|   | المعدل العام                                      | 3.68            | 1.015             | 0.74            | مرتفع         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

#### ٦. وصف وتشخيص بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد استراتيجيات تنظيم المشاعر الذي يشكل احد ابعاد المتغير (تنظيم المشاعر) والذي يعبر عنه من خلال خمس فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٥ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الاولى والتي محتواها (عندما اشعر بالضيق احاول ان انهي هذا الشعور بأسرع وقت). اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (4.23) كما ان هذه الفقرة تشتتها كان قليلا بلغ (0.789) مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعاتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (85%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الرابعة التي محتواها (شعور التحسن يأتي بسرعة بعد شعوري بالضيق عند التعرض لموقف ما او نتيجة التفاعل الاجتماعي) اذ كان (3.74) وهو وسطا بمستوى اجابة مرتفع وقد بلغ انحرافها المعياري (1.078) وهي تشير الى نسبة تشتت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (75%).

وقد كان البعد (استراتيجيات تنظيم المشاعر) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.92) في حين بلغ الانحراف المعياري له (0.953) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان الافراد يسعون الى ضبط النفس وينهون الشعور الذي ينتابونهن بأسرع وقت ممكن.

جدول (٢٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لبعد استراتيجيات تنظيم المشاعر (n= 141)

| ت | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | عندما اشعر بالضيق احاول ان انهي هذا الشعور بأسرع وقت                                   | 4.23            | .789              | .85             | مرتفع جدا     | 1                 |
| 2 | عندما اشعر بالضيق افكر بالطرق التي يمكن ان تعالج ذلك بدون تأخير                        | 3.82            | 1.068             | .76             | مرتفع         | 4                 |
| 3 | عندما اشعر بالضيق ابقى بشعور سيئ فترة طويلة R  | 3.83            | .935              | .76             | مرتفع         | 3                 |
| 4 | شعور التحسن يأتي بسرعة بعد شعوري بالضيق عند التعرض لموقف ما او نتيجة التفاعل الاجتماعي | 3.74            | 1.078             | .75             | مرتفع         | 5                 |
| 5 | عندما اشعر بالضيق اعتقد انه لا يوجد شيء يمكنني القيام به لأجعل نفسي اشعر بتحسن R       | 4.02            | .898              | .80             | مرتفع         | 2                 |
|   | المعدل العام   | 3.92            | .953              | 0.78            | مرتفع         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

وعلى مستوى متغير تنظيم المشاعر فقد تبين ان بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر كان البعد الاكثر اتفاقا حوله من قبل الافراد عينة الدراسة فقد بلغ وسطه الحسابي اعلى نسبة اذ بلغ (3.92) وان مقدار الانحراف المعياري كان ضمن حدود (0.953) وهو يشير الى انسجام جيد لقناعات الافراد تجاه هذا البعد وقد بلغ مستوى الاجابة ضمن مرتبة مرتفع وبهذا فقد احتل المرتبة الاولى بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ثم يليه بالتسلسل حسب الوسط الحسابي بعد السلوكيات الموجه نحو الهدف اذ بلغ وسطه الحسابي (3.68) وبمقدار تشتت (انحراف

معياري) (1.015) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان مرتفع مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر السلوكيات الموجه نحو الهدف في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كانت مرتفع، ثم احتل المرتبة الثالثة بعد مواجهة الواقع الذي حقق وسطا حسابيا بلغ (3.65) وبانحراف معياري ضمن حدود (.988). مما يشير الى وجود اتفاق بشكل عام جيد حول توافر هذا البعد ضمن حيز بيئة التطبيق وضمن فترة الاختبار وبمستوى اجابة مرتفع ، واحتل المرتبة الرابعة بعد الاستجابة العاطفية اذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.56) وبانحراف معياري ( .977 ) وضمن مستوى اجابة مرتفع، ثم جاء بالمرتبة الخامسة بعد الفهم العاطفي بوسط حسابي بلغ (3.10) ومستوى انحراف معياري (1.147) وبمستوى اجابة معتدل ثم سادسا جاء بعد الوعي العاطفي بوسط حسابي بلغ (3.09) وبانحراف معياري (1.119)

واجمالا فقد حقق متغير تنظيم المشاعر وسطا حسابيا بلغ (3.50) والذي يمثل معدل متوسطات ابعاد المتغير وقد كان انحراف الاجابات المعيارية للعينة عن متغير تنظيم المشاعر بمستوى (1.033) وضمن مستوى اتفاق مرتفع حول المتغير وهذا يبين ان هناك توافر جيد لمتغير تنظيم المشاعر وفقا لعينة الدراسة. ويعرض جدول ( ٢٦ ) بيان للوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاجابة وترتيب الابعاد فضلا عن شكل ( ١٣ ) الذي يوضح مستوى توافر تلك الابعاد بيانيا.

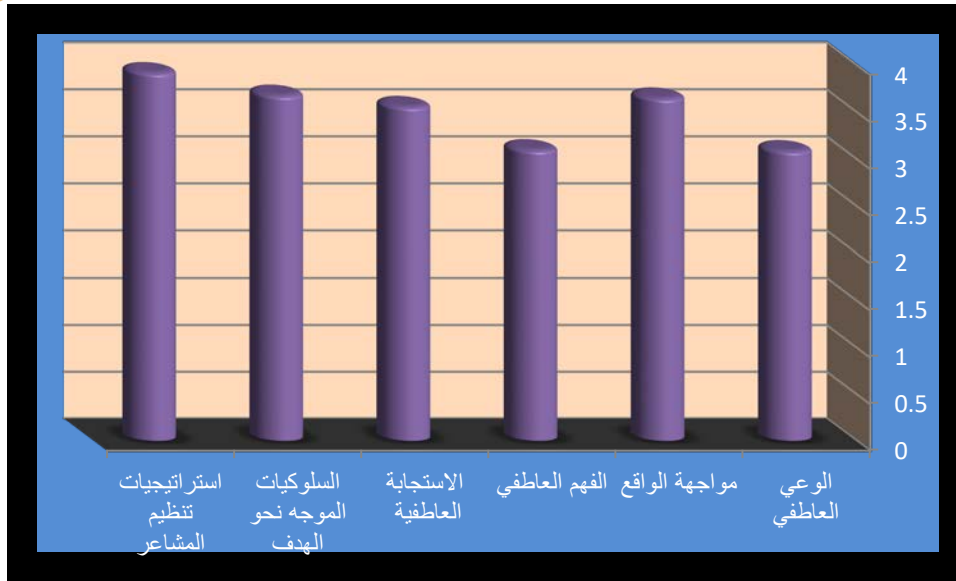
#### جدول ( ٢٦ )

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية الترتيبية للابعاد الرئيسة لمتغير تنظيم

المشاعر (n=141)

| ت | البعد الرئيسي                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|-----------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| ١ | الوعي العاطفي                     | 3.09            | 1.119             | 0.62            | معتدل         | السادس            |
| ٢ | مواجهة الواقع                     | 3.65            | .988              | 0.73            | مرتفع         | الثالث            |
| ٣ | الفهم العاطفي                     | 3.10            | 1.147             | 0.62            | معتدل         | الخامس            |
| ٤ | الاستجابة العاطفية                | 3.56            | .977              | 0.71            | مرتفع         | الرابع            |
| ٥ | السلوكيات الموجه نحو الهدف        | 3.68            | 1.015             | 0.74            | مرتفع         | الثاني            |
| ٦ | استراتيجيات تنظيم المشاعر         | 3.92            | .953              | 0.78            | مرتفع         | الاول             |
|   | المعدل العام لمتغير تنظيم المشاعر | 3.50            | 1.033             | 0.70            | مرتفع         | -                 |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25



شكل ( ١٣ )

مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير تنظيم المشاعر حسب المتوسط الحسابي

### ثانيا. وصف وتشخيص متغير اتجاهات الموظفين

يتضمن وصف وتشخيص متغير اتجاهات الموظفين وصف وتشخيص فقرات وابعاد هذا المتغير تفصيلياً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً ، وكالاتي:-

#### ١. وصف وتشخيص بعد الاتجاه المعرفي:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد الاتجاه المعرفي الذي يشكل احد ابعاد المتغير (اتجاهات الموظفين) والذي يعبر عنه من خلال سبع عشر فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٧ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة السابعة والتي محتواها (ارغب في المشاركة في اللقاءات والانشطة متى ما اتاحت الفرصة). اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (3.91) كما ان هذه الفقرة تشتملها كان قليلا بلغ (0.857) مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (78%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة الثانية عشر التي محتواها (اتابع كل ما هو جديد بخصوص عملي بشكل متواصل) اذ كان (2.81) وهو وسطا بمستوى اجابة معتدل وقد بلغ انحرافها المعياري (0.975) وهي تشير الى نسبة تشتمت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (56%).

وقد كان البعد (الاتجاه المعرفي) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.37) في حين بلغ الانحراف المعياري له (0.987). وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد الاتجاه المعرفي وبمستوى اجابة معتدل وهذا يعني ان الافراد لديهم الاستعداد الكامل للحضور في اللقاءات والانشطة التي تنفع مجال العمل كلما امكنهم ذلك.

## جدول(٢٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لمتغير الاتجاه المعرفي  
(n=141)

| ت  | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|----|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1  | اسعى باستمرار لاكتساب مزيدا من المعرفة في مجال عملي                        | 3.87            | 1.027             | .77             | مرتفع         | 2                 |
| 2  | امتك المعرفة بالنظريات والافكار الحديثة التي استطعت تطبيقها في مجال عملي   | 3.45            | 1.186             | .69             | مرتفع         | 7                 |
| 3  | اساهم في نقل الخبرات المعرفية والتدريبية الى الزملاء والمتنفعين            | 3.74            | .897              | .75             | مرتفع         | 3                 |
| 4  | اغتنتم فرصه التدريب لتنمية قدراتي ومهاراتي                                 | 3.65            | .917              | .73             | مرتفع         | 4                 |
| 5  | اتطلع الى زياده خبراتي ومعرفتي في مجال مهنتي                               | 3.51            | .914              | .70             | مرتفع         | 5                 |
| 6  |  | 3.46            | .914              | .69             | مرتفع         | 6                 |
| 7  | ارغب في المشاركة في اللقاءات والانشطة متى ما اتاحت الفرصة                  | 3.91            | .857              | .78             | مرتفع         | 1                 |
| 8  | لدي المعرفة الجيدة بخطوات سير العمل  | 3.48            | 1.059             | .70             | مرتفع         | 8                 |
| 9  | امتك المعرفة لتطبيق الاوامر والقوانين                                      | 3.28            | 1.173             | .66             | معتدل         | 9                 |
| 10 |  | 2.87            | 1.034             | .57             | معتدل         | 13                |
| 11 | لدي المعرفة للتأثير والتغيير في سلوكيات الافراد الاخرين                    | 3.03            | .974              | .61             | معتدل         | 12                |
| 12 | اتابع كل ما هو جديد بخصوص عملي بشكل متواصل                                 | 2.81            | .975              | .56             | معتدل         | 14                |
| 13 |  | 3.17            | 1.013             | .63             | معتدل         | 11                |
| 14 | اعتقد ان الاتجاه المعرفي بحاجة الى المواكبة من قبل الشخص والتدريب المتواصل | 3.21            | .879              | .64             | معتدل         | 10                |
| 15 | تم حذفها بناء على نتائج التحليل العاملي التوكيدي                           |                 |                   |                 |               |                   |
| 16 | تم حذفها بناء على نتائج التحليل العاملي التوكيدي                           |                 |                   |                 |               |                   |
| 17 | تم حذفها بناء على نتائج التحليل العاملي التوكيدي                           |                 |                   |                 |               |                   |
|    | المعدل العام   | 3.37            | .987              | .74             | مرتفع         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

## ٢. وصف وتشخيص بعد الاتجاه السلوكي:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد الاتجاه السلوكي الذي يشكل احد ابعاد المتغير (اتجاهات الموظفين) والذي يعبر عنه من خلال اربع عشر فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٨ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الثانية عشر والتي محتواها (امتك القدرة على التعاطف الذاتي في سلوكياتي مع الاخرين). اذ كان وسطها



الحسابي يبلغ (3.89) كما ان هذه الفقرة تشنتها كان قليلا بلغ (915). مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (78%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة العاشرة التي محتواها (امارس واطبق تعليمات المرؤوسين بالرغم من ضغوطات العمل) اذ كان (3.21) وهو وسطا بمستوى اجابة معتدل وقد بلغ انحرافها المعياري (1.089) وهي تشير الى نسبة تشنت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (64%).

وقد كان البعد (الاتجاه السلوكي) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.54) في حين بلغ الانحراف المعياري له (1.092) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد الاتجاه السلوكي وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان الافراد لديهم كم جيد من التعاطف مع الافراد الاخرين داخل بيئة العمل مما يزيد من مستوى الاداء.

جدول(٢٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لمتغير الاتجاه السلوكي (n=141)

| ت  | العبارة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|----|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1  | اوظف مهاراتي السلوكية في مجال عملي  | 3.76            | 1.079             | .75             | مرتفع         | 4                 |
| 2  | تم حذفها بناء على نتائج التحليل العاملي التوكيدي  |                 |                   |                 |               |                   |
| 3  | اطبق خبراتي ومعلوماتي التي امتلكها واعكسها على سلوكي داخل مكان العمل                    | 3.37            | 1.192             | .67             | معتدل         | 10                |
| 4  | اطبق الاتجاه السلوكي بخطواته العملية بشكل جيد   | 3.34            | 1.189             | .67             | معتدل         | 12                |
| 5  | اوظف التغذية الراجعة من المشرفين في النمو والتطور المهني                                | 3.57            | 1.141             | .71             | مرتفع         | 5                 |
| 6  | اطبق فن الاتجاه السلوكي ومهاراتي باتقان وخاصة في العمل الميداني                         | 3.39            | 1.199             | .68             | معتدل         | 9                 |
| 7  | ارى بأن المؤسسة التي اعلم بها تساعد وتشجع على استخدام الاتجاه السلوكي                   | 3.42            | 1.160             | .68             | مرتفع         | 8                 |
| 8  | لدي القدرة على التشخيص او المساعدة في التشخيص بالكشف عن السلوكيات الغير لائقة وتقويمها. | 3.81            | .989              | .76             | مرتفع         | 3                 |
| 9  | لدي القدرة على وضع الخطط لمعالجة السلوكيات السلبية والحد منها                           | 3.50            | 1.086             | .70             | مرتفع         | 7                 |
| 10 | امارس واطبق تعليمات المرؤوسين بالرغم من ضغوطات العمل                                    | 3.21            | 1.089             | .64             | معتدل         | 13                |
| 11 | امارس الاتجاه السلوكي بما يتلاءم مع حالة المنفعة  | 3.36            | 1.111             | .67             | معتدل         | 11                |
| 12 | امتلك القدرة على التعاطف الذاتي في سلوكياتي مع الاخرين                                  | 3.89            | .915              | .78             | مرتفع         | 1                 |
| 13 | لدي القابلية على تطبيق بعض الاختبارات والمقاييس الخاصة بالاتجاه السلوكي                 | 3.82            | .985              | .76             | مرتفع         | 2                 |
| 14 | اعمل على تعزيز نقاط قوتي وتدعيم وبناء نقاط ضعفي   | 3.56            | 1.064             | .71             | مرتفع         | 6                 |
|    | المعدل العام  | 3.54            | 1.092             | .75             | مرتفع         |                   |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٣. وصف وتشخيص بعد الاتجاه الإدراكي:

تهتم هذه الفقرة ببيان الخصائص الوصفية لبعد الاتجاه السلوكي الذي يشكل احد ابعاد المتغير (اتجاهات الموظفين) والذي يعبر عنه من خلال عشرين فقرات (تساؤلات) اساسية، اذ يتبين من خلال جدول ( ٢٩ ) ان الفقرة التي فيها اعلى وسطا حسابيا كانت الفقرة الاولى والتي محتواها (اشعر ان مهنتي تتلاءم مع ميولي ورغباتي .) اذ كان وسطها الحسابي يبلغ (4.09) كما ان هذه الفقرة تشتملها كان قليلا بلغ (.896). مما يشير الى ان العينة منسجمة من حيث قناعتها بمحتوى التساؤل فهي كانت بمستوى اجابة مرتفع وبأهمية نسبية قدرها (82%).

اما اقل وسطا حسابيا كان من نصيب الفقرة التاسعة التي محتواها (ارى ان السيطرة على اتجاهات الموظفين من الحاجات الاساسية في مجال العمل) اذ كان (3.75) وهو وسطا بمستوى اجابة مرتفع وقد بلغ انحرافها المعياري (1.102) وهي تشير الى نسبة تشتت قليلة تجاه هذه الفقرة مما يشير الى انسجام قناعات الافراد حول محتوى هذه الفقرة وبمستوى اهمية بلغت (75%).

وقد كان البعد (الاتجاه الإدراكي) بشكل عام ذو متوسط حسابي بلغ (3.91) في حين بلغ الانحراف المعياري له (1.043) وهو يشير الى انسجام اجابات عينة حول توافر بعد الاتجاه الإدراكي وبمستوى اجابة مرتفع وهذا يعني ان هناك شعور جيد يطابق الاحتياجات النفسية للفراد العاملين وتلاءم ميولهم ورغباتهم.

## جدول (٢٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاجابة والاهمية الترتيبية لمتغير الاتجاه الإدراكي (n=141)

| ت | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 1 | اشعر ان مهنتي تتلاءم مع ميولي ورغباتي  | 4.09            | .896              | .82             | مرتفع         | 1                 |
| 2 | اشعر بالقناعة والرضا في عملي   | 4.02            | .996              | .80             | مرتفع         | 4                 |
| 3 | لدي رغبة صادقة في العمل بجد في عملي الحالي   | 3.97            | 1.024             | .79             | مرتفع         | 7                 |
| 4 | ارى ان عملي الحالي يحتاج الى جهد وطاقة اكثر  | 4.04            | .924              | .81             | مرتفع         | 3                 |
| 5 | ارى ان تعدد الفرص في تقديم الخدمة يجعل من السهل اختيار الخدمة المناسبة لتقديمها                  | 3.93            | 1.050             | .79             | مرتفع         | 10                |
| 6 | اؤمن بأهمية بتحديد اتجاهاتي في مكان العمل  | 3.77            | 1.161             | .75             | مرتفع         | 18                |
| 7 | اؤمن بأن اتجاهات الموظفين وخاصة الاتجاه الإدراكي مهم وناجح في الانسجام وخلق التفاهم بين الموظفين | 3.80            | 1.043             | .76             | مرتفع         | 16                |

|              |   |      |       |     |       |    |
|--------------|---|------|-------|-----|-------|----|
| 8            | اسعى لتحقيق ذاتي بما يتلاءم مع قدراتي وامكانياتي                      | 3.81 | 1.109 | .76 | مرتفع | 15 |
| 9            | ارى ان السيطرة على اتجاهات الموظفين من الحاجات الاساسية في مجال العمل | 3.75 | 1.102 | .75 | مرتفع | 19 |
| 10           | احرص على ان اكون مبدعا ومجددا في مكان عملي                            | 3.78 | 1.100 | .76 | مرتفع | 17 |
| 11           | يشعرنني عملي الحالي بالراحة والمتعة                                   | 4.08 | 1.031 | .82 | مرتفع | 2  |
| 12           | افضل العمل كفريق لإنجاز العمل بشكل اسرع                               | 3.94 | 1.033 | .79 | مرتفع | 9  |
| 13           | اشعر بتشجيع الادارة لي لإنجاح وانجاز العمل                            | 3.99 | 1.017 | .80 | مرتفع | 5  |
| 14           | اطمح الى الارتقاء بوظيفتي   | 3.82 | 1.059 | .76 | مرتفع | 14 |
| 15           | للاطلاع والتدريب اهمية كبيره لتحقيق النجاح في العمل                   | 3.95 | 1.064 | .79 | مرتفع | 8  |
| 16           | اتفهم مشاعر الاخرين وقيمهم واتجاهاتهم                                 | 3.98 | 1.041 | .80 | مرتفع | 6  |
| 17           | ارى ان التعاون بين الفريق داخل مكان العمل مهم جدا                     | 3.91 | 1.010 | .78 | مرتفع | 11 |
| 18           | اعتقد ان التعاون بين مقدم الخدمة ومستلمها يعزز من نجاح العمل          | 3.87 | 1.151 | .77 | مرتفع | 13 |
| 19           | افضل تبادل الخبرة والاستشارة بين وملاء العمل                          | 3.91 | 1.011 | .78 | مرتفع | 12 |
| 20           | تم حذفها بناء على نتائج التحليل العاملي التوكيدي                      |      |       |     |       |    |
| المعدل العام |   | 3.91 | 1.043 | .78 | مرتفع |    |

المصدر: مخرجات برنامج Sps V.25

وعلى مستوى متغير اتجاهات الموظفين فقد تبين ان بعد الاتجاه الادراكي كان البعد الاكثر اتقاا حوله من قبل الافراد عينة الدراسة فقد بلغ وسطه الحسابي اعلى نسبة اذ بلغ (3.91) وان مقدار الانحراف المعياري كان ضمن حدود (1.043) وهو يشير الى انسجام جيد لقناعات الافراد تجاه هذا البعد وقد بلغ مستوى الاجابة ضمن مرتبة مرتفع وبهذا فقد احتل المرتبة الاولى بعد الاتجاه الادراكي ثم يليه بالتسلسل حسب الوسط الحسابي بعد الاتجاه السلوكي اذ بلغ وسطه الحسابي (3.54) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (1.092) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان مرتفع مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر بعد الاتجاه السلوكي ثم اخير بعد المعرفي بوسط حسابي بلغ (3.37) وبانحراف معياري كان (.987) في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كانت مرتفعة، واجمالا فقد حقق متغير اتجاهات الموظفين وسطا حسابيا بلغ (3.61) والذي يمثل معدل متوسطات ابعاد المتغير وقد كان انحراف الاجابات المعيارية للعينة عن متغير اتجاهات الموظفين بمستوى (1.041) وضمن مستوى اتقاق مرتفع حول المتغير وهذا يبين ان هناك توافر جيد لمتغير اتجاهات الموظفين وفقا لرأي المنتسبين في جامعة الفرات الاوسط/معهد تقني مسيب عينة الدراسة. ويعرض جدول ( ٣٠ ) بيان للوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاجابة وترتيب الابعاد فضلا عن شكل ( ١٤ ) الذي يوضح مستوى توافر تلك الابعاد بيانيا.

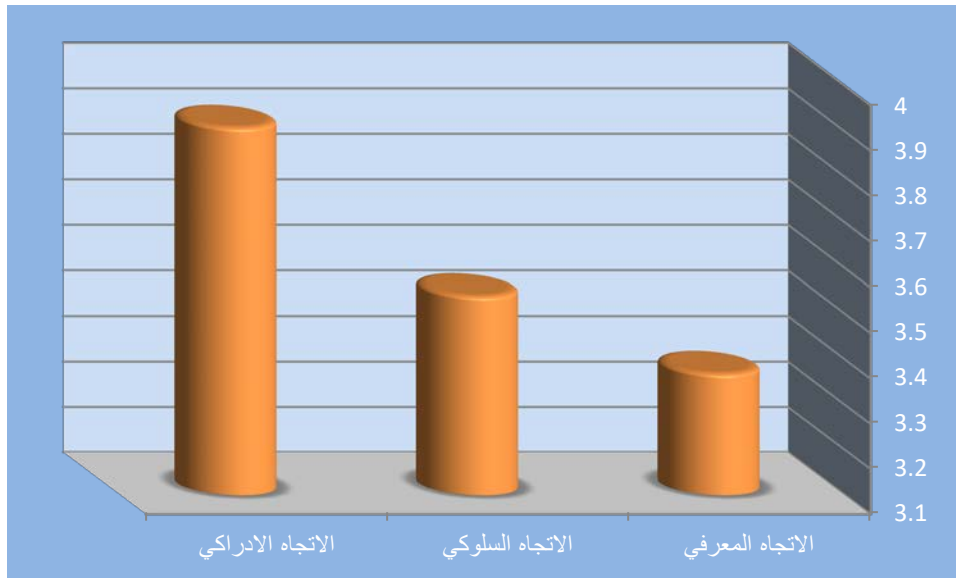
## جدول (٣٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاجابة والاهمية الترتيبية للأبعاد الرئيسة لمتغير اتجاهات الموظفين  
(n=141)

| ت | البعد الرئيسي                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاهمية النسبية | مستوى الاجابة | الاهمية الترتيبية |
|---|--------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| ١ | الاتجاه المعرفي                      | 3.37            | .987              | .74             | مرتفع         | الثالث            |
| ٢ | الاتجاه السلوكي                      | 3.54            | 1.092             | .75             | مرتفع         | الثاني            |
| ٣ | الاتجاه الادراكي                     | 3.91            | 1.043             | .78             | مرتفع         | الاول             |
| - | المعدل العام لمتغير اتجاهات الموظفين | 3.61            | 1.041             | 0.72            | مرتفع         | -                 |

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

ويوضح شكل ( ١٤ ) نسبة قناعات الافراد حول متغير اتجاهات الموظفين بالاستناد الى وسطها الحسابي.



شكل ( ١٤ ) مخطط يوضح مستوى ابعاد متغير اتجاهات الموظفين حسب المتوسط الحسابي

## المبحث الثالث

### اختبار فرضيات الدراسة

#### توطئة ...

يختص هذا المبحث بتحقيق اختبار فرضيات الدراسة الحالية وضمن محورين الاول يتعلق بالتأكد من مستوى الارتباط بين متغيرات الدراسة والتي هي ( تنظيم المشاعر ، اتجاهات الموظفين) في حين يهتم المحور الثاني بالتحقق من مستوى التأثير ضمن نموذج الاختبار البسيط باعتماد منهج المعادلة الهيكلية، بالمحور الاول للاختبار يتم اجراءه من خلال معامل ارتباط بيرسون (الارتباط البسيط-Pearson)، اما المحور الثاني فيختص باستخدام المنهج الهيكلية لاختبار التأثير باستخدام برنامج (Amos, V23) ومنه تقنية (Structural Equation Modeling) التي تمتاز بقوة إحصائية تميزها عن باقي التقنيات كونها يمكنها التحقق من اختبار متغيرات عدة سواء كانت متغيرات مستقلة او متغيرات معتمدة فضلا عن المتغيرات الي تسمى بالمتغيرات الكامنة (Latent variables) (الغير مقاسة) وهي متغيرات غير مقاسه بذاتها بل من خلال مجموعة متغيرات اخرى يمكن قياسها احصائيا. وان هذه التقنية تستلزم التمثيل للمتغيرات التي مكن قياسها بأشكال كمؤشرات للمتغيرات الكامنة. اي ان النموذج الفرضي يتضمن علاقات خطية موجه وغير موجه بين المتغيرات المحددة مقاسة في النموذج وبين المتغيرات الكامنة وان الاسهم التي تمثل علاقات موجه تقيس تأثير موجه من متغير على متغير اخر بينما هناك ارتباطات غير الموجه فهي ارتباطات لا تدل على التأثيرات الموجه وهي ليست موضع اهتمام الباحث.

#### أولاً / اختبار فرضيات الارتباط :

ان المحور الاول ضمن المبحث الحالي يتعلق باستكشاف مدى التلازم بين توافر متغيرات الدراسة والتحقق من قيمة الارتباط واتجاه اشارته (طردية ام طردية) ولمعرفة ذلك سيتم اعتماد اسلوب بيرسون كون توزيع البيانات التي تم سحبها توزيعا طبيعيا ولجمع متغيرات الدراسة (تنظيم المشاعر ، اتجاهات الموظفين) وقبل البدء بأجراء العملية يستلزم بيان المعايير التي ستعتمد لتحديد قبول ومستوى الارتباط اذ يبين الجدول ( ٣١ ) فئات التفسير لمعاملات الارتباط. كما

يحتاج التحقق الى معرفة مستوى معنوية الاختبار (Sig.) الذي يمكن من خلاله معرفة هل ان القيمة الناتجة عن الارتباط مقبولة احصائيا ام لا والتي يتم الاستدلال عليها من خلال ظهور (\*\*) والتي تبين ان البرنامج قد قارن بين t الجدولية و t المحسوبة واعطى القبول للنتيجة بمستوى معنوية (1%) اما اذا ظهر اعلى القيمة (\*) فهذا يعني قبول النتيجة بمستوى (5%)، كما يضمن جدول الارتباط بيانا لحجم العينة (n) وفيما يلي بيان لإجراءات الاختبار للفرضيات

الجدول ( ٣١ ) فئات تفسير مستوى معامل الارتباط

| ت | تفسير علاقة الارتباط                   | قيمة معامل الارتباط |
|---|--|---------------------|
| 1 | لا توجد علاقة ارتباط                   | 0                   |
| 2 | علاقة ارتباط تامة موجبة او طردية       | ±1                  |
| 3 | علاقة ارتباط ضعيفة ايجابية او طردية    | ± (0 - 0.30)        |
| 4 | علاقة ارتباط قوية ايجابية او طردية     | ± (0.31 - 0.70)     |
| 5 | علاقة ارتباط قوية جدا ايجابية او طردية | ± (0.71 - 0.99)     |

Source : Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " *Research methods for business students* " 5<sup>th</sup> ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459.

#### اولا. اختبار فرضية الارتباط الرئيسية الاولى:

ان الفرضية الرئيسية الاولى تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من تنظيم المشاعر وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية (توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات ( ٣٢ ) على مستوى المتغير المستقل مع المتغير المعتمد وكذلك على مستوى ابعاد المتغير المستقل مع المتغير المعتمد اذ يتضح ان هناك مستوى ارتباط قوي بين متغير تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط ( $0.417^{**}$ ) وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجمتين فوق القيمة والتي تشير الى ان t المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم جيد بين توافر متغير تنظيم المشاعر وتوافر متغير

اتجاهات الموظفين ضمن حدود قناعات المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب  
عينة الدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الرئيسة  
الاولى بين متغير تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين.

## جدول (٣٢)

مصفوفة معاملات الارتباط بين تنظيم المشاعر بأبعاده واتجاهات الموظفين

| Correlations                |                     |               |               |               |                    |                             |               |
|-----------------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|-----------------------------|---------------|
|                             |                     | الوعي العاطفي | مواجهة الواقع | الفهم العاطفي | الاستجابة العاطفية | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | تنظيم المشاعر |
| الوعي العاطفي               | Pearson Correlation | 1             |               |               |                    |                             |               |
|                             | Sig. (2-tailed)     |               |               |               |                    |                             |               |
|                             | N                   | 141           |               |               |                    |                             |               |
| مواجهة الواقع               | Pearson Correlation | .688**        | 1             |               |                    |                             |               |
|                             | Sig. (2-tailed)     | .000          |               |               |                    |                             |               |
|                             | N                   | 141           | 141           |               |                    |                             |               |
| الفهم العاطفي               | Pearson Correlation | .841**        | .637**        | 1             |                    |                             |               |
|                             | Sig. (2-tailed)     | .000          | .000          |               |                    |                             |               |
|                             | N                   | 141           | 141           | 141           |                    |                             |               |
| الاستجابة العاطفية          | Pearson Correlation | .314**        | .363**        | .475**        | 1                  |                             |               |
|                             | Sig. (2-tailed)     | .000          | .000          | .000          |                    |                             |               |
|                             | N                   | 141           | 141           | 141           | 141                |                             |               |
| السلوكيات الموجهة نحو الهدف | Pearson Correlation | .314**        | .310**        | .398**        | .722**             | 1                           |               |
|                             | Sig. (2-tailed)     | .000          | .000          | .000          | .000               |                             |               |
|                             | N                   | 141           | 141           | 141           | 141                | 141                         |               |
| استراتيجيات تنظيم المشاعر   | Pearson Correlation | .155          | .336**        | .278**        | .509**             | .585**                      | 1             |
|                             | Sig. (2-tailed)     | .066          | .000          | .001          | .000               | .000                        |               |

| Correlations     |                     |               |               |               |                    |                             |                           |               |
|------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
|                  |                     | الوعي العاطفي | مواجهة الواقع | الفهم العاطفي | الاستجابة العاطفية | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | استراتيجيات تنظيم المشاعر | تنظيم المشاعر |
|                  | N                   | 141           | 141           | 141           | 141                | 141                         | 141                       |               |
| اتجاهات الموظفين | Pearson Correlation | .266**        | .296**        | .326**        | .336**             | .308**                      | .342**                    | .417**        |
|                  | Sig. (2-tailed)     | .001          | .000          | .000          | .000               | .000                        | .000                      | .000          |
|                  | N                   | 141           | 141           | 141           | 141                | 141                         | 141                       | 141           |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

ومن خلال الفرضية الرئيسية الاولى يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الاتية المتعلقة بأبعاد المتغير المستقل والمتغير المعتمد وكالاتي:

#### أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

ان الفرضية الفرعية الاولى تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من بعد الوعي العاطفي وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية (توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين بعد الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات ( ٣٢ ) ان هناك مستوى ارتباط ضعيف بين بعد الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط (.266\*\*) وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجمتين فوق القيمة والتي تشير الى ان t المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم ضعيف بين توافر بعد الوعي العاطفي وتوافر متغير اتجاهات الموظفين ضمن حدود مكان التطبيق للدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الفرعية الاولى بين بعد الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين.

#### ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

ان الفرضية الفرعية الثانية تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من بعد مواجهة الواقع وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية



(توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات ( ٣٢ ) ان هناك مستوى ارتباط ضعيف بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط ( $0.296^{**}$ ) وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجمتين فوق القيمة والتي تشير الى ان  $t$  المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم منخفض بين توافر بعد مواجهة الواقع وتوافر متغير اتجاهات الموظفين ضمن حدود مكان التطبيق للدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الفرعية الثانية بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين.

#### ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

ان الفرضية الفرعية الثالثة تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من بعد الفهم العاطفي وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية (توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات ( ٣٢ ) ان هناك مستوى ارتباط قوي بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط ( $0.326^{**}$ ) وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجمتين فوق القيمة والتي تشير الى ان  $t$  المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم جيد بين توافر بعد الفهم العاطفي وتوافر متغير اتجاهات الموظفين ضمن حدود مكان التطبيق للدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الفرعية الثالثة بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين.

#### ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

ان الفرضية الفرعية الرابعة تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من بعد الاستجابة العاطفية وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية (توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة العاطفية ومتغير اتجاهات

الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات ( ٣٢ ) ان هناك مستوى ارتباط قوي بين بعد الاستجابة العاطفية ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط ( $0.336^{**}$ ). وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجمتين فوق القيمة والتي تشير الى ان  $t$  المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم جيد بين توافر بعد الاستجابة العاطفية وتوافر متغير اتجاهات الموظفين ضمن حدود مكان التطبيق للدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الفرعية الرابعة بين بعد الاستجابة العاطفية ومتغير اتجاهات الموظفين.

#### ج- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

ان الفرضية الفرعية الخامسة تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية (توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات ( ٣٢ ) ان هناك مستوى ارتباط قوي بين بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط ( $0.308^{**}$ ). وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجمتين فوق القيمة والتي تشير الى ان  $t$  المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم جيد بين توافر بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف وتوافر متغير اتجاهات الموظفين ضمن حدود مكان التطبيق للدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الفرعية الخامسة بين بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين.

#### ح- اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

ان الفرضية الفرعية السادسة تعنى بالتحقق من مستوى التلازم (الارتباط) بين ظهور مستوى معين من بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر وارتباط ذلك الظهور باتجاهات الموظفين من خلال محتوى الفرضية (توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين بعد استراتيجيات تنظيم

المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين) اذ تبين القيم الظاهرة في جدول مصفوفة الارتباطات (٣٢) ان هناك مستوى ارتباط قوي بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين فقد كانت القيمة للارتباط ( $0.342^{**}$ ) وهي قيمة ذات دلالة معنوية مقبولة احصائيا دل على ذلك النجنتين فوق القيمة والتي تشير الى ان  $t$  المحسوبة اعلى من قيمتها الجدولية وهي ضمن مستوى ثقة (0.99) اي انها قُبلت بحدود معنوية (0.01) كما اتجاه هذه العلاقة هو اتجاه طردي اشارت له الإشارة الموجبة للقيمة والتي تعني ان هناك تلازم جيد بين توافر بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر وتوافر متغير اتجاهات الموظفين ضمن حدود مكان التطبيق للدراسة الحالية. وان هذه النتيجة تبين وجود دعم لقبول وتحقق فرضية الارتباط الفرعية السادسة بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين.

### ثانياً / اختبار فرضيات التأثير

سيتم اختبار فرضيات التأثير الرئيسية والفرعية اعتمادا على اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) اذ اصبحت تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية من اهم الادوات التي يمكنها الوصول إلى سلسلة من الارتباطات المترابطة بين المتغيرات المستقلة والتابعة بطريقة قابلة للقياس، وإن (SEM) تقنية إحصائية شاملة تدرس فرضيات العلاقات بين المتغيرات الملاحظة والكامنة ، بالإضافة إلى ذلك تجدر الإشارة إلى أن تقنية SEM أكثر قيمة بكثير من تحليلات الانحدار المتعدد ، لا سيما في حالة المتغيرات المقاسة ، وبذلك فإن SEM اسلوب فعال للغاية من حيث تمثيل التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والوسيلة للمتغيرات الكامنة على العوامل المقاسة في النموذج الافتراضي وبذلك يمكن تحديد مستوى التأثير المباشر بين المتغيرات عن طريقها، وكما يأتي :

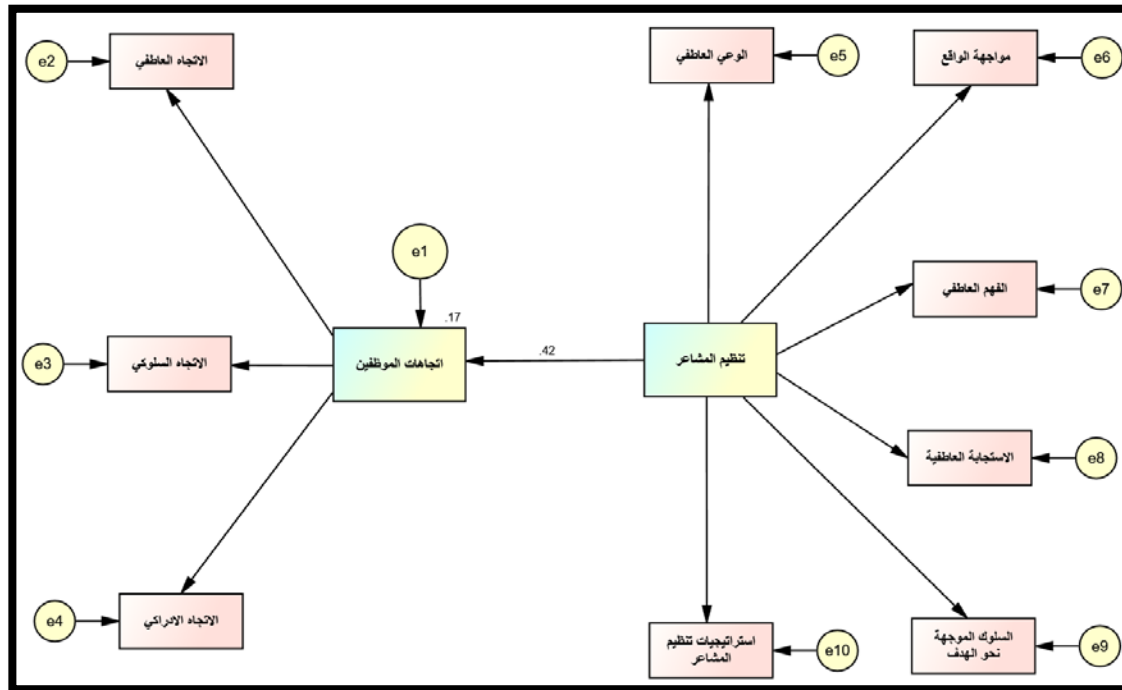
### اولاً. الفرضية الرئيسية الاولى:

تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير المتغير المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين والتي تنص على (توجد تأثير طردي ذو دلالة معنوية لمتغير تنظيم المشاعر في متغير اتجاهات الموظفين) من خلال ملاحظة الشكل ( ١٥ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لمتغير تنظيم المشاعر في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان

قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.42) وهذا يعني ان متغير تنظيم المشاعر يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (42%) على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من تنظيم المشاعر لدى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردي في اتجاهات الموظفين بنسبة (42%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ) البالغة (5.432) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (١٥) ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.17) وهذا يعني بأن متغير تنظيم المشاعر يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بوجود تأثير ايجابي بين تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين وضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ١٥ ) المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الرئيسية الاولى وفق اسلوب نمذجة المعادلة

والنسبة الحرجة التي في ضوءها ومستوى المعنوية يتضح قبول النتائج من عدمها

جدول ( ٣٣ )

تقديرات نموذج التأثير بين متغير تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين

| المتغير والابعاد           | المسار | المتغيرات        | قيم Beta المعيارية | قيم Beta اللامعيارية | خطأ القياس | النسبة الحرجة | المعنوية |
|----------------------------|--------|------------------|--------------------|----------------------|------------|---------------|----------|
| اتجاهات الموظفين           | <---   | تنظيم المشاعر    | .417               | .291                 | .054       | 5.432         | ***      |
| الوعي العاطفي              | <---   | تنظيم المشاعر    | .767               | 1.139                | .080       | 14.161        | ***      |
| مواجهة الواقع              | <---   | تنظيم المشاعر    | .758               | 1.024                | .074       | 13.754        | ***      |
| الفهم العاطفي              | <---   | تنظيم المشاعر    | .830               | 1.179                | .067       | 17.633        | ***      |
| الاستجابة العاطفية         | <---   | تنظيم المشاعر    | .739               | .863                 | .066       | 12.989        | ***      |
| السلوكيات الموجه نحو الهدف | <---   | تنظيم المشاعر    | .735               | 1.027                | .080       | 12.844        | ***      |
| استراتيجيات تنظيم المشاعر  | <---   | تنظيم المشاعر    | .621               | .768                 | .082       | 9.377         | ***      |
| الاتجاه العاطفي            | <---   | اتجاهات الموظفين | .473               | .699                 | .110       | 6.356         | ***      |
| الاتجاه الادراكي           | <---   | اتجاهات الموظفين | .654               | 1.120                | .109       | 10.238        | ***      |
| الاتجاه السلوكي            | <---   | اتجاهات الموظفين | .653               | 1.181                | .116       | 10.207        | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

وللفرضية الرئيسية ست فرضيات فرعية هي بالتسلسل كالآتي:الفرضية الفرعية الاولى: تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير بعد الوعي العاطفي احد ابعاد المتغير

المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين والتي تنص على :

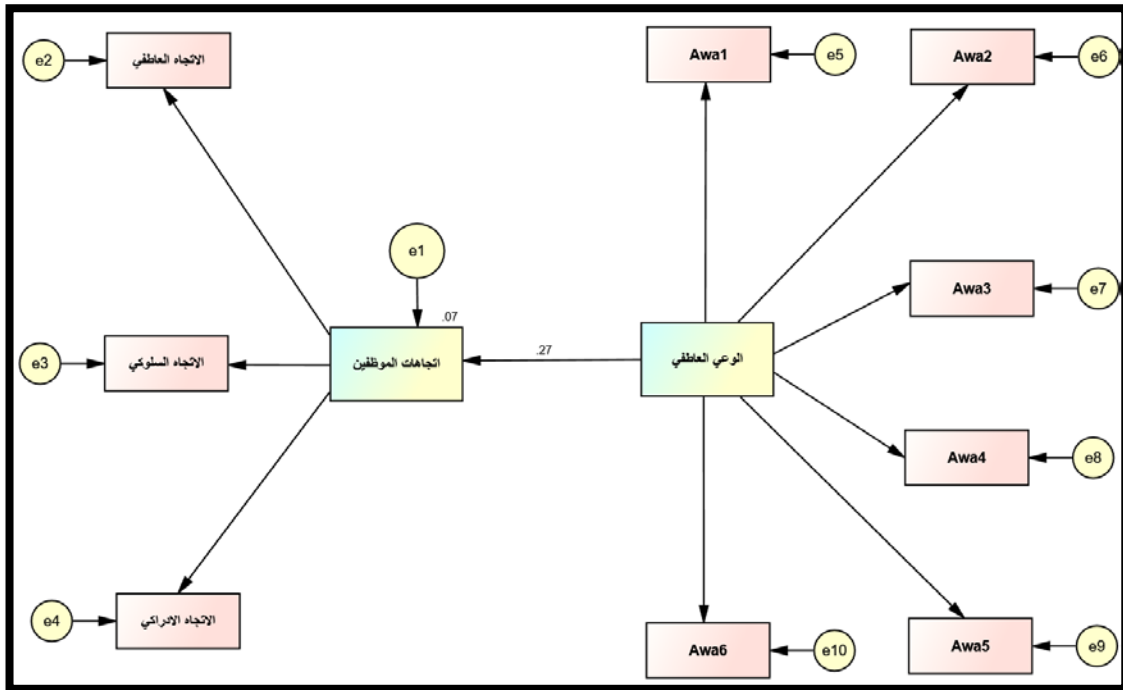
**(توجد تأثير طردي ذو دلالة معنوية لبعده الوعي العاطفي في متغير اتجاهات الموظفين)**

من خلال ملاحظة الشكل ( ١٦ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية بعد الوعي العاطفي في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.27) وهذا يعني ان متغير بعد الوعي العاطفي يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (27%) على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد الوعي العاطفي للمنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب

عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردي في اتجاهات الموظفين بنسبة (27%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ) البالغة (3.264) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (١٦) ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.07) وهذا يعني بأن بعد الوعي العاطفي يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الاولى المتعلقة بوجود تأثير ايجابي بين بعد الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين ضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ١٦ )

المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الفرعية الاولى

وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

ويبين جدول ( ٣٤ ) القيم المعيارية والقيم اللامعيارية لمعامل التأثير فضلا عن خطأ القياس والنسبة الحرجة التي في ضوءها ومستوى المعنوية يتضح قبول النتائج من عدمها

جدول ( ٣٤ )

تقديرات نموذج التأثير بين بعد الوعي العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين

| المتغير<br>والابعاد | المسار | المتغيرات           | قيم<br>Beta<br>المعيارية | قيم<br>Beta<br>اللامعيارية | خطأ<br>القياس | النسبة<br>الدرجة | المعنوية |
|---------------------|--------|---------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|------------------|----------|
| اتجاهات<br>الموظفين | <---   | الوعي العاطفي       | .266                     | .125                       | .038          | 3.264            | .001     |
| Awa6                | <---   | الوعي العاطفي       | .787                     | 1.074                      | .071          | 15.083           | ***      |
| Awa4                | <---   | الوعي العاطفي       | .711                     | .929                       | .078          | 11.977           | ***      |
| Awa5                | <---   | الوعي العاطفي       | .730                     | 1.004                      | .080          | 12.623           | ***      |
| Awa3                | <---   | الوعي العاطفي       | .752                     | .919                       | .068          | 13.497           | ***      |
| Awa1                | <---   | الوعي العاطفي       | .817                     | 1.041                      | .062          | 16.761           | ***      |
| Awa2                | <---   | الوعي العاطفي       | .790                     | 1.032                      | .068          | 15.261           | ***      |
| الاتجاه العاطفي     | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .473                     | .699                       | .110          | 6.356            | ***      |
| الاتجاه الادراكي    | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .654                     | 1.120                      | .109          | 10.238           | ***      |
| الاتجاه السلوكي     | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .653                     | 1.181                      | .116          | 10.207           | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

**الفرضية الفرعية الثانية:**

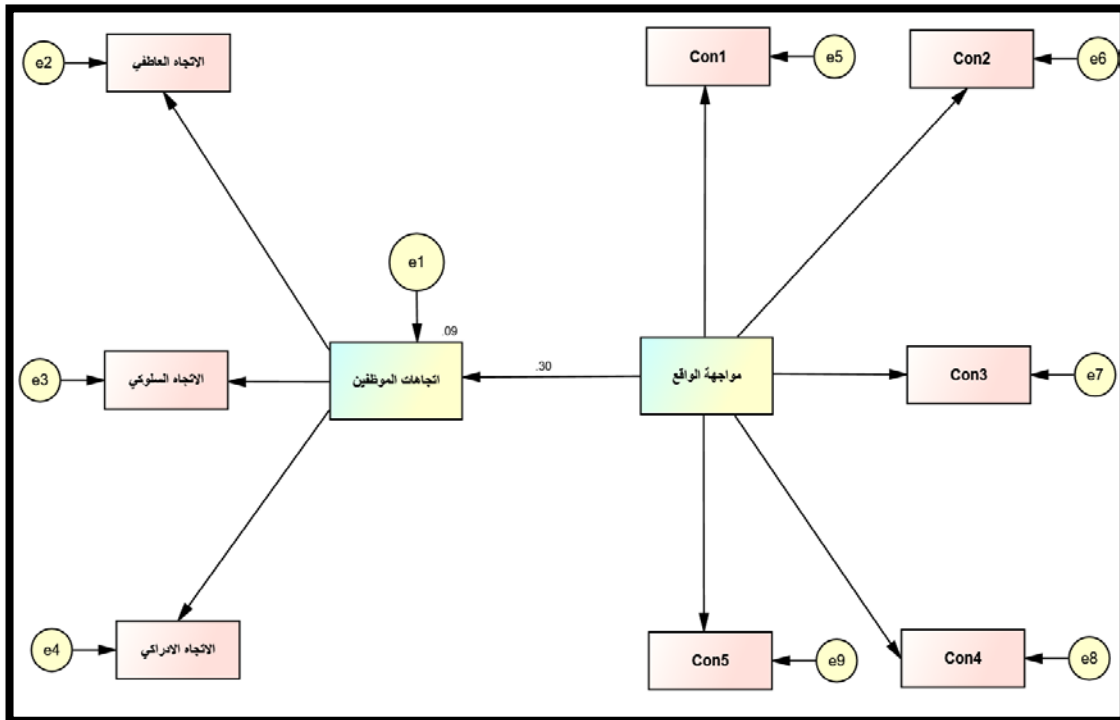
تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير بعد مواجهة الواقع احد ابعاد المتغير المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين والتي تنص على :

(توجد تأثير طردية ذو دلالة معنوية لبعدها مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين)

من خلال ملاحظة الشكل ( ١٧ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية في مواجهة الواقع في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.30) وهذا يعني ان متغير بعد مواجهة الواقع يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (30%) على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد مواجهة الواقع لدى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردية في اتجاهات الموظفين بنسبة (30%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ) البالغة (3.671) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (١٧) ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.09) وهذا يعني بأن بعد مواجهة الواقع يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بوجود تأثير ايجابي لبعدها مواجهة الواقع في متغير اتجاهات الموظفين وضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ١٧ ) المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الفرعية الثانية وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية



ويبين جدول ( ٣٥ ) القيم المعيارية والقيم اللامعيارية لمعامل التأثير فضلا عن خطأ القياس والنسبة الحرجة التي في ضوءها ومستوى المعنوية يتضح قبول النتائج من عدمها

جدول ( ٣٥ )

تقديرات نموذج التأثير بين بعد مواجهة الواقع ومتغير اتجاهات الموظفين

| المتغير<br>والابعاد | المسار | المتغيرات           | قيم<br>Beta<br>المعيارية | قيم<br>Beta<br>اللامعيارية | خطأ<br>القياس | النسبة<br>الحرجة | المعنوية |
|---------------------|--------|---------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|------------------|----------|
| اتجاهات<br>الموظفين | <---   | مواجهة الواقع       | .296                     | .153                       | .042          | 3.671            | ***      |
| Con1                | <---   | مواجهة الواقع       | .823                     | 1.009                      | .059          | 17.134           | ***      |
| Con2                | <---   | مواجهة الواقع       | .827                     | 1.013                      | .058          | 17.407           | ***      |
| Con5                | <---   | مواجهة الواقع       | .724                     | .924                       | .074          | 12.409           | ***      |
| Con4                | <---   | مواجهة الواقع       | .723                     | 1.013                      | .082          | 12.390           | ***      |
| Con3                | <---   | مواجهة الواقع       | .814                     | 1.042                      | .063          | 16.578           | ***      |
| الاتجاه العاطفي     | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .473                     | .699                       | .110          | 6.356            | ***      |
| الاتجاه الادراكي    | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .654                     | 1.120                      | .109          | 10.238           | ***      |
| الاتجاه السلوكي     | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .653                     | 1.181                      | .116          | 10.207           | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

الفرضية الفرعية الثالثة: تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير بعد الفهم العاطفي احد

ابعاد المتغير المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين والتي تنص على :

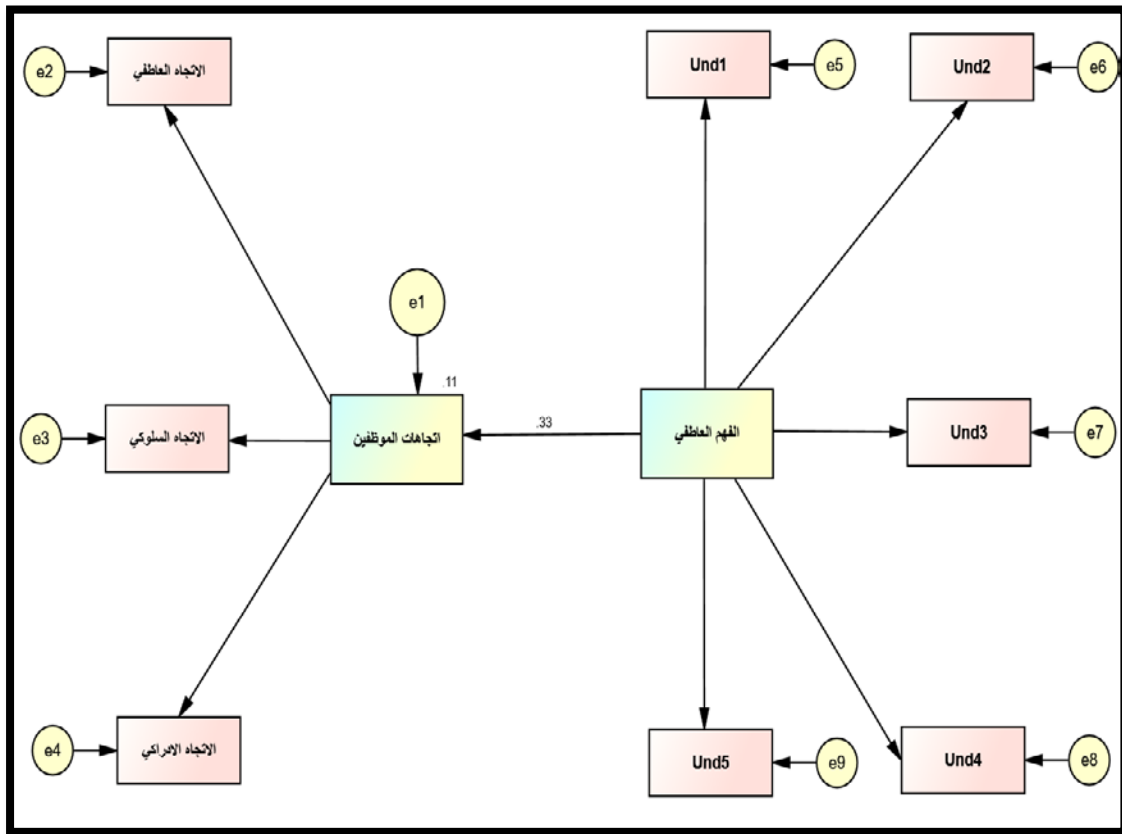
(توجد تأثير طردي ذو دلالة معنوية لبعد الفهم العاطفي في متغير اتجاهات الموظفين)

من خلال ملاحظة الشكل ( ١٨ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية بعد الفهم العاطفي في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.33) وهذا يعني ان متغير بعد الفهم العاطفي يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (33%)

على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد الفهم العاطفي لدى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردي في اتجاهات الموظفين بنسبة (33%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ) البالغة (4.081) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل ( ١٨ ) ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.11) وهذا يعني بأن بعد الفهم العاطفي يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بوجود تأثير ايجابي بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين وضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ١٨ ) المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

ويبين جدول ( ٣٦ ) القيم المعيارية والقيم اللامعيارية لمعامل التأثير فضلا عن خطأ القياس والنسبة الحرجة التي في ضوءها ومستوى المعنوية يتضح قبول النتائج من عدمها

جدول ( ٣٦ )

تقديرات نموذج التأثير بين بعد الفهم العاطفي ومتغير اتجاهات الموظفين

| المتغير<br>والابعاد | المسار | المتغيرات           | قيم<br>Beta<br>المعيارية | قيم<br>Beta<br>اللامعيارية | خطأ<br>قياس | النسبة<br>الحرجة | المعنوية |
|---------------------|--------|---------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|------------------|----------|
| اتجاهات<br>الموظفين | <---   | الفهم العاطفي       | .326                     | .160                       | .039        | 4.081            | ***      |
| Und1                | <---   | الفهم العاطفي       | .656                     | .856                       | .083        | 10.277           | ***      |
| Und2                | <---   | الفهم العاطفي       | .673                     | .914                       | .085        | 10.774           | ***      |
| Und3                | <---   | الفهم العاطفي       | .762                     | 1.133                      | .082        | 13.903           | ***      |
| Und4                | <---   | الفهم العاطفي       | .737                     | 1.083                      | .084        | 12.888           | ***      |
| Und5                | <---   | الفهم العاطفي       | .731                     | 1.014                      | .080        | 12.668           | ***      |
| الاتجاه العاطفي     | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .473                     | .699                       | .110        | 6.356            | ***      |
| الاتجاه الادراكي    | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .654                     | 1.120                      | .109        | 10.238           | ***      |
| الاتجاه السلوكي     | <---   | اتجاهات<br>الموظفين | .653                     | 1.181                      | .116        | 10.207           | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

الفرضية الفرعية الرابعة: تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير بعد الاستجابة العاطفية احد ابعاد المتغير المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين والتي تنص على :

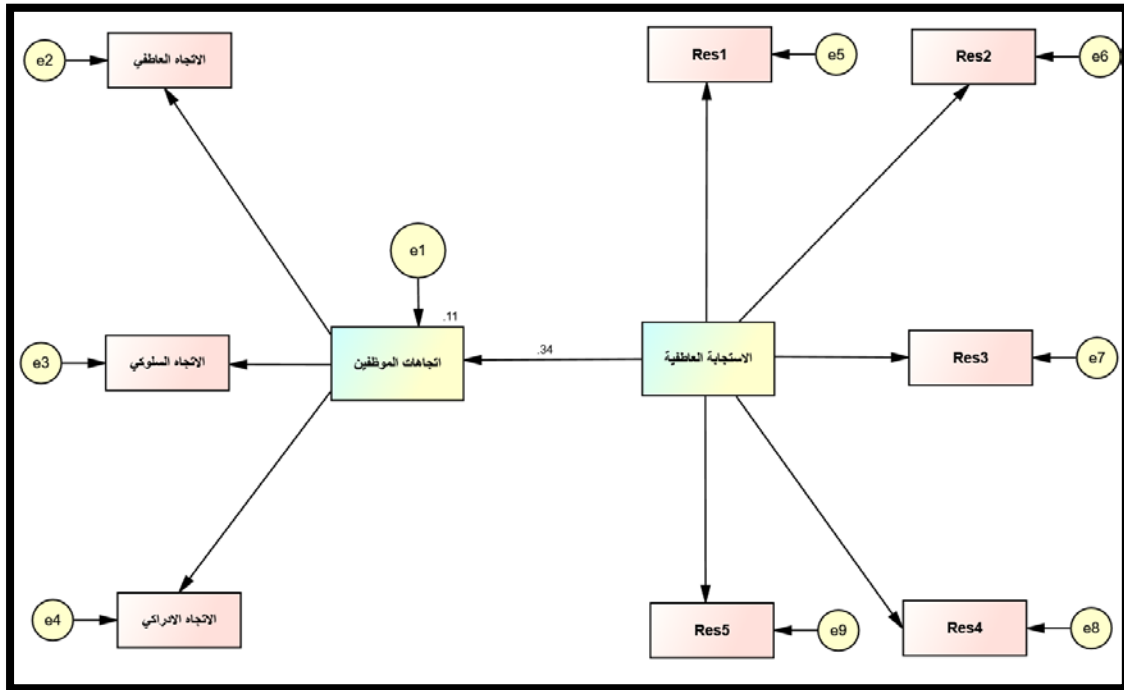
(توجد تأثير طردية ذو دلالة معنوية لبعده الاستجابة العاطفية في متغير اتجاهات الموظفين)

من خلال ملاحظة الشكل ( ١٩ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية بعد الاستجابة العاطفية في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت

(0.34) وهذا يعني ان متغير بعد الاستجابة العاطفية يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (34%) على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد الاستجابة العاطفية لدى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردي في اتجاهات الموظفين بنسبة (34%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ٣٦ ) البالغة (4.223) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل ( ١٩ ) ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.11) وهذا يعني بأن بعد الاستجابة العاطفية يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بوجود تأثير ايجابي بين بعد الاستجابة العاطفية ومتغير اتجاهات الموظفين وضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ١٩ ) المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الفرعية الرابعة وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

ويبين جدول ( ٣٧ ) القيم المعيارية والقيم اللامعيارية لمعامل التأثير فضلا عن خطأ القياس والنسبة الحرجة التي في ضوءها ومستوى المعنوية يتضح قبول النتائج من عدمها

جدول ( ٣٧ )

تقديرات نموذج التأثير لبعء الاستجابة العاطفية في متغير اتجاهات الموظفين

| المتغير<br>والابعاد   | المسار | المتغيرات             | قيم<br>Beta<br>المعيارية | قيم<br>Beta<br>اللامعيارية | خطأ<br>القياس | النسبة<br>الحرجة | المعنوية |
|-----------------------|--------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|------------------|----------|
| اتجاهات<br>الموظفين   | <---   | الاستجابة<br>العاطفية | .336                     | .201                       | .048          | 4.223            | ***      |
| Res1                  | <---   | الاستجابة<br>العاطفية | .471                     | .709                       | .112          | 6.314            | ***      |
| Res2                  | <---   | الاستجابة<br>العاطفية | .790                     | 1.081                      | .071          | 15.241           | ***      |
| Res3                  | <---   | الاستجابة<br>العاطفية | .697                     | 1.061                      | .092          | 11.503           | ***      |
| Res4                  | <---   | الاستجابة<br>العاطفية | .812                     | 1.153                      | .070          | 16.442           | ***      |
| Res5                  | <---   | الاستجابة<br>العاطفية | .688                     | .996                       | .089          | 11.211           | ***      |
| الاتجاه<br>العاطفي    | <---   | اتجاهات<br>الموظفين   | .473                     | .699                       | .110          | 6.356            | ***      |
| الاستجابة<br>العاطفية | <---   | اتجاهات<br>الموظفين   | .654                     | 1.120                      | .109          | 10.238           | ***      |
| الاتجاه<br>السلوكي    | <---   | اتجاهات<br>الموظفين   | .653                     | 1.181                      | .116          | 10.207           | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

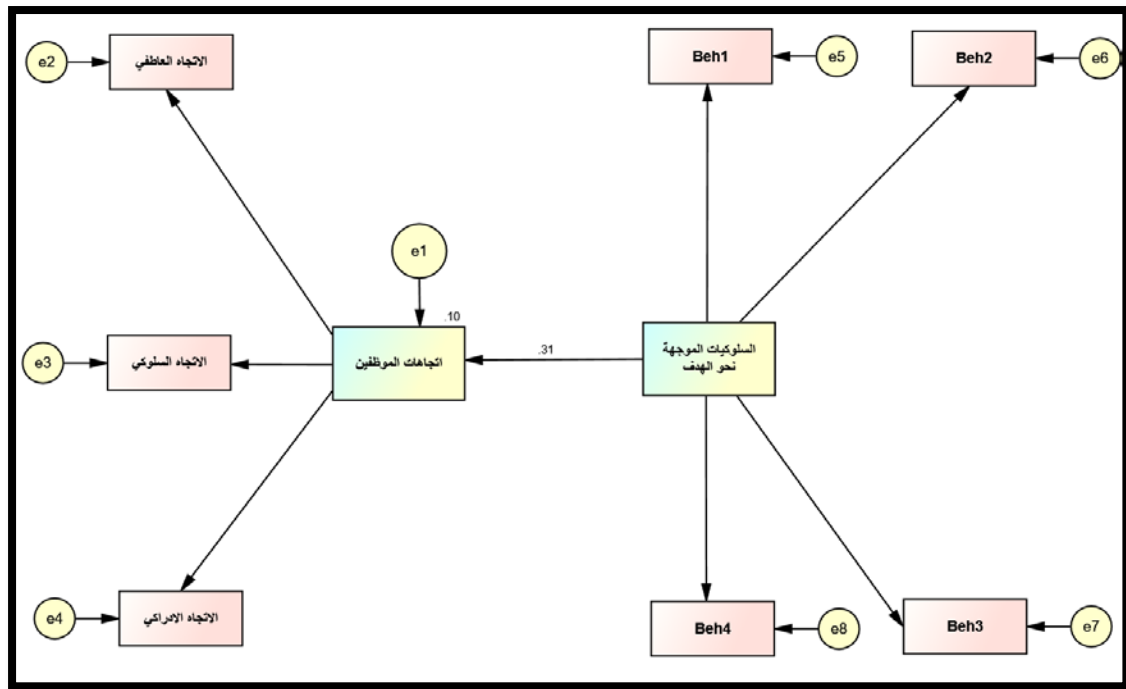
الفرضية الفرعية الخامسة: تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف احد ابعاد المتغير المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين والتي تنص على :

(توجد تأثير طردية ذو دلالة معنوية لبعء السلوكيات الموجهة نحو الهدف في متغير اتجاهات الموظفين)

من خلال ملاحظة الشكل ( ٢٠ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.31) وهذا يعني ان متغير بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (31%) على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف لدى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردى في اتجاهات الموظفين بنسبة (31%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ) البالغة (3.836) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل ( ٢٠ ) ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.10) وهذا يعني بأن بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الخامسة المتعلقة بوجود تأثير ايجابي بين بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين وضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ٢٠ ) المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الفرعية الخامسة وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

## جدول ( ٣٨ )

تقديرات نموذج التأثير بين بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف ومتغير اتجاهات الموظفين

| المتغير والابعاد | المسار | المتغيرات                   | قيم Beta المعيارية | قيم Beta اللامعيارية | خطأ القياس | النسبة الحرجة | المعنوية |
|------------------|--------|-----------------------------|--------------------|----------------------|------------|---------------|----------|
| اتجاهات الموظفين | <---   | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | .308               | .154                 | .040       | 3.836         | ***      |
| Beh1             | <---   | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | .829               | 1.007                | .057       | 17.551        | ***      |
| Beh2             | <---   | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | .783               | .940                 | .063       | 14.911        | ***      |
| Beh3             | <---   | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | .740               | .916                 | .070       | 13.028        | ***      |
| Beh4             | <---   | السلوكيات الموجهة نحو الهدف | .814               | 1.137                | .069       | 16.584        | ***      |
| الاتجاه العاطفي  | <---   | اتجاهات الموظفين            | .473               | .699                 | .110       | 6.356         | ***      |
| الاتجاه الادراكي | <---   | اتجاهات الموظفين            | .654               | 1.120                | .109       | 10.238        | ***      |
| الاتجاه السلوكي  | <---   | اتجاهات الموظفين            | .653               | 1.181                | .116       | 10.207        | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

الفرضية الفرعية السادسة: تهتم هذه الفرضية باختبار مدى تأثير بعد استراتيجيات تنظيم

المشاعر احد ابعاد المتغير المستقل تنظيم المشاعر في المتغير المعتمد اتجاهات الموظفين

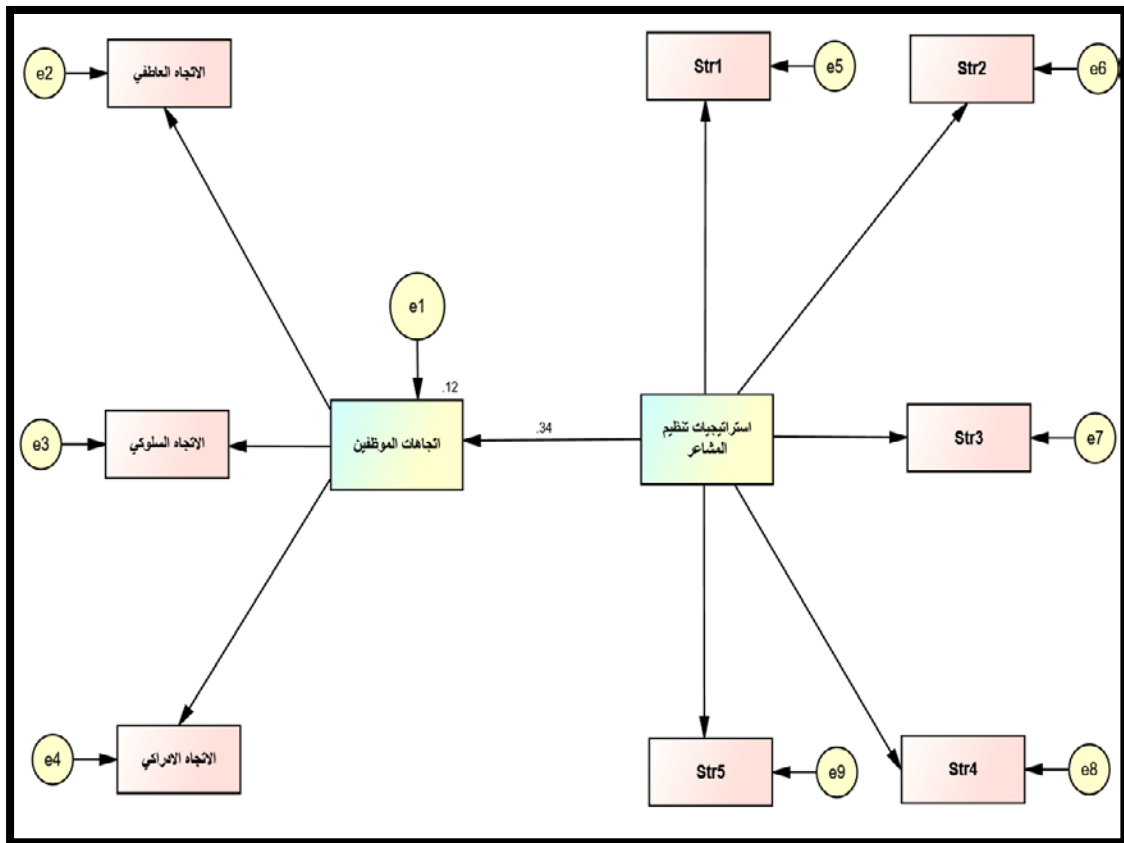
والتي تنص على :

(توجد علاقة تأثير طردية ذات دلالة معنوية بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين)

من خلال ملاحظة الشكل ( ٢١ ) يتبين وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر في مستوى اتجاهات الموظفين، كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.34) وهذا يعني ان متغير بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر يؤثر طرديا في متغير اتجاهات الموظفين بنسبة (34%) على مستوى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيبيينة الدراسة وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر

لدى المنتسبين في جامعه الفرات الاوسط/ معهد تقني مسيب عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير طردي في اتجاهات الموظفين بنسبة (34%) وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول ( ) البالغة (4.299) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value=0.01) كما في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل ( ٢١ ) ان قيمة معامل التفسير (R<sup>2</sup>) قد بلغت (0.12) وهذا يعني بأن بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر يفسر بنسبة قليلة التغيرات التي تحدث في اتجاهات الموظفين. واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية السادسة المتعلقة بوجود تأثير ايجابي بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين وضمن مستوى تأثير ايجابي وقوي.



شكل ( ٢١ ) المسار الانحداري الخاصة بالفرضية الفرعية السادسة وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية

ويبين جدول ( ٣٩ ) القيم المعيارية والقيم اللامعيارية لمعامل التأثير فضلا عن خطأ القياس والنسبة الحرجة التي في ضوءها ومستوى المعنوية يتضح قبول النتائج من عدمها



جدول ( ٣٩ )

تقديرات نموذج التأثير بين بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر ومتغير اتجاهات الموظفين

| المتغير<br>والابعاد | المسار | المتغيرات                    | قيم<br>Beta<br>المعيارية | قيم<br>Beta<br>اللامعيارية | خطأ<br>القياس | النسبة<br>الحرجة | المعنوية |
|---------------------|--------|------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|------------------|----------|
| اتجاهات<br>الموظفين | <---   | استراتيجيات تنظيم<br>المشاعر | .342                     | .193                       | .045          | 4.299            | ***      |
| Str1                | <---   | استراتيجيات تنظيم<br>المشاعر | .767                     | .849                       | .060          | 14.143           | ***      |
| Str2                | <---   | استراتيجيات تنظيم<br>المشاعر | .692                     | 1.037                      | .091          | 11.357           | ***      |
| الاتجاه العاطفي     | <---   | اتجاهات الموظفين             | .473                     | .699                       | .110          | 6.356            | ***      |
| الاتجاه الادراكي    | <---   | اتجاهات الموظفين             | .654                     | 1.120                      | .109          | 10.238           | ***      |
| الاتجاه السلوكي     | <---   | اتجاهات الموظفين             | .653                     | 1.181                      | .116          | 10.207           | ***      |
| Str5                | <---   | استراتيجيات تنظيم<br>المشاعر | .796                     | 1.002                      | .064          | 15.554           | ***      |
| Str4                | <---   | استراتيجيات تنظيم<br>المشاعر | .710                     | 1.073                      | .090          | 11.934           | ***      |
| Str3                | <---   | استراتيجيات تنظيم<br>المشاعر | .792                     | 1.039                      | .068          | 15.369           | ***      |

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23



## الفصل الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

\* المبحث الاول: الاستنتاجات

\* المبحث الثاني: التوصيات



المبحث الاول: الاستنتاجات .

يتضمن هذا المبحث تحديد الاستنتاجات العملية وهي بمثابة الحصيلة النهائية التي نتجت عن الجهود المبذولة من قبل الباحث في إعداد هذه الدراسة وهي كما يأتي:

١. توصلت الدراسة في جانبها التطبيقي ان تنظيم المشاعر ضمن بيئة عمل المعهد التقني في المسيب يؤثر بشكل معتدل في احداث تغيير في اتجاهات الموظفين وان التغييرات التي تحدث فعلا في اتجاهات الموظفين يساهم فيها الاهتمام بتنظيم المشاعر بنسبة قليلة تعكس عدم فهم بيئة التطبيق لأهمية التركيز على تنظيم مشاعر الموظفين وتوظيفها بشكل حقيقي في تغيير اتجاهات موظفين المعهد التقني في المسيب بما يضمن تحقيق الأهداف الخاصة والعامة.
٢. توصلت الدراسة في جانبها التطبيقي ان بعد مواجهة الواقع له تاثير ضعيف في احداث تغيير في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل على مستوى جامعة الفرات الاوسط /المعهد التقني المسيب فكلما كان تاثير بعد مواجهه الواقع كبيرا يؤدي الى ان هناك حلول مبتكرة للمشكلات التي تعترض مجال العمل كالتكيف وتغيير بيئات العمل وتقليل الاجهاد الحاصل نتيجة الضغوطات المختلفة.
٣. توصلت الدراسة ان بعد الوعي العاطفي ضمن بيئة المعهد التقني المسيب يؤثر بشكل ضعيف في احداث تغييرات في الاتجاهات مما يحدث ارباك كبير لدى الافراد وتصرفاتهم لما له من اهمية كبيره في مكان العمل .حيث كلما زاد الوعي العاطفي لدى الموظفين اسهم ذلك في تقليل الاتجاهات لديهم.
- ٤ .يحقق تنظيم المشاعر كفاءة في العمل، والمرونة في اختيار انماط العمل من قبل الموظف مما يقلل خيبة الأمل عند الموظف عند عدم اتقانه شيء او حصول خلل في انجاز عمل ما .
- ٥- أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى تنظيم المشاعر للفرد سيحدد قدرته على التكيف والاستقرار مع بيئة عمل جديدة .وذلك لأن الموظفين الذين لديهم مستوى اعلى من تنظيم المشاعر يسمح لهم بإظهار الخبرة في التعامل مع الإجهاد لأنهم يعتادون على وضعهم في بيئة جديدة ثقافياً.
- ٦ - تبين من التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول متغير تنظيم المشاعر اجمالاً ان تنظيم المشاعر يتفق على توافره في المعهد التقني عينة الدراسة بدرجة مرتفعة من الاهمية وفقاً

لاستجابات عينة الدراسة وهذا التوافر سيؤدي حتما الى وجود نسبة من اتجاهات الموظفين داخل الجامعة .

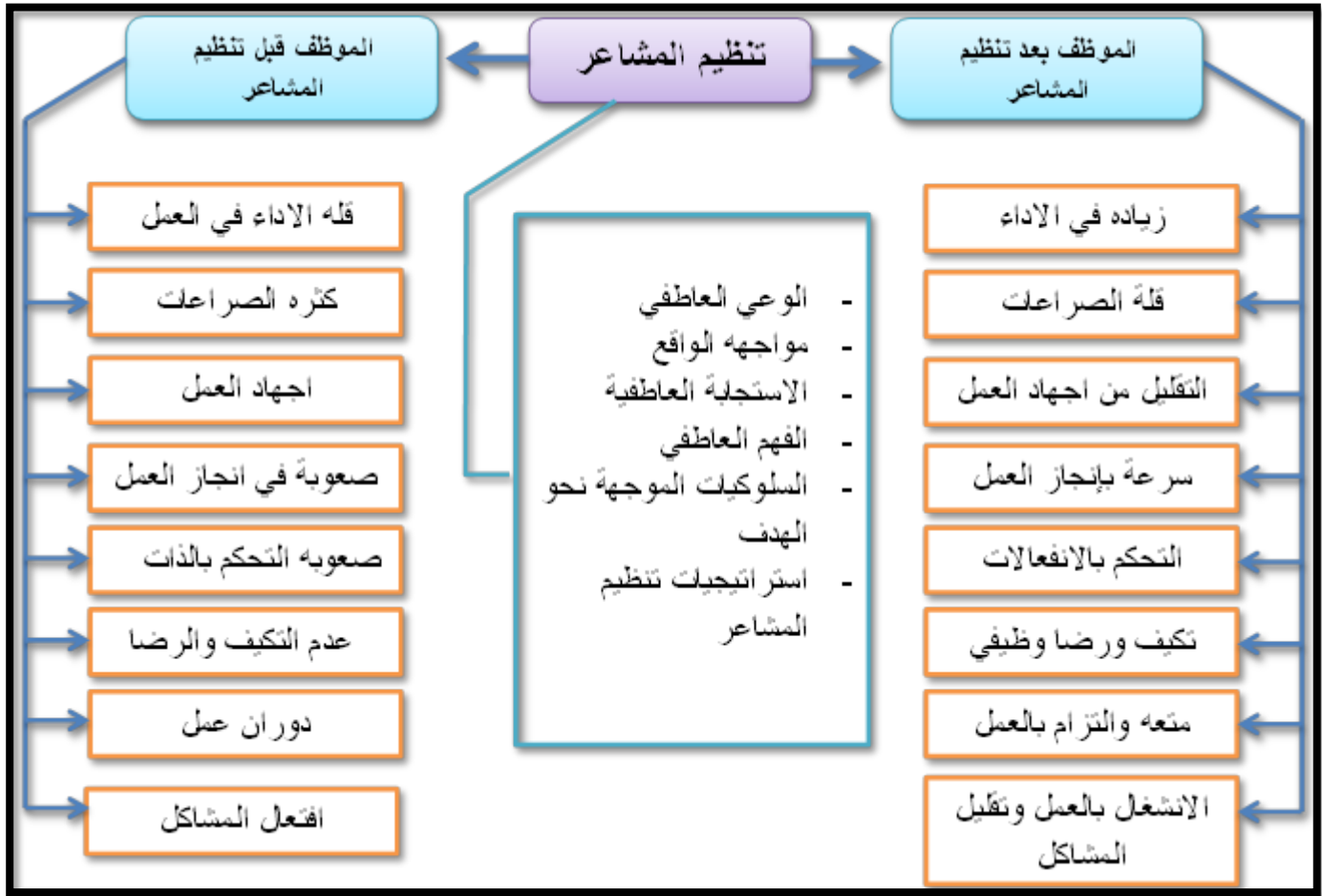
٧. تبين لنا من استجابات عينة الدراسة وتحليلها وتفسيرها حول بعد السلوكيات الموجهة نحو الهدف بوجود تاثير ايجابي لبعده السلوكيات الموجهة نحو الهدف في متغير اتجاهات الموظفين، اذ يعني توفر السلوكيات الموجهة نحو الهدف يعني ان الموظفين قادرين على عرض سلوكيات أكثر قابلية للتكيف في بيئة جديدة.

٨.توصلت الدراسة في جانبها التطبيقي ان بعد استراتيجيات تنظيم المشاعر لها تأثير بشكل معتدل على اتجاهات الموظفين حيث ان وجود تنظيم مشاعر جيد للفرد سيحدد قدرته على التكيف والاستقرار في بيئة عمل جديدة .وذلك لأن الموظفين الذين لديهم مستوى أعلى من تنظيم المشاعر يسمح لهم بإظهار الخبرة في التعامل مع الإجهاد لأنهم يعتادون على وضعهم في بيئة جديدة.

٩. تبين من الجانب التطبيقي ان بعد الاستجابة العاطفية له تأثير على اتجاهات الموظفين بنسبة ضعيفة حيث كلما كان تنظيم المشاعر للموظف مرتفعا يؤكد ان هناك قابلية لدى الافراد في الجامعة بتقديم مستوى اداء يفوق المستوى الوظيفي المطلوب منهم مما يسمح بظهور سلوكيات ونتائج ايجابية في مكان عملهم. وكذلك يؤكد ان هناك تشارك جيد للمعلومات بين المسؤولين والموظفين ويعتمد الأفراد على تلك المعلومات في تنظيم اعمالهم وفقا للحاجة

١٠. توصلت الدراسة الى ان وجود بعد الفهم العاطفي وتأثيره في اتجاهات الموظفين بصورة قليلة ومحدده ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات بعد الفهم العاطفي بطريقة إبداعية كان معتدلا مما يؤكد ان هناك قابليات لإيجاد حلول مبتكرة للمشكلات التي تعترض مجال العمل.

شكل (٢٢) يوضح استنتاجات دراسة تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل



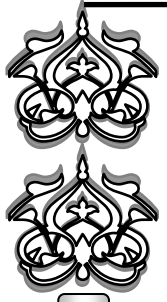
المصدر : من اعداد الباحث استنادا الى (Rolston & Richardson, 2017:129) ،  
( Sharp,2011:8)(Groos, 1998:2) ، ( Barrett at all,2007:3) ( Findler,2007:2)

المبحث الثاني: التوصيات

في ضوء الاستنتاجات السابقة ، تشمل أهم التوصيات ما يأتي:

١. ضرورة الانتباه من قبل المسؤولين عن المعهد إلى تحديد وتطوير ابعاد تنظيم المشاعر ( الوعي العاطفي، الفهم العاطفي،مواجهه الواقع،الاستجابة العاطفية،السلوكيات الموجهة نحو الهدف ، واستراتيجيات تنظيم المشاعر )للموظفين عبر مجموعة من البرامج التدريبية لزياده تنظيم المشاعر والتي تشمل دراسات حاله توعية للظروف والعوائق والمشكلات التي من الممكن ان تواجه الفرد لزيادة تنظيمه لمشاعره والتدريب على السلوك عبر الثقافات عن طريق لعب الأدوار، والمحاكاة ويجب احتضان متغير تنظيم المشاعر كجزء من برامج تطوير القيادة. وحث الموظفين على تحسين اداءهم و السيطرة على انجاز الامور بصورة سلسه و واضحة .
٢. ضرورة اهتمام الجامعة بنتائج الدراسات بذات الاتجاه من خلال و توجيه جهودها في مجال اختيار الموظفين والتوجيه والتدريب والتطوير لاختيار الافراد الاكثر تنظيما لمشاعرهم .فقد بينت نتائج الدراسة الحالية الى ان تنظيم المشاعر هو مؤشر مهم لاتجاهات الموظفين ، فمن المرجح أن يكون لدى الأفراد الذين لديهم تنظيم عال لمشاعرهم القدرة على التعامل مع التحديات الكامنة في المهام الديناميكية ،لان تحسين تنظيم المشاعر هو احد السبل لزياده تحديد وتوجيه وتحسين اتجاهات الموظفين داخل مكان العمل .
٣. ضرورة تعرض الافراد الموظفين لبيئات عمل مختلفة من خلال تبادل علمي او زيارات ميدانية كذلك التعاون بين اشخاص مختلفي الاختصاص ،الاستكشاف والاطلاع على بيئات عمل مختلفة يوفر هذا بدوره السياق الاجتماعي والانشطة الاصلية لتعليم كيفية العيش والعمل في بيئات جديده ومختلفة ونظرا لان الافراد قد اختبروا بالفعل بيئات مختلفة سابقا عن طريق زيارتها او العمل او الإقامة فيها .
٤. اقتراح طرق لتطوير تنظيم المشاعر لدى الموظفين من خلال العديد من برامج المحاكاة من خلال وضع الموظف في ظروف وبيئات معينة تحتوي على مثيرات خارجية ومحاولة قياس شدة الانفعالات ووضع طرق للحد منها .

٥. نظرا للتنوع والصراعات الحاصلة داخل مكان العمل والمحاولة التطوير المستمر للموظف والعمل لذلك تحاول وتفكر المنظمات في تعيين واستقطاب افراد لديهم كفاءه وخبره ومحاولة مشاركتها مع الموظفين الحاليين بهدف التطوير وزيادة الخبرة في العمل .
٦. ضرورة تشجيع الادارة للوعي العاطفي لدى الموظف للحد من الاتجاهات السلبية لدى الموظف عن طريق زياده تنظيم المشاعر لديه بذلك يمكن للأفراد والإدارة الاداء بشكل افضل في بيئة العمل .
٧. اقتراح ان تتضمن برامج التدريب الخاصة في الجامعة برنامج على اتفاقيات مع جامعات محلية واجنبية لا عداد الافراد للمهام المتنوعة وضمان حصول الافراد على تنظيم المشاعر الذي لهم القدرة على التكيف .
٨. ضرورة توظيف الاشخاص الذي يمتلكون مستوى عال من الفهم العاطفي لمعرفه قابلية الموظف للتكيف اذ يمكن ان يساعد هذا في زياده الرضا الوظيفي .وعليه فأن الفرد يتمتع بمستوى عال من التحكم العاطفي يكون راضيا عن العمل المنجز في الوظيفة ، فضلا عن فرص الترقية و الاجور وزياده الابداع التطبيقي في الوظيفة .
- ٩.مراعات ادارة الجامعة لأهمية التمكين موظفيها داخل المنظمة ، وتعني تضمينهم ومنحهم الموارد التي قد يحتاجها الموظف في العمل لتحقيق النجاح والابداع . ان ذلك لن يؤدي الى تخفيف من اثار التغيرات الديناميكية في بيئة العمل فقط بل سيؤدي الى تنظيم افضل اداء .
١٠. العمل على توفير البيئة المادية المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للموظفين من قبل اداره الجامعة من حيث سعة المكان والهدوء وشعور الامان اثناء العمل فضلا عن توافر الجوانب الايجابية الاخرى لما لها من دور مهم في ادراك الموظف لوجود جوده في حياه العمل .



## المصادر والمراجع



المراجع والمصادرالقران الكريماولا :الكتب

١. إبراهيم محمد إبراهيم ، ١٩٧٨ ، التعليم النظامي وغير النظامي في المملكة العربية السعودية بين الماضي والحاضر . عالم المعرفة للنشر والتوزيع.جدة . 1978 ص.139
٢. ابراهيم مصطفى ، الزيات احمد حسن ، حامد عبد القادر، النجار محمد علي (٢٠٠٤) المعجم الوسيط ، الجزء الاول ، ط ٤ .
٣. احمد يحيى الزق ، ٢٠٠٩ ، علم النفس . ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن ص ٢٧٣ - ٢٧٤ .
٤. برق ، عباس ، عايد المعال، امل سليمان " دليل المبتدئين في استخدام التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ١٠ اموس . اثراء للنشر والتوزيع الأردن . مكتبة الجامعة . الشارقة ، ٢ .
٥. بن غنام الخضر ،٢٠٠٧، الإشباعان الخارجية واثرها على دافعية العمال داخل المنظمات جامعة محمود منتوري \* قسنطينة.
٦. حبيب أحمد علي ،2005، علم النفس الاجتماعي،مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع الأردن.
٧. د.عز عبد الفتاح ،٢٠٠٨، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss . دار الخوارزمي للطباعة والنشر . ص ٥٤١ .
٨. الدسوقي عبده إبراهيم ، 2004 ، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري و الاتجاهات ،دار الوفاء للطباعة والنشر، بيروت.
٩. ديري، زاهد محمد. ٢٠١١. السلوك التنظيمي. دط. عمان: المسيرة للنشر والتوزيع.
١٠. الزيود ، نادر ، ١٩٨٩ ، علم النفس المدرسي . عمان ،الشرق الاوسط للطباعة .
١١. سلامة عبد الحافظ ،2007، علم النفس الاجتماعي ،دار اليازوني للنشر والتوزيع ،الكويت.
١٢. سيكاران اوما ، ٢٠٢٠ ، "طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية " دار المريخ .

١٣. طاقة، ياسين طه ، ١٩٨٩ ، الاتجاهات والحياة ، المكتبة الوطنية، بغداد.
١٤. الطالب نزار ، لويس كامل ، ٢٠٠٠ ، علم النفس الرياضي . ط٢، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل .
١٥. عبد الرحمن المعاينة ، 2007، علم النفس الاجتماعي ، دار الفكر ،الأردن.
١٦. عبدالحفيظ مقدم ، 1993 ، الإحصاء والقياس النفسي والتربوي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
١٧. عبيدات ، محمد ابراهيم . ١٩٩٨. سلوك المستهلك مدخل استراتيجي . عمان : دار وائل للنشر .
١٨. العتوم عدنان يوسف ، ٢٠٠٩ ، علم النفس الاجتماعي . ط١، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن .
١٩. عيسوي عبد الرحمن محمد ، ١٩٧٤، دراسات في علم النفس الاجتماعي . لبنان : دار النهضة العربية .
٢٠. الغرباوي محمد عبد العزيز ، ٢٠٠٥ ، الاتجاهات النفسية . ط١، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن .
٢١. القحطاني، سالم ، ٢٠٠١، القيادة الادارية التحول نحو النموذج القيادي العالي .مكتبة الملك فهد ،الرياض.
٢٢. قطامي، يوسف .قطامي ،نايفة ، ٢٠٠٠، سيكولوجية التعليم الصفي . الطبعة (١).الأردن .عمان . دار الشروق .
٢٣. ك .مايفانز ، الاتجاهات والميول في التربية . ترجمة صبحي عبد اللطيف دار المناهل للطباعة.
٢٤. كامل علوان الزبيدي ،علم النفس الاجتماعي ،البراق للنشر و التوزيع ،القاهرة 2009 .
٢٥. لوكيه أ.د.الهامشي ، ٢٠٠٦، السلوك التنظيمي الجزء الثاني . شركة دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع . عين مليلة الجزائر .
٢٦. محمد عبد العزيز الفقي ، ، ١٩٨٤ ، سيكولوجية الفرد في المجتمع . دار القانون . الكويت.
٢٧. المشهداني محمود ، هرمز ، امير حنا ، ١٩٨٩، مبادئ الاحصاء، جامعة بغداد . ص١٤٩-١٥٠.
٢٨. ملحم سامي محمد ، ٢٠٠٥ ، القياس والتقويم في تربية علم النفس . ط ٣، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن .

## ثانيا : الرسائل والاطاريح

- ١- سحوت ، سفيان ، ٢٠١٦ . اتجاهات العاملين نحو العدالة التنظيمية .رساله ماجستير في علم الاجتماع .كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .
- ٢- الملحم، وليد عبد المحسن & القحطاني، محمد دليم مشرف. (٢٠٠٧). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي. (Doctoral dissertation)
- ٣- أبو هاشم السيد محمد ،2012، النموذج البنائي للعلاقات بين السعادة النفسية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية وتقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة . مجلة كلية التربية . جامعة بنها. (20) (81) . 269 - 350 .
- ٤- زحيلي، غسان، ١٩٩٣، اتجاهات طلبة كلية التربية بجامعة دمشق نحو بعض مقررات علم النفس وعلاقتها بالتحصيل الدراسي ،رساله ماجستير . جامعه دمشق .
- ٥- زقوت ، سمير ، ٢٠٠١، الاتجاه نحو المرض النفسي لدى المترددين على المعالجين النفسيين والتقليديين وعلاقته ببعض المتغيرات الجامعة الاسلامية .فلسطين.
- ٦- سالمان، ا.م.س & الشيماء محمود سالمان، ٢٠١٧، أثر برنامج قائم على التدخل الإيجابي المختصر لتنمية بعض مهارات إدارة الذات على خفض استخدام المواد لدى طلاب دبلوم العام الواحد .مجلة كليه التربية في العلوم النفسية جامعه عين الشمس.90-15، 41(1)
- ٧- سلوم هناء عباس ، 2015، استراتيجيات تنظيم المشاعر وعلاقتها بحل المشكلات دراسة مقارنة على عينة من طلاب المرحلة الثانوية وطلاب المرحلة الجامعية بمدينة دمشق .رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية . جامعة دمشق .
- ٨- الشمري، محمد عبد الله محارب ، ٢٠١٨ ، دور مديري المدارس في تعزيز الاتجاهات نحو التعليم المهني لدى طلبة المرحلة المتوسطة في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين .جامعة ال البيت
- ٩- صالح ، ربوح ،الاتجاهات النفسية نحو ممارسة النشاط البدني الرياضي وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي، ٢٠١٣. اطروحة دكتوراه . جامعة الجزائر معهد التربية البدنية والرياضة

- ١٠- كمال لينا عبود، ٢٠١٦، العلاقة بين تنظيم الانفعالات ومستوى الغضب لدى طلبة المرحلة الإعدادية في مدينة حيفا، رسالة ماجستير غير منشورة . كلية العلوم التربوية والنفسية . جامعة عمان العربية.
- ١١- المعاينة اوهار حمدو ، ٢٠٠٧، اثر المستوى الاقتصادي والتعليمي للوالدين في مستوى الدافعية للتعلم والاتجاهات نحو المدرسة لدى الطلبة الملحقين بغرفة المصادر في المدارس الاردنية . اطروحة دكتوراه في جامعة عمان العربية .
- ١٢- يعقوب، حيدر ، ٢٠١١، التنظيم الانفعالي للطلبة المتميزين في محافظة ديالى . ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الموهبة والإبداع :منعطفات هامة في حياة الشعوب، 15-16، تشرين الأول، بغداد العراق.
- ١٣- يوسف فاطمه نهار ، ٢٠٢١، مجله البلاد . العدد ٢٣٧٩٠ الثلاثاء ١٢ جمادى الأولى ١٤٤٤ هـ ٢٠٢٢/٠٦/١٢ أول جريدة سعودية تأسست في ٢٧ ذو القعدة سنة ١٣٥٠ هجري الموافق ٣ أبريل ١٩٣٢ ميلادي

### ثالثا: المجلات والدوريات

١. اميرة جابر هاشم. (٢٠١٧). اثر برنامج في الإرشاد المهني في تنمية الوعي المهني لدى طلبة المرحلة الإعدادية. (20). Journals education for girls .
٢. سارة عبدالله الم & ,خلود إسحاق بخاري. (٢٠٢١). تطوير أداء قادة المدارس الحكومية المستجدين بمدينة الرياض في ضوء النموذج النيوزيلاندي ELM للقيادة التربوية International Journal of Educational Psychological Studies . (EPS), 9(1).
٣. الحملاوي، منال منصور على الحملاوي، مصطفى & ,أسماء توفيق مبروك مصطفى. (٢٠٢١). استراتيجيات إدارة انفعالات الأبناء كمتغير وسيط بين صعوبات تنظيم الانفعال للأمهات والكفاءة الانفعالية الاجتماعية للمراهقين .مجلة البحث العلمي في التربية. 22(12), 338-429 ,

٤. فتحي عبدالرحمن الضبع، يوسف محمد شلبي، 2015، الاستراتيجيات المعرفية لتنظيم الانفعال كمتغير وسيط بين الكف المعرفي والاعراض الاكتئابية لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، (3) 25(308-231).

٥.

### المصادر الأجنبية:

1. Neumann, A., van Lier, P. A., Gratz, K. L., & Koot, H. M. (2010). Multidimensional assessment of emotion regulation difficulties in adolescents using the difficulties in emotion regulation scale. Assessment, 17(1), 138-149
2. Rolston, A., & Lloyd-Richardson, E. (2017). What is emotion regulation and how do we do it. Cornell Research Program on Self-Injury and Recovery, 1-5.
3. Tull, M. T., Gratz, K. L., Litzman, R. D., Kimbrel, N. A., & Lejuez, C. W. (2010). Reinforcement sensitivity theory and emotion regulation difficulties: A multimodal investigation. Personality and Individual Differences, 49(8), 989-994.
4. Victor, S. E., & Klonsky, E. D. (2016). Validation of a brief version of the difficulties in emotion regulation scale (DERS-18) in five samples. Journal of psychopathology and Behavioral Assessment, 38(4), 582-589.
5. Koole, S. L. (2010). The psychology of emotion regulation: An integrative review (pp. 138-177). Psychology press.
6. Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. Psychological inquiry, 26(1), 1-26.
7. Gross, J. J., & Barrett, L. F. (2013). The emerging field of affective science. Emotion, 13(6), 997.

8. Gross, J. J. (1999). **Emotion regulation: Past, present, future. Cognition & emotion**, 13(5), 551-573
9. Dan-Glauser, E. S., & Scherer, K. R. (2012). **The difficulties in emotion regulation scale (DERS)**. Swiss Journal of Psychology.
10. Gross, J. J., & Muñoz, R. F. (1995). **Emotion regulation and mental health. Clinical psychology: Science and practice**, 2(2), 151-164.
11. Gratz, K. L., & Roemer, L. (2004). **Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: Development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale**. Journal of psychopathology and behavioral assessment, 26(1), 41-54.
12. Myers, S. B., Sweeney, A. C., Popick, V., Wesley, K., Bordfeld, A., & Fingerhut, R. (2012). **Self-care practices and perceived stress levels among psychology graduate students. Training and Education in Professional Psychology**, 6(1), 55.
13. Chapman, A.L., Gratz, K.L., & Brown, M.Z. (2006) **Solving the puzzle of deliberate self-harm: The experiential avoidance model. Behaviour Research and Therapy**, 44, 371-394.
14. Macklem, G. L. (2008). **Emotional dysregulation. In Practitioner's Guide to Emotion Regulation in School-Aged Children** (pp. 13-24). Springer, Boston, MA.
15. Babkirk, S., Rios, V., & Dennis, T. A. (2015). **The late positive potential predicts emotion regulation strategy use in school-aged children concurrently and two years later. Developmental science**, 18(5), 832-841.
16. Brenning, K., Soenens, B., Petegem, S., Vansteenkiste, M. (2015). **Perceived Maternal Autonomy Support and Early Adolescent Emotion Regulation: A Longitudinal Study**. Social development, 24 (3), 561-578.

17. Eckert, M., Ebert, D. D., Lehr, D., Sieland, B., Jazaieri, H., & Berking, M. (2015). **Teachers' emotion regulation skills facilitate implementation of health-related intentions.** *American Journal of Health Behavior*, 39(6), 874-881.
18. Barrett, L., Ochsner, N., Gross, J. (2007). **Automaticity and emotion.** In Bargh (Ed), *Social Psychology and Unconscious*, 173-218. Newyork: Psychology press.
19. Gross, J. J., Thompson, R. A. (2007). **Emotion regulation: conceptual foundations.** *Handbook of emotion regulation*, 3-24.
20. Underwood, M. Lisa, R. (2011). **Social Development relationships in infancy, childhood, and adolescence.** ISBN 978-1-60918-233-5
21. Farmer, A., Kashdan, T. (2012). **Social anxiety and emotion regulation in daily life: Spillover effects on positive and negative social events.** *Cognitive Behaviour Therapy*, 41(2), 152-162.
22. Suveg, C., Jacob, M., Payne, M. (2010). **Parental interpersonal sensitivity and youth social problems: A mediational role for child emotion dysregulation.** *Journal of Child and Family Studies*, 19, 677-686.
23. Tavares, D., & Freire, T. (2016). **Flow experience, attentional control and emotion regulation : Contributions for a positive development in adolescents.** *Psicologia*, 30(2), 77-94.
24. Brans, K., Koval, P., Verduyn, P., Lim, Y., & Kuppens, P. (2013). **The regulation of negative and positive affect in daily life.** *Emotion*, 13(5), 926-939.
25. Garnrfski, N., & Kraaij, V. (2007). **The cognitive emotion regulation questionnaire psychometric features and prospective relationships with depression and anxiety in adults.** *European Journal of Psychological Assessment*. 23 (3), 141-149.
26. Moikolajczak, M. , Nelis, D. , & Hansenne, M. (2008): **If you can regulate sadness, you can probably regulate shame: Associations between trait emotional intelligence, emotion regulation and**

- coping efficiency across discrete emotions**, Journal of Personality and Individual Differences, 44, 1356-1368.
27. Gross, J. (2008). **Emotion regulation, Handbook of emotion, third edition, The Guilford press**, New York.
28. Putnam, K. M., & Silk, K. R. (2005). **Emotion dysregulation and the development of borderline personality disorder. Development and psychopathology**, 17(4), 899-925.
29. Heather, K. (2010). **Child emotion regulation as a mediator of the association between maternal negative response to emotion and child problem behavior**, Dissertation Of Master, University of Missouri Columbia, USA.
30. Gross, J., & John, P. (2003). **Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being**. Journal of Personality and Social Psychology, 85(2), 348-362.
31. Van Dillen, L. F., & Koole, S. L. (2007). **Clearing the mind: A working memory model of distraction from negative emotion. Emotion**, 7, 715\_723
32. Tice, D. M., Bratslavsky, E., & Baumeister, R. F. (2001). **Emotional distress regulation takes precedence over impulse control: If you feel bad, do it!** Journal of Personality and Social Psychology, 80, 53\_67.
33. Elliot, A. J., Murayama, K., & Pekrun, R. (2011). **A 3X2 achievement goal model**. Journal of Educational Psychology, 103(3), 632-648.
34. Gross, J. J. (2014a). **Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations. In J. J. Gross (Ed.), Handbook of emotion regulation** (2nd ed, pp.3–20). New York, NY: Guilford.



35. Axelrod, R. (1986). An evolutionary approach to norms. American Political Science Review, 80,1095–1111.
36. Oatley, K. (1992). Best laid schemes: The psychology of emotions. Cambridge: Cambridge University Press
37. Gross, K., & D'ambrosio, L. (2004). Framing emotional response. Political psychology, 25(1), 1-29.
38. Griffin, T. (1999). Semantic communication through products. Obtenido de <http://www.acs.ucalgary.ca/~tgriffin/index2.htm>.
39. emotional response. Ergonomics, 46(13-14), 1346-1360.
40. James, C. L. R., Boggs, G. L., & Castoriadis, C. (2006). Facing reality. Chicago: Charles H. Kerr.
41. Aslama, M., & Pantti, M. (2006). Talking alone: Reality TV, emotions and authenticity. European journal of cultural studies, 9(2), 167-184.
42. Furedi, F. (2013) Therapy Culture: Cultivating Vulnerability in an Uncertain Age. London: Routledge
43. Grindstaff, L. (1997) 'Producing Trash, Class and the Money Shot', in J. Lull and S. Hinerman (eds) Media Scandals, pp. 164–201. Cambridge: Polity Press.
44. Olson, D., Astington, J., & Harris, P. (1988). Introduction. In] . Astington, P. Harris, & D. Olson (Eds.). Developing theories of mind (pp. 1-8). Cambridge, England: Cambridge University Press.
45. Denham, S. (1986). Social cognition, prosocial behavior, and emotion in preschoolers: Contextual validation. Child Development, 57, 194- 201.
46. Thompson, R. (1997). Early sociopersonality development. In W. Damon (Ed.), Handbook of child psychology (5th ed., Vol. 3) .

**Social, emotional, and personality development** (N. Eisenberg, Vol. Ed., pp. 25-104). New York: Wiley.

47. Troy, A., Grove, J. M., & O'Neil-Dunne, J. (2012). **The relationship between tree canopy and crime rates across an urban-rural gradient in the greater Baltimore region. Landscape and urban planning**, 106(3), 262-270.
48. Boden, M. T., & Thompson, R. J. (2015). **Facets of emotional awareness and associations with emotion regulation and depression. Emotion**, 15(3), 399.
49. Boden, M. T., & Berenbaum, H. (2011). **What you are feeling and why: Two distinct types of emotional clarity. Personality and Individual Differences**, 51, 652-656. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2011.06.009>
50. Palmieri, P. A., Boden, M. T., & Berenbaum, H. (2009). **Measuring clarity of and attention to emotions. Journal of Personality Assessment**, 91, 560-567. <http://dx.doi.org/10.1080/00223890903228539>
51. Huang, S. S., Berenbaum, H., & Chow, P. I. (2013). **Distinguishing voluntary from involuntary attention to emotion. Personality and Individual Differences**, 54, 894-898. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2012.12.025>
52. Schwarz, N., & Clore, G. L. (1988). **How do I feel about it? The informative function of mood. In K. Fiedler & J. Forgas (Eds.), Affect, cognition, and social behavior** (pp. 44-62). Toronto: C. J. Hogrefe.
53. Barrett, L., Mesquita, B., Ochsner, K. N., & Gross, J. J. (2007). **The experience of emotion. Annual Review of Psychology**, 58, 373-403.

54. Loyallo, W. R. (2005). **Stress & health: Biological and psychological interactions (2nd ed.)**. Thousand Oaks, CA: SAGE.
55. Compare, A., Zarbo, C., Shonin, E., Van Gordon, W., & Marconi, C. (2014). **Emotional regulation and depression: A potential mediator between heart and mind**. *Cardiovascular psychiatry and neurology*, 2014
56. Rugancı, R. N., & Gençöz, T. (2010). **Psychometric properties of a Turkish version of the Difficulties in Emotion Regulation Scale**. *Journal of Clinical Psychology*, 66(4), 442-455.
57. Weber, A.L. (1992): **Social Psychology**, In Haper Collins Publishers, New York..
58. Findler, L., Vilchinsky, N., & Werner, S. (2007). **The multidimensional attitudes scale toward persons with disabilities (MAS) construction and validation**. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(3), 166-176
59. Triandis, H. C. (1971). **Attitude and attitude change**. New York: Wiley.
60. ALLPORT, G. W. **Attitudes**. In C. A. Murchison (Ed.), **A handbook of social psychology**. Worcester, Massachusetts: Clark Univ. Press, 1935. Pp. 798-844.
61. Sternberg, R. (2001). **In Search of The Human Mind**. 3rd Ed. New York, Harcourt, Brace College Publishers.
62. Santrock, J.W.(1997). **Psychology. 5th ed. Chicago**, Brown and Benchmark.
63. Koupernik, A. (1978): **The Child in His Family**, New York, Wiley, Interscience Publication
64. Ford, & Urbanm (1963): **System of Psycho-Therapy**, Soben, Wiley, Com, New York.
65. Gibson, Etal. **Organization, Fourth ed., Business ,Inc.,**1982

66. Oskamp, S., & Schultz, P. W. (2005). **Attitudes and opinions. Third Edition.** Psychology Press
67. Singh, Vedant (2016) **(Perceptions of emission reduction potential in air transport: a structural equation modeling approach)** Springer Science+Business Media New York, Environ Syst Decis 36:377–403
68. Holtzman, S. & Sailesh V. (2011) "**Confirmatory factor analysis and structural equation modeling of noncognitive assessments using PROC CALIS**" NorthEast SAS Users Group (NESUG), 2011 proceedings : pp. 11-14.
69. Costello, A., & Osborne, J. (2005). **Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis.** Journal of Practical Assessment Research & Evaluation, Vol. 10, No 7, 1-9
70. Dewberry, C. **(Statistical Methods for Organizational Research : Theory and practice)** First published, Published in the Taylor & Francis, 2004
71. Sanders, Mark; Lewis, Philp; Thornhill, Andrian **(Research methods foe business students)** Prentice Hall, 2009
72. Kim, S. H., and Park, S. (2019). **(More about the basic assumptions of t-test: normality and sample size )** Korean journal of anesthesiology, 72(4), pp331.
73. Tome-Fernandez, M., Fernandez-Leyva, C., and Olmedo-Moreno, E.M. (2020). **"Exploratory and Confirmatory Factor Analysis of the Social Skills Scale for Young Immigrants"** Sustainability, 12(17), 6879.
74. John Adams, Darren Hayunga, and Sattar Mansi, (2018), **"Returns to Scale in Active and Passive Management"**, Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=3295799>
75. Melissa J. Sharpe b, Joanna E. Fardell a,d, Janette Vardyc,d, Ian N. Johnstona,(2012) **(The chemotherapy agent oxaliplatin impairs the renewal of fear to an extinguished conditioned stimulus in rats158)** Behavioural Brain Research. 295-299.

76. Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement.
77. Cooper, D.R. and Schindler, P.S. (2014) Business Research Methods. 12th Edition, McGraw Hill International Edition, New York.
78. Bandura, A. (1997). Self – efficacy. The exercise of control .Stand ford university New York :W. H. Freeman and company
79. Bandura, A. (1987) Social foundations of thought and action: A social - cognitive theory .N J: print ice- Hall.
80. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and psychological measurement, 30(3), 607-610.
81. G. WALLPORT. ATTITUDE AHAND BOOK OFSOCIAL PSYCHOLOGIE Worcester Clark Univ 1935
82. World Health Organization. (2006). *Report on the first regional meeting on the GEF-supported project in the Eastern Mediterranean Region, Muscat, Oman, 6-8 March 2006* (No. WHO-EM/MAL/326/E). World Health Organization. Regional Office for the Eastern Mediterranean.
83. Adler, C., Ahammed, Z., Allgower, C., Amonett, J., Anderson, B. D., Anderson, M., ... & Ma, J. (2003). Disappearance of Back-To-Back High-p T Hadron Correlations in Central Au+ Au Collisions at sNN = 200 GeV. *Physical Review Letters*, 90(8), 082302.
84. Gooty, J., Gavin, M., & Ashkanasy, N. M. (2009). Emotions research in OB: The challenges that lie ahead. *Journal of Organizational*

*Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(6), 833-838.

85. Steketee, G., & Frost, R. (2003). Compulsive hoarding: current status of the research. *Clinical psychology review*, 23(7), 905-927.
86. Macklem, P. (2007). What is international human rights law-three applications of a distributive account. *McGill LJ*, 52, 575.
87. Cole, P. M., Martin, S. E., & Dennis, T. A. (2004). Emotion regulation as a scientific construct: Methodological challenges and directions for child development research. *Child development*, 75(2), 317-333.
88. Basch, J., & Fisher, C. D. (2000). Affective job events-emotions matrix: A classification of job related events and emotions experienced in the workplace. In *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (pp. 36-48). Quorum Books.
89. Schwarz, N., & Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of personality and social psychology*, 45(3), 513.
90. Caprara, G. V., & Gerbino, M. (2001). Autoefficacia emotiva: la capacità di regolare l'affettività negativa e di esprimere quella positiva (Emotional self efficacy: managing negative affect and expressing positive affect). In *La valutazione dell'autoefficacia* (pp. 35-50). Erickson.
91. Salavera, C., Usán, P., & Jarie, L. (2017). Emotional intelligence and social skills on self-efficacy in Secondary Education students. Are there gender differences?. *Journal of adolescence*, 60, 39-46.

92. Garnefski, N., Van Den Kommer, T., Kraaij, V., Teerds, J., Legerstee, J., & Onstein, E. (2002). The relationship between cognitive emotion regulation strategies and emotional problems: comparison between a clinical and a non-clinical sample. *European journal of personality, 16*(5), 403-420.
93. Shotton, J., Fitzgibbon, A., Cook, M., Sharp, T., Finocchio, M., Moore, R., ... & Blake, A. (2011, June). Real-time human pose recognition in parts from single depth images. In *CVPR 2011* (pp. 1297-1304). Ieee.
94. Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology, 2*(3), 271-299.
95. Brockman, R., Ciarrochi, J., Parker, P., & Kashdan, T. (2017). Emotion regulation strategies in daily life: Mindfulness, cognitive reappraisal and emotion suppression. *Cognitive behaviour therapy, 46*(2), 91-113.
96. Chapman, A. L., & Rosenthal, M. Z. (2016). *Managing therapy-interfering behavior: Strategies from dialectical behavior therapy*. American Psychological Association.
97. Sapolsky, R. M. (2007). Stress, stress-related disease, and emotional regulation.
98. Cole, J. J., Pace, M. L., Carpenter, S. R., & Kitchell, J. F. (2000). Persistence of net heterotrophy in lakes during nutrient addition and food web manipulations. *Limnology and oceanography, 45*(8), 1718-1730.
99. Koole, S. L., Kuhl, J., Shah, J., & Gardner, W. (2008). Dealing with unwanted feelings. *Handbook of motivation science, 295-307*.
100. Rothermund, K., Voss, A., & Wentura, D. (2008). Counter-regulation in affective attentional biases: a basic mechanism that warrants flexibility in emotion and motivation. *Emotion, 8*(1), 34.



101. Linehan, M. M. (1993). *Skills training manual for treating borderline personality disorder*. Guilford press.
102. Zimmerman, B. J., & Bandura, A. (1994). Impact of self-regulatory influences on writing course attainment. *American educational research journal*, 31(4), 845-862.
103. Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological review*, 110(1), 145.
104. Friedlingstein, P., Houghton, R. A., Marland, G., Hackler, J., Boden, T. A., Conway, T. J., ... & Le Quéré, C. (2010). Update on CO2 emissions. *Nature geoscience*, 3(12), 811-812.
105. Bitter, I., Dossenbach, M. R., Brook, S., Feldman, P. D., Metcalfe, S., Gagiano, C. A., ... & Olanzapine HGCK Study Group. (2004). Olanzapine versus clozapine in treatment-resistant or treatment-intolerant schizophrenia. *Progress in Neuro-Psychopharmacology and Biological Psychiatry*, 28(1), 173-180.
106. Chakravorty, D., Trusov, Y., Zhang, W., Acharya, B. R., Sheahan, M. B., McCurdy, D. W., ... & Botella, J. R. (2011). An atypical heterotrimeric G-protein  $\gamma$ -subunit is involved in guard cell K<sup>+</sup>-channel regulation and morphological development in *Arabidopsis thaliana*. *The Plant Journal*, 67(5), 840-851.
107. Pavičić Dokoza, K., & Hercigonja Salamoni, D. (2007). *Što je mucanje?: priručnik za pedijatre*. Poliklinika Suvag.
108. Huang, C., Barlow, S., & Marder, S. R. (2011). Perylene-3, 4, 9, 10-tetracarboxylic acid diimides: synthesis, physical properties, and use in organic electronics. *The Journal of organic chemistry*, 76(8), 2386-2407.
109. Shamshiripour, A., Rahimi, E., Shabanpour, R., & Mohammadian, A. K. (2020). How is COVID-19 reshaping activity-travel behavior?



Evidence from a comprehensive survey in Chicago. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7, 100216.

110. Kuppam, A. R., Pendyala, R. M., & Rahman, S. (1999). Analysis of the role of traveler attitudes and perceptions in explaining mode-choice behavior. *Transportation Research Record*, 1676(1), 68-76.
111. Lavieri, P. S., Dai, Q., & Bhat, C. R. (2018). Using virtual accessibility and physical accessibility as joint predictors of activity-travel behavior. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 118, 527-544.
112. Adams, C. A., & Larrinaga-González, C. (2007). Engaging with organisations in pursuit of improved sustainability accounting and performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20(3), 333-355.
113. Sharp, L. Z., Shinoda, K., Ohno, H., Scheel, D. W., Tomoda, E., Ruiz, L., ... & Kajimura, S. (2012). Human BAT possesses molecular signatures that resemble beige/brite cells. *PloS one*, 7(11), e49452.
114. Edwards, N., Mill, J., & Kothari, A. R. (2004). Multiple intervention research programs in community health. *Canadian Journal of Nursing Research Archive*, 40-54.
115. Musselwhite, D.J., Wesolowski, B.C. 2018. The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation Normal Distribution (Editor: Bruce B. Frey). SAGE Publications, Inc., Thousand Oaks
116. Aminu, I. M., & Shariff, M. N. M. (2014). Strategic orientation, access to finance, business environment and SMEs performance in Nigeria: Data screening and preliminary analysis. *European Journal of Business and Management*, 6(35), 124-132.

117. Sarstedt, M., Hair Jr, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian marketing journal*, 27(3), 197-211.
118. Mohajan, Haradhan (2017): Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. Published in: *Annals of Spiru Haret University* , Vol. 17, No. 4 (24 December 2017): pp. 56-82. 10. Yaghmale, F. (2003) Content Validity and Its Estimation. *Journal of Medical Education*, 3, 25-27.
119. Eaton, P., & Willoughby, S. D. (2018). Confirmatory factor analysis applied to the Force Concept Inventory. *Physical Review Physics Education Research*, 14(1), 010124.
120. Dancey, C. P., & Reidy, J. (2007). *Statistics without maths for psychology*. Pearson education.
121. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ
122. D.A. De Vaus “ *Surveys In Social Research*” Fifth Edition Published In 2002
123. 3. Uma Sekaran and Roger Bougie “ *Research Methods for Business A Skill-Building Approach*” Seventh Edition Copyright © 2016 John Wiley & Sons Ltd.
124. Barbara G. Tabachnick Linda S. Fidell “*Using Multivariate Statistics*” Sixth Edition © Pearson Education Limited 2014
125. John Adams, Darren Hayunga, and Sattar Mansi, (2018), "Returns to Scale in Active and Passive Management", Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=3295799>.
126. Joseph F. Hair Jr., William C. Black, Barr Y J. Babin, Rolph E. Anderson” *Multivariate Data Analysis*” Eighth Edition© 2019, Cengage Learning Emea

127. Oppenheim" Questionnaire Design, Interviewing And Attitude Measurement" Continuum London And New York, New Edition,1992
128. Kothari, C.R. (2004) Sample Size Determination. Research Methodology. New Age International Publications, Vol. 1, 74-81
129. Tavakol, Mohsen; Dennick, Reg (2011) (Making sense of Cronbach's alpha) International Journal of Medical Education



الملاحق

## الملحق (١) اسماء السادة المحكمين لمقياس الدراسة

| ت | الاسم واللقب العلمي        | التخصص العام والدقيق        | مكان العمل   |
|---|----------------------------|-----------------------------|--|
| ١ | أ.د فيصل علوان الطائي      | معلومات وتقنيات معرفة       | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة كربلاء           |
| 2 | أ.د سعدون الربيعاوي        | تسويق                       | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة بغداد            |
| 3 | أ.د حاكم جبوري الخفاجي     | ادارة تسويق                 | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة الكوفة           |
| 4 | أ.د زينب عبدالرزاق الشريفي | سلوك تنظيمي                 | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة بابل             |
| 5 | أ.د بشار عباس الحميري      | ادارة استراتيجية            | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة بابل             |
| 6 | أ.د علي احمد فارس          | ادارة مالية                 | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة كربلاء           |
| 7 | أ.م.د حاكم حسوني الميالي   | نظرية منظمة وسلوك<br>تنظيمي | كلية الادارة والاقتصاد –<br>جامعة الكوفة           |
| ٨ | أ.م.د زكي الجبوري          | سلوك تنظيمي                 | جامعة الفرات الاوسط التقنية<br>– معهد تقني ديوانية |
| ٩ | أ.م.د حيدر الدليمي         | اداره تسويق                 | الجامعة العراقية                                   |



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة كربلاء  
كلية الادارة والاقتصاد  
قسم ادارة الاعمال / الدراسات العليا  
برنامج الماجستير

**تقييم آراء الخبراء حول ( صدق اداة القياس ) الخاص بمشروع بحث رسالة  
الماجستير الموسومة**

**تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل**

**The effect of emotion regulation on  
employee attitudes related to work**

بحث استطلاعي تحليلي في عينة من جامعات العراق الحكومية وجامعة الفرات الاوسط انموذج

إعداد الطالبة

نجوى فندي عزيز

2023

إشراف

أ. د. ميثاق هاتف الفتلاوي

1445 هـ

م

السيد الخبير المحترم.....

تحية حب واحترام.....

نظرا لما تتمتعون به من خبرة وجدارة علمية فذة نضع بين ايديكم الاستبانة الخاصة برسالة الماجستير

الموسومة **تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل**

بحث استطلاعي تحليلي في عينة من جامعات العراق الحكومية وجامعة الفرات الاوسط

انموذجا

راجين تفضلكم التمعن في الاستبانة وابداء ملاحظاتكم العلمية السديدة والتي سوف تقوّم سياق ومسار الرسالة علميا . وقد تم الاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي الدرجة لتحديد اجابات افراد عينة البحث

يرجى التفضل بأبداء رأيكم حول الاستبانة ومكوناتها وفقراتها ،مع بيان الملاحظات الضرورية في ضوء الاجابة على الاسئلة الآتية:

١. هل ان فقرات الاستبانة تعبر عن كل متغير تنتمي اليه ؟
  ٢. هل ان فقرات الاستبانة تصلح لغرض القياس ام لا تصلح؟
  ٣. هل هناك فقرات اخرى يمكن اضافتها الى كل متغير من متغيرات البحث لتكثيف المقاييس ؟
  ٤. هل مكان التطبيق المقترح مناسب ام تقترحون مكان تطبيق افضل ؟
- علما ان الاستبانة أعدت استنادا الى مجموعة من المقاييس العالمية المعتمدة في قياس متغيرات البحث والتي يمكن ايضاحها وكما في الجدول الآتي :

(المقاييس المعتمدة في البحث)

| المقياس               | عدد الفقرات | المتغيرات                   |                  | ت |
|-----------------------|-------------|-----------------------------|------------------|---|
|                       |             | الفرعية                     | الرئيسية         |   |
| (Grazt & Roemer,2004) | 6           | الوعي العاطفي               | تنظيم المشاعر    | ١ |
|                       | 4           | السلوكيات الموجهة نحو الهدف |                  |   |
|                       | 5           | مواجهه الواقع               |                  |   |
|                       | 5           | الاستجابة العاطفية          |                  |   |
|                       | 5           | الفهم العاطفي               |                  |   |
|                       | 5           | استراتيجيات تنظيم المشاعر   |                  |   |
| Ostrom ,1969)         | 20          | الاتجاه الادراكي            | اتجاهات الموظفين | ٢ |
|                       | 14          | الاتجاه السلوكي             |                  |   |
|                       | 17          | الاتجاه المعرفي             |                  |   |

نشكر تعاونكم خدمةً للمسيرة العلمية .. مع تمنياتنا لحضراتكم دوام التوفيق .....

**المحور الأول / المعلومات التعريفية بعينة البحث**

يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب لكل فقرة

أ- النوع الاجتماعي:

ذكر  أنثى

ب- الفئة العمرية:

30 سنة فأقل  40-31  50-41   
60-51  61 سنة فأكثر

ج- المؤهل العلمي:

إعدادية  دبلوم  بكالوريوس   
ماجستير  دبلوم عالي  دكتوراه

د- مدة الخدمة الفعلية:

أقل من 5 سنوات  10-5  15-11  ١٦ سنة فأكثر

المحور الثاني / الفقرات المتعلقة بمتغيرات البحث



**أولاً:** تنظيم المشاعر: هي المهارة التي يمتلكها الفرد للحد من السلوكيات السلبية وتوجيه السلوكيات الايجابية وذلك باستخدام مجموعة من الاستراتيجيات لتمكنه من ضبط مشاعره في مواقف مختلفة لتحقيق التوازن المطلوب بين واجباته وأهدافه .

١. الوعي العاطفي: هو القدرة على فهم واداره عواطفك ويشمل مهارات ادراك الفرد بمدى اهتمام الفرد بمشاعره وفهمها وتوجيهها بصورة مثالية مما يؤدي الى تنظيم الذات وتحفيز الذات لتحقيق اهداف معينة .

| ت | الفقرات  | تصلح | لا تصلح |
|---|--|------|---------|
| ١ | أدرك بشكل جيد مشاعري تجاه المواقف والاشخاص                                 |      |         |
| ٢ | اشخص بدقة اي تغير يحدث في مشاعري بناء على الموقف او التعامل التفاعل الشخصي |      |         |
| ٣ | عندما اشعر بالضيق افصح عما اشعر به ولا اكنمه                               |      |         |
| ٤ | اعتقد ان ما اشعر به في الغالب يكون صحيح ويشكل اهمية لي                     |      |         |
| ٥ | اعطي اهتمام كبير لما اشعر به من مشاعر تجاه المواقف او الاشخاص              |      |         |
| ٦ | احتاج مدة من الزمن حتى استطيع ان احدد ما اشعر به R                         |      |         |

٢. مواجهه الواقع: هو انفصال مباشر عن المفاهيم والنظريات القديمة والحصول علة افضل فهم حالي يمثل ويترجم العالم الذي نعيش فيه.

| ت  | الفقرات   | تصلح | لا تصلح |
|----|---|------|---------|
| ٦  | عندما اتعرض لموقف ما فاني استطيع السيطرة على سلوكياتي   |      |         |
| ٧  | لا اتكلف ولا ابذل طاقة نفسية للتحكم بسلوكياتي لأنها اصبحت جزء من شخصيتي                       |      |         |
| ٨  | عندما يتباني شعور بالضيق لا استطيع التحكم في سلوكياتي   |      |         |
| ٩  | اتصرف بحكمة في الحالات التي تسبب انفعالي  |      |         |
| ١٠ | يبان على ملامحي ما اشعر به لان مشاعري تكون قويه وخارجة عن السيطرة في المواقف التي تمتاز بالجد |      |         |

٣. الفهم العاطفي: هي القدرة على فهم واستنتاج سلوكيات الافراد ومشاعرهم بمهاره وتسمح لهم بتوجيه سلوكياتهم نحو الأفضل مما يسمح لهم بفهم مشاعرهم وتمييزها لتحقيق الكفاءة العاطفية .

| ت | الفقرات | تصلح | لا تصلح |
|---|---------|------|---------|
|---|---------|------|---------|

|  |  |  |    |
|--|--|--|----|
|  |  | لا اجد صعوبة في فهم مشاعري تجاه المواقف او الاشخاص                     | ١١ |
|  |  | امتلك تصور تام لأسباب ونتائج ما اشعر به حيال المواقف او الاشخاص        | ١٢ |
|  |  | ليس لدي اي تردد في التفكير بشأن ما اشعر به                             | ١٣ |
|  |  | امتلك وعي كافي احدد من خلاله بالضبط ما اشعر به تجاه المواقف او الأشخاص | ١٤ |
|  |  | انا واضح امام الاخرين بشأن مشاعري تجاههم وتجاه المواقف                 | ١٥ |

٤. الاستجابة العاطفية : هي عبارته عن جهود تنظيمية واستراتيجية ذات طابع اخلاقي \_عاطفي لمواجهة

احتمالات الاخفاق في تنظيم انفعالات الفرد ومنها تلافي حدوث خلل في العلاقة بين الموظف والرئيس.

| ت  | الفقرات   | تصلح | لا تصلح |
|----|---|------|---------|
| ١١ | لا ينتابني شعور بالذنب اذا ما شعرت بالضيق               |      |         |
| ١٢ | عندما اشعر بالضيق امام الاخرين اجد ذلك طبيعيا           |      |         |
| ١٣ | لا يخالجنني الخجل امام الاخرين اذا ادركوا شعوري بالضيق  |      |         |
| ١٤ | شعوري بالضيق لا يجعلني اغضب من نفسي لشعوري بهذه الطريقة |      |         |
| ١٥ | ادرك بشكل واضح ان غضبي يشعرنني بالضعف.                  |      |         |

٥. **السلوكيات الموجهة نحو الهدف :** وهي حالة ناتجة عن إرضاء وتلبية ما نطلبه ونرغب

فيه ترتبط تجربة الإشباع بحالة العجز الأصلية عند الكائن الإنساني وتتمثل ب بأنها عوامل

تحرك العضوية وتدفعها للقيام بالسلوك بسهولة، وذلك تحت تأثير المثيرات سواء كانت داخلية

أو خارجية ،حتى يتحقق الهدف أو يتوقف عن النشاط الدوافع تحرك السلوك وتوجهه نحو

هدف ما وتحدد شدته ،حتى انها يمكن أن توقفه

| ت  | الفقرات   | تصلح | لا تصلح |
|----|---|------|---------|
| ١١ | ادرك بشكل جيد ان انفعالي يولد صعوبة بالتركيز .    |      |         |
| ١٢ | افهم بوضوح ان الانفعال يحد من عملي لأي شيء اخر.   |      |         |
| ١٣ | ان الشعور بالضيق يجعل هناك صعوبة في انجاز العمل.  |      |         |
| ١٤ | عندما اشعر بالضيق يجعلني انهي الاعمال بشكل افضل R |      |         |

**٦. استراتيجيات تنظيم المشاعر .:** تتمثل بطرق وخطط منظمة في تغيير افكارك وسلوكياتك عن طريق تغيير مشاعرك فمن خلالها يمكنك الشعور بتحسن بسهولة اكبر بعد اي تجربة مرهقه .ك لوم النفس والتقبل واعاده التركيز على التخطيط ووضع الامور في منظورها الصحيح.

| ت  | الفقرات  | تصلح | لا تصلح |
|----|--|------|---------|
| ١١ | عندما اشعر بالضيق احاول ان انهي هذا الشعور بأسرع وقت                                   |      |         |
| ١٢ | عندما اشعر بالضيق افكر بالطرق التي يمكن ان تعالج ذلك بدون تأخير                        |      |         |
| ١٣ | عندما اشعر بالضيق ابقى بشعور سيئ فتره طويله R  |      |         |
| ١٤ | شعور التحسن يأتي بسرعة بعد شعوري بالضيق عند التعرض لموقف ما او نتيجة التفاعل الاجتماعي |      |         |
| ١٥ | عندما اشعر بالضيق اعتقد انه لا يوجد شيء يمكنني القيام به لأجعل نفسي اشعر بتحسن         |      |         |

**ثانياً:- اتجاهات الموظفين :** هي حالة استعداد ذهنية وعصبية ، منظمة من خلال التجربة ، تمارس تأثيراً توجيهياً أو ديناميكياً على استجابة الفرد لجميع الأشياء والمواقف التي ترتبط بها. وأضاف: إن الموقف يثير بشكل مميز سلوكاً استحوادياً أو جازماً ، موائماً أو غير موائمٍ ، إيجابياً أو سلبياً تجاه الشيء أو فئة الأشياء التي يرتبط بها **وتتكون اتجاهات الموظفين من الابعاد الثلاث الآتية :**

١.الاتجاه المعرفي : هي المرحلة الاساس والمرحلة الاولى بتكوين الاتجاهات وانه يشمل جميع الافكار والمعتقدات والحقائق والمعلومات التي تتوافر لدى الفرد

| ت  | الفقرات   | تصلح | لا تصلح |
|----|---|------|---------|
| ١  | اسعى باستمرار لاكتساب مزيدا من المعرفة في مجال عملي                         |      |         |
| ٢  | امتلك المعرفة بالنظريات والافكار الحديثة التي استطيع تطبيقها في مجال عملي   |      |         |
| ٣  | اساهم في نقل الخبرات المعرفية والتدريبية الى الزملاء والمتفيعين             |      |         |
| ٤  | اغتنم فرصه التدريب لتنمية قدراتي ومهاراتي                                   |      |         |
| ٥  | اططلع الى زياده خبراتي ومعرفتي في مجال مهنتي                                |      |         |
| ٦  | ارغب في المشاركة في اللقاءات والانشطة متى ما أتاحت الفرصة                   |      |         |
| ٧  | لدي المعرفة الجيدة بخطوات سير العمل   |      |         |
| ٨  | امتلك المعرفة لتطبيق الاوامر والقوانين                                      |      |         |
| ٩  | لدي المعرفة للتأثير والتغيير في سلوكيات الافراد الاخرين                     |      |         |
| ١٠ | اتابع كل ما هو جديد بخصوص عملي بشكل متواصل                                  |      |         |
| ١١ | اعتقد ان الاتجاه المعرفي بحاجة الى المواكبة من قبل الشخص والتدريب المتواصل  |      |         |
| ١٢ | امتلك المعلومات الكافية لممارسة الاتجاه المعرفي                             |      |         |
| ١٣ | امتلك الاستراتيجيات المعرفية الفعالة لمساعدة الموظفين الاخرين وطالبي الخدمة |      |         |
| ١٤ | اوظف معلوماتي لتطوير ادائي  |      |         |
| ١٥ | اكتشف ميولي واهتماماتي واطورها كلما امكن                                    |      |         |
| ١٦ | احرص على حضور الندوات والمؤتمرات والورش في مجال تخصصي                       |      |         |
| ١٧ | اطمح في الحصول على مؤهلات عليا في تخصصي                                     |      |         |

٢.الاتجاه السلوكي . ويمثل المرحلة الثانية في تكوين الاتجاهات ويتضمن مشاعر الحب والكراهية التي تواجه الفرد في حياته نحو موضوع الاتجاه ويضفي هذا البعد على الفرد طابع التحرك والدفع

| ت  | الفقرات   | تصلح | لا تصلح |
|----|---|------|---------|
| ١٨ | اوظف مهاراتي السلوكية في مجال عملي                            |      |         |
| ١٩ | امارس الاتجاه السلوكي الخاص بي بشكل مهني وفعال داخل مكان عملي |      |         |
| ٢٠ | اطبق خبراتي ومعلوماتي التي امتلكها واعكسها على                |      |         |

|  |  |  |    |
|--|--|--|----|
|  |  | سلوكي داخل مكان العمل  |    |
|  |  | اطبق الاتجاه السلوكي بخطواته العملية بشكل جيد  | ٢١ |
|  |  | اوظف التغذية الراجعة من المشرفين في النمو والتطور المهني                               | ٢٢ |
|  |  | اطبق فن الاتجاه السلوكي ومهاراتي بإتقان وخاصة في العمل الميداني                        | ٢٣ |
|  |  | ارى بأن المؤسسة التي اعمل بها تساعد وتشجع على استخدام الاتجاه السلوكي                  | ٢٤ |
|  |  | لدي القدرة على التشخيص او المساعدة في التشخيص بالكشف عن السلوكيات الغير لائقة وتقويمها | ٢٥ |
|  |  | لدي القدرة على وضع الخطط لمعالجة السلوكيات السلبية والحد منها                          | ٢٦ |
|  |  | امارس واطبق تعليمات المرؤوسين بالرغم من ضغوطات العمل                                   | ٢٧ |
|  |  | امارس الاتجاه السلوكي بما يتلاءم مع حالة المنتفع                                       | ٢٨ |
|  |  | امتلك القدرة على التعاطف الذاتي في سلوكياتي مع الاخرين                                 | ٢٩ |
|  |  | لدي القابلية على تطبيق بعض الاختبارات والمقاييس الخاصة بالاتجاه السلوكي                | ٣٠ |
|  |  | اعمل على تعزيز نقاط قوتي وتدعيم وبناء نقاط ضعفي  | ٣١ |

٣. الاتجاه الادراكي (الوجداني) ويمثل المرحلة الثالثة في تكوين الاتجاه ويشمل الانماط السلوكية والاستعدادات التي تتوافق مع بقية الابعاد السابقة ويتضمن الاستجابة العلمية لردود الافعال والسلوكيات في مواقف معينة ذات الصلة ب اتجاه الفرد. وعرف انه يتمثل في استجابة العملية نحو موضوع الاتجاهات بطرية ما.

| ت  | الفقرات                               | تصلح | لا تصلح |
|----|---------------------------------------|------|---------|
| ٣٢ | اشعر ان مهنتي تتلاءم مع ميولي ورغباتي |      |         |
| ٣٣ | اشعر بالقناعة والرضا في عملي          |      |         |

|  |  |  |    |
|--|--|--|----|
|  |  | لدي رغبة صادقة في العمل بجد في عملي الحالي   | ٣٤ |
|  |  | ارى ان عملي الحالي يحتاج الى جهد وطاقة اكثر  | ٣٥ |
|  |  | ارى ان تعدد الفرص في تقديم الخدمة يجعل من السهل اختيار الخدمة المناسبة لتقديمها                  | ٣٦ |
|  |  | أؤمن بأهمية بتحديد اتجاهاتي في مكان العمل  | ٣٧ |
|  |  | أؤمن بأن اتجاهات الموظفين وخاصة الاتجاه الادراكي مهم وناجح في الانسجام وخلق التفاهم بين الموظفين | ٣٨ |
|  |  | اسعى لتحقيق ذاتي بما يتلاءم مع قدراتي وامكانياتي   | ٣٩ |
|  |  | ارى ان السيطرة على اتجاهات الموظفين من الحاجات الاساسية في مجال العمل                            | ٤٠ |
|  |  | احرص على ان اكون مبدعا ومجددا في مكان عملي   | ٤١ |
|  |  | يشعرنني عملي الحالي بالراحة والمتعة  | ٤٢ |
|  |  | افضل العمل كفريق لإنجاز العمل بشكل اسرع  | ٤٣ |
|  |  | اشعر بتشجيع الادارة لي لإنجاح وانجاز العمل   | ٤٤ |
|  |  | اطمح الى الارتقاء بوظيفتي  | ٤٥ |
|  |  | للاطلاع والتدريب اهمية كبيرة لتحقيق النجاح في العمل  | ٤٦ |
|  |  | اتفهم مشاعر الاخرين وقيمهم واتجاهاتهم  | ٤٧ |
|  |  | ارى ان التعاون بين الفريق داخل مكان العمل مهم جدا  | ٤٨ |
|  |  | اعتقد ان التعاون بين مقدم الخدمة ومستلمها يعزز من نجاح العمل                                     | ٤٩ |
|  |  | افضل تبادل الخبرة والاستشارة بين زملاء العمل   | ٥٠ |
|  |  | اتفهم واحترم مشاعر الاخرين بمهنية  | ٥١ |



جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة كربلاء  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال

# أنموذج أسئلة وأسئلة الإسئلة

## المعلقة بالدراسة الموسومة

### تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل

(دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من الموظفين في الجامعات الحكومية )

#### الباحثه

طالبه ماجستير إدارة الأعمال  
نجوى فندي عزيز المصالحى  
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والإقتصاد  
قسم إدارة الأعمال

#### المشرف

الأستاذ الدكتور  
ميثاق هاتف الفتلاوي  
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والإقتصاد  
قسم إدارة الأعمال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل حضرة المجيب المحترم..... تحية طيبة.....

تسعى الباحثة الى القيام بدراسة تحت عنوان (تأثير تنظيم المشاعر في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل) وهي جزء من مشروع رساله ماجستير في علوم إدارة الاعمال بينما كانت الاستمارة التي بين يديك المصدر الاساسي في عمليه جمع البيانات عن المتغيرات لذا يرجى الاجابة على جميع الاسئلة الواردة فيها وبما معهود منكم من دقة وموضوعية تامه تعبر بصدق عن الواقع العملي الذي تلمسه بحكم وظيفتكم في الجامعة وتود الباحثة أن تتقدم بوافر الشكر والامتنان لأنكم ستخصصون جزءاً من وقتكم للإجابة عن فقراتها .

تم بحمد الله

٠- لا حاجة لذكر الاسم إذ سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامه وستستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي حصراً وستظهر النتائج الاجمالية فقط .

٢- وضع علامة ( √ ) في الحقل الذي يبين مدى اتفاقك مع الفقرة المطروحة والإجابة على جميع فقرات الاستبانة لان ترك فقرة دون إجابة يؤدي الى عدم صلاحية الاستبانة وبالتالي اهمالها.

٣- يتوقف نجاح هذه الدراسة على صحة الإجابة ودقتها، لذا يرجى التريث والموضوعية في تحديد الرأي لغرض تحقيق الأهداف المرجوة .

٤- الباحثة مستعدة للإجابة عن أي تساؤلات أو إشكالات تواجهكم.



## الجزء الأول: معلومات عامة

مكان العمل (القسم): .....

يرجى وضع إشارة (√) للفقرة الملائمة:

1. النوع الاجتماعي:  ذكر  أنثى
2. العمر: (٣٠ سنة فأقل)  (٣١-٤٠)  (٤١-٥٠)  (٥١ فأكثر)
3. التحصيل الدراسي: اعداياه  دبلوم  بكالوريوس  دبلوم عالي
- ماجستير  دكتوراه
٥. سنوات الخدمة الوظيفية: (٥ سنوات فأقل)  (٦-١٠ سنة)  (١٠-١٥ سنة)
- (١٦ - ٢٠ سنة)  (٢١ سنة فأكثر)

ملاحظة: الرجاء قبل اختيار الاجابة التي ترونها منسجمه مع واقع عملكم لكل فقرة من الفقرات التالية نورد لكم بعض المفاهيم الخاصة بكل فقرة من فقرات الاستمارة وقد تم وضع كل مفهوم في مقدمة الاسئلة الخاصة به راجين قراءتها قبل البدء بالإجابة وهي:

## الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

١. تنظيم المشاعر: وعي الفرد وفهمه لانفعالاته وتقبلها، وقدرته على ضبط سلوكه الاندفاعي والتصرف وفقاً للأهداف التي يرغب في تحقيقها عندما يمر بخبرة انفعالات سلبية، كما يتضمن تنظيم الانفعال قدرة الفرد على استخدام استراتيجيات تنظيم الانفعال الملائمة للموقف بمرونة، من أجل تعديل الاستجابات الانفعالية بما يتضمن تحقيق أهدافه ومتطلبات الموقف الذي يمر به، كما يشير إلى أن غياب هذه القدرات أو بعضها يؤدي إلى وجود صعوبات في تنظيم الانفعال لدى الفرد.

أ. الوعي العاطفي: هو القدرة على فهم واداره عواطفك ويشمل مهارات ادراك الفرد بمدى اهتمام الفرد بمشاعره وفهمها وتوجيهها بصورة مثالية مما يؤدي الى تنظيم الذات وتحفيز الذات لتحقيق اهداف معينة

| ت | الفقرات                                    | تتفق تماماً | تتفق | محايد | لا تتفق | لا تتفق تماماً |
|---|--|-------------|------|-------|---------|----------------|
| ١ | تسعى كليتنا الى:                           |             |      |       |         |                |
| ١ | انا منتبه لمشاعري جيداً                    |             |      |       |         |                |
| ٢ | انا انتبه لأي تغير في مشاعري               |             |      |       |         |                |
| ٣ | عندما اشعر بالضيق اعترف بمشاعري دائماً     |             |      |       |         |                |
| ٤ | اعتقد ان غالباً ما تكون مشاعري صحيحة ومهمه |             |      |       |         |                |
| ٥ | انا أهتم بما اشعر به                       |             |      |       |         |                |
| ٦ | استغرق بعض الوقت لمعرفة ما اشعر به حقاً    |             |      |       |         |                |



ب. مواجهه الواقع " : هو انفصال مباشر عن المفاهيم والنظريات القديمة والحصول علة افضل فهم حالي يمثل ويترجم العالم الذي نعيش فيه

| ت  | الفقرات  | أتفق تماما | أتفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق تماما |
|----|--|------------|------|-------|---------|---------------|
|    | تسعى كليتنا الى :                              |            |      |       |         |               |
| ١٨ | استطيع السيطرة على سلوكياتي                    |            |      |       |         |               |
| ١٩ | لا اجد صعوبه في التحكم في سلوكياتي             |            |      |       |         |               |
| ٢٠ | عندما اشعر بالضيق لا استطيع التحكم في سلوكياتي |            |      |       |         |               |
| ٢١ | عندما انفعل اتصرف بحكمة                        |            |      |       |         |               |
| ٢٢ | اشعر ان مشاعري قويه وخارجة عن السيطرة          |            |      |       |         |               |
| ٢٣ | عندما اشعر بالضيق استطيع التحكم في سلوكياتي.   |            |      |       |         |               |

ج. الفهم العاطفي : هي القدرة على فهم واستنتاج سلوكيات الافراد ومشاعرهم بمهاره وتسمح لهم بتوجيه سلوكياتهم نحو الافضل مما يسمح لهم بفهم مشاعرهم وتمييزها لتحقيق الكفاءة العاطفية .

| ت  | الفقرات                     | أتفق تماما | أتفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق تماما |
|----|-----------------------------|------------|------|-------|---------|---------------|
|    | تسعى كليتنا الى :           |            |      |       |         |               |
| ٢٥ | اجد صعوبه في فهم مشاعري     |            |      |       |         |               |
| ٢٦ | ليس لدي اي فكره عما اشعر به |            |      |       |         |               |
| ٢٧ | انا محتار بشأن ما اشعر به   |            |      |       |         |               |
| ٢٨ | اعرف بالضبط ما اشعر به .    |            |      |       |         |               |
| ٢٩ | انا واضح بشأن مشاعري        |            |      |       |         |               |

د. الاستجابة العاطفية . هي عباره عن جهود تنظيمية واستراتيجية ذات طابع اخلاقي \_ عاطفي لمواجهه احتمالات الاخفاق في تنظيم انفعالات الفرد ومنها تلافي حدوث خلل في العلاقة بين الموظف والرئيس.

| ت  | الفقرات   | أتفق تماما | أتفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق تماما |
|----|---|------------|------|-------|---------|---------------|
| ٣٠ | عندما اشعر بالضيق اشعر بالذنب لشعوري بهذه الطريقة         |            |      |       |         |               |
| ٣١ | عندما اشعر بالضيق اشعر بالخجل من نفسي لشعوري بهذه الطريقة |            |      |       |         |               |
| ٣٢ | عندما اشعر بالضيق اشعر بالحرج من هذا الشعور               |            |      |       |         |               |
| ٣٣ | عندما اشعر بالضيق اغضب من نفسي لشعوري بهذه الطريقة        |            |      |       |         |               |
| ٣٤ | عندما اغضب اشعر انني ضعيف.                                |            |      |       |         |               |

هـ . السلوكيات الموجهة نحو الهدف : وهي حالة ناتجة عن إرضاء وتلبية ما نطلبه ونرغب فيه ترتبط تجربة الإشباع بحالة العجز الأصلية عند الكائن الإنساني وتتمثل ب بأنها عوامل تحرك العضوية وتدفعها للقيام بالسلوك بسهولة، وذلك تحت تأثير المثيرات سواء كانت داخلية أو خارجية ،حتى يتحقق الهدف أو يتوقف عن النشاط الدوافع تحرك السلوك وتوجهه نحو هدف ما وتحدد شدته ،حتى انها يمكن أن توقعه

| ت  | الفقرات  | أتفق تماما | أتفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق تماما |
|----|--|------------|------|-------|---------|---------------|
| ٣٥ | عندما انفعل اجد صعوبة بالتركيز .                 |            |      |       |         |               |
| ٣٦ | عندما انفعل لا استطيع التركيز او عمل اي شيء اخر. |            |      |       |         |               |
| ٣٧ | عندما اشعر بالضيق اجد صعوبة في انجاز العمل .     |            |      |       |         |               |
| ٣٨ | عندما اشعر بالضيق استطيع انجاز العمل             |            |      |       |         |               |

و- استراتيجيات تنظيم المشاعر .تتمثل بطرق وخطط منظمة في تغيير افكارك وسلوكياتك عن طريق تغيير مشاعرك فمن خلالها يمكنك الشعور بتحسن بسهولة اكبر بعد اي تجربة مرهقه .ك لوم النفس والتقبل واعاده التركيز على التخطيط ووضع الامور في منظورها الصحيح

| ت  | الفقرات  | أتفق تماما | أتفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق تماما |
|----|--|------------|------|-------|---------|---------------|
| ٣٩ | عندما اشعر بالضيق .احاول ان انهي هذا الشعور ب اسرع وقت                           |            |      |       |         |               |
| ٤٠ | عندما اشعر بالضيق لا ابقى على هذا حالي فتره طويله                                |            |      |       |         |               |
| ٤١ | عندما اشعر بالضيق ابقى بشعور سيئ فتره طويله .                                    |            |      |       |         |               |
| ٤٢ | عندما اشعر بالضيق يستغرق وقت طويلا لاشعر بتحسن .                                 |            |      |       |         |               |
| ٤٣ | عندما اشعر بالضيق .اعتقد انه لا يوجد شي يمكنني القيام به لاجعل نفسي اشعر بتحسن . |            |      |       |         |               |

٢. اتجاهات الموظفين : هي حالة استعداد ذهنية وعصبية ، منظمة من خلال التجربة ، تمارس تأثيرًا توجيهيًا أو ديناميكيًا على استجابة الفرد لجميع الأشياء والمواقف التي ترتبط بها. وأضاف: إن الموقف يثير بشكل مميز سلوكًا استحواذيًا أو جازمًا ، موأًا أو غير موأٍ ، إيجابيًا أو سلبيًا تجاه الشيء أو فئة الأشياء التي يرتبط بها وتكون اتجاهات الموظفين من الابعاد الثلاث الآتية :

أ. الاتجاه المعرفي : هي المرحلة الاساس والمرحلة الاولى بتكوين الاتجاهات وانه يشمل جميع الافكار والمعتقدات والحقائق والمعلومات التي تتوافر لدى الفرد .

| ت | الفقرات   | أتفق تماما | أتفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق تماما |
|---|---|------------|------|-------|---------|---------------|
| ١ | تسعى كليتنا الى : اسعى باستمرار لاكتساب مزيدا من المعرفة في مجال عملي |            |      |       |         |               |
| ٢ | امتلك المعرفة بالنظريات الحديثة التي استطيع تطبيقها في مجال عملي      |            |      |       |         |               |
| ٣ | اساهم في نقل الخبرات المعرفية والتدريبية الى الزملاء والمنتفعين       |            |      |       |         |               |
| ٤ | اغتنم فرصه التدريب لتنمية قدراتي ومهاراتي                             |            |      |       |         |               |
| ٥ | اطلع الى زياده خبراتي ومعرفتي في مجال مهنتي                           |            |      |       |         |               |

|  |  |  |  |  |   |     |
|--|--|--|--|--|---|-----|
|  |  |  |  |  | ارغب في المشاركة في اللقاءات والانشطة متى ما اتاححت الفرصة                  | ٦.  |
|  |  |  |  |  | لدي المعرفة الجيدة بخطوات سير العمل   | ٧.  |
|  |  |  |  |  | امتك المعرفة لتطبيق الاوامر والقوانين                                       | ٨.  |
|  |  |  |  |  | لدي المعرفة للتأثير والتغيير في سلوكيات الافراد الاخرين                     | ٩.  |
|  |  |  |  |  | اتابع كل ما هو جديد بخصوص عملي بشكل متواصل                                  | ١٠. |
|  |  |  |  |  | اعتقد ان الاتجاه المعرفي بحاجة الى المواكبة من قبل الشخص والتدريب المتواصل  | ١١. |
|  |  |  |  |  | امتك المعلومات الكافية لممارسة الاتجاه المعرفي                              | ١٢. |
|  |  |  |  |  | امتك الاستراتيجيات المعرفية الفعالة لمساعدته الموظفين الاخرين وطالبي الخدمة | ١٣. |
|  |  |  |  |  | اوطف معلوماتي لتطوير ادائي  | ١٤. |
|  |  |  |  |  | اكتشف ميولي واهتماماتي واطورها كلما امكن                                    | ١٥. |
|  |  |  |  |  | احرص على حضور الندوات والمؤتمرات والورش في مجال تخصصي                       | ١٦. |
|  |  |  |  |  | اطمح في الحصول على مؤهلات عليا في تخصصي                                     | ١٧. |

**ب. الاتجاه السلوكي .** ويمثل المرحلة الثانية في تكوين الاتجاهات ويتضمن مشاعر الحب والكراهية التي تواجه الفرد في حياته نحو موضوع الاتجاه ويضفي هذا البعد على الفرد طابع التحرك والدفع .

| ت  | الفقرات  | أتفق تماما | أتفق | محايد | لاأتفق | لاأتفق تماما |
|----|--|------------|------|-------|--------|--------------|
| ١٨ | اوطف فنيات سلوكي في مجال عملي  |            |      |       |        |              |
| ١٩ | امارس الاتجاه السلوكي الخاص بي بشكل مهني وفعال داخل مكان عملي                            |            |      |       |        |              |
| ٢٠ | اطبق خبراتي ومعلوماتي التي امتلكها واعكسها على سلوكي داخل مكان العمل                     |            |      |       |        |              |
| ٢١ | اطبق الاتجاه السلوكي بخطواته العملية بشكل جيد  |            |      |       |        |              |
| ٢٢ | اوطف التغذية الراجعة من المشرفين في النمو والتطور المهني                                 |            |      |       |        |              |
| ٢٣ | اطبق فن الاتجاه السلوكي ومهاراتي ب اتقان وخاصة في العمل الميداني                         |            |      |       |        |              |
| ٢٤ | ارى بأن المؤسسة التي اعمل بها تساعد وتشجع على استخدام الاتجاه السلوكي                    |            |      |       |        |              |
| ٢٥ | لدي القدرة على التشخيص او المساعدة في التشخيص بالكشف عن السلوكيات الغير لائقة وتقويمها . |            |      |       |        |              |
| ٢٦ | لدي القدرة على وضع الخطط لمعالجة السلوكيات السلبية والحد منها                            |            |      |       |        |              |
| ٢٧ | امارس واطبق تعليمات المرؤوسين بالرغم من ضغوطات العمل                                     |            |      |       |        |              |
| ٢٨ | امارس الاتجاه السلوكي بما يتلاءم مع حالة المنتفع   |            |      |       |        |              |
| ٢٩ | امتك القدرة على التعاطف الذاتي في سلوكياتي مع الاخرين                                    |            |      |       |        |              |
| ٣٠ | لدي القابلية على تطبيق بعض الاختبارات والمقاييس الخاصة بالاتجاه السلوكي                  |            |      |       |        |              |
| ٣١ | اعمل على تعزيز نقاط قوتي وتدعيم وبناء نقاط ضعفي  |            |      |       |        |              |



**ج- الاتجاه الادراكي (الوجداني)** ويمثل المرحلة الثالثة في تكوين الاتجاه ويشمل الانماط السلوكية والاستعدادات التي تتوافق مع بقية الابعاد السابقة ويتضمن الاستجابة العلمية لردود الافعال والسلوكيات في مواقف معينة ذات الصلة ب اتجاه الفرد. وعرف انه يتمثل في استجابة العملية نحو موضوع الاتجاهات بطرية ما.

| ت  | الفقرات  | أتفق تماما | أتفق | محايد | لاأتفق | لاأتفق تماما |
|----|--|------------|------|-------|--------|--------------|
| ٣١ | اشعر ان مهنتي تتلاءم مع ميولي ورغباتي  |            |      |       |        |              |
| ٣٢ | اشعر بالقناعة والرضا في عملي   |            |      |       |        |              |
| ٣٣ | لدي رغبة صادقة في العمل بجد في عملي الحالي   |            |      |       |        |              |
| ٣٤ | ارى ان عملي الحالي يحتاج الى جهد وطاقة اكثر  |            |      |       |        |              |
| ٣٥ | ارى ان تعدد الفرص في تقديم الخدمة يجعل من السهل اختيار الخدمة المناسبة لتقديمها                  |            |      |       |        |              |
| ٣٦ | اؤمن بأهمية ممارسة الاتجاه في مكان العمل   |            |      |       |        |              |
| ٣٧ | اؤمن بأن اتجاهات الموظفين وخاصة الاتجاه الادراكي مهم وناجح في الانسجام وخلق التفاهم بين الموظفين |            |      |       |        |              |
| ٣٨ | اسعى لتحقيق ذاتي بما يتلاءم مع قدراتي وامكانياتي   |            |      |       |        |              |
| ٣٩ | ارى ان السيطرة على اتجاهات الموظفين من الحاجات الاساسية في مجال العمل                            |            |      |       |        |              |
| ٤٠ | احرص على ان اكون مبدعا ومجددا في مكان عملي   |            |      |       |        |              |
| ٤١ | يشعرنى عملي الحالي بالراحة والتمتع   |            |      |       |        |              |
| ٤٢ | افضل العمل ك فريق لإنجاز العمل بشكل اسرع   |            |      |       |        |              |
| ٤٣ | اشعر بتشجيع الادارة لي لإنجاح وانجاز العمل   |            |      |       |        |              |
| ٤٤ | اطمح الى الارتقاء بوظيفتي  |            |      |       |        |              |
| ٤٥ | للاطلاع والتدريب اهمية كبيرة لتحقيق النجاح في العمل  |            |      |       |        |              |
| ٤٦ | اتفهم مشاعر الاخرين وقيمهم واتجاهاتهم  |            |      |       |        |              |
| ٤٧ | ارى ان التعاون بين الفريق داخل مكان العمل مهم جدا  |            |      |       |        |              |
| ٤٨ | اعتقد ان التعاون بين مقدم الخدمة ومستلمها يعزز من نجاح العمل                                     |            |      |       |        |              |
| ٤٩ | افضل تبادل الخبرة والاستشارة بين وملاء العمل   |            |      |       |        |              |
| ٥٠ | اتفهم واحترم مشاعر الاخرين بمهنية  |            |      |       |        |              |

## Abstract

This study seeks to test the effect of emotion regulation on employee attitudes related to work, and in order to achieve this, six dimensions of emotion regulation were adopted (emotional awareness, reality confrontation, emotion regulation strategies, emotional understanding and emotional response, and participation in goal-oriented behavior). Three dimensions were adopted for the variable dependent on employee attitudes represented by (the cognitive trend, the cognitive trend, and the behavioral trend) defined by a main question that reflects the intellectual perception of the problem in the place of application, whose content is (Does the regulation of feelings affect the attitudes of employees related to work) in the work environment of the Technical Institute in Musayyib / Al-Furat Al-Awsat Technical University. (141) individuals who formed the study sample responded through a questionnaire prepared to achieve the goal of the study, which revolves around measuring the level of the effect of regulating emotions in bringing about positive changes in the attitudes of employees related to work. A hypothetical scheme was built that represents the logical construction based on administrative thought. For the relationships of correlation and influence between the independent variable and its dimensions and the dependent variable, he used several statistical methods to analyze the responses of individuals and verify the hypotheses of the study, the most important of which are in the descriptive side, the arithmetic mean and the standard deviation. Regulating feelings within the work environment of the Technical Institute in Musayyib moderately affects a change in the attitudes of employees, and the changes that actually occur in the attitudes of employees contribute to the interest in regulating feelings in a small percentage that reflects the application environment's lack of understanding of the importance of focusing on organizing employees' feelings and employing them in a real way in changing attitudes The staff of the Technical Institute in Musayyib to ensure the achievement of private and public goals.

Key words: Regulating feelings, employee attitudes, Al-Furat Al-Awsat Technical University, Al-Musayyib Technical Institute in Babylon.

Karbala University  
Faculty of Administration and Economics  
Business Administration Department  
Postgraduate/Master's programme



The effect of emotion regulation on employee attitudes related to work  
An analytical study of the opinions of a sample of employees of Al-Furat Al-  
Awsat Technical University / Musayyib Technical Institute in Babil Governorate

A letter submitted to the Council of the College of Administration and  
Economics - University of Karbala

It is part of the requirements for obtaining a Master's degree in Business  
Administration

by the student

Najwa Fendi Aziz Al-Janabi

Supervised by

Prof. Dr

Meithk hatef Al-fatlawy

Karbala University  
Faculty of Administration and Economics  
Business Administration Department  
Postgraduate/Master's programme



effect emotion regulation on employee attitudes related to work  
An analytical study of the opinions of a sample of employees of Al-Furat  
Al-Awsat Technical University / Musayyib Technical Institute in Babil  
Governorate

A thesis submitted to the Council of the College of Administration and  
Economics - University of Karbala  
It is part of the requirements for obtaining a Master's degree in Business  
Administration

by  
Najwa Fendi Aziz Al-Janabi

Supervised  
Prof. Dr  
Meithk hatef Al-fatlawy

2023

1445