

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

إعداد الدكتور / محمد حمزة أمين عبد الله  
أستاذ علم الاجتماع المساعد بكلية الآداب – جامعة بني سويف

### الملخص

يهدف البحث الراهن إلى الكشف عن أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بمستشفى بني سويف التخصصي.

والبحث الراهن بحث وصفي تحليلي اعتمد بشكل أساسي على أسلوب المسح الاجتماعي من خلال الحصر الشامل، كما اعتمد البحث على الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتشكلت مفردات البحث من ١٣٤ طبيباً وطبيبة بمستشفى بني سويف التخصصي.

وقد توصل البحث إلى ارتفاع درجة ممارسة العمل العاطفي لدى الأطباء، كما كشف البحث عن انخفاض درجة التمثيل السطحي بين الأطباء، في حين جاءت درجة التمثيل العميق مرتفعة، مما يشير إلى تبني الأطباء لاستراتيجية التمثيل العميق في ممارسة العمل العاطفي.

المصطلحات الأساسية: العمل العاطفي، التمثيل السطحي، التمثيل العميق، الأطباء.

## **The Dimensions of Emotional Labor and its Strategies for Physicians: A Field Research at Beni Suef Specialized Hospital**

### **Abstract**

The research aims to reveal the dimensions and strategies of emotional labor among Physicians at Beni Suef specialized hospital.

The current research is an analytical descriptive research that relied mainly on the method of comprehensive social survey. The research also relied on the electronic questionnaire as a main tool for data collection, and the study consisted of 134 male and female physicians at Beni Suef specialized hospital.

The findings of research show that the degree of emotional labor practice among physicians is strong, and the research revealed a low degree of surface acting among physicians, while the degree of deep acting was high. This indicates that physicians have adopted the strategy of deep acting in the practice of emotional labor.

**Key words:** Emotional Labor; Surface Acting; Deep Acting; physicians.

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

إعداد الدكتور / محمد حمزة أمين عبد الله  
أستاذ علم الاجتماع المساعد بكلية الآداب – جامعة بني سويف

### المقدمة

يتطلب العمل استخدام الجسد والعقل من العاملين لأدائه بشكل مناسب، ولكن هناك بعض المهن الخدمية التي تتطلب أيضًا التحكم في العواطف وإدارتها (حسن، ٢٠٢٠: ٧). وفي خلال العقود القليلة الماضية، اهتمت البحوث بكيفية عرض العاملين عواطفهم للعملاء أثناء أداء الخدمة، وينطوي إظهار المشاعر المتوقعة من الناحية التنظيمية للعملاء على نمط من العمل يطلق عليه العمل العاطفي Emotional Labor، والذي يتطلب من العاملين إدارة عواطفهم والتحكم فيها للقيام بالعمل على الوجه المطلوب وتحقيق رضا العملاء (Xu et al., 2020: 2). والعمل العاطفي هو مكون هام لمجموعة متنوعة من المهن ومجالات الخدمة تشمل بشكل خاص الأطباء وطاقم التمريض والمعلمين وموظفي شركات الطيران وخبراء الخدمة الاجتماعية وموظفي مراكز الاتصال ومندوبي المبيعات (Baksi & Surucu, 2019: 135). ويعد مفهوم العمل العاطفي من المفاهيم المعاصرة التي نالت اهتمامًا خاصًا في الآونة الأخيرة في علم الاجتماع، وعلم النفس، والدراسات التنظيمية (Fuoli & Bednare, 2022: 256). وقد صيغ مفهوم العمل العاطفي بواسطة عالمة الاجتماع أربي روسيل هوشيلد Arlie Russell Hochschild في إطار اهتمامها بعلم اجتماع العواطف Sociology of Emotions، في كتابها الشهير "القلب المروض" The Managed Heart، والذي قدم الأساس للبحث الأكاديمي حول "الخدمة بابتسامة". ووفقًا لهوشيلد، فإن العاملين يحصلون على راتب مقابل إظهار مشاعر لطيفة، ومن المقبول وصف هذا العمل بأنه عمل مأجور (Shapoval, 2019: 56). وترى

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي  
هوشيلد أن العمل العاطفي يتطلب من العامل أن يحفز أو يقمع عواطفه ومشاعره من  
أجل استمرار المظهر الخارجي الذي ينتج الحالة الذهنية السليمة لدى الآخرين  
(Hochschild, 2012: 20). حيث ينظم العاملون في القطاع الخدمي مشاعرهم  
ويبيعونها من أجل الأجر (Dewaele & Wu, 2021:2).

وعلى سبيل المثال، يجب على مقدمي الرعاية الطبية إظهار الرعاية والتعاطف  
والاهتمام بالمرضى، بينما يجب أن يكون محصلي الفواتير صارمين وغير متعاطفين مع  
العملاء خاصة الممتنعين عن الدفع (Kruml & Geddes, 2000:9).

ويستخدم العاملون استراتيجيات مختلفة لتنظيم عواطفهم عند التفاعل مع العملاء  
لتلبية متطلبات العرض العاطفي التنظيمي والمعروفة أيضًا باسم قواعد العرض  
Display Rules. ويتم تنفيذ العمل العاطفي من قبل العاملين استجابة لتصوراتهم  
لقواعد العرض والتزامهم بهذه القواعد. وتشير العديد من الدراسات إلى أن العمل  
العاطفي جزء لا يتجزأ من تجربة العمل اليومية للكثيرين من العاملين في القطاع  
الخدمي، ويرتبط ارتباطًا وثيقًا بمؤشرات رفاهية العاملين، ورضا وولاء العميل، والأداء  
التنظيمي (Goodwin et al., 2011:538). ويؤكد رافائيلي Rafaeli وسوتون  
Sutton أن العمل العاطفي الذي يقدمه العامل يلعب دورًا مهمًا ليس فقط في تصور  
العميل للخدمة ولكن أيضًا في ظهور المكاسب طويلة الأجل للتنظيم، مثل تكرار طلب  
الخدمة من العملاء والكلام الشفهي الإيجابي (Shapoval, 2019: 56).

#### إشكالية البحث

حظي مفهوم العمل العاطفي باهتمام كبير منذ أن صاغت أربي هوشيلد A.  
Hochschild هذا المفهوم عام ١٩٨٣ (Wilding et al., 2014: 316).  
والعمل العاطفي هو إدارة المشاعر التي يتم التعبير عنها من خلال الوجه أو  
الجسم مقابل أجر، ويعد العمل العاطفي واجبًا يجب ممارسته جنبًا إلى جنب مع المهام

الأساسية للعمل، وهو أيضاً الواجب المجهول الذي يجب على العاملين القيام به أثناء قيامهم بعملهم (Ozturk et al., 2015:32-38).

وينخرط العاملون في العمل العاطفي عندما يرون أن أنواعاً معينة من التواصل العاطفي مطلوبة للتوافق مع التوقعات التنظيمية (Riforgiate et al., 2022:391). وحياناً كثيرة تساعد ابتسامة العاملين في تحسين المزاج الإيجابي للعملاء، والذي بدوره يؤثر على نواياهم السلوكية (Pugh, 2001: 1018- 1027).

وتعد مهنة الطب من المهن الخدمية والتي تتطلب من الأطباء التحكم في مشاعرهم الداخلية، وتعديل سلوكياتهم الخارجية والتعبير عن المشاعر التي تتوافق مع متطلبات العمل المحددة تنظيمياً، وإخفاء أو قمع مشاعرهم السلبية والسعي لإظهار مشاعر إيجابية لها التأثير على تصور المرضى لجودة الخدمة وتلبية احتياجاتهم (Lam et al., 2022:3).

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد اشكالية البحث الراهن في الوقوف على أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بمستشفى بني سويف التخصصي.

#### أهمية البحث

تتبلور أهمية البحث في النقاط التالية:-

- 1 - يتناول البحث موضوعاً من أحدث الموضوعات التي حظيت باهتمام علمي في الآونة الأخيرة لدى الباحثين المهتمين بتنظيمات العمل سواء في علم الاجتماع أو علم النفس أو إدارة الأعمال، لذا فالبحث الراهن يساير الاتجاه المعاصر وقد يمثل إضافة بسيطة إلى التراث البحثي.
- 2- من خلال استعراض الأدبيات تبين وجود ندرة في الدراسات العربية التي تناولت العمل العاطفي، بل أن الباحث لم يجد سوى دراسة مصرية واحدة تنتمي إلى مجال الصحة النفسية، الأمر الذي يكشف عن أهمية البحث وضرورة إجراء مزيد من البحوث في المجتمع المصري.

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

- ٣- على الرغم من أن عالمة الاجتماع آرلي هوشيلد Hochschild هي من صاغت مفهوم العمل العاطفي، إلا أن أغلب الدراسات السابقة هي لباحثين في علم النفس وإدارة الأعمال والصحة النفسية، الأمر الذي يكشف عن ضرورة إجراء مزيد من الدراسات السوسولوجية للعمل العاطفي واستراتيجياته.
- ٤- يمكن أن تساعد توصيات البحث في تدعيم العمل العاطفي للأطباء، الأمر الذي يساعد على كسب ثقة المرضى وتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة، الأمر الذي يساعد على تحسين حالتهم النفسية واستجابتهم لخطة العلاج.
- ٥- إن دراسة العمل العاطفي للأطباء يمثل أهمية تطبيقية كبيرة، نظراً للدور الخطير الذي يلعبه الأطباء في المجتمع (الجيش الأبيض)، وهو ما أتضح جلياً خلال جائحة كورونا، وما لعبه الأطباء من دور مهم وتضحيتهم بأنفسهم للمساعدة في شفاء المصابين، ولعل العمل العاطفي كان أهم أسلحة الأطباء في التعامل مع المصابين خلال الجائحة.

### أهداف البحث وتساؤلاته

يهدف البحث بوجه عام إلى رسم صورة واضحة عن واقع العمل العاطفي للأطباء من خلال الوقوف على أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بمستشفى بني سويف التخصصي.

ويستهدف البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية:-

- ١- ما درجة ممارسة الأطباء للعمل العاطفي داخل المستشفى؟
- ٢- ما درجة تكرار الأطباء لعواطفهم في المواقف التي تواجههم مع المرضى؟
- ٣- ما درجة شدة العواطف التي يبديها الأطباء للمرضى؟
- ٤- ما درجة تنوع العواطف التي يبديها الأطباء للمرضى؟
- ٥- هل يتبنى الأطباء استراتيجية التمثيل السطحي أثناء ممارسة العمل العاطفي مع المرضى بالمستشفى؟
- ٦- هل يتبنى الأطباء استراتيجية التمثيل العميق أثناء ممارسة العمل العاطفي مع المرضى بالمستشفى؟

مفهوم العمل العاطفي والمفاهيم المرتبطة به

تم صياغة مفهوم العمل العاطفي Emotional Labor لأول مرة بواسطة أرنلي روسيل هوشيلد Arlie Russell Hochschild عام (١٩٨٣) في كتابها القلب المروض "Managed Heart"، لتشير إلى "إدارة المشاعر لإظهار تعبيرات للوجه والجسد يمكن ملاحظتها بشكل واضح" (Kang & Jang, 2022: 1).

ويرى جاي Guy وازهار Azhar أن العمل العاطفي يشير إلى "إدارة العواطف في المواقف المشحونة عاطفياً، والتعامل بشكل فعال مع الحالة العاطفية للناس، والتناسق بين شعور الفرد الفعلي وما يعبر عنه، وكذلك درجة تحكم العاملين في عواطفهم، والحفاظ على هدوئهم عند التعامل مع الصعوبات المختلفة" (جبريل، ٢٠٢١: ٢٤٢).

ويعرف دي رويتر De Ruiter العمل العاطفي بأنه "إدارة العواطف والتعبيرات العاطفية لتكون متسقة مع التوقعات حول التعبير العاطفي المناسب الموجود داخل المهنة" (De Ruiter, 2021: 2).

كما يعرف كرومال Kruml وجيدز Geddes العمل العاطفي بأنه "عملية إدارة المشاعر عندما يعبر العاملون عن مشاعرهم أو يخفونها ويديرون مشاعر الآخرين لتلبية الاحتياجات العاطفية للعمل" (Kruml & Geddes, 2000: 9).

ويعرف فيلدمان Feldman العمل العاطفي بأنه "جهود العاملين لتلبية التوقعات التنظيمية في المعاملات الشخصية" (He & Hao, 2022: 3).

ويربط لينى Lennie وزملاؤه العمل العاطفي بالثقافة التنظيمية، ويعرفه بأنه "قدرة الفرد على التحكم في حالته العاطفية من أجل الحصول على استجابة عاطفية مرغوبة في الآخرين، وينطوي العمل العاطفي على توظيف الذكاء العاطفي في بيئة العمل؛ والتلاعب بالحالة العاطفية للفرد والآخرين، من أجل الحصول على الاستجابة

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي المرغوبة، ويتم تنفيذ هذا باعتباره من متطلبات العمل، ويمكن أن يكون ذلك مسألة بقاء وليس اختيارًا شخصيًا" (Lennie et al., 2020:1-3).

ويشير جراندي Grandey إلى أن العمل العاطفي هو "تعديل التعبير العاطفي من خلال تعزيز، أو قمع، أو تزوير المشاعر لتتماشى مع قواعد العرض التنظيمي Organizational Display Rules" (Grandey, 2003:86).

ويعرف أشفورت Ashforth وهامفري Humphrey العمل العاطفي بأنه "سلوك التعبير عن المشاعر المطلوبة اجتماعيًا في أداء الواجبات" (Ryu et al., 2022: 479-484).

ومن التعريفات السابقة يمكن استخلاص خصائص العمل العاطفي على النحو الآتي:-  
١- الغرض من العمل العاطفي هو تحقيق الأهداف المرجوة للتنظيمات (He & Hao, 2022: 3).

٢- يحدث العمل العاطفي أثناء التفاعل وجهاً لوجه أو صوتاً إلى صوت مع العملاء.  
٣- يتم عرض العواطف للتأثير على عواطف الآخرين ومواقفهم وسلوكياتهم.  
٤- يتطلب أداء العمل العاطفي قواعد يجب إتباعها تسمى بقواعد العرض. (Wong & Wang, 2009:250).

ويرتبط مفهوم العمل العاطفي بمجموعة من المفاهيم على النحو التالي:-  
- قواعد العرض Display Rules: تعرفها هوشيلد بأنها "القواعد أو المعايير التي بموجبها يمكن الحكم على المشاعر بأنها مناسبة للأحداث المصاحبة" (Westaby et al., 2020:2).

-استراتيجية التمثيل السطحي Surface Acting: يمكن وصف التمثيل السطحي في الواقع بأنه تنافر عاطفي، يحدث عندما يتم عرض عاطفة غير محسوسة بالفعل ولكنها مطلوبة بموجب قواعد العرض، وغالبًا ما يظهر الفرد أداءً متميزًا في التمثيل (Kiral, 2016).

73). فالتمثيل السطحي ينطوي على تعديل العاطفة الخارجية ولغة الجسد لتتوافق مع

القواعد بدون تغيير المشاعر الداخلية (Kang & Jang, 2022: 1).

- استراتيجية التمثيل العميق Deep Acting: تحدث عندما يفكر الأفراد بعمق حول المشاعر التي يحتاجون إلى الشعور بها، وفي النهاية يتم استيعابها كما لو أنهم يشعرون حقًا بهذه المشاعر (Kiral, 2016: 73).

- التمثيل الحقيقي Genuine Acting: يعني "أن العاملين يظهرون العواطف الحقيقية التي يشعرون بها في الواقع (Kiral, 2016: 73).

- الإنهاء العاطفي Emotion Termination: هو استراتيجية للعمل العاطفي تعني إنهاء التفاعل العاطفي مع العميل، بحيث لا ينقل العاملون أي مشاعر أو عواطف للعملاء" (Yang et al., 2019: 9).

- التنافر العاطفي Emotional Dissonance: يشير إلى "تناقض في المشاعر الداخلية والعواطف المعبر عنها، ويحدث التنافر نتيجة استخدام استراتيجية التمثيل السطحي" (Lam et al., 2022: 3).

- الجهد العاطفي Emotional Effort: يشير إلى "مجهود العاملين في تغيير المشاعر الداخلية والسلوكيات لإظهار المشاعر المناسبة أثناء التفاعلات مع العملاء، ويتطلب التمثيل العميق من العاملين بذل مزيد من الجهد لعرض أكثر المشاعر الملائمة والمرغوبة في العمل" (Lam et al., 2022: 3).

- الإرهاق العاطفي Emotional Exhaustion: هو نتيجة "التمثيل العميق"، حيث يحاول العاملون إقناع أنفسهم بأن المشاعر التي يظهرونها حقيقية (Tidmarsh, 2020: 4).

- الانسجام العاطفي Emotional Harmony: يحدث عندما تتطابق المشاعر المعبر عنها مع قواعد العرض (Wong & Wang, 2009: 250).

- الانحراف العاطفي Emotional Deviance: يحدث عندما تتعارض المشاعر

المعبر عنها مع قواعد العرض (Wong & Wang, 2009:250).

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد المقصود بالعمل العاطفي للأطباء إجرائياً بأنه "عملية التحكم في المشاعر لتحقيق الأهداف التنظيمية من خلال التعبير عن المشاعر الإيجابية، وإخفاء المشاعر السلبية لتتماشى مع قواعد العرض التنظيمي للتأثير على عواطف المرضى ومواقفهم وسلوكياتهم". ويتضح ذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها المبحوث على مقياس العمل العاطفي، والذي يتضمن الأبعاد التالية:-

- تكرار العواطف، وتشير إلى تكرار الأطباء لعواطفهم في المواقف المختلفة التي تواجههم مع المرضى، وتتضمن المؤشرات التالية:-

- التفاعل مع العديد من المرضى المختلفين يوميًا.
  - الانخراط في كم هائل من التفاعلات مع المرضى خلال يوم العمل.
  - الاعتماد على بعض العواطف التي يكررها الطبيب عند تعامله مع المرضى.
  - حرص الطبيب على تكرار العاطفة بدون انخفاض الاستجابة للمرضى.
  - الحرص على تكرار العواطف التي تتوافق مع متطلبات تقديم الخدمة للمرضى.
- شدة العواطف، وتشير إلى قوة العواطف التي يبديها الأطباء للمرضى، وتتضمن المؤشرات التالية:-

- احتياج الطبيب أحياناً لإظهار بعض العواطف القوية.
  - تناسب قوة المشاعر مع حالة المريض.
  - ارتباط المشاعر الضعيفة من الطبيب بعدم برضا المريض.
  - احتياج بعض الحالات المرضية الشديدة لإظهار مشاعر قوية من الطبيب.
- تنوع العواطف، وتشير إلى تعدد واختلاف العواطف التي يبديها الأطباء للمرضى، وتتضمن المؤشرات التالية:-

- تطلب العمل إظهار الأطباء لأنواع مختلفة من المشاعر مع مختلف المرضى.
  - احتياج الطبيب إلى استخدام أنواع مختلفة من المشاعر مع المريض الواحد مثل (التعاطف- الدعم- الاهتمام – بث الأمل والطمأنينة).
  - اعتماد الطبيب على خبرته في اختيار المشاعر المناسبة لحالة المريض.
  - تحكم الطبيب في عواطفه لعرض العاطفة الملائمة لحالة ورغبة المريض.
- كما قام الباحث بتطوير مقياساً آخر لاستراتيجيات العمل العاطفي ليقاس الطريقة التي يدير بها الأفراد عواطفهم للتماشي مع قواعد العرض أو الشعور. ويتضمن الأبعاد التالية:-
- استراتيجية التمثيل السطحي: والتي تنطوي على تعديل العاطفة الخارجية ولغة الجسد لتتوافق مع القواعد بدون تغيير المشاعر الداخلية. وتتضمن المؤشرات التالية:-
  - التظاهر في بعض الحالات بامتلاك عواطف تجاه موقف معين إلا إنها ليست موجودة فعلاً في الواقع.
  - التظاهر بامتلاك المشاعر التي يحتاج الطبيب إظهارها للمرضى.
  - مقاومة الطبيب التعبير عن مشاعره الحقيقية إذا أغضبه أحد المرضى.
  - قدرة الطبيب على ترك انطباع جيد لدى المرضى حتى لو كان في حالة مزاجية سيئة.
  - شعور الطبيب في كثير من الأحيان بأنه يقوم بالتمثيل أثناء التعامل مع المرضى.
  - تظاهر الطبيب بابتسامة غير صادقة.
  - ارتداء الطبيب قناعاً لعرض العواطف التي يحتاجها للوظيفة.
  - إخفاء الطبيب لعواطفه الحقيقية عند تعرضه لمواقف معينة.
  - إظهار الطبيب لمشاعر ايجابية على وجهه كجزء من متطلبات عمله الطبي بالمستشفى.
  - إظهار الطبيب لعواطف غير حقيقية للمريض من أجل تحسين حالته النفسية.
- استراتيجية التمثيل العميق: والتي تحدث عندما يفكر الأفراد بعمق حول المشاعر التي يحتاجون إلى الشعور بها، وفي النهاية يتم استيعابها كما لو أنهم يشعرون حقاً بهذه المشاعر. وتتضمن المؤشرات التالية:-

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

- حرص الطبيب على العمل بجد ليشعر حقًا بالعواطف الإيجابية التي يظهرها للمرضى باستمرار.
  - قيام الطبيب بتعديل مشاعره الحقيقية ليكون ما يتوقعه المريض.
  - قيام الطبيب ببذل جهد كبير لإشعار المرضى بالعواطف الحقيقية التي يحتاجون إليها.
  - قدرة الطبيب على التحكم في مشاعره بما يكفي ليضع نفسه في مكان المرضى وفهم مشاكل المرضى من وجهة نظرهم.
  - قدرة الطبيب على تعديل مشاعره في مواقف المرضى الصعبة، حتى لا يأخذ فظاظتهم على محمل شخصي.
  - قدرة الطبيب على الشعور بالسعادة إذا تظاهر بها عند مساعدة المرضى.
- حرص الطبيب على تنمية المشاعر في داخله والتي يجب إظهارها للمرضى.

### ٢ - مفهوم الطبيب Doctor

ورد في قاموس Sage للصحة والمجتمع The Sage Dictionary of Health and Society أن الطبيب "هو أحد أعضاء المهن الطبية، ويحمل تصريحًا قانونيًا يمكنه من تشخيص الأمراض ووصف الأدوية". (White, 2006:64)

ويقصد الباحث إجرائيًا بمفهوم الطبيب بأنه "أحد أهم أعضاء المهن الطبية داخل المستشفى، وتخرج من كلية الطب، ويحمل تصريحًا قانونيًا يسمح له بتشخيص الأمراض ووصف العلاج"، ويستبعد هذا التعريف الفنيين وأخصائيي العلاج الطبيعي والصيدالة وغيرها من الفئات المشاركة بعملية العلاج داخل المستشفى.

### ٣ - مفهوم المستشفى Hospital

جاء في قاموس علم الاجتماع الطبي Dictionary of Medical Sociology "أن لفظ المستشفى يطلق على مرفق مخصص لرعاية المرضى ويضم

سنة أسرة على الأقل، ويحمل ترخيصًا قانونيًا من الدولة". (Cockerham & Ritchey, 1997:66-67)

ورود كذلك في قاموس Sage في الصحة والمجتمع The Sage Dictionary of Health and Society أن المستشفى هي "مؤسسة لرعاية المرضى". (White, 2006:105-106)

ويقصد بمفهوم المستشفى إجرائيًا في هذا البحث بأنها "تنظيم (مستشفى بني سويف التخصصي) تم تأسيسه بصورة عمدية لتحقيق أهداف الرعاية الصحية، ويأخذ التنظيم الاجتماعي لهذا التنظيم صورتين؛ إحداهما رسمية، والصورة الأخرى غير رسمية".

#### - النظريات المفسرة للعمل العاطفي

#### ١- نظرية العمل العاطفي Emotional Labor Theory

تأثرت نظرية هوشيلد في العمل العاطفي بمنظور جوفمان الدرامي حول التفاعل الاجتماعي، والذي ينظر إلى الأشخاص على أنهم ممثلين يؤديون أدوارًا مختلفة في مواقف مختلفة، ويكيفون سلوكهم لإدارة انطباعات الآخرين. وتماشياً مع هذه الفكرة، تقترح هوشيلد أن السلوك يتأثر ويتقيد بالأعراف الاجتماعية الضمنية والتي يطلق عليها قواعد الشعور، وتطبق قواعد الشعور على مجموعة متنوعة من التفاعلات اليومية، وتصبح واضحة عندما ندرك التناقض والانفصال بين ما نشعر به وما يجب علينا فعله. ومن الأمثلة على هذا الانفصال الشعور بعدم السعادة في حفل الزفاف، أو الإحساس باللامبالاة في الجنائز. وفي العمل العاطفي يتم توضيح قواعد الشعور علناً في إرشادات التنظيم الرسمية، وبرامج التدريب (Fuoli & Bednarek, 2022:257-258).

وسعت هوشيلد Hochschild أفكار فيستنجر Festinger عن التنافر العاطفي من خلال إدخال مفهوم "العمل العاطفي"، وشرحت كيف يكيف الأفراد التعبيرات العاطفية الخارجية لتتوافق مع المعايير والتوقعات التنظيمية، فالعمل العاطفي

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي  
يتطلب من الأفراد قمع مشاعرهم الخاصة وإظهار المزيد من المشاعر المقبولة اجتماعيًا  
في مكان العمل (Sommerfeldt & Kent, 2020:4).

وترى هوشيلد Hochschild أن العمل العاطفي هو "إدارة المشاعر وخلق  
تعبيرات علنية مرغوبة للوجه والجسم داخل بيئة العمل (عرض مرغوب) يباع مقابل أجر  
وله قيمة تبادلية". ووفقاً لهوشيلد Hochschild، فإن العمل العاطفي يحدث في الوظائف  
التي تتطلب اتصالاً وجهاً لوجه أو اتصالاً صوتياً مع الجمهور حيث تثير المشاعر حالات  
عاطفية في الآخرين، وحين يتحكم التنظيم في هذه المشاعر فإن هذه المتطلبات العاطفية  
يشار إليها بقواعد العرض أو قواعد الشعور (Buso et al., 2022:2).

ووفقاً لهوشيلد فإن هناك استراتيجيتان رئيسيتان يدير بهما الأفراد عواطفهم  
للتماشى مع قواعد العرض أو الشعور، تعرف الاستراتيجية الأولى بالتمثيل السطحي  
Surface Acting، وفيها يتظاهر الشخص بعواطف تعتبر مناسبة ومرغوبة في سياق  
معين، والاستراتيجية الثانية تعرف بالتمثيل العميق Deep Acting، وفيها يسعى  
الشخص إلى تغيير مشاعره الداخلية لجعلها متوافقة مع عواطفه الظاهرة. على سبيل  
المثال؛ ذكرت أحد المضيفات في مقابلة مع هوشيلد أنها اضطرت لتشبيه أحد الركاب  
الغاضبين بالطفل الصغير للمساعدة في امتصاص مشاعر الغضب والاستياء. ولا يقتصر  
العمل العاطفي على إدارة مشاعر الفرد فحسب، بل يتعلق أيضاً بالتعامل مع مشاعر  
الآخرين، فالعرض من العمل العاطفي هو إنتاج حالة ذهنية مرغوبة لدى الآخرين. فعلى  
سبيل المثال؛ جزء من وظيفة مندوب المبيعات هو التأكد من أن العملاء يشعرون  
بالرضا، بينما المحقق الجنائي قد يحاول أن يشعر المشتبه بهم بالقسوة من أجل انتزاع  
الاعتراف منهم. (Fuoli & Bednarek, 2022: 257-258).

ويحدث التمثيل السطحي عندما تكون العواطف والمشاعر الظاهرة غير متوافقة  
مع المشاعر الداخلية ويسمى هذا بالتنافر المعرفي، بينما التمثيل العميق يحدث عندما يبذل

الفرد جهدًا عاطفيًا للشعور بالعاطفة التي يظهرها، وهنا تكون العواطف حقيقية، ويرتبط التمثيل العميق بالرضا الوظيفي والإنجاز الشخصي (Nylander, et al.,2011:471). والتمثيل السطحي يشبه السلوك الاحتياطي، لان الأفراد يوائمون عواطفهم الخارجية الظاهرة مع القواعد التنظيمية دون تعديل خبراتهم العاطفية الداخلية الحقيقية، فهو عرضًا عاطفيًا خارجيًا، في حين أن التمثيل العميق هو عمل أكثر إخلاصًا، فهو عملية التحكم في الأفكار والمشاعر الداخلية للوفاء بقواعد العرض الالزامية. حيث يقوم الأفراد بضبط عواطفهم ومشاعرهم الداخلية لعرض العواطف بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية. وكشفت العديد من الدراسات عن أن التمثيل السطحي يرتبط بالعديد من مشكلات العمل بصورة تفوق التمثيل العميق (Zhan et al., 2021:298).

ويتم إبلاغ توقعات العمل العاطفية للعاملين من خلال المطالب والتوقعات التنظيمية الصريحة أو الضمنية حول ما يجب وما لا يجب فعله في مكان العمل، وقد أشار أشفورت Ashforth وهامفري Humphrey إلى أن هذه القواعد والتي تعرف بقواعد العرض Display Rules تخلق بالضرورة تناقضًا بين المشاعر الحقيقية والمشاعر التي يتم عرضها، ويتضمن التمثيل السطحي "خداع الآخرين بشأن ما نشعر به حقًا ولكن دون خداع أنفسنا"، بينما يتضمن التمثيل العميق "خداع النفس بقدر خداع الآخرين"، وينطوي التمثيل العميق على الجهد العاطفي Emotive Effort، والذي يتضمن محاولات لتجربة العواطف المطلوب إظهارها (Humblet, 2020: 3).

وبالإضافة إلى التمثيل السطحي والتمثيل العميق، أضاف ديفيندورف Diefendorff وزملائه استراتيجية ثالثة للعمل العاطفي تتمثل في؛ التمثيل الحقيقي ويعني التعبير عن المشاعر التي يتم الشعور بها فعليًا (Diefendorff et al., 2005: 339-357)، ويشير ذلك إلى توافق المشاعر الإيجابية لموظف الخدمة مع قواعد العرض التنظيمي، مما يساعد على إبداء المشاعر المرغوبة للعملاء في الخدمة دون عناء (Lam et al.,2022:3).

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

ولا تقتصر استراتيجيات العمل العاطفي على التفاعل بين العاملين والعملاء، لأن العاملين قد ينخرطون في عمل عاطفي عند التفاعل مع زملاء العمل (Kang&Jang, 2022: 1).

ويؤثر التمثيل السطحي بشكل سلبي على اتجاهات ومشاعر العملاء لاسيما إذا شعر العملاء أن العواطف غير حقيقية، لأن تزييف المشاعر قد يدفع العملاء إلى التساؤل عما إذا كان العاملون حقاً مهتمون باحتياجاتهم ولديهم دوافع كافية للعمل الجاد لإرضائهم، بينما يؤثر التمثيل العميق بشكل ايجابي على اتجاهات العميل، لإحساسه بأن العاملين يهتمون باحتياجاتهم ولديهم الدافع للوفاء بها، فاهتمام العاملين بالعملاء صادق وحقيقي (Groth et al., 2009:961).

وهناك مواقف يشعر فيها الأفراد بالانسجام العاطفي، وذلك عندما تتوافق حالاتهم العاطفية مع قواعد العرض، ويشار إلى هذا على أنه التمثيل الحقيقي (Buso et al., 2022:2) Genuine Acting السطحي والعميق يصنع جهداً للقيام بذلك، في حين أن أولئك الذين يظهرون سلوكاً حقيقياً يظهرون عواطفهم الطبيعية (Kiral, 2016: 73).

ويؤدي العمل العاطفي إلى الانزعاج الناجم عن حالة التناقض العاطفي Emotional Dissonance وهو "حالة غير مستقرة داخل الفرد وهو تضارب بين المشاعر الشخصية والأنماط المقبولة للتعبير الخارجي"، فالعمل العاطفي يتعارض مع قدرة العامل على التوفيق بين المشاعر الحقيقية والعرض العاطفي الزائف المطلوب تنظيمياً، ويتعلم العاملون ما يسمى بقواعد عرض التعبيرات العاطفية من خلال التنشئة المهنية وميثاق السلوك التنظيمي أو المهني. وفي الواقع حتى التصرف بطريقة محايدة ينظر إليه على أنه يتطلب عملاً عاطفياً حيث يجب على الفرد قمع مشاعره الحقيقية (Sommerfeldt & Kent, 2020:4).

وتعرف هوشيلد قواعد العرض Display Rules بأنها "القواعد أو المعايير التي بموجبها يمكن الحكم على المشاعر بأنها مناسبة للأحداث المصاحبة". (Westaby et al., 2020:2)، وقد فضل منظرو العمل العاطفي الآخرون (موريس Morris وفيلدمان Feldman؛ أشفورت Ashforth وهامفري Humphrey؛ رافائلي Rafaeli وسوتون Sutton) النظر إلى الطريقة التي يتم بها عرض المشاعر، إذن؛ قواعد العرض يمكن تعريفها على أنها، "معايير السلوك التي لا تشير فقط إلى المشاعر المناسبة في موقف معين، ولكن أيضًا كيف يتم نقل هذه المشاعر أو التعبير عنها علنًا". (Westaby et al., 2020:2).

ويشير أشفورت Ashforth وهامفري Humphrey إلى ثلاثة أنواع مختلفة من قواعد العرض؛ مجتمعية Societal، وتنظيمية Organizational، ومهنية Occupational، وتتشكل قواعد العرض المجتمعية نتيجة القيم والأعراف المجتمعية وتقديم إرشادات عامة بشأن المشاعر التي يجب أن يظهرها أعضاء ذلك المجتمع في تفاعلهم مع الآخرين، أما قواعد العرض التنظيمي هي نتاج سياسة وأهداف وغايات التنظيم على النحو المنصوص عليه، وأشار ماستراكي Mastracci وأدامز Adams إلى وصف قواعد العرض المهني بأنها القواعد غير المكتوبة التي تحكم التعبيرات العاطفية للعامل أو في كثير من الحالات، تقع تلك الاستجابات التي تعتبر "غير مهنية" (Westaby et al., 2020:2).

ويؤكد رافائيل Rafaeli وسوتون Sutton أن قواعد العرض التنظيمي وقواعد العرض المهني يصعب فصلهما، ويقدمون مثالاً مفيداً للطبيب الذي يتم تعليمه سلوك مهني معين في كلية الطب وبالتالي يتوافق مع قواعد العرض المهني. ثم يقوم نفس الطبيب بعرض هذا السلوك في العديد من المواقف بعد الانتهاء من دراسته نتيجة لقواعد العرض التنظيمي (Westaby et al., 2020:2).

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

وقام موريس Morris وفيلدمان Feldman بتحديد العمل العاطفي في أربعة أبعاد: تكرار التفاعلات، والانتباه لقواعد العرض، وتنوع التعبيرات العاطفية، والتناظر العاطفي. وفي وقت لاحق، قام موريس Morris وفيلدمان Feldman في أبحاثهم التجريبية حول أسباب وآثار العمل العاطفي، بتحديد العمل العاطفي في ثلاثة أبعاد فرعية: التكرار، والمدة، والتناظر العاطفي (Kim, 2008:152).

وأعاد بروثيريدج Brotheridge وجراندي Grandey هيكله العمل العاطفي في فئتين: الأولى تركز على خصائص الوظيفة، وتؤكد الأخرى على عملية إدارة مشاعر العاملين، الأولى تسمى "التركيز العاطفي على العمل" الذي يتضمن التكرار، والمدة، والتنوع، وشدة العمل العاطفي وقواعد العرض. والأخرى تسمى "العمل العاطفي الذي يركز على العامل"، وهو استراتيجية إدارة المشاعر التي يستخدمها العاملون في مسار التفاعلات مع العملاء، وتشتمل التمثيل السطحي والتمثيل العميق. وقد استخدم بروثيريدج Brotheridge ولي Lee مدخلاً مماثلاً وقاما بتطوير مقياس للعمل العاطفي بما في ذلك متغيرات تركز على الوظيفة، ومتغيرات تركز على العامل، وعلى وجه التحديد، يتم قياس العمل العاطفي من خلال ستة أبعاد: تكرار التفاعل، وشدته، وتنوع قواعد العرض العاطفي، ومدة التفاعل، والتمثيل السطحي، والتمثيل العميق (Kim, 2008:152).

## ٢- نظرية الضبط Control Theory

تؤكد نظرية الضبط Control Theory أن العمل العاطفي يظهر بعد إدراك التناقض بين المشاعر الذاتية وقواعد العرض العاطفي، ويستخدم الأفراد استراتيجيات التنظيم العاطفي لجعل العرض العاطفي يتقارب مع التوقعات التنظيمية، أي يتم تضمين عمليتين فرعيتين: مراقبة التناقض العاطفي وتقليل التناقض العاطفي، وتعتمد مراقبة التناقض العاطفي على قواعد العرض العاطفي كمياري، وتقيد قواعد العرض العاطفي

كيفية التصرف العاطفي المطلوب في موقف معين، ومتى وأين، وكيفية تقييم المشاعر وإدارتها والتعبير عنها (He & Hao, 2022: 3).

وتتكون القواعد من الأعراف الاجتماعية العامة والتنظيمية والمعايير المهنية. ويعد الحد من التناقض العاطفي هو الإجراء الذي يتم اتخاذه بعد إدراك الأفراد لهذا التناقض. ويظهر هذا التناقض العاطفي عادة كحالة من التنافر العاطفي، حيث يكمن التناقض بين التصورات العاطفية الداخلية للأفراد وقواعد العرض العاطفي، ومن الضروري التغلب على التناقض من خلال التمويه العاطفي، حيث يحتاج الأفراد إلى موازنة الذات الحقيقية والكاذبة لتحقيق الحد الأدنى من التناقض العاطفي، وينخرط الأفراد في استراتيجيتان للتنظيم العاطفي؛ التمثيل السطحي والتمثيل العميق، ويحدث الانسجام العاطفي عندما تتلاقى التصورات العاطفية الداخلية للأفراد مع قواعد العرض العاطفي الخارجية (Gosserand & Diefendorff, 2005:1256-1264).

### ٣-نظرية الحفاظ على الموارد Conservation of Resources Theory

تم اقتراح هذه النظرية من قبل العالم ستيفن هوبفول Stevan Hobfoll، ويتمثل الافتراض الأساسي في النظرية في أن العاملين يسعون للحصول على الموارد، والاحتفاظ بها، وبناء موارد قيمة عند مواجهة متطلبات العمل الخارجية، وقد يتعرض العاملون للضغوط عند المعاناة من فقدان الموارد (Xiong et al. 2022: 2).

وتؤكد نظرية الحفاظ على الموارد (COR) أن العاملين يدافعون دائمًا عن مواردهم المختلفة ويحافظون عليها ويحاولوا تجنب التهديدات التي قد تؤدي إلى استنزاف الموارد، ويعاني العاملون من الضغوط والاحتراق عندما يخسرون الموارد أو يفشلون في الحصول على موارد تكميلية، واكتساب الموارد يمكن أن يساعد العاملين في تقليل الإرهاق العاطفي وتعزيز كفاءتهم الذاتية (Wen, 2019:121).

وتؤكد النظرية أسبقية الحفاظ على الموارد أولاً، ثم اكتساب الموارد لتجنب استنزاف الموارد، وأسبقية الحفاظ على الموارد تعني أن الأفراد أكثر وعيًا بالحفاظ على

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

الموارد الحالية من اكتساب موارد إضافية، وعندما يواجه الأفراد استنزاف الموارد، فإنهم يميلوا إلى اتخاذ إجراءات على وجه السرعة للحفاظ عليها من مزيد من الاستنزاف، أما كسب الموارد يعني أنه على الرغم من أن اكتساب موارد إضافية ليس بنفس أهمية الحفاظ على الموارد الأساسية، فإن امتلاك المزيد من الموارد يمكن أن يقلل من مخاطر فقدان الموارد الأخرى، فالكسب الموارد هو استراتيجية لتجنب استنزاف الموارد القيمة، من خلال إدخال المزيد من الموارد (Wen, 2019:121).

وعندما يفتقر الفرد إلى الموارد الداخلية مثل الذكاء العاطفي، فمن المرجح أن يتبنى استراتيجية التمثيل السطحي لتقليل استنزاف الموارد، وبالتالي يصبح غير راضٍ عن العمل. ومع ذلك، إذا كان بإمكانه الحصول على موارد خارجية مثل الدعم التنظيمي سيتم تقليل استنزاف الموارد الداخلية للفرد من خلال إضافة موارد خارجية، وبالتالي تقليل الضغوط وعدم الرضا. وفي هذا الصدد، يمكن أيضًا التعامل مع الدعم التنظيمي المدرك كمورد (Wen,2019:121). ويؤثر توفر الموارد على تبني استراتيجيات العمل العاطفي، فمن المرجح أن يقوم العاملون بتبني استراتيجية التمثيل العميق بوفرة الموارد، ولكن نقص هذه الموارد قد يجبر الأفراد على الانخراط في التمثيل السطحي لتقليل تأثير الموارد المحدودة (2: Xiong et al. 2022).

### ٤- نظرية الأحداث العاطفية Affective Events Theory

تفترض نظرية الأحداث العاطفية Affective Events Theory أن جميع الأحداث في مكان العمل تؤثر بشكل مباشر على العاملين من حيث ردود أفعالهم العاطفية ومشاعرهم وسلوكياتهم، وفي هذا الصدد، خلص جراندي Grandey وزملاؤه إلى أن أي تفاعل غير مرغوب مع العملاء يولد مشاعر وسلوكيات سلبية، وحيث أن التنظيمات لا تقبل العاملين الذين يعبرون عن هذه المشاعر السلبية أثناء التعامل مع العملاء، فإن موظفي الخدمة يميلون إلى قمع هذه المشاعر، علاوة على ذلك، خلص كالابريس Calabrese إلى أنه خلال أي تفاعل سلبي مع العملاء في مكان

العمل، فإن العاملين يخفون مشاعرهم الحقيقية ويعرضون السلوكيات التي يقبلها التنظيم. وبناء على ما ذهب إليه هوانغ Huang وداي Dai فإن زيادة المشاعر السلبية لدى العاملين أثناء التفاعلات مع العملاء الغاضبين، يؤدي إلى الانخراط في العمل العاطفي من خلال استراتيجية التمثيل السطحي (Simillidou et al., 2020: 431).

ويؤكد جويسينسكي Goussinsky أن الحالة المزاجية للعملاء تؤثر بشكل مباشر على العاملين، وطريقة انخراطهم في العمل العاطفي، ويلجأ العاملون إلى استراتيجية التمثيل السطحي عند مواجهتهم الأحداث السلبية حيث يخفون مشاعرهم الحقيقية ويظهرون مشاعر زائفة تجاه عملائهم الغاضبين (Simillidou et al., 2020: 431).

#### ٥- نظرية متطلبات وموارد العمل JD-R theory

تركز النظرية على عاملين أساسيين يمكن أن يكون لهما تأثير كبير على النتائج التنظيمية، وهما؛ متطلبات العمل Job Demands، وموارد العمل Job Resources، واستنادًا إلى نظرية JD-R، تشير موارد العمل إلى الموارد التي يقدمها التنظيم لتعزيز التنمية الشخصية والنمو في الجوانب النفسية والجسدية للعامل. وتتعلق متطلبات العمل بالمتطلبات التنظيمية التي تحتاج إلى الجهود الشخصية والعاطفية والمعرفية مع بعض التكلفة النفسية والجسدية، وكلا العاملين يؤثران في النهاية على النتائج التنظيمية (Wang, 2020:2).

وبناء على ما سبق، يعد العمل العاطفي من أهم متطلبات العمل، ويعني أن العاملين يجب أن يديروا المشاعر الفعلية أثناء التفاعلات مع الآخرين وعرضها بشكل مناسب من حيث المظهر الجسدي والوجه، ويمكن استخدام هذا العرض العاطفي لتحقيق أداء وظيفي إيجابي، ومع ذلك، قد يقوم العمال بإخفاء أو قمع مشاعرهم (التمثيل السطحي) أو تعديل مشاعرهم لضمان عرض أصيل (تمثيل عميق)، وعندما لا تتوافق مشاعر الفرد الحقيقية مع المشاعر المعروضة يمكن أن يكون لها تأثيرات سلبية، مثل

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي الإرهاق العاطفي في العمل والتنافر مع التوقعات التنظيمية، ويمكن أن يؤثر ذلك في النهاية على النتائج التنظيمية، مثل جودة الخدمة. وتعطي هذه النظرية تفسيرًا واضحًا للعاملين في قطاع الخدمات الذين يتعين عليهم تنظيم عواطفهم لتلبية السلوك المناسب الذي حدده التنظيم (Wang, 2020:2).

## ٦- نظرية التنظيم العاطفي Emotional Regulation

وفقًا لجروس Gross، فإن تنظيم العاطفة إما يركز على السوابق (استباقي) أو يركز على الاستجابة (رجعي)، وعند تطبيق النظرية على تفاعلات العاملين مع العملاء، فإن هناك استراتيجيتين من استراتيجيات تنظيم العاطفة، منها ما يعكس ما هو موجود وتعرف باسم التمثيل العميق (أي تعديل المشاعر المحسوسة، لتقليل التناقض بين العواطف الظاهرة والعواطف المطلوبة)، والتمثيل السطحي (أي التعبير عن المشاعر التي لا يتم الشعور بها فعليًا، وقمع المشاعر المحسوسة، والتضخيم ويعني، التعبير عن المشاعر الضعيفة) (Goodwin et al., 2011:538).

وبناءً على عمل هوشيلد Hochschild، طور جراندي Grandey إطارًا مفاهيميًا شاملاً للعمل العاطفي يعتمد على نظرية تنظيم العاطفة لجروس، ويشير النموذج إلى أن استراتيجيات العمل العاطفية للموظفين ستنتج العديد من نتائج الرفاهية للأفراد (زيادة الرضا الوظيفي وتقليل الاحتراق والضغط) وللمؤسسات (تحسين أداء العاملين وتقليل معدل دوران العمل). (Goodwin et al., 2011:539).

## الدراسات السابقة

باستعراض التراث البحثي المتعلق بموضوع البحث، تبين وجود العديد من الدراسات التي تناولت العمل العاطفي لدى العديد من الفئات المهنية، وذلك على النحو التالي:-

### ١- دراسات تناولت العمل العاطفي لدى هيئة التمريض

كشفت دراسة يانج Yang وشانج Chang (٢٠٠٨) عن وجود درجة مرتفعة من العمل العاطفي (تكرار العواطف وتنوعها) لدى هيئة التمريض، كما كشفت عن وجود

علاقة عكسية بين التمثيل السطحي والرضا الوظيفي، وعدم وجود علاقة بين التمثيل السطحي والولاء التنظيمي، بينما أبرزت الدراسة وجود علاقة بين التمثيل العميق والرضا الوظيفي، وعدم وجود علاقة بين التمثيل العميق والولاء التنظيمي لدى طاقم التمريض في أحد المستشفيات التعليمية في تايوان (Yang&Chang,2008: 879-887).

وكشفت أيضًا دراسة اوزتورك Ozturk وزملائه (٢٠١٥) عن وجود مستويات مرتفعة من العمل العاطفي، مع وجود مستويات مرتفعة من التمثيل العميق لدى هيئة التمريض في أقسام التمريض في بعض الجامعات الحكومية والخاصة في اسطنبول (Ozturk et al.,2015:32-38).

في حين توصلت دراسة وو Wu وزملائه (٢٠١٨) إلى وجود درجة مرتفعة من سلوكيات العمل العاطفي، مع وجود مستويات مرتفعة من التمثيل العميق لدى هيئة التمريض ببعض المستشفيات في الصين، كما أبرزت الدراسة أن التمثيل السطحي يرتبط عكسيا بالرضا الوظيفي، بينما يرتبط التمثيل العميق إيجابيًا بالرضا الوظيفي (Wu et al.,2018: 383-389).

وكذلك كشفت دراسة الخفاجي وعبد الأمير (٢٠١٩) عن وجود درجة مرتفعة من التمثيل العميق والسطحي، فضلًا عن ارتباط استراتيجيتي العمل العاطفي بالإرهاك العاطفي لدى هيئة التمريض في بعض مستشفيات محافظة الديوانية بالعراق (الخفاجي وعبد الأمير، ٢٠١٩: ٩٣-١٥٦).

وتوصلت دراسة باك Back وزملائه (٢٠٢٠) إلى وجود درجة مرتفعة من سلوكيات العمل العاطفي، وارتباط العمل العاطفي بالرغبة في ترك العمل من خلال الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي لدى طاقم التمريض في بعض المستشفيات الكورية (Back et al.,2020: 88-96).

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

كما أبرزت دراسة زاغيني Zaghini وزملائه (٢٠٢٠) تأثير العمل العاطفي على الاحتراق الوظيفي من خلال الدور الوسيط لضغوط العمل لدى طاقم التمريض في بعض المستشفيات الإيطالية (Zaghin et al., 2020:1-6).

وأخيراً بينت دراسة كوهين Cohen وتاراييخ Tarabeih (٢٠٢١) أن الممرضات بالأراضي المحتلة يستثمرن الكثير من العمل العاطفي، وعادة ما يكون العمل العاطفي مرهقاً وله تأثير سلبي على الرفاه النفسي للممرضات وصحتهم، ويجب أن يزيّف الممرضات تعبيراتهم العاطفية للتميز في عملهم، مما يؤدي في معظم الأحوال إلى الندم على اختيار هذه الوظيفة (Cohen & Tarabeih, 2021: 1846- 1852).

## ٢- دراسات تناولت العمل العاطفي لدى العاملين بالفنادق

كشفت دراسة الخفاجي والطائي (٢٠١٨) عن دور سلوكيات العمل العاطفي في تعزيز سلوك مواطنة الزبون الخارجي لدى مقدمي الخدمة والزبائن في القطاع الفندقي في محافظة النجف (الخفاجي والطائي، ٢٠١٨: ٢٩-٧٢).

كما أبرزت دراسة دراسة جونج Gong وزملائه (٢٠٢٠) تأثير العمل العاطفي على ردود الفعل العاطفية والتقييمات الإدراكية لعملاء بعض الفنادق والمطاعم في الولايات المتحدة (Gong et al., 2020: 1-11).

كذلك توصلت دراسة شوي Choi وزملائه (٢٠١٩) إلى وجود علاقة طردية بين العمل العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى موظفي الخطوط الأمامية ببعض الفنادق الكورية (Choi et al., 2019: 199-208).

وبينت دراسة ماكجيلي McGinley ووي Wei (٢٠٢٠) أن انخفاض الرضا عن الحياة يؤدي إلى زيادة تأثير العمل العاطفي على ساعات النوم بعد العمل والعكس لدى العاملين ببعض الفنادق الأمريكية (McGinley & Wei, 2020: 278-282).

كما كشفت دراسة وانج Wang (٢٠٢٠) عن ارتباط التمثيل العميق إيجابياً بالارتباط الوظيفي مما يؤدي إلى ارتفاع جودة الخدمة، بينما يرتبط التمثيل السطحي

إيجابياً بالاحترق الوظيفي ويؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة لدى العاملين ببعض الفنادق الدولية بتايوان (Wang, 2020: 1-12).

في حين توصلت دراسة شاكيرباشا Shagirbasha وسيفاكومارا Sivakumara (٢٠٢١) إلى وجود علاقة بين استراتيجية التمثيل العميق للعمل العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الخطوط الأمامية في بعض الفنادق الهندية (Shagirbasha& Sivakumara, 2021:582-592).

وكشفت أيضاً دراسة كانج Kang وجانج Jaqng (٢٠٢٢) عن وجود ارتباط عكسي بين ممارسة سلوكيات العمل العاطفي بين الزملاء والرغبة في ترك العمل لدى موظفي الخطوط الأمامية في بعض الفنادق الأمريكية (Kang & Jang, 2022: 1-9). بينما توصلت دراسة كوكوستا Kucukusta ويو Yoo (٢٠٢٢) إلى أن التمثيل العميق يرتبط برغبة البقاء في العمل بصورة تفوق التمثيل السطحي لدى موظفي الخطوط الأمامية في بعض فنادق الصين (Kucukusta & Yoo, 2022: 472-494). وأخيراً أبرزت دراسة لام Lam وزملائه (٢٠٢٢) عن وجود علاقة طردية بين العمل العاطفي والرضا الوظيفي لدى موظفي الخطوط الأمامية في بعض الفنادق بالصين (Lam et al.,2022: 1-12).

### ٣- دراسات تناولت العمل العاطفي لدى المعلمين

كشفت دراسة تروتا Truta (٢٠١٤) عن ارتباط التمثيل العميق بالدافعية للعمل، بينما لا يرتبط التمثيل السطحي بالدافعية للعمل لدى عينة من المعلمين في رومانيا (Truta,2014:791-795).

بينما أبرزت دراسة ليو Liao (٢٠٢٠) ارتباط العمل العاطفي إيجابياً بالفكاهة المعززة للذات، وارتباط العمل العاطفي سلبياً بالفكاهة العدوانية والمحبطة للذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية في تايوان (Liao, 2020: 1-9).

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

في حين توصلت دراسة زهانج Zhang وزملائه (٢٠٢٠) إلى أن العمل العاطفي لمعلمي مرحلة ما قبل المدرسة في بكين بالصين يتسم بطول مدته وكثافته العالية وتنوعه، وهناك ثلاث قواعد تحكم العمل العاطفي لمعلمي مرحلة ما قبل المدرسة وهي: براعة التحكم العاطفي، والاستخدام النشط للعواطف، والحفاظ على الابتسامة (Zhang, 2020: 1-10).

كما أبرزت دراسة ديوايلي Dewaele و وو Wu (٢٠٢١) تفضيل استراتيجية التمثيل العميق مقارنة بالتمثيل السطحي لدى معلمي اللغات الأجنبية الصينيين (Dewaele & Wu, 2021:1-14).

وأخيراً كشفت دراسة فاروق مصطفى جبريل (٢٠٢١) عن وجود ارتباط إيجابي بين فاعلية الذات الإبداعية وجودة حياة العمل ونمط التمثيل الحقيقي لدى معلمي التربية الخاصة بمحافظة الدقهلية بمصر (جبريل، ٢٠٢١: ٢٢٧-٢٦٥).

#### ٤- دراسات تناولت العمل العاطفي لدى الأطباء

توصلت دراسة سانديب كاور S. Kaur (٢٠١٤) إلى وجود علاقة طردية بين العمل العاطفي والاحترق الوظيفي لدى الأطباء في بعض مستشفيات منطقة بنجاب بالهند (Kaur, 2014: 57-64).

وكذلك أبرزت دراسة باسيلوباناجيوتي Psilopanagioti وزملائه (٢٠١٢) وجود علاقة عكسية بين التمثيل السطحي والرضا الوظيفي للأطباء في بعض المستشفيات اليونانية (Psilopanagioti et al. 2012: 1-12).

#### ٥- دراسات تناولت العمل العاطفي لدى العاملين بشركات الطيران

كشفت دراسة كيم Kim وزملائه (٢٠١٧) عن وجود علاقة ايجابية بين التمثيل العميق والأداء الوظيفي، بينما توجد علاقة سلبية بين التمثيل السطحي والأداء الوظيفي لدى مضيفات الطيران في كوريا الجنوبية (Kim et al., 2017:124-136).

كما توصلت دراسة يلوفيرا Ulufera وسوران Soran (٢٠١٩) إلى تأثير سمات الشخصية على العمل العاطفي، وتمثل الرغبة في البقاء بالعمل متغيرًا وسيطًا مهمًا في هذه العلاقة لدى العاملين في بعض شركات الطيران التركية (Ulufera & Soran, 2019: 129-138).

٦- دراسات تناولت العمل العاطفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين وأمناء المكتبات  
كشفت دراسة تروجا Truga (٢٠١٢) عن تبني الأخصائيين الاجتماعيين في بعض المدارس برومانيا لاستراتيجية التمثيل الحقيقي واستراتيجية التمثيل السطحي (Truga, 2012: 796-800).

كما توصلت دراسة ماتيسون Matteson وميلر Miller (٢٠١٣) إلى ارتباط التمثيل السطحي بالاحترق الوظيفي وانخفاض الرضا الوظيفي، بينما استراتيجيات التمثيل العميق أقل ارتباطًا بالنتائج السلبية لدى أمناء بعض المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية (Matteson & Miller, 2013: 54-62).

٧- دراسات تناولت العمل العاطفي للعاملين ببعض المهن الأخرى  
توصلت دراسة جودوين Goodwin وزملائه (٢٠١١) إلى وجود ارتباط بين التمثيل السطحي والإرهاق العاطفي ودوران العمل، بينما لا يرتبط التمثيل العميق بالإرهاق العاطفي أو دوران العمل لدى موظفي مركز الاتصال Call Center في اثنين من المؤسسات المالية الكبرى باستراليا (Goodwin et al., 2011: 538-548).

كما كشفت دراسة بريام Bayram وزملائه (٢٠١٢) عن وجود علاقة بين مستويات العمل العاطفي والاحترق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمات بتركيا (Bayrametal et al., 2012: 300-305).

كما أبرزت دراسة موديكورتي ماهاتو Modekurti-Mahato وزملائه (٢٠١٤) عن وجود علاقة ايجابية بين العمل العاطفي وضغوط الدور لدى العاملين بقطاع الخدمات بالهند (Modekurti-Mahato et al., 2014: 110-121).

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

بينما أبرزت دراسة جو Joo ورهي Rhie (٢٠١٧) وجود علاقة بين العمل العاطفي والتعرض للعنف في مكان العمل (الإساءة اللفظية، والجسدية، والتحرش الجنسي) للنساء العاملات في تحصيل الرسوم على الطريق الدائري الخارجي في سيول بكوريا الشمالية (Joo & Rhie, 2017:1-9).

وتوصلت أيضًا دراسة ريو Ryu وزملائه (٢٠٢٠) إلى وجود علاقة بين العمل العاطفي والرغبة في ترك العمل لدى رجال الإطفاء الكوريين (Ryu et al., 2022: 479-484).

وبينت دراسة أمال منصور حسن (٢٠٢٠) عن وجود تأثير واضح للالتزام التنظيمي في تعزيز العمل العاطفي لدى العاملين في بعض مستشفيات بغداد (حسن، ٢٠٢٠: ١-٢٠).

وأخيراً، توصلت دراسة سارة ريفورجيات Riforgiate وزملائها (٢٠٢٢) إلى وجود ارتباط قوي بين متطلبات العمل العاطفي والإرهاق البدني والنفسي للعاملين بإحدى الشركات الأمريكية لتطوير مواقع الويب (Riforgiate et al., 2022: 391- 417).

### وفي ضوء العرض السابق يمكن استخلاص الآتي:-

- عرض الباحث ٣٤ دراسة منهم ٣٠ دراسة أجنبية أجريت في (أمريكا، وإيطاليا، ورومانيا، واليونان، وتركيا، وأستراليا، وتايوان، وكوريا الشمالية والجنوبية، والصين، والهند، والأراضي المحتلة) و٤ دراسات عربية، الأمر الذي يكشف النقص الحاد في الدراسات العربية التي تناولت العمل العاطفي.
- يكشف العرض السابق عن وجود ٤ دراسات عربية أجريت ٣ دراسات فقط في العراق ودراسة واحدة في المجتمع المصري، الأمر الذي يكشف عن أهمية دراسة العمل العاطفي في المجتمع المصري.

- من خلال استعراض الأدبيات تبين أن الدراسات جميعها تنتمي إلى ميدان علم النفس وإدارة الأعمال والصحة النفسية، ولا يوجد أي دراسة سوسولوجية، مما يزيد من أهمية البحث الراهن.
- أجريت الدراسات السابقة على فئات مهنية مختلفة (هيئة التمريض، والعاملون بالفنادق، والمعلمون، والأطباء، والعاملون بشركات الطيران، والأخصائيون الاجتماعيون، وأمناء المكتبات، والعاملون بمركز الاتصال بالشركات Call Center، والعاملون بقطاع الخدمات، ومحصلو الرسوم، ورجال الإطفاء)، وقد أجريت دراستين فقط على الأطباء (باليونان والهند)، الأمر الذي يكشف عن وجود حاجة ماسة لمزيد من الدراسات عن العمل العاطفي للأطباء عمومًا، وفي المجتمع المصري بشكل خاص.
- أثرت الدراسات السابقة معرفة الباحث بالعديد من الجوانب النظرية للبحث.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته، وتطوير المقياس الذي تم استخدامه في البحث الراهن، حيث اعتمدت الدراسات السابقة على عدة مقاييس متنوعة للعمل العاطفي، وقام الباحث أيضًا بتفسير نتائج البحث الراهن في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسات السابقة.

### الإطار المنهجي للبحث

#### ١- مجالات البحث

- المجال الجغرافي: يتحدد المجال الجغرافي لهذا البحث داخل حدود مدينة بني سويف، حيث تتواجد مستشفى بني سويف التخصصي.
- المجال البشري: يشتمل جميع الأطباء بالمستشفى، ويبلغ إجمالي عددهم ١٥٦ طبيبًا بعد استبعاد أخصائي العلاج الطبيعي والصيدلة والفنيين.
- المجال الزمني: تطلبت عملية جمع البيانات ٤٣ يومًا، حيث بدأت عملية جمع البيانات يوم ٢٠٢٢/٥/٣ وانتهت يوم ١٤ / ٦ / ٢٠٢٢ م.

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية، وقد اعتمد الباحث على استخدام أسلوب المسح الاجتماعي بالحصص الشامل، نظراً لقلّة عدد الأطباء بالمستشفى وإمكانية دراستهم عن طريق الحصر الشامل، الأمر الذي يساعد الباحث على رسم صورة متكاملة عن واقع العمل العاطفي للأطباء بالمستشفى، كما سيجنب الباحث الوقوع في الأخطاء المرتبطة بالعينة (خطأ الصدفة، وخطأ التحيز).

وقد بلغ إجمالي عدد الأطباء بالمستشفى ١٥٦ طبيباً بعد استبعاد أخصائي العلاج الطبيعي والصيدالة والفنيين. وقد قام الباحث بتطبيق الاستبيان الإلكتروني بمعاونة بعض الأصدقاء من الأطباء، والذين ساعدوا الباحث في نشر الاستبيان على مجموعات الواتس آب الخاصة بالأطباء وإرسالها كذلك للأطباء على الواتس آب الشخصي، وقد تم جمع ١٤١ استبياناً، وبعد المراجعة تم استبعاد ٧ استبيانات لعدم الاكتمال، ليبلغ العدد النهائي الصالح للتحليل ١٣٤ استبياناً.

اعتمد البحث على الاستبيان الإلكتروني كأداة أساسية لجمع البيانات، وقد انقسمت استمارة الاستبيان إلى ثلاثة أقسام رئيسة علي النحو التالي:-  
أولاً: بيانات أولية (وتشمل ٤ أسئلة).

ثانياً: مقياس أبعاد العمل العاطفي (ويشمل ١٣ عبارة).

ثالثاً: مقياس استراتيجيات العمل العاطفي (ويشمل ١٧ عبارة).

- تشتمل استمارة الاستبيان مقياساً لأبعاد العمل العاطفي قام الباحث بتطويره. ويتضمن هذا المقياس ١٣ عبارة تقيس أبعاد العمل العاطفي. وكذلك تتضمن استمارة الاستبيان مقياساً آخر لاستراتيجيات العمل العاطفي قام الباحث أيضاً بتطويره، ويتضمن هذا المقياس ١٧ عبارة، ويطلب من المبحوثين أن يحددوا مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة في المقياسين على مقياس متدرج، يتدرج من ٥

وتعني الموافقة التامة، حتى ١ وتعني عدم الموافقة التامة، وبينهما درجات متفاوتة من الموافقة أو عدم الموافقة.

- وقد اطلع الباحث على بعض مقاييس أبعاد العمل العاطفي مثل:-
  - مقياس بروثيريدج Brotheridge ولي Lee (٢٠٠٣) & Brotheridge (Lee, 2003: 365-379).
  - مقياس ديفيندور Diefendor وزملائه (٢٠٠٥) Diefendor et al., (2005: 339-357).
  - مقياس الخفاجي والطائي (٢٠١٨) (الخفاجي والطائي، ٢٠١٨: ٢٩-٧٢).
- استفاد الباحث من هذه المقاييس أثناء إعداد مقياس أبعاد العمل العاطفي، وقد استطاع الباحث تحديد ١٣ عبارة لقياس أبعاد العمل العاطفي موزعة على ثلاثة أبعاد، وذلك على النحو التالي:-
  - تكرار العواطف ( ٥ عبارات ) .
  - شدة العواطف ( ٤ عبارات ) .
  - تنوع العواطف ( ٤ عبارات).
- كما تم الاطلاع على بعض مقاييس استراتيجيات العمل العاطفي مثل:-
  - مقياس كرومال Kruml وجيدز Geddes (٢٠٠٠) Geddes & Kruml (2000: 8-49).
  - مقياس بروثيريدج Brotheridge ولي Lee (٢٠٠٣) & Brotheridge (Lee, 2003: 365-379).
  - مقياس جراندي Grandey (٢٠٠٣) Grandey (2003: 86-96).
  - مقياس جراندي Grandey وزملائه (٢٠٠٤) Grandey et al., (2004: 397-418).

- مقياس شو Chu ومورمان Murrmann (٢٠٠٦) (Chu & Murrmann, 2006: 1181-1191).
- مقياس بلاو Blau وزملائه (٢٠١٠) (Blau et al., 2010: 188-216).
- مقياس يانج Yang وزملائه (٢٠١٩) (Yang, 2019: 1-15).
- مقياس الجابوري وعبد الأمير (٢٠١٩) (الجابوري وعبد الأمير، ٢٠١٩: ٩٣-١٥٦).
- مقياس أمال منصور حسن (٢٠٢٠) (حسن، ٢٠٢٠: ١-٢٠).
- استفاد الباحث من هذه المقاييس أثناء إعداد مقياس استراتيجيات العمل العاطفي، وتحديد أبعاده، وقد استطاع الباحث تحديد ١٧ عبارة لمقياس استراتيجيات العمل العاطفي موزعة على بعدين، وذلك على النحو التالي:-
  - التمثيل السطحي ( ١٠ عبارات ) .
  - التمثيل العميق ( ٧ عبارات ) .
- اعتمد الباحث على مقياس ليكرت في تقدير أو تصحيح الاستجابة لمقياسي البحث الراهن، حيث تم تصحيح الاستجابات في حالة إذا كانت العبارات موجبة على التدرج التالي: أوافق بشدة (٥) أوافق (٤) غير متأكد (٣) أعارض (٢) أعارض بشدة (١). أما إذا كانت العبارات سالبة، فتم تقدير أو تصحيح الاستجابة على النحو التالي: أوافق بشدة (١) أوافق (٢) غير متأكد (٣) أعارض (٤) أعارض بشدة (٥).
- قام الباحث بعرض مقياسي البحث على مجموعة من الأساتذة المتخصصين، وذلك للتأكد من الصدق الظاهري، وقد أفاد المتخصصون بأن المقياسين يقيسا ما أعدا لمقياسه، وذلك بعد إجراء مجموعة من التعديلات التي قام الباحث بإجرائها لتحقيق أهداف البحث.
- كما قام الباحث بحساب ثبات مقياسي البحث باستخدام معامل الثبات الفا كرونباخ Cornbach Alpha، كما قام الباحث أيضاً بحساب الصدق الذاتي لمقياسي

البحث، من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وذلك كما يتبين من الجدول رقم (١) التالي:-

جدول رقم (١)  
معامل الثبات والصدق الذاتي لمقياسي البحث

المتغير	عدد البنود	معامل الفا	معامل الصدق الذاتي
تكرار العواطف	٥	٠,٩٤	٠,٩٧
شدة العواطف	٤	٠,٩٣	٠,٩٦
تنوع العواطف	٤	٠,٩٦	٠,٩٨
معامل الثبات الكلي لمقياس أبعاد العمل العاطفي	١٣	٠,٩٤	٠,٩٧
التمثيل السطحي	١٠	٠,٩٢	٠,٩٦
التمثيل العميق	٧	٠,٩٦	٠,٩٨
معامل الثبات الكلي لمقياس استراتيجيات العمل العاطفي	١٧	٠,٩٤	٠,٩٧

- وبحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس أبعاد العمل العاطفي من خلال معامل بيرسون لحساب ارتباط كل محور من المحاور والدرجة الكلية للمقياس، تبين أن معاملات الارتباط جاءت كلها دالة عند مستوى ٠,٠١، مما يعني وجود اتساق داخلي مرتفع بين بنود المقياس، وكذلك الحال بالنسبة لمقياس استراتيجيات العمل العاطفي، حيث جاءت كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى ٠,٠١.
- تم حساب درجة المبحوث في كل عبارة من عبارات المقياسين، وكذلك متوسط كل

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

- محور من محاور المقياسين، من خلال المعادلة التالية:-

$$1,33 = \frac{5-1=4}{3} \frac{\text{الحد الأقصى-الحد الأدنى}}{\text{عدد الاستجابات المطلوبة}}$$

- بناءً على المعادلة السابقة تم تقسيم درجات المبحوثين في كل عبارة، وفي متوسط كل محور وفقاً لما يلي:-

درجة منخفضة (  $1 < 2,33$  )

درجة متوسطة (  $2,33 < 3,66$  )

درجة مرتفعة (  $3,66 \geq 5$  )

### ٤- معالجة البيانات

اعتمد الباحث على برنامج "SPSS" في المعالجة الإحصائية للبيانات. وقام الباحث من خلال البرنامج بإجراء المعالجات الإحصائية التالية:-

- معامل "الفا كرونباخ Cornbach Alpha" والصدق الذاتي لمقياس أبعاد العمل العاطفي، ومقياس استراتيجيات العمل العاطفي.
- معامل ارتباط "بيرسون" بين كل محور من محاور مقياسي البحث والدرجة الكلية للمقياس.
- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

### ٥ - تحليل البيانات وتفسيرها

اعتمد البحث أساساً على التحليل الكمي، من خلال الاعتماد على حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية. وبعد الانتهاء من عملية التحليل الكمي، قام الباحث بتفسير نتائج البحث في ضوء كل من أهداف البحث وتساؤلاته، والإطار النظري للبحث، ونتائج الدراسات السابقة.

١ - خصائص المبحوثين

- يتبين من الجدول رقم (٢) خصائص المبحوثين وذلك على النحو التالي:-
- السن: تبين أن نسبة (٣٦,٦%) يقعون في الفئة العمرية من ٢٠ حتى أقل من ٣٠ عامًا، بينما نسبة (٤٠,٣%) يقعون في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عامًا، في حين أن نسبة (١٧,٩%) يقعون في الفئة العمرية من ٤٠ حتى أقل من ٥٠ عامًا، وأخيرًا فإن نسبة (٥,٢%) يقعون في الفئة العمرية من ٥٠ عامًا فأكثر. ويتضح من هذه البيانات أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقعون في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عامًا، بينما أقل نسبة من المبحوثين يقعون في الفئة العمرية من ٥٠ عامًا فأكثر.
  - النوع: اتضح أن نسبة (٥٨,٢%) من الذكور، بينما نسبة (٤١,٨%) من الإناث. وتكشف هذه البيانات أن النسبة الأكبر من الأطباء في المستشفى من الذكور.
  - مدة الخدمة: تبين أن نسبة (٣٨,٨%) يعملون في المستشفى لمدة تقل عن ٥ سنوات، بينما نسبة (٤٢,٥%) يعملون في المستشفى لمدة تتراوح بين ٥ - ١٠ سنوات، وأخيرًا فإن نسبة (١٨,٧%) يعملون في المستشفى لمدة تزيد عن ١٠ سنوات.
  - الدخل الشهري: تبين أن نسبة (٥٥,٢%) من الأطباء يحصلون على دخل شهري أقل من ٤٠٠٠ جنية شهريًا، بينما نسبة (٢٩,٤%) من الأطباء يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٤٠٠٠ - ٥٠٠٠ جنية، وأخيرًا فإن نسبة (١٥,٧%) من الأطباء يحصلون على دخل شهري ٥٠٠٠ جنية فأكثر. ويتضح من هذه البيانات أن النسبة الأكبر من الأطباء يحصلون على دخل شهري أقل من ٤٠٠٠ جنية، وهو دخل ضعيف وضيئيل للغاية مقارنة بدورهم وما يبذلونه من جهد في العمل.

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

جدول رقم (٢) خصائص المبحوثين

م	المتغير	الفئات	ك	%
١	السن	٣٠-٢٠	٤٩	٣٦,٦
		٤٠-٣٠	٥٤	٤٠,٣
		٥٠-٤٠	٢٤	١٧,٩
		٥٠ فأكثر	٧	٥,٢
		المجموع	١٣٤	١٠٠
٢	النوع	ذكر	٧٨	٥٨,٢
		أنثى	٥٦	٤١,٨
		المجموع	١٣٤	١٠٠
٣	مدة العمل داخل المستشفى	أقل من ٥	٥٢	٣٨,٨
		٥ - ١٠	٥٧	٤٢,٥
		أكثر من ١٠	٢٥	١٨,٧
		المجموع	١٣٤	١٠٠
٤	الدخل الشهري من العمل	أقل من ٤٠٠٠	٧٤	٥٥,٢
		٤٠٠٠ - ٥٠٠٠	٣٩	٢٩,١
		٥٠٠٠ فأكثر	٢٢	١٥,٧
		المجموع	١٣٤	١٠٠

٢-النتائج المتعلقة بأبعاد العمل العاطفي للأطباء

يعرض الباحث في هذا الجزء النتائج الخاصة بأبعاد العمل العاطفي للأطباء، والتي يتضمنها المقياس وهي: تكرار العواطف، وشدة العواطف، وتنوع العواطف وذلك على النحو التالي:-

أ – كشفت نتائج البحث عن ارتفاع الدرجة الكلية للعمل العاطفي للأطباء، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٧٤) بانحراف معياري قدره (٠,٢٥). وقد جاءت درجات الأبعاد المختلفة للعمل العاطفي بالترتيب التالي: شدة العواطف- تنوع العواطف- تكرار العواطف، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٣) التالي:-

جدول رقم (٣) درجة الأبعاد المختلفة للعمل العاطفي للأطباء

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم المحور
٣	مرتفعة	٠,٣٩	٤,٦٧	١
١	مرتفعة	٠,١٧	٤,٨٦	٢
٢	مرتفعة	٠,١٨	٤,٦٩	٣
	مرتفعة	٠,٢٥	٤,٧٤	الدرجة الكلية

ب – ويكشف الجدول رقم (٤) التالي عن ارتفاع درجة أبعاد العمل العاطفي للأطباء، حيث جاءت درجات كل الأبعاد مرتفعة، وكذلك جاءت درجات كل العبارات المكونة للمقياس مرتفعة.

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

جدول رقم ( ٤ )

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مقياس أبعاد العمل العاطفي

أولاً: تكرار العواطف					
م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
١	أتفاعل مع العديد من المرضى المختلفين يومياً.	٤,٨٨	٠,٣٢	مرتفعة	١
٢	* لا انخرط في كم هائل من التفاعلات مع المرضى خلال يوم عملي المعتاد.	٤,٧٤	٠,٤١	مرتفعة	٣
٣	يتطلب عملي الاعتماد على بعض العواطف التي أسعى إلى تكرارها عند تعاملي مع المرضى.	٤,٧٥	٠,٣٩	مرتفعة	٢
٤	أحرص على تكرار العاطفة بدون انخفاض الاستجابة للمرضى.	٤,٦١	٠,٥١	مرتفعة	٤
٥	*لا أحرص على تكرار العواطف التي تتوافق مع متطلبات تقديم الخدمة للمرضى.	٤,٣٨	٠,٣٣	مرتفعة	٥
	متوسط المحور	٤,٦٧	٠,٣٩	مرتفعة	٣
ثانياً: شدة العواطف					
٦	أحتاج أحيانا لإظهار بعض المشاعر القوية.	٤,٩٤	٠,١٤	مرتفعة	١
٧	*لا تتناسب قوة مشاعري مع حالة المريض.	٤,٨٨	٠,١٨	مرتفعة	٣
٨	* ترتبط المشاعر الضعيفة غالباً برضا	٤,٧٢	٠,٢٠	مرتفعة	٤

الدكتور/ محمد حمزة أمين عبد الله

المريض.					
٩	تحتاج بعض الحالات المرضية الشديدة إظهار مشاعر قوية.	٤,٩٠	٠,١٦	مرتفعة	٢
	متوسط المحور	٤,٨٦	٠,١٧	مرتفعة	١
ثالثاً: تنوع العواطف					
١٠	*لا يتطلب عملي إظهار أنواع مختلفة من المشاعر مع مختلف المرضى.	٤,٨٧	٠,١٤	مرتفعة	١
١١	قد احتاج إلى استخدام أنواع مختلفة من المشاعر مع المريض الواحد مثل (التعاطف- الدعم- الاهتمام – بث الأمل والطمأنينة).	٤,٧٥	٠,١٨	مرتفعة	٢
١٢	* لا اعتمد على خبرتي في اختيار المشاعر المناسبة لحالة المريض.	٤,٦٢	٠,١٧	مرتفعة	٣
١٣	أتحكم في عواظي لعرض العاطفة الملائمة لحالة ورغبة المريض.	٤,٥٢	٠,٢٣	مرتفعة	٤
	متوسط المحور	٤,٦٩	٠,١٨	مرتفعة	٢
	الدرجة الكلية للمقياس	٤,٧٤	٠,٢٥	مرتفعة	
* العبارات سالبة.					

وقد اعتمد الباحث في تحديد قياس أبعاد العامل العاطفي على عدة مداخل نظرية

لعدد من منظري العمل العاطفي، ومن أبرز هذه المداخل: مدخل موريس Morris وفيلدمان Feldman، ومدخل بروثيريدج Brotheridge وجراندي Grandey،

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي ومدخل بروثيريدج Brotheridge و لي Lee (Kim, 2008:152). وقد قام الباحث باستعراض هذه الآراء في الجزء النظري للبحث، وفي ضوء هذه الآراء والمداخل قام الباحث بتحديد ثلاثة أبعاد بما يتفق مع مهنة الطب وهي؛ تكرار العواطف، وشدة العواطف، وتنوع العواطف.

وتكشف البيانات الواردة في الجدول السابق ما يلي:-

- جاءت درجة شدة العواطف بين الأطباء مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٨٦) بانحراف معياري قدره (٠,١٧)، وقد احتلت المرتبة الأولى في أبعاد العمل العاطفي للأطباء.
- جاءت درجة تنوع العواطف بين الأطباء مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٦٩) بانحراف معياري قدره (٠,١٨)، وقد احتلت المرتبة الثانية في أبعاد العمل العاطفي للأطباء.
- جاءت درجة تكرار العواطف بين الأطباء مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٦٧) بانحراف معياري قدره (٠,٣٩)، وقد احتلت المرتبة الثالثة في أبعاد العمل العاطفي للأطباء.

ويتضح مما سبق ارتفاع درجة ممارسة العمل العاطفي للأطباء، بأبعاده المختلفة، حيث يتسم العمل العاطفي للأطباء بتكرار العواطف المناسبة للمواقف، كما يتسم بشدة العواطف أثناء التفاعل مع المرضى، بالإضافة إلى تنوع العواطف في المواقف المختلفة، حيث يحتاج كل موقف إلى عرض عاطفي مختلف.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه هوشيلد، حيث أكدت أن العمل العاطفي يحدث في الوظائف التي تتطلب اتصالاً وجهاً لوجه أو اتصال صوتي مع الجمهور، حيث تثير المشاعر حالات عاطفية في الآخرين. وتعد مهنة الطب من المهن التي تتطلب اتصالاً مع المرضى وجهاً لوجه، الأمر الذي يجعل من العمل العاطفي ضرورة كبيرة لكسب ثقة المرضى وتحقيق رضاهم عن الخدمة المقدمة (Buso et al., 2022:2).

وتعطي نظرية متطلبات وموارد العمل تفسيرًا واضحًا لهذه النتيجة، حيث ترى أن العاملين في قطاع الخدمات ومن بينهم الأطباء يتعين عليهم تنظيم عواطفهم لتلبية السلوك المناسب الذي حدده التنظيم. (Wang, 2020:2)

كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما ورد في نظرية تنظيم العاطفة حيث خلص جراندي Grandey وزملاؤه إلى أن أي تفاعل غير مرغوب فيه مع العملاء يولد مشاعر وسلوكيات سلبية، وأكدوا أن التنظيمات لا تقبل العاملين الذين يعبرون عن هذه المشاعر السلبية أثناء التعامل مع العملاء، لذا فإن موظفي الخدمة يميلون إلى قمع هذه المشاعر. علاوة على ذلك، خلص كالابريس Calabrese إلى أن العاملين في قطاع الخدمات يخفون مشاعرهم الحقيقية ويعرضون السلوكيات التي يقبلها التنظيم. (Simillidou et al., 2020: 431).

ولعل ارتفاع درجة العمل العاطفي لدى الأطباء كمهنة خدمية يتفق مع ما توصلت إليه أغلب الدراسات السابقة، حيث كشف هذه الدراسات عن ارتفاع درجة العمل العاطفي لدى العاملين بالمهن الخدمية، مثل؛ هيئة التمريض، والعاملون بالفنادق، والمعلمون، والأطباء، والعاملون بشركات الطيران، والأخصائيون الاجتماعيون، وأمناء المكتبات، والعاملون بمركز الاتصال بالشركات Call Center، والعاملون بقطاع الخدمات، ومحصلو الرسوم، ورجال الإطفاء.

وقد أكدت بعض الدراسات السابقة ارتفاع درجة العمل العاطفي للأطباء، مثل دراسة سانديب كاور S. Kaur (٢٠١٤) ودراسة باسيلوباناجيوتي Psilopanagiotti وزملائه (٢٠١٢).

### ٣-النتائج المتعلقة باستراتيجيات العمل العاطفي لدى الأطباء

اعتمد الباحث في قياس استراتيجيات العمل العاطفي على نظرية العمل العاطفي لهوشيلد، حيث ذهبت هوشيلد إلى أن هناك استراتيجيتان رئيسيتان يدير بهما الأفراد عواطفهم للتماشي مع قواعد العرض أو الشعور، تعرف الاستراتيجية الأولى بالتمثيل

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

السطحي Surface Acting، والاستراتيجية الثانية تعرف بالتمثيل العميق Deep Acting (Fuoli & Bednarek,2022: 257-258).

وقد كشف البحث عن أن درجة استراتيجية التمثيل السطحي لدى الأطباء منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٨) بانحراف معياري قدره (٠,٤٩)، بينما جاءت درجة استراتيجية التمثيل العميق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٣) بانحراف معياري قدره (٠,٥٢) وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٥) التالي:-

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المقياس	رقم المحور
٢	منخفضة	٠,٤٩	٢,٢٨	التمثيل السطحي	١
١	مرتفعة	٠,٥٢	٤,٤٣	التمثيل العميق	٢

جدول رقم (٥) درجة استراتيجيات العمل العاطفي للأطباء

ويكشف الجدول رقم (٦) التالي عن درجات العبارات المكونة لمقياس استراتيجيات العمل العاطفي، وبالنسبة للعبارات المكونة لمقياس استراتيجية التمثيل السطحي، جاءت العبارات رقم ٣ و ٤ و ٨ مرتفعة، بينما العبارة رقم ٩ متوسطة، في حين أن العبارات رقم ١ و ٢ و ٥ و ٦ و ٧ و ١٠ منخفضة. بينما جاءت درجات كل العبارات المكونة لمحور استراتيجيات التمثيل العميق مرتفعة.

جدول رقم (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مقياس استراتيجيات العمل العاطفي

أولاً: التمثيل السطحي					
م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
١	أُتظاهر في بعض الحالات أن لدي عواطف تجاه موقف معين إلا أنها ليست موجودة فعلاً في الواقع.	١,٢٠	٠,٨٧	منخفضة	٧

الدكتور/ محمد حمزة أمين عبد الله

٢	* لا أظهار بأني امتلك المشاعر التي أحتاج لإظهارها للمرضى.	١,١٤	٠,٧٨	منخفضة	٩
٣	إذا أغضبني أحد المرضى، فأني أقوم التعبير عن مشاعري الحقيقية.	٤,٢٤	٠,٤٢	مرتفعة	٢
٤	حتى لو كنت في حالة مزاجية سيئة، يمكنني ترك انطباع جيد لدى المرضى.	٤,٣٤	٠,٤٧	مرتفعة	١
٥	اشعر في كثير من الأحيان بأنني أقوم بالتمثيل أثناء التعامل مع المرضى.	١,١٢	٠,٥٣	منخفضة	١٠
٦	* غالبًا ما تكون ابتسامتي صادقة.	١,١٨	٠,٤٠	منخفضة	٨
٧	* لا أرثدي "قناعًا" لعرض العواطف التي أحتاجها للوظيفة.	١,٢٩	٠,٣٤	منخفضة	٥
٨	أخفي بعض عواطفى الحقيقية عند تعرضي لمواقف معينة.	٤,١١	٠,٦٣	مرتفعة	٣
٩	* المشاعر الإيجابية الظاهرة على وجهي ليست من متطلبات عملي الطبي بالمستشفى.	٣,١٠	٠,٢١	متوسطة	٤
١٠	أحاول إظهار عواطف غير حقيقية للمريض من أجل تحسين حالته النفسية.	١,٢٢	٠,٢٥	منخفضة	٦
	متوسط المحور	٢,٢٨	٠,٤٩	منخفضة	٢
ثانيًا: التمثيل العميق					

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

١١	أعمل بجد لأشعر حقًا بالعواطف الإيجابية التي أظهرها للمرضى باستمرار.	٤,٣٥	٠,٦٢	مرتفعة	٥
١٢	* لا يمكنني تعديل مشاعري الحقيقية لكي أكون ما يتوقعه المريض.	٤,٢١	٠,٦٦	مرتفعة	٦
١٣	* لا ابذل جهداً كبيراً لإشعار المرضى بالعواطف الحقيقية التي يحتاجون إليها.	٤,١٠	٠,٧٤	مرتفعة	٧
١٤	يمكنني التحكم في مشاعري بما يكفي لأضع نفسي في مكان المرضى وأفهم مشاكل المرضى من وجهة نظرهم.	٣,٨٨	٠,٨٢	مرتفعة	١
١٥	* في مواقف المرضى الصعبة، لا يمكنني التراجع وتعديل مشاعري حتى لا أخذ فظاظتهم على محمل شخصي.	٤,٧١	٠,٣٥	مرتفعة	٣
١٦	عند مساعدة المرضى، إذا تظاهرت أنني سعيد، فيمكنني بالفعل أن أشعر بذلك.	٤,٨٦	٠,٢٤	مرتفعة	٢
١٧	أعمل على تنمية المشاعر التي يجب إظهارها للمرضى في داخلي.	٤,٧٠	٠,١٩	مرتفعة	٤
	متوسط المحور	٤,٤٣	٠,٥٢	مرتفعة	١
* العبارات سالبة.					

وتكشف البيانات الواردة في الجدول السابق عن انخفاض درجة التمثيل السطحي بين الأطباء، حيث جاءت درجته منخفضة، في حين يتبنى الأطباء استراتيجية

التمثيل العميق، حيث جاءت درجته مرتفعة، وجاءت درجات جميع العبارات المكونة لهذا المحور مرتفعة.

ووفقا لهوشيلد في نظريتها عن العمل العاطفي فإن هناك استراتيجيتان رئيسيتان يدير بها الأفراد عواطفهم للتماشي مع قواعد العرض أو الشعور، تعرف الاستراتيجية الأولى بالتمثيل السطحي، وفيها يتظاهر الشخص بعواطف تعتبر مناسبة ومرغوبة في سياق معين، والاستراتيجية الثانية تعرف بالتمثيل العميق وفيها يسعى الشخص إلى تغيير مشاعره الداخلية لجعلها متوافقة مع عواطفهم الظاهرة. (Fuoli & Bednarek 2022:257-258). ويحدث التمثيل السطحي عندما تكون العواطف والمشاعر الظاهرة غير متوافقة مع المشاعر الداخلية ويسمى هذا بالتنافر المعرفي، بينما التمثيل العميق يحدث عندما يبذل الفرد جهداً عاطفياً للشعور بالعاطفة التي يظهرها، وهنا تكون العواطف حقيقية، ويرتبط التمثيل العميق بالرضا الوظيفي والإنجاز الشخصي (Nylander, et al.,2011:471)

وترى هوشيلد أن التمثيل السطحي يشبه السلوك الاحتيالي، لأن الأفراد يوائمون عواطفهم الخارجية الظاهرة مع القواعد التنظيمية دون تعديل خبراتهم العاطفية الداخلية الحقيقية، فهو عرضاً عاطفياً خارجياً، في حين أن التمثيل العميق هو عمل أكثر إخلاصاً، فهو عملية التحكم في الأفكار والمشاعر الداخلية للوفاء بقواعد العرض الإلزامية، حيث يقوم الأفراد بضبط عواطفهم ومشاعرهم الداخلية لعرض العواطف بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية، وكشفت العديد من الدراسات عن أن التمثيل السطحي يرتبط بالعديد من مشكلات العمل بصورة تفوق التمثيل العميق (Zhan et al., 2021:298).

وكذلك أشار أشفورت Ashforth وهامفري Humphrey إلى أن التمثيل السطحي يتضمن "خداع الآخرين بشأن ما تشعر به حقاً ولكن دون خداع أنفسنا"، بينما يتضمن التمثيل العميق "خداع النفس بقدر خداع الآخرين"، وينطوي التمثيل العميق على

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي  
الجهد العاطفي Emotive Effort، والذي يتضمن محاولات لتجربة العواطف  
المطلوب إظهارها (3: Humblet, 2020).

ويؤثر التمثيل السطحي بشكل سلبي على اتجاهات ومشاعر العملاء لاسيما إذا  
شعر العملاء أن العواطف غير حقيقية، لأن تزييف المشاعر قد يدفع العملاء إلى التساؤل  
عما إذا كان عما إذا كان العاملون حقًا مهتمون باحتياجاتهم ولديهم دوافع كافية للعمل  
الجاد لإرضائهم، بينما يؤثر التمثيل العميق بشكل ايجابي على اتجاهات العميل، لإحساسه  
بأن العاملين يهتمون باحتياجاتهم ولديهم الدافع للوفاء بها، فاهتمام العاملين بالعملاء  
صادق وحقيقي (Groth et al., 2009:961). وفي ضوء ما سبق فإن الأطباء  
يحرصون على تبني استراتيجية التمثيل العميق دون التمثيل السطحي.

وفي ضوء نظرية التحكم يمكن تفسير تبني الأطباء لاستراتيجية التمثيل العميق  
دون السطحي للتغلب على التناقض بين التصورات العاطفية الداخلية للأفراد وقواعد  
العرض العاطفي من خلال التمويه العاطفي، حيث يحتاج الأفراد إلى موازنة الذات  
الحقيقية والكاذبة لتحقيق الحد الأدنى من التناقض العاطفي، وينخرط الأطباء في  
استراتيجية التمثيل العميق عندما تتلاقى التصورات العاطفية الداخلية للأفراد مع قواعد  
العرض العاطفي الخارجية، الأمر الذي يساعد على حدوث الانسجام العاطفي  
(Gosserand & Diefendorff, 2005:1256-1264).

وتؤكد نظرية الحفاظ على الموارد أن وفرة الموارد لدى العاملين لاسيما  
الموارد الداخلية مثل الذكاء العاطفي يجعلهم يتبنون استراتيجية التمثيل العميق دون  
التمثيل السطحي الذي يرتبط بنقص الموارد (2: Xiong et al. 2022).

وفي ضوء نظرية الأحداث العاطفية يرى هوانغ Huang وداي Dai أن  
زيادة المشاعر السلبية لدى العاملين أثناء التفاعلات مع العملاء الغاضبين، يؤدي إلى  
الانخراط في العمل العاطفي من خلال استراتيجية التمثيل السطحي، لذا يمكن القول أن

تبنى الأطباء استراتيجية التمثيل العميق دون السطحي يرتبط بزيادة المشاعر الايجابية للأطباء تجاه المرضى الغاضبين (Simillidou et al., 2020: 431).

وفي ضوء نظرية متطلبات وموارد العمل يمكن القول بأن الأطباء يتبنون استراتيجية التمثيل العميق من خلال تعديل مشاعرهم لضمان عرض أصيل، بدلاً من إخفاء أو قمع مشاعرهم (التمثيل السطحي)، حيث أن عدم التوافق بين مشاعر الفرد الحقيقية مع المشاعر المعروضة يمكن أن يسبب الإرهاق العاطفي في العمل والتنافر مع التوقعات التنظيمية، لذا يتبنى الأطباء استراتيجية التمثيل العميق لتنظيم عواطفهم لتلبية السلوك المناسب الذي حدده التنظيم، وذلك لتجنب الآثار السلبية للتمثيل السطحي (Wang, 2020:2).

أما نظرية تنظيم العاطفة فتزى أن استراتيجية التمثيل العميق تنطوي على تعديل المشاعر المحسوسة لتقليل التناقض بين العواطف الظاهرة والعواطف المطلوبة، في حين أن التمثيل السطحي ينطوي على التعبير عن المشاعر التي لا يتم الشعور بها فعلياً، وقمع المشاعر المحسوسة، والتضخيم ويعني، التعبير عن المشاعر الضعيفة (Goodwin et al., 2011:538).

ويمكن تفسير النتيجة السابقة في ضوء بعض الدراسات السابقة، حيث كشفت عن التأثير السلبي لاستراتيجية التمثيل السطحي وكذلك التأثير الايجابي لاستراتيجية التمثيل العميق، الأمر الذي يفسر حرص العاملين بالمهن الخدمية على تبني استراتيجية التمثيل العميق دون السطحي، ويمكن عرض نماذج من هذه الدراسات على النحو التالي:-

- دراسة يانج Yang وشانج Chang (٢٠٠٨)، والتي كشفت عن وجود علاقة عكسية بين التمثيل السطحي والرضا الوظيفي، ووجود علاقة بين التمثيل العميق والرضا الوظيفي (Yang&Chang,2008: 879-887).

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

- دراسة جودوين Goodwin وزملائه (٢٠١١)، والتي أبرزت وجود ارتباط بين التمثيل السطحي والإرهاق العاطفي ودوران العمل، بينما لا يرتبط التمثيل العميق بالإرهاق العاطفي أو دوران العمل (Goodwin et al., 2011: 538-548).
- دراسة باسيلوباناجيوتي Psilopanagioti وزملائه (٢٠١٢)، والتي كشفت عن وجود علاقة عكسية بين التمثيل السطحي والرضا الوظيفي (Psilopanagioti et al. 2012: 1-12).
- دراسة ماتيسون Matteson وميلر Miller (٢٠١٣)، والتي كشفت عن ارتباط التمثيل السطحي بالاحترق الوظيفي وانخفاض الرضا الوظيفي، بينما استراتيجيات التمثيل العميق أقل ارتباطاً بالنتائج السلبية (Matteson & Miller, 2013: 54-62).
- دراسة ترونا Truta (٢٠١٤)، والتي كشفت عن ارتباط التمثيل العميق بالدافعية للعمل، بينما لا يرتبط التمثيل السطحي بالدافعية للعمل (Truta, 2014: 791-795).
- دراسة كيم Kim وزملائه (٢٠١٧)، والتي كشفت عن وجود علاقة ايجابية بين التمثيل العميق والأداء الوظيفي، وأبرزت كذلك وجود علاقة سلبية بين التمثيل السطحي والأداء الوظيفي (Kim et al., 2017: 124-136).
- دراسة وو Wu وزملائه (٢٠١٨)، والتي أبرزت أن التمثيل السطحي يرتبط عكسياً بالرضا الوظيفي، بينما يرتبط التمثيل العميق إيجابياً بالرضا الوظيفي (Wu et al., 2018: 383-389).
- دراسة وانج Wang (٢٠٢٠)، والتي كشفت عن ارتباط التمثيل العميق إيجابياً بالارتباط الوظيفي، بينما يرتبط التمثيل السطحي إيجابياً بالاحترق الوظيفي (Wang, 2020: 1-12).
- دراسة ديوايلي Dewaele و وو Wu (٢٠٢١)، والتي أبرزت تفضيل استراتيجية التمثيل العميق مقارنة بالتمثيل السطحي لدى معلمي اللغات الأجنبية الصينيين (Dewaele & Wu, 2021: 1-14).

- دراسة شاكيرباشا Shagirbasha وسيفاكومارا Sivakumara (٢٠٢١)، والتي أبرزت وجود علاقة بين استراتيجيات التمثيل العميق للعمل العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية (Shagirbasha & Sivakumara, 2021:582-592).
- دراسة فاروق مصطفى جبريل (٢٠٢١)، والتي بينت وجود ارتباط إيجابي بين فاعلية الذات الإبداعية وجودة حياة العمل ونمط التمثيل الحقيقي (جبريل، ٢٠٢١: ٢٢٧-٢٦٥).
- دراسة كوكوستا Kucukusta ويو Yoo (٢٠٢٢)، والتي كشفت عن أن التمثيل العميق يرتبط برغبة البقاء في العمل بصورة تفوق التمثيل السطحي (Kucukusta & Yoo, 2022: 472-494).

#### النتائج العامة للدراسة وتوصياتها

كشفت البحث عن عدة نتائج يمكن عرضها في ضوء تساؤلات البحث على النحو التالي:-

#### التساؤل الأول: ما درجة ممارسة الأطباء للعمل العاطفي داخل المستشفى؟

كشفت نتائج البحث عن أن درجة ممارسة الأطباء للعمل العاطفي بجميع أبعاده مرتفعة، ويتفق ذلك مع ما ورد في نظرية العمل العاطفي، حيث أكدت هوشيلد أن العمل العاطفي يحدث في الوظائف التي تتطلب اتصالاً وجهاً لوجه أو اتصال صوتي مع الجمهور. وتعطي نظرية متطلبات وموارد العمل تفسيراً واضحاً لهذه النتيجة، حيث ترى أن العاملين في قطاع الخدمات يتعين عليهم تنظيم عواطفهم لتلبية السلوك المناسب الذي حدده التنظيم. كما تتفق هذه النتيجة مع ما ورد في نظرية تنظيم العاطفة، حيث أكد جراندي Grandey وزملاؤه أن العاملين بالمهن الخدمية يميلون إلى قمع مشاعرهم السلبية أثناء التعامل مع العملاء.

#### التساؤل الثاني: ما درجة تكرار الأطباء لعواطفهم في المواقف التي تواجههم مع المرضى؟

أبرزت نتائج البحث ارتفاع درجة تكرار الأطباء لعواطفهم مع المرضى، حيث يتفاعل الأطباء مع عدد كبير من المرضى، ويندمجون في كم هائل من التفاعلات مع

أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي  
المرضى يوميًا، ويحرص الأطباء على تكرار العواطف المناسبة للمواقف والتي تتوافق مع متطلبات تقديم الخدمة للمرضى.

#### التساؤل الثالث: ما درجة شدة العواطف التي يبديها الأطباء للمرضى؟

أبرزت نتائج البحث ارتفاع درجة شدة عواطف الأطباء مع المرضى، حيث يميل الأطباء لإظهار العواطف الشديدة مع المرضى بما يتناسب مع الموقف ومع الحالة المرضية، وذلك من أجل تحقيق رضا المرضى.

#### التساؤل الرابع: ما درجة تنوع العواطف التي يبديها الأطباء للمرضى؟

كشفت نتائج البحث عن أن درجة تنوع العواطف لدى الأطباء مرتفعة، ويشير ذلك إلى تعدد واختلاف العواطف التي يبديها الأطباء للمريض مثل؛ التعاطف، والدعم، والاهتمام، وبث الأمل، والطمأنينة. ويعتمد ذلك على خبرة الطبيب في اختيار العواطف المناسبة لحالة المريض، بالإضافة إلى تنوع العواطف في المواقف المختلفة، حيث يحتاج كل موقف إلى عرض عاطفي مختلف.

#### السؤال الخامس: هل يتبنى الأطباء استراتيجية التمثيل السطحي أثناء ممارسة العمل

##### العاطفي مع المرضى بالمستشفى؟

كشفت نتائج البحث عن أن درجة التمثيل السطحي بين الأطباء ضعيفة، وترى هوشيلد أن التمثيل السطحي يشبه السلوك الاحتيالي، لأن الأفراد يوائمون عواطفهم الخارجية الظاهرة مع القواعد التنظيمية دون تعديل خبراتهم العاطفية الداخلية الحقيقية، فهو عرضًا عاطفيًا خارجيًا.

#### السؤال السادس: هل يتبنى الأطباء استراتيجية التمثيل العميق أثناء ممارسة العمل

##### العاطفي مع المرضى بالمستشفى؟

أبرزت نتائج البحث أن درجة التمثيل العميق بين الأطباء مرتفعة، وترى هوشيلد أن التمثيل العميق هو عمل أكثر إخلاصًا، فهو عملية التحكم في الأفكار

والمشاعر الداخلية للوفاء بقواعد العرض الإلزامية، حيث يقوم الأفراد بضبط عواطفهم ومشاعرهم الداخلية لعرض العواطف بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية.

وفي ضوء نظرية الأحداث العاطفية يمكن القول أن تبني الأطباء استراتيجية التمثيل العميق دون السطحي يرتبط بزيادة المشاعر الايجابية للأطباء تجاه المرضى الغاضبين.

وفي ضوء نظرية التحكم يمكن تفسير تبني الأطباء لاستراتيجية التمثيل العميق دون السطحي للتغلب على التناقض العاطفي والوصول إلى حالة الانسجام العاطفي.

وكذلك في ضوء نظرية متطلبات وموارد العمل يمكن القول بأن الأطباء يتبنون استراتيجية التمثيل العميق بدلاً من التمثيل السطحي لتجنب حالة الإرهاق العاطفي في العمل والتنافر مع التوقعات التنظيمية، لذا يتبنى الأطباء استراتيجية التمثيل العميق لتنظيم عواطفهم لتلبية السلوك المناسب الذي حدده التنظيم، وذلك لتجنب الآثار السلبية للتمثيل السطحي.

أما نظرية تنظيم العاطفة فتزى أن استراتيجية التمثيل العميق تنطوي على تعديل المشاعر المحسوسة لتقليل التناقض بين العواطف الظاهرة والعواطف المطلوبة.

وفي ضوء هذه النتائج يمكن وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها تدعيم العمل العاطفي لدى العاملين بالمهن الخدمية ولاسيما الأطباء، وذلك على النحو التالي:-

- 1- ضرورة تدريب العاملين في المهن الخدمية على إدارة عواطفهم.
- 2- وجود قواعد واضحة بالتنظيم لما يجب على العاملين الالتزام به (قواعد العرض التنظيمي) وذلك ضمن إرشادات التنظيم الرسمية، وبرامج التدريب.
- 3- توعية العاملين بضرورة العمل على كسب ثقة العملاء من خلال العلاقات الودية معهم.
- 4- توعية العاملين بأهمية أن يتبنوا أسلوب " الخدمة بابتسامة".
- 5- المتابعة المستمرة من التنظيم مع العملاء لقياس مدى رضاهم وذلك لتقييم سلوكيات العمل العاطفي للعاملين.

#### مقترحات لبحوث مستقبلية

- 1- سلوكيات العمل العاطفي لدى هيئة التمريض.
- 2- سلوكيات العمل العاطفي لدى المعلمين.
- 3- سلوكيات العمل العاطفي لدى مضيفات الطيران.
- 4- العمل العاطفي والاحترق الوظيفي.
- 5- العمل العاطفي والرضا عن العمل.

## أبعاد العمل العاطفي واستراتيجياته لدى الأطباء بحث ميداني بمستشفى بني سويف التخصصي

---

٦- العمل العاطفي والأداء الوظيفي.

٧- ضغوط العمل وعلاقتها بسلوكيات العمل العاطفي.

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

- ١- الخفاجي، حاكم جبوري علك، والطائي، يوسف حجيم سلطان(٢٠١٨)، "دور سلوكيات العمل العاطفي في تعزيز سلوك مواطنة الزبون الخارجي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مقدمي الخدمة والزبائن في القطاع الفندق لمحافظة النجف الأشرف"، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ع٤٧، صص ٢٩ - ٧٢ .
- ٢- الخفاجي، حاكم جبوري علك، وعبدالأمير، فلاح حسن (٢٠١٩)، "تأثير استراتيجيتي العمل العاطفي في إنهك العاملين للخدمة المقدمة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات الطبية الوسطية في مستشفى الولادة والأطفال ومستشفى الحسين (ع) للأطفال في محافظة الديوانية"، مجلة مركز دراسات الكوفة، ع٥٣، صص ٩٣- ١٥٦ .
- ٣- جبريل، فاروق مصطفى (٢٠٢١)، "جودة حياة العمل والعمل العاطفي كمنبئين بفاعلية الذات الإبداعية لدى معلمي التربية الخاصة"، مجلة تطوير الأداء الجامعي، ١٥(١)، صص ٢٢٧،-٢٦٥
- ٤- حسن، أمال منصور (٢٠٢٠)، "أثر الالتزام التنظيمي في تعزيز العمل العاطفي: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الأهلية في محافظة بغداد"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٤(٥)، صص ١-٢٠ .

### ثانياً : المراجع الأجنبية

- 1- Back, Chi-Yun et al. (2020), "Mediating effects of burnout in the association between emotional labor and turnover intention in Korean clinical nurses", Safety and Health at Work, 11, PP. 88-96.
- 2- Baksi, Altun & Surucu, Hamdiye Arda (2019), "Is spirituality an important variable as the predictor of emotional labour for nursing students?", Nurse Education Today, 79, PP.135–141.
- 3- Bayram, Nuran et al. (2012), "Emotional labor and burnout at work: A Study from Turkey", Social and Behavioral Sciences ,65, PP. 300-305.
- 4- Blau, G. et al. (2010) "Further scale refinement for emotional labor: Exploring distinctions between types of

- surface versus deep acting using a difficult client referent", Career Development International, 15(2), PP. 188–216.
- 5- Brotheridge, C. and Lee, R. (2003), "Development and validation of the emotional labour scale", Journal of Occupational & Organizational Psychology, 76 (3), PP. 365-379.
  - 6- Buso, Georgiana et al.(2022), "Antecedents of emotional labour for holiday representatives: A framework for tourism workers", Tourism Management , 89, PP. 1-12.
  - 7- Choi, Hyung-Min et al.(2019), "Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout", International Journal of Hospitality Management, 82, PP. 199–208.
  - 8- Chu, K. H., & Murrmann, S. K. (2006), "Development and validation of the hospitality emotional labor scale", Journal of Hospitality & Tourism Research, 27(6), PP.1181- 1191.
  - 9- Cockerham, William C. & Ritchey , Ferris J.(1997), Dictionary of Medical Sociology, London: Greenwood Press.
  - 10- Cohen, Ya'arit Bokek & Tarabeih, Mahdi (2021), "The emotional labor of the transplant coordinator: An inherent predicament", Transplantation Proceedings, 53, 1846–1852.
  - 11- De Ruiter, Janneke A. etal. (2021), "Teachers' emotional labor in response to daily events with individual students: The role of teacher-student relationship quality", Teaching and Teacher Education, 107, PP. 1-12.
  - 12- Dewaele, Jean-Marc & Wu, Aihui (2021), "Predicting the emotional labor strategies of Chinese English Foreign Language teachers", System, 103, PP.1-14.
  - 13- Diefendorff, J. et al. (2005), "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", Journal of Vocational Behavior, 66 (2), PP.339-357.
  - 14- Fuoli, Matteo & Bednarek, Monika (2022), "Emotional labor in webcare and beyond: A linguistic framework and case study", journal of Pragmatics, 191, PP. 256 -270.
  - 15- Gong, Taeshik et al. (2020),"Customer response toward employees' emotional labor in service industry settings", Journal of Retailing and Consumer Services, 52, PP.1-11.

- 16- Goodwin, Robyn E. et al.(2011),"Relationships between emotional labor, job performance, and turnover", Journal of Vocational Behavior, 79, PP. 538–548.
- 17- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005), "Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment", Journal of Applied Psychology, 90(6), PP. 1256–1264.
- 18- Grandey, A. A. (2003), "When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery", Academy of Management Journal, 46, PP.86-96.
- 19- Grandey, A. et al. (2004), "The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees", Journal of Organizational Behavior, 25, PP. 397-418.
- 20- Groth, M. et al. (2009), "Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy", Academy of Management Journal, 52(5), PP. 958-974.
- 21- He, Zifan &, Hao, Xiaofei (2022), "Emotional labor and employee well-being in cross-cultural contexts: A disney frontline staff's auto ethnography", Tourism Management, 91, PP.1-14.
- 22-Hochschild, A.R. (2012), The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, University of California Press, Berkeley, CA.
- 23- Humblet, Diète (2020), "Locking out emotions in locking up older prisoners? Emotional labour of Belgian prison officers and prison nurses", International Journal of Law, Crime and Justice, 6, PP. 1-13.
- 24- Joo, Yosub & Rhie, Jeongbae (2017), "The relationship between emotional labor status and workplace violence among toll collectors", Annals of Occupational and Environmental Medicine, 29(34), PP. 1-9.
- 25- Kang, Juhyun & Jang, Jichul (2022),"Frontline employees' emotional labor toward their co-workers: The mediating role of team member exchange", International Journal of Hospitality Management, 10, PP. 1-9.
- 26- Kaur, Sandeep (2014), "Influence of emotional labour on burnout In Selected Hospitals of punjab: A structural equation modeling approach", Journal of Strategic Human Resource Management, 3(2), PP. 57-64.
- 27- Kim, Hyun Jeong (2008), "Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout", International Journal of Hospitality Management, 27, PP.151–161.

- 28- Kim, Hyun Jeong et al. (2017), "Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance", BRQ Business Research Quarterly, 20, PP.124 -136.
- 29- Kiral, E. (2016), "Psychometric properties of the emotional labor scale in a Turkish sample of school administrators", Eurasian Journal of Educational Research, 63, PP.71-88.
- 30- Kruml, Susan M.& Geddes, Deanna (2000), "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work", Management Communication Quarterly,14(1), PP.8-49.
- 31- Kucukusta, Deniz & Yao, Jin Lim (2022), "Emotional labor of frontline employees: Generational differences and intention to stay", Journal of China Tourism Research, 18 (3), PP.472-494.
- 32- Lam, Rachel, et al. (2022), "The impacts of cultural intelligence and emotional labor on the job satisfaction of luxury hotel employees", International Journal of Hospitality Management, 100, PP.1-12.
- 33-Lennie, Sarah-Jane et al. (2020), "Psychodrama and emotional labour in the police: A mutually beneficial methodology for researchers and participants", Methods in Psychology, 5, PP.1-9.
- 34-Lennie, Sarah-Jane et al. (2020), "Robocop- The depersonalization of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers", International Journal of Law, Crime and Justice, 6, PP.1-13.
- 35-Liao, Yu- Hsiuetal (2020),"An exploration of the relationships between elementary schoolteachers' humor styles and their emotional labor", Teaching and Teacher Education, 87, PP.1-9.
- 36- Matteson Miriam L. & Miller Shelly S. (2013), " A study of emotional labor in librarianship", Library & Information Science Research, 35, PP. 54–62.
- 37- McGinley, Sean P. & Wei, Wei (2019), "Emotional labor and sleep: The moderating effect of life satisfaction", Journal of Hospitality and Tourism Management, 43, PP.278–282.
- 38-Modekurti-Mahato,Madhuree et al. (2014),"Impact of emotional labor on organizational role stress – A study in the services sector in India", Procedia Economics and Finance, 11, PP.110 – 121.

- 39- Nylander, P. et al. (2011), "Emotional labour and emotional strain among Swedish prison officers", European Journal Criminology, 8(6) PP.469–483.
- 40- Ozturk, Havva et al. (2015), "Emotional labor levels of nurse academicians", Social and Behavioral Sciences, 190, PP. 32 – 38.
- 41- Psilopanagioti, Aristeia et al.(2012), "Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece", Health Services Research, 12, PP. 1-12.
- 42- Pugh, S.D. (2001), "Service with a smile: emotional contagion in the service encounter" The Academy of Management Journal, 44 (5), PP.1018–1027.
- 43- Riforgiate, Sarah E. et al. (2022), "The impact of daily emotional labor on health and well-being", Management Communication Quarterly, 36(3), PP. 391-417.
- 44- Ryu, Hye-Yoon et al. (2020), "Organizational climate effects on the relationship between emotional labor and turnover intention in Korean Firefighters", Safety and Health at Work ,11, PP. 479-484.
- 45- Shagirbasha, Shameem & Sivakumara, Bharadhwaj (2021), "Cognitive appraisal, emotional labor and organizational citizenship behavior: Evidence from hotel industry", Journal of Hospitality and Tourism Management, 48, PP. 582–592.
- 46- Shapoval, Valeriya (2019), "Organizational injustice and emotional labor in the hospitality industry: A theoretical review", International Journal of Hospitality Management, 83, PP.56–64.
- 47- Simillidou, Aspasia et al. (2020), "Engaging in emotional labour when facing customer mistreatment in hospitality", Journal of Hospitality and Tourism Management, 45, PP. 429–443.
- 48- Sommerfeldt, Erich J. & Kent, Michael L.(2020), "Public relations as "dirty work": Disconfirmation, cognitive dissonance, and emotional labor among public relations professors", Public Relations Review, 46, PP. 1-9.
- 49- Tidmarsh, Matt (2020), "The right kind of person for the job'? Emotional labour and organizational professionalism in probation", International Journal of Law, Crime and Justice, 61, PP. 1-9
- 50- Truga, Camelia (2012), "Emotional labor strategies adopted by school psychologists", Social and Behavioral Sciences, 33, PP. 796 – 800.

- 51- Truta, Camelia (2014), "Emotional labor and motivation in teachers", Social and Behavioral Sciences, 127, PP.791 – 795.
- 52- Ulufera, Secil & Soran, Semih (2019), "Effects of demographic factors and personality on Emotional Labor Mediating role of intention to leave. A research on cabin crew", Transportation Research Procedia, 4, PP. 129–138.
- 53- Wang, Chung-Jen (2020),"Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees", International Journal of Hospitality Management, 88, PP.1-12.
- 54- Wen, Ji et al. (2019), "Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model", International Journal of Hospitality Management, 81, PP. 120–130.
- 55-Westaby, Chalen et al. (2020), "Managing emotion in probation practice: Display rules, values and the performance of emotional labour", International Journal of Law, Crime and Justice, 6, PP. 1-11.
- 56- White, Kevin (2006), The Sage Dictionary of Health and Society, London: Sage Publications.
- 57- Wilding, Mark et al. (2014), "Emotional labor in Korean local government: Testing the consequences of situational factors and emotional dissonance", Public Performance & Management Review, 38(2), PP. 316-336.
- 58- Wong, Jehn-Yih & Wang, Chih-Hung (2009), "Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study", Tourism Management, 30, PP. 249–259.
- 59- Wu, Xinjuan et al. (2018), "The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey", International Journal of Nursing Sciences, 5, PP. 383-389.
- 60- Xiong Wei et al. (2022), "How emotional labor affect hotel employees' mental health: A longitudinal study", Tourism Management, 94, PP. 1-12.
- 61- Xu, Shi Tracy et al. (2020), "Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis", Tourism Management, 7, PP. 1-15.
- 62- Yang, Chunjiang et al.(2019), Emotional Labor: Scale Development and Validation in the Chinese", Frontiers in Psychology, 10, PP. 1-15.

- 63- Yang, Feng-Hua & Chang, Chen-Chieh (2008), "Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey", International Journal of Nursing Studies, 45,PP.879–887.
- 64- Zaghini, Francesco et al. (2020), " The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross sectional study", Applied Nursing Research, 5, PP. 1-6.
- 65- Zhan, Xiaojun et al. (2021), "Are employees' emotional labor strategies triggering or reducing customer incivility: a sociometer theory perspective", journal of Service Theory and Practice, 31(3), PP. 296-317.
- 66- Zhang, Limin et al.(2020), "Chinese preschool teachers' emotional labor and regulation strategies", Teaching and Teacher Education, 92, PP. 1-10.

