

## رأس المال النفسى وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالى

### والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية

د/أميرة محمد بدر محمد

مدرس علم النفس التربوي

كلية التربية - جامعة الزقازيق

#### ملخص:

هدف البحث الحالى الى التعرف على العلاقة بين رأس المال النفسى وكل من استراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية وتحديد مسارات التأثير والتأثر بينهم، بالإضافة إلى الكشف عن أثر بعض المتغيرات الديموجرافية والتفاعل بينهما على متغيرات البحث وذلك لدى عينة مكونة من (٣١٤) معلم ابتدائى، وقد قامت الباحثة بترجمة أدوات البحث وباستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود تأثيرات سلبية مباشرة وكلية دالة احصائياً عند مستوى (٠.٠٠١) لرأس المال النفسى على استراتيجىة الجهد السطحى، وجود تأثيرات ايجابية مباشرة وغير مباشرة وكلية دالة احصائيا عند مستوى (٠.٠٠١) لرأس المال النفسى على الرضا عن العمل، وجود تأثيرات سلبية مباشرة وكلية دالة احصائيا عند مستوى (٠.٠٠١) لاستراتيجىة الجهد السطحى على الرضا عن العمل.

كما تمثلت معادلات تحليل المسار لعلاقات متغيرات البحث فيما يلى.

استراتيجىة الجهد السطحى = (٠.٠٠٠٣١) رأس المال النفسى.

استراتيجىة الجهد العميق = (٠.٠٠٤٦) رأس المال النفسى.

التعبير عن المشاعر الحقيقية = (٠.٠٠٢٩) رأس المال النفسى.

الرضا عن العمل = (٠.٠٠٢٧) استراتيجىة الجهد السطحى + (٠.٠١٣) استراتيجىة الجهد

العميق - (٠.٠٠٨٢) التعبير عن المشاعر الحقيقية + (٠.٠٠٢٤) رأس المال النفسى.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسى - استراتيجيات الجهد الانفعالى - الرضا عن العمل.

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

## رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي

### والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية

د/أميرة محمد بدر محمد

مدرس علم النفس التربوي

كلية التربية - جامعة الزقازيق

#### مقدمة:

يتعرض المعلم لعدد هائل من التفاعلات مع كل من التلاميذ وأولياء الأمور والزملاء والرؤساء، والتي قد يقابل فيها مشكلات خاصة بالشغب والعدوان وشكاوى بين التلاميذ ومن قبل أولياء أمورهم وخاصة لتلاميذ المرحلة الابتدائية مما يتطلب منه أن يبذل فيها مجهود مضاعف انفعالياً مقارنة بالصفوف الدراسية الأخرى.

وقد أشار (Li & wang, 2014. P.178) إلى أن معظم الوظائف تحتاج من العاملين تنظيم تعبيراتهم الانفعالية حسب المتطلبات التنظيمية أو القواعد الضمنية أو الصريحة، وتعتبر الانفعالات هي الوجه المركزي للتعليم والتدريس فالتفاعلات مستمرة ومُشعبة بالانفعالات خلال مسار العمل، وتتميز بعدد كبير من المطالب الانفعالية مقارنة بالمهنة الأخرى، ومن ثم يشجع مدراء المدارس معلميهم على التعبير عن انفعالاتهم الإيجابية، والحد من تعبيراتهم الانفعالية غير المرغوبة ومن ثم لا بد أن يبذل المعلمون جهداً لمنع وتوليد وإدارة مشاعرهم وانفعالاتهم.

وتذكر (Raj & Unigyal, 2016, p. 97) أن السياسة الوطنية للتعليم (١٩٨٦) حددت الدور الاساسى للمعلم وهو تعليم وتوجيه التلاميذ ليس فقط في جوانب العملية التعليمية داخل حجرة الدراسة ولكن أيضاً بالاتصال الشخصى، وقدرته على ضبط انفعالاته الوجدانية.

وعلى الرغم من أن المعلم هو المسئول عن نجاح وفشل البرامج والأنشطة والأهداف التعليمية حيث يضع المناهج للدراسة موضع التنفيذ، إلا إنه لا يستطيع تحقيق هذه المتطلبات الأساسية إلا إذا كان محفز نحو العمل بدرجة كافية، وتحديد العوامل التي تسهم في رضا المعلمين أو عدم رضاهم عن العمل هو أحد العوامل التي تلقى أقصى اهتمام في السنوات الأخيرة من جانب علماء النفس التعليمي (Soodmand, , & Doosti, 2016, p.274)

كما يُضيف ( Veldman & Admiraal, Tartwijk, Mainhard & Wobbels, 2016, p.913) أن علاقة المعلم بالطلبة يمكن أن يكون لها تبعات إيجابية وسلبية لرضاهم عن العمل، والارتباط بين المعلم والطلاب ورضاه يمكن أن يتوسط إدراكاته عن المطالب الملقاة عليه

من علاقاته بالطلبة والموارد التي يشعر أنه يمتلكها لمواجهة هذه المطالب، وهذا التوازن بين المطالب والموارد يمكن أن يكون واضح لدى المعلم المُخضرم.

كما يوضح (Yao, Yao,Zong, Li, Guo&Cui, 2015, P.12505) انه في المدارس ما قبل الروضة إلى الصف الثاني عشر يتوقع من المعلمين تلبية الاحتياجات المتنوعة للتلاميذ ومعالجة مختلف السلوكيات بشكل يومي بالإضافة إلى ذلك خلق مناخ آمن ودافئ من خلال عرض المشاعر الايجابية واخفاء المشاعر السلبية وباختصار يعني ذلك انخراطهم في استراتيجيات الجهد الانفعالي.

كما يمكن تلبية المتطلبات المتزايدة للمهنة التي تخلق التوتر، بامتلاكه موارد شخصية ومهنية ايجابية كافية لمواجهة متطلبات المهنة (مرعى سلامة يونس، ٢٠١١، ص.١٤٩).

وقد أشار (Bauer, Hamming, Schaufeli & Taris,2014, pp. 43- 44, 51) أن نموذج موارد ومتطلبات العمل يقترح أن متطلبات العمل الزائدة تؤدي إلى الإجهاد والإعاقة الصحية (ضعف الصحة)، بينما العمل ذو الموارد المرتفعة يؤدي إلى زيادة الدافع وزيادة الإنتاجية، كما أن نموذج (موارد ومتطلبات العمل) يرى أن صحة الموظف وسعادته النفسية تحدث نتيجة التوازن بين الخصائص الإيجابية (الموارد) والسلبية (المطالب) للوظيفة، بالإضافة إلى أن الموارد الشخصية (فعالية الذات- الصمود وغيرها...) تلعب دوراً مهماً في نموذج متطلبات وموارد العمل، وفي الوقت الحاضر لا توجد دراسة منهجية لدور الموارد الشخصية في العلاقة مع الموارد الوظيفية ومطالب العمل، بالإضافة الى أن ما تم تناوله من نتائج البحوث تشير إلى اختلاف العلاقة بين مجموعات الموارد الشخصية والموارد الوظيفية ومطالب العمل. وهو مأسوف يسعى البحث الحالي للكشف عنه.

وقد اهتم بحث (Fu,2014) بتناول العلاقة بين الموارد الشخصية المُمثلة في إمكانيات رأس المال النفسي والمتطلبات المهنية للتدريس والمُمثلة في استراتيجيات الجهد الانفعالي وتوصلت النتائج إلى أن الجهد الانفعالي يتنبأ برأس المال النفسي.

وفي علاقة الموارد الشخصية مُمثلة في رأس المال النفسي بالرضا عن العمل توصلت نتائج بحوث كل من (Badran& Morgan,2015) ، (Hansen, 2012) (Chaudhary , Bidlan, & Darolia, 2015)، (Maria, 2013) عن وجود علاقة ايجابية بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل.

بينما في علاقة متطلبات العمل الانفعالي بالرضا عن العمل فقد اشار ( Yin, Lee, ) (Jin;& Zhang 2013, p. 139) أن نتائج البحوث السابقة تدعم عادة الارتباط الايجابي بين

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

كبت الانفعالات والرضا عن العمل، كما أن العلاقة بين الجهد السطحي والعميق والرضا عن العمل ليست مستقرة فعلي سبيل المثال توصلت نتائج بحث (Zhang & Zhu, 2009) أن الجهد السطحي يرتبط سلبياً بالرضا عن العمل بينما يرتبط الجهد الحقيقي والعميق ايجابياً بالرضا عن العمل، أما بالنسبة للعلاقة بين الجهد العميق والرضا فبالرغم من أن نتائج بحث (Cheung, Tang & Tang, 2011) لم تجد أي ارتباط ذو دلالة بين المتغيرين إلا أن نتائج بحوث كل من (Yin, 2012) ، (Zhang & Zhu, 2009) دعما الارتباط الإيجابي بين الجهد العميق والرضا عن العمل، كما توصلت نتائج بحوث كل من (Zhang & Zhu, 2009) ، (Anafarta, 2015) ، (Yang & Chang, 2008) و (Yin, 2015) إلى أن التعبير عن المشاعر الحقيقية (المصادقية) لا يرتبط بالرضا عن العمل، كما توصلت بحوث (Pandey & Singh, 2015) أن الجهد العميق يرتبط سلبياً بالرضا عن العمل، والجهد السطحي يرتبط ايجابياً بالرضا عن العمل بينما لم توصل نتائج بحث (Yang & Chang, 2008) إلى وجود علاقة بين الجهد السطحي والرضا عن العمل، بينما توصل نتائج بحث (Lee, Ok, & Hwang, 2016) إلى وجود علاقة ايجابية بين كل من الجهد السطحي أو الجهد العميق مع الرضا عن العمل، وهذا التناقض في نتائج البحوث السابقة سبباً في دراسة هذه العلاقات لدى عينة البحث، كما اختلفت النتائج الخاصة بأثر المتغيرات الديموجرافية على رأس المال النفسي حيث توصلت نتائج بحث (Maria, 2013) إلى وجود فروق بين الذكور والاناث في بُعدى فاعلية الذات وللصمود والدرجة الكلية لصالح الذكور ماعدا بعد الأمل والتفاؤل فلا توجد فروق دالة احصائياً بين الذكور والاناث، وقد اختلفت النتيجة السابقة عن ما توصل اليه بحث (Barmola, 2013) من نتائج وهي عدم وجود فروق في جميع أبعاد رأس المال النفسي بين الذكور والاناث ماعدا بعد الأمل فالفرق به لصالح الذكور، كما توصلت نتائج بحث (Yilmaz, Allinkurt, Guner, 2015) إلى انه توجد فروق لصالح الذكور في استراتيجيات الجهد السطحي، كما يمتلك معلّمى المرحلة الابتدائية مزيداً من استراتيجيات الجهد السطحي والعميق والحقيقي مقارنة بمعلّمى المراحل الاخرى، بالإضافة الى ذلك وجدت الباحثة قلة في البحوث التي تناولت أثر عدد سنوات الخبرة على كل من رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي، حيث اقتصرت البحوث على دراسة أثر عدد سنوات الخبرة على رأس المال النفسي مثل نتائج بحوث كل من (Lee, Chou, Chin, & Wu, 2017) ، (Wang, Wang, Xia, 2018) اللذين توصلت نتائجهما الى انه بزيادة عدد سنوات الخبرة يزداد رأس المال النفسي، ومن ثم دعت الحاجة الى دراسة أثر عدد سنوات الخبرة على كل من رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي في ضوء قلة ما طرح من بحوث تناولت هذا الاثر.

### مشكلة البحث:

ان للموارد الشخصية (رأس المال النفسى) دوراً فى تنظيم المعلم لاستراتيجيات انفعالية تمكنه من التكيف لمواجهة المشكلات اليومية المدرسية والتي يحتاج إليها بمهنة التدريس وكونهما كعوامل يتشكل فى ضوءها الرضا عن العمل، حيث أن التوازن بين الموارد الشخصية للمعلم (فعالية الذات- الصمود- الأمل- التفاؤل.... وغيرها) وبين متطلبات المهنة (الجهد الانفعالى المبذول بالعمل) هو ما يؤدى الى التوافق والرضا عن العمل بوجه عام بينما اختلال التوازن يؤدى الى الاحتراق والاستنزاف الانفعالى والضعف المهني.

ويمكن صياغة أسئلة البحث الحالي كما يلي:

- هل يوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على كل من رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية ؟
- هل توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى لدى معلمى المرحلة الابتدائية ؟
- هل توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية؟
- ما مسار العلاقة بين رأس المال النفسى وكل من استراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية؟

### أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى التعرف على:

- دراسة الفروق فى النوع (معلم-معلمة) فى درجات كل من رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية.
- الكشف عن الفروق فى مستوى الخبرة (منخفض/متوسط/مرتفع) فى درجات كل رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية.
- فحص الفروق التى ترجع الى التفاعل الثنائى بين النوع (معلم- معلمة) ومستوى الخبرة (منخفض/متوسط/مرتفع) فى درجات كل من رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية.
- بحث العلاقة بين كل من رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى والرضا عن العمل ومسارات العلاقة بينهم لدى معلمى المرحلة الابتدائية.

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

### الأهمية النظرية والتطبيقية للبحث: تتمثل أهمية البحث فيما يلي:

- إن الانتقال من الاهتمام بالتنظيم الانفعالي بوجه عام إلى كيفية تنظيمه في مجال العمل بما يُطلق عليه استراتيجيات الجهد الانفعالي يُمثل تطبيق واقعي له، فضلاً عن التنبؤ بأثره على كل من الفرد والمؤسسة التي يعمل بها الفرد.
- تأتي أهمية البحث من أهمية موضوعه حيث أنه يتناول استراتيجيات المعلمين للتعامل انفعالياً مع ما يمرون به من مواقف مع التلاميذ أو أولياء أمورهم وبالأخص في هذه المرحلة التعليمية التي تمثل مصدراً للعديد من المشكلات، وذلك في ضوء مكانة المعلم بما يحق له للرضا المهني.
- إن رأس المال النفسي يؤثر في كفاءة أداء العمل الانفعالي ويمكن استخدامه كأداة فعالة تُمكن المدرسين من إدارة ومراقبة ردود أفعالهم وتفاعلاتهم مع الطلاب.
- يمكن استخدام إمكانات رأس المال النفسي كأحد المعايير لانتقاء من يلتحقون بكليات التربية
- يُمثل رأس المال النفسي في السياق التدريسي كفاءات يحتاج إليها المعلمون لتكون طوق نجاة بالنسبة لهم من هذه المهنة المجهدة.
- تتبع أهمية البحث من أهمية العينة وهم المعلمون الذين يشكلون عقلياً ووجدانياً تلاميذ المرحلة الابتدائية ومن ثم لا بد من الاهتمام بانفعالات المعلم بالمدرسة.
- يمكن استخدام الأداة الخاصة برأس المال النفسي كأداة تقييمية للمعلم لمدى توافر الموارد الشخصية التي تُيسر رضاه عن عمله.

### حدود البحث: يتحدد البحث بالحدود التالية:

الحد الموضوعي: العلاقة بين رأس المال النفسي وكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

الحد المكاني: بعض مدارس التعليم الابتدائي في إدارة غرب الزقازيق التعليمية.

الحد الزمني: الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧.

الحد البشري: عينة من معلمي المرحلة الابتدائية.

### مصطلحات البحث:

أولاً: رأس المال النفسي : Psychological Capital

يذكر (Luthans, Youseef, & Avolio, 2015, P.2) أن رأس المال النفسي هو النمو النفسي الإيجابي للفرد ويتمثل بالخصائص التالية:  
"فعالية الذات" Self Efficacy تتمثل في امتلاك الثقة لتحقيق الجهود الضرورية للنجاح لتحدي المهام.

"التفاؤل" optimism يشير إلى العزو السببي الإيجابي للنجاح الآن وفي المستقبل.  
"الأمل" Hope يعبر عن المثابرة نحو الأهداف وإعادة توجيه مسارات الأهداف من أجل النجاح.  
"الصمود" Resilience يتمثل في الاستمرار والارتداد مرة أخرى عند العقبات ومواجهة التحديات لتحقيق النجاح.

التعريف الاجرائي لرأس المال النفسي: امكانيات وقدرات وتوقعات ايجابية يمتلكها الفرد تمكنه من التكيف والنجاح بعمله، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس رأس المال النفسي.

#### ثانياً: استراتيجيات الجهد الانفعالي Emotional labor Strategy

عرف ( Yin, 2012, p.452) بأنه العملية التي يبذل فيها المعلمون جهداً لظهور وتوليد وإدارة مشاعرهم والتعبير عنها طبقاً للمعتقدات المعيارية والتوقعات المنتظرة من مهنة التدريس وينقسم إلى:

##### - الجهد السطحي surface acting

عملية يتظاهر فيها الأفراد بالانفعالات التي لايشعرون بها او اخفاء مشاعر سلبية بغرض عرض الانفعالات الملائمة التي يتطلبها التدريس.

##### - الجهد العميق Deep acting

عملية يحاول فيها الأفراد تعديل الانفعالات التي يشعرون بها باستخدام أساليب معرفية (الاقتناع الذاتي) بغرض عرض الانفعالات المرغوبة بمهنة التدريس.

##### - التعبير عن المشاعر الحقيقية Expression of naturally felt emotions

عملية يعبر من خلالها الأفراد عن مشاعرهم بصورة طبيعية وتلقائية  
التعريف الاجرائي لاستراتيجيات الجهد الانفعالي: تقدر بالدرجة التي يحصل عليها المعلم على مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي.

##### ثالثاً: الرضا عن العمل job satisfaction

اتجاه الافراد نحو مختلف جوانب عملهم، والى اى مدى يستشعر الافراد بالحب (الرضا)، أوكره (عدم الرضا) العمل (Spector, 1997, p.27) ويتضمن:

- الاستمتاع بالعمل: حكم تقييمي يصدره المعلم عن مدى تقبله لعمله وعلاقته مع الزملاء

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

والمشرفين بصورة تعكس حالته النفسية بالعمل.

- تقدير الجهد: حكم ذاتي للمعلم عن مجهوداته المبذولة بالعمل وإدراكه لمردودها من المشرفين والزملاء.

- فرص الترقى: درجة رضا المعلم عن الفرص التي تتيحها مهنته للانتقال إلى وضع وظيفي أعلى وما يترتب عليها من اشباع مادي ومعنوي وبشكل يتناسب مع توقعاته.

- امتيازات العمل: درجة رضا المعلم عن المزايا الإضافية (المعنوية- المادية) التي يحصل عليها نتيجة اشغاله لهذه الوظيفة.

- طبيعة مهام العمل. مدى تقبل المعلم لادواره بالعمل وانظمة واجراءات العمل.

التعريف الاجرائي للرضا عن العمل: هي شعور داخلي يعبر عن اتجاه المعلمين نحو الجوانب المختلفة للعمل ومدى اشباع حاجاته وتوقعاته من العمل ويشمل خمسة جوانب الاستمتاع بالعمل، تقدير الجهد، فرص الترقى، امتيازات العمل، طبيعة مهام العمل، ويُقدر بالدرجة التي يحصل عليها المعلم على مقياس الرضا عن العمل.

### الاطار النظري

أولاً: رأس المال النفسي Psychological capital

تمهيد:

يذكر ( Schulz, Lutrans, & Messer Smith 2014, p. 623 ) أن ظهور حركة علم النفس الإيجابي تُعزز من فكرة أن الموارد النفسية يمكن أن تُشكل الإتجاهات وتؤدي إلى النتائج المرغوبة في مجموعة متنوعة من المجالات وخاصة النتائج المرتبطة بمكان العمل، وتوسع حركة علم النفس الإيجابي إلى تحويل التركيز السائد في الأبحاث في مجال علم النفس بعيداً عما هو خطأ في الناس وتوجيههم إلى الصفات والسماة الإيجابية والهدف من الحركة هو تحليل وتعزيز العوامل التي تُركز على الصحة والحيوية والبناء على جوانب القوة في الناس بدلاً من الانشغال بجوانب الضعف.

وقد ذكر ( Thompson & Iemmon, walter, 2015, PP. 186-189 ) أن هناك عدد هائل من الأبحاث يدعم نموذج مشاركة الموظفين بالعمل على أساس هذه الموارد، التي يمكن للموظف أن يستنفذ منها حسب الحاجة أو المطلوب منه وتُظهر مشاركة الموظفين بالعمل ثلاثة أشكال من رأس المال:

- رأس المال البشري أو ما يستطيع عمله وظيفياً في العمل على أساس المعرفة النظرية المكتسبة بالتعليم.



- رأس المال الاجتماعي أو من تعرف؟ وكيف تستطيع تفعيل تلك الارتباطات في العمل.
- رأس المال الأسري أو مستوي المساندة في التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة.

وكل شكل من أشكال رأس المال ( البشري / الاجتماعي / الأسري) يُقدم طرق مختلفة في كيف يمكن أن يؤثر في قدرة الموظف علي الشعور بالمشاركة في عمله.

وقد أشار ( Cole, Daly, Mak, 2009, p.465) أنه بالرغم من الاختلاف بين أشكال رأس المال إلا أن هناك تضافر ذو دلالة بين رأس المال النفسي ورأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، علي سبيل المثال فالأفراد ذوي تقدير الذات المرتفع والثقة المرتفعة أكثر ميلاً إلي الإنجاز الأكاديمي أو تعلم مهام العمل بسرعة أكبر ( تنمية مهارة رأس المال البشري) وتطوير علاقات اجتماعية صحية ( رأس المال الاجتماعي) وخبرات النجاح والعلاقات الاجتماعية الضمنية (شبكات الدعم) تعزز بدورها مشاعر القيمة الذاتية لرأس المال النفسي، ورأس المال النفسي ثابت ولكنه طيع إلي حد ما فشخصية الفرد رغم أنها مستقرة وثابته عموماً إلا أنها متغيرة في المواقف المختلفة.

#### مفهوم رأس المال النفسي

يعرف (Goldsmith, Veum & Darity, 1997, p. 815) رأس المال النفسي بأنه خصائص الشخصية التي يعتقد علماء النفس أنها تسهم في إنتاجية الفرد، فهي تؤثر في الإدراكات الذاتية والاتجاهات نحو العمل، والتوجه الأخلاقي والنظرة العامة للحياة والسمات التي تتضح في الأداء والاتجاه نحو العمل وتشمل تقدير الذات و الفاعلية الذاتية والثقة وموضع الضبط والثبات الانفعالي والتقاؤل والأمل والصمود والسمات الأخرى المحتمل أن تتأثر بها وتشمل الإبداع والرفاهية النفسية والقدرات الاجتماعية.

كما عرف (Luthans, Fred, Luthans, Kyle., & Luthans, , 2004, p.45) رأس المال النفسي بأنه ما يتجاوز رأس المال الاقتصادي التقليدي (ما تملك) ورأس المال البشري ( ما تعرفه) ورأس المال الاجتماعي ( من تعرفه) ويتكون من ( من أنت ) وماذا يمكن أن تصيح.

ويرى ( Avey, Luthans,& Youssef, 2010, P.430) أنه يمكن اعتبار رأس المال النفسي بنيه متعددة الأبعاد مُحددة بهذه الموارد النفسية الإيجابية الأربعة، ولقد تم تقييم مجموعة واسعة التنوع من التكوينات النفسية الإيجابية مثل الحكمة ، الشجاعة، الذكاء الوجداني لمعرفة مدى تطابقها مع المعايير المحددة لتضمين السلوك التنظيمي الإيجابي، ومع ذلك فحتي

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
الآن تستمر (الفعالية والأمل والتفاؤل والصمود) في تقديم أفضل مكونات الموارد تطابقاً مع رأس المال النفسي.

ويذكر (Aliyev & Tunc, 2015, p.98) أن رأس المال النفسي هو المصطلح الذي ظهر كمجموعة مدمجة من الامكانيات مثل الفعالية الذاتية والأمل والتفاؤل والصمود والتغلب للتحسن وتشير الفعالية الذاتية إلي نضال الشخص للوصول إلي هدفه في ضوء معتقداته ومهاراته، والتفاؤل يُمثل الاشارات الإيجابية للشخص في الوقت الحاضر وفي المستقبل وفي توقع النجاح، والأمل أو الرجاء يعني أن يجد الفرد طريقاً لتحقيق الأهداف والقدرة علي استخدام هذا الطريق، والصمود يعني قدرة الشخص علي التغلب علي المشكلات لتحقيق النجاح بعد مواجهة متاعب ومشكلات كثيرة أو موافق سلبية كثيرة.

#### خصائص رأس المال النفسي

أشار (Ave, 2014, p.142) أن هناك مجموعة خصائص لمفهوم رأس المال النفسي وهي أنه تكوين متعدد الأبعاد وتمثل مكوناتها في أربع أبعاد وهي الأمل والفعالية والتفاؤل والصمود، يقتصر على المجال ويتم تفعيله عادة في مجال العمل، يمكن أن يتميز الفرد برأس مال نفسي مرتفع في انجاز وتحقيق أهداف العمل وأن يكون صامد أمام النكسات في العمل، ولكن في مجال آخر مثل الأسرة يمكن أن يعاني الفرد انخفاضاً في الأمل ويناضل لكي يصمد أمام مثل هذه النكسات الشخصية، ثبات التكوين فرأس المال النفسي أكثر ثباتاً عن الانفعالات ولكنه أكثر انفتاحاً علي التغيير لدى الشخص، كما انه قابل للنمو والتطور، ويتسم بتفعيل الرأي الذاتي إذا أن التفعيل الأسس لرأس المال النفسي كان من الذات فهو حالة الفرد في النمو ومن ثم ينصب الاهتمام حول ما يعتقد الشخص أنه يمتلكه ، واخيراً فإن رأس المال النفسي قابل للقياس والأداة الأساسية لرأس المال النفسي من اعداد (Luthans et al, 2007) والتي تتكون من (٢٤) مفردة والأداة الثانية هي نسخ مختصرة من (١٢) مفردة .

#### أهمية رأس المال النفسي

يشير (Badran & Morgan, 2013, p.35) أن رأس المال النفسي له دور لا يُقدر بثمن للموظفين في مصر وشمال أفريقيا وكذلك لأصحاب العمل للأسباب التالية:-

- التقديرات الإيجابية لرأس المال النفسي وتوقعات النجاح يمكن أن تساعد في دعم الدافعية والجهد والمثابرة الضرورية لتحقيق الأهداف المتسممة بالتحدي التي تواجهها شمال أفريقيا في كل مجالات الحياة وتمنع التحيز والسلبية الشائعة التي يمكن أن تتفاقم مع تزايد التحديات والانتكاسات التي تواجه الموظفين.

- كل من الموارد الأساسية لرأس المال النفسي لها أهمية كبيرة للقوى العاملة في شمال أفريقيا ومصر، فالأمل يساعد علي التغلب علي التردد والمماطلة واللامبالاة والتي استمرت في الانتشار بين المصريين في عهد ما بعد الثورة، ومسارات الأمل يمكن أن تعزز الإبداع والابتكار والدافعية في إيجاد طرق إنتاجية للتغلب علي العقبات، والصمود يساعدهم في التغلب علي الانتكاسات التي يواجهوها في أغلب الاحيان وينظرون إليها كفرص للتعلم والنمو، والتفاؤل يساعدهم علي الاحتفاظ بنظرة إيجابية والاستفادة من انجازاتهم الملحوظة حتي الآن، واستخدام تفسيرات الأحداث التي لايمكن السيطرة عليها بصورة صحيحة أكثر وأقل تدميراً للذات.

وقد أشار (Chaudhary, et al, 2015, p.693) أن الموظفين ذوي رأس المال النفسي المرتفع يؤديون أداء أفضل عن الموظفين ذوي رأس المال النفسي المنخفض، ويرتبط رأس المال النفسي بالعديد من نتائج العمل وتشمل الشعور المتزايد بالسعادة والرفاهية النفسية والرضا عن العمل والإبداع وسلوكيات المواطنة والالتزام وأداء العمل ومن بين المكونات الأربعة لرأس المال النفسي وجد أن الأمل والتفاؤل والفعالية الذاتية ترتبط بدلالة بالرضا عن العمل.

ويُضاف على ذلك ما توصل إليه نتائج بحث (Reichard, Luthans & Mhatre, 2011) أنه بعد عمل تحليل بعدي متضمن (٥١) دراسة مستقلة، توصلت نتائج البحث إلي وجود علاقة ايجابية بين رأس المال النفسي والاتجاهات الإيجابية المرغوبة لدي العاملين مثل الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي وجودة الحياة النفسية والسلوكيات الإيجابية للموظفين (المواطنة)، كما ارتباط رأس المال النفسي سلبياً مع الاتجاهات غير المرغوبة للمواطنين مثل النقل الوظيفي والقلق، وقد كانت العلاقة قوية بين نواتج الموظفين، ومعدل دوران العمل ورأس المال النفسي لدي عمال قطاع الخدمات.

كما أوضح أيضاً (Krasikova, Sester, Harms, 2015, p. 280) أن هناك ترابط وأثار متبادلة لنواحي المجال المحدد لرأس المال النفسي (كالعلاقة بين رأس المال النفسي المرتبط بالعمل ورأس المال النفسي المرتبط بالصحة)، من خلال أثاره التصاعدي علي الرفاهية النفسية الشاملة (رأس المال النفسي المرتبط بالعلاقة ورأس المال النفسي المرتبط بالصحة)، وكذلك تبدو أهمية وتأثيراته من خلال الأثار داخل المجال علي النتائج الخاصة بالمجال المرتبط بالعمل علي أداء المهمة والرضا عن العمل، وبصفة عامة فإن ثقة الفرد في قدراته علي تحقيق النتائج المرغوبة كالفعالية الذاتية وتوقعات النتائج الإيجابية (التفاؤل) والبحث عن مسارات بديلة للأهداف (الأمل) والقدرة علي الارتداد من الخبرات السلبية (الصمود) معاً يمكن أن تسهم في

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

الحفاظ علي تحسين صحة الفرد، والمشاركة في السلوكيات التي تساعد علي تحقيق الهدف، وبذلك فإن رأس المال النفسي يمكن أن يكون له تضمنات في مجالات أخرى في الحياة مثل الصحة والعلاقات.

#### أبعاد رأس المال النفسي

قد أشار (Hur., Rhee, & Ahn., 2015, p.15) أن هناك موارد نفسية أربعة (الفعالية- التفاؤل- الأمل- الصمود) تُشكل رأس المال النفسي، وتعتبر وظيفة شخصية تُمكن الأفراد من المواجهة الجيدة والنمو والتعلم وروح المبادرة بمكان العمل، كما تُحفز الموظفين على الانخراط في الجهد العميق والتغلب على التحديات وهذه المكونات مجتمعة تعكس قدرة الفرد على التغلب على المحن والتحديات من خلال نظرة ايجابية والتعلم من التجارب الجديدة.

كما اشار (Hur et al, 2015, pp.4-5) إلى أن مصطلح "رأس المال النفسي" يتكون من مكونات أربعة وهي: فعالية الذات لـ (Bandura, 1997)، والتفاؤل لـ (Seligman,1998)، والأمل لـ (Synder, 2000)، والصلابة لـ (Luthans, 2002).

#### فعالية الذات: Self Efficacy

عرف (Bandura,1998, p.37) فعالية الذات بأنها اعتقاد شخصي بكفاءة الفرد وقدرته لشحذ الدافعية ومصادر المعرفة ومصادر الفعل لتنفيذ مهمة ما بنجاح أو القيام بالسلوك الذي يحقق النتائج المرغوبة، وقد اعتبر فعالية الذات نظام ذاتي يتكون من التشجيع الذاتي والكشف عن خبرات الفاعلية التي تم تخزينها بالذاكرة طويلة المدى وهي جاهزة للاستدعاء عند الحاجة، ويؤثر نظام المعتقدات ذات الفعالية الذاتية على سلوك الفرد وأفكاره، وتمثل هذه التصورات مُحرك تحفيزي لأداء مهمة ما بنجاح بالتحدي وتعبئة الآليات المعرفية مثل الترميز والتبصر والملاحظة والتنظيم والتأمل الذاتي نحو السعي إلي تحقيق الهدف .

كما يذكر (Thompson, lemmon,Walter, 2015, pp.187- 188) أن الفعالية ترتبط بمستويات الثقة لدي الفرد في قدرته علي اكمال المهمة أو اتخاذ إجراء معين، والذي يوفر سياقاً ملائماً لمشاركة الموظف بعمله، حيث يشعر الموظفون بالارتياح إلي مهمتهم وأنهم يعملون لتحقيق أهداف محددة وأنهم متمكنين من مهمتهم وفي هذا السياق فإن مشاعر اندماج الفرد في المهمة تزداد.

#### الأمل Hope

قد اشار (Snyder) ان الأمل هو اعتقادك في امتلاك الإرادة والوسائل لتحقيق أهدافك (دانيل جولمان، ١٩٩٥، ص. ١٢٩).

وقد اشار (Peterson & Byron, 2008, p. 786) ان "سنايدر واخرون" عرفوا الأمل باعتباراه عملية معرفية تقوم على الاحساس المتبادل بالنجاح المستمد من القدرة على تحديد الهدف وكيفية تحقيقه.

كما عرفه (عسليية محمد ابراهيم واسامة سعيد حمدونه، ٢٠١٥، ص. ٧٣٣) بأنه اتجاه انفعالي يدرك الفرد من خلاله امكانية تحقيق رغباته وأهذافه مما يدفعه إلى المبادرة، والإصرار والرغبة في الكفاح لتحقيق هذه الاهداف والتخطيط الجيد لها مستنداً على قدراته وقوة الإرادة والشعور بالمتعة والنجاح.

ويعرفه (هاني ابراهيم الجزار، ٢٠١٢، ص. ٦٧٥) بأنه سمة يتصف بها الافراد الذين لديهم أهداف واضحة يختارونها عن وعى وقصد ويمتلكون الإرادة التي تكمن في المبادرة بالهدف والتخطيط له والعزم عليه والمثابرة حتى تحقيقه.

ويشير (Badran & Morgan, 2013, p. 355) أن الأمل هو الحالة الدافعية الإيجابية التي تقوم على أساس الإحساس بالثقة المُستخلصه تفاعلياً من الفعالية ( الطاقة الموجبة نحو الهدف والمسارات والتخطيط لتحقيق الأهداف) أي قوة الإرادة والتصميم علي تحقيق الأهداف بمسارات تمثل القوة الموجهة، والقدرة علي توليد للطرق البديلة للتغلب علي العقبات، والفعالية أو الثقة التي تمثل إيمان الشخص بقدرته علي تعبئة الدافعية والموارد المعرفية ومسارات العمل الضرورية لتنفيذ عمل محدد في سياق محدد

**الصمود Resiliences.**

أشارت (صفاء الاعسر، ٢٠١٠، ص. ٢٥) ان تركيبة (الصمود) مثلت لها اشكاليه في الترجمة فقد توقفت امام مترادفات عديدة مثل (مقاومة الانكسار، الصلابة، التصالحية، المرونة، التعافي) وكان كل منها به قصور في احتواء المعنى الأصلي، إلى أن اعادت النظرة الي مصطلح الصمود فرأيت في (الصاد) صلابة، وفي (الميم) مرونة وفي (الواو) وقاية وفي (الدال) دافعية، ويشير الي استعادة الفرد لتوازنه بعد التعرض للمحن والصعاب، بل قد يوظف هذه المحن والصعاب لتحقيق النمو والتكامل، وبالتالي هو مفهوم ديايكتيكي يحمل معناه الثبات كما يحمل الحركة.

كما اشار (محمد السعيد أبو حلاوة، ٢٠١٣، ص. ٩) أن الصمود النفسي هو الاحتفاظ بحالة الايجابية والتماسك والثبات الانفعالي في الظروف الصعبة بحالة تتسم بالتنازل والاطمئنان للمستقبل.

كما يعرف (Luthans, 2002, p. 702) بأنه القدرة علي التطور والانتعاش أو

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
الارتداد مرة أخرى من مواقف الفشل والصراعات والتعلم والنمو خلال خبرات التغلب على  
التحديات

كما يذكر (Garbowski, 2009, p.1) بأن الصمود هو انقوة الدافعه لنمو الفرد خلال  
الأزمات، وتشمل المعتقدات والاتجاهات والسلوكيات التي تساعد الفرد على تحقيق أفضل النتائج  
خلال هذه الأزمات وان يتعافى بسرعة بعدها.  
التفاؤل optimism.

عرف (Suberamanian, Phil & Nithyan, 2008, p. 5) التفاؤل بأنه توقعات  
الأفراد الإيجابية في جوانب الحياة، وهو يحمى الأفراد عند مواجهه الأحداث الصاغطة، فهو  
يرتبط بالصلاية، وله تأثيرات جسمية ناتجة عن الضغوط عندما يضع الإنسان تفسيرات تشاؤمية  
للأحداث التي يوجهها والتي من الممكن أن تُضعف الوظائف النفسية والسيولوجية لديه.  
ويعرف (Seligman, 2006, p.67) التفاؤل على أنه الوسيلة التي تقود إلى الإنجاز  
على المستوى الفردي الواقعي والعدالة على المستوى العام، وأن يتجه الفرد اتجاه ايجابي نحو  
العالم والسعى إلى تشكيل حياته بدلاً من أن يظل سلبياً أمام مجريات حياته وينظر إلى الجانب  
المشرق ويتوقع نهاية جيدة للمشاكل الحقيقية الواقعية.

وأوضح (Luthans et al, 2015, pp. 30-31) العلاقة بين مكونات رأس المال  
النفسى في تفاعلها وتأثيرها. على سبيل المثال الأفراد ذوي الأمل الذين يمتلكون الطاقة والمسارات  
لتحقيق أهدافهم سوف يكونوا مدفوعين وقادرين على التغلب على المحن، وبالتالي فهم أكثر  
صموداً وسيكون الافراد الأكثر فاعلية قادرين على نقل وتطبيق آمالهم وتفاؤلهم للتكيف مع المهام  
المحددة ضمن مجالات حياتهم، والشخص المرن سيكون بارع في الاستفادة من آليات التكيف  
اللازم للتفاؤل الواقعي والمرن، كما أن فاعلية الذات والأمل والمرونة يمكن أن تساهم في اسلوب  
تفسيرى تفاؤلى من خلال تصورات داخلية يمكن التحكم فيها.

ثانياً: استراتيجيات الجهد الانفعالي Emotional labor strategy  
تمهيد.

يذكر (Grandey, 2015, p.54) أن الجهد الانفعالي مصطلح صاغته عالمة النفس  
(Hochschild, 1983) في كتابها " القلب المنضبط Managed Heart حيث ميزت بين التحكم  
في الانفعالات في مجال خاص (الأسرة والأصدقاء) والتحكم في الانفعالات بالعمل كجزء من  
التبادل الاقتصادي للمهنة، ويتضح بالاحص في خدمة العملاء من خلال ابتسامه متوقعة في  
مواقف العمل. ففي الجهد العميق يظهر الشخص طبيعياً وحقيقياً، بينما في الجهد السطحي يُخفى

ويُتظاهر بالتعبيرات مثل الشخص المرتدى قناع .

وتشير (Hochschild, 2003, p. 106) أن إدارة الانفعالات أصبحت جزء لا يتجزأ من الحياة الوظيفية فالانفعالات سلعة يمكن التحكم فيها ومعالجتها لأغراض مؤسسية، يتعلم الموظفون إظهار الانفعالات المنصوص عليها لتعزيز العمل وتوليد استجابات العمل المرغوبة، فمضيفات الطيران يتعلمن أن يكن أكثر لطفاً عن المعتاد في حين أن جامعي الفواتير يتعلمون كيف يكونوا أكثر شراسة من المعتاد حتي يتلاءم ذلك مع عملهم وأدوارهم في العمل، فالعمال الانفعاليون هم ممثلين أساساً يُظهرون الانفعالات المرغوبة اجتماعياً من خلال الجهد السطحي أو العميق، فمثلاً لمنع الهلع أثناء الأزمات يشترك مضيفات الطيران في الجهد السطحي لكبت الرعب والاندراج وهو الانفعال اللاتي يُشعرن به فعلاً ويُظهرن الهدوء بدلاً من ذلك وهو الانفعال اللاتي لا يشعرن به.

كما يُدعم ذلك ( Zhang & zhu, 2009, p. 118) بقوله أنه بما أن التدريس يُدرك أساساً علي أنه عملية تواصل بلاغيه وعلاقية، فالباحثين يركزون في الغالب علي سلوكيات تواصل المعلم كعمليات انفعالية للتدريس فهو مسئول انفعالياً مثل رجال البوليس الأطفال .

ويشير ( Yin, et al, 2013, p. 138) أنه رغم استخدام مصطلح الجهد الانفعالي في البداية لوصف طبيعية العمل الذي يقوم به قطاع الخدمات مثل مضيفات الطيران وجامعي الفواتير والعاملين بالأعمال الكتابية، إلا أن العمل الانفعالي يتم تطبيقه الآن ويتوسع ليشمل مهن أخرى كالمحامين والأطباء، وقد كان هناك اقتراح بأن التدريس أيضاً يحقّق المعايير الثلاثة للجهد الانفعالي وهي من متطلبات التدريس مثل التواصل وجهاً لوجه بين المعلمين والآخرين وخاصة التلاميذ، وأيضاً يتطلب التدريس إنتاج بعض الحالات الانفعالية ( البهجة والخوف و الإثارة و القلق) في التلاميذ أو الآخرين من حولهم، وكذلك وجود درجة من الضبط الخارجي للجهد الانفعالي للمعلمين وتأتي عادة من التوقعات الثقافية أو المعايير المهنية .

#### مفهوم الجهد الانفعالي

تذكر (Hochschild, 1983) ( Krumi & Geddes, 2000, pp. 10-11, 12) أنه عند التفاعل مع الآخرين تحت توجيه المنظمات فإن إدارة الفرد لإنفعالاته ليست أفعال خاصة تتم ببساطة في سياق اجتماعي وإنما كجزء من العمل، وهذه الفكرة عن الإنفعالات المقرره هي التي تميز العمال الانفعاليون، وفي حين أن كل الموظفين يُديرون انفعالاتهم في العمل فإن البعض منهم فقط مثل الموظفين المصنّفين كعمال خدمات لديهم مشرفين ومراقبة لهذه الانفعالات أي لديهم مسئولين عن أن تلك التفاعلات بين الموظفين والعملاء لكي تتم بصورة ملائمة.

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

وحسب تعريف ( Hochschild, 2003, p. 7 ) يشير الجهد الانفعالي إلي إدارة الشعور لخلق حالة عامه من خلال عرض للوجه والجسد يمكن ملاحظتها علناً، وذلك بانتاج حالة ذهنية مناسبة والتنسيق بين العقل والشعور

وقد عرف كل من (Kruml & Geddes, (Mcshane, & Glinow, 2009,p.106) (2000,p. 13) من خلال الطرق التجريبية الكمية الجهد الانفعالي بأنه عمل مخطط ومضبوط ومطلوب لتيسير تنظيم الأنفعالات المرغوبة تنظيمياً أثناء التفاعلات مع زملاء العمل ومن يتصلون بهم وغيرهم من خلال الالتزام بقواعد العرض المطلوبة بالعمل لعرض بعض المشاعر وحجب واخفاء مشاعر أخرى عن الآخرين.

ويُعرف ( Grandey, 2000, p.97) الجهد الانفعالي بأنه عملية تنظيم كل من المشاعر والتعبيرات لتحقيق أهداف المنظمة فهو عملية نفسية داخلية يقوم فيها الموظفون برصد تعبيراتهم الانفعالية لتقليل الفجوة بين انفعالاتهم ومتطلباتهم الوظيفية.

وقد أشار (Andries, 2009,p.28) بأن الجهد الانفعالي تُرجم علي أنه العاطفة أثناء العمل، فهو مظهر من مظاهر العواطف المرغوبة خلال التفاعلات بالعمل اعتماداً علي مطالب المهنة، وقد يكون الجهد الانفعالي المبذول من أجل التعبير عن العواطف المرغوبه في المنظمة اجباري بناءً علي القواعد الانفعالية التي تفرضها المنظمة ولا يتم بشكل طبيعي وإنما يتم بصورة مزورة حيث يؤدي تقديم مشاعر غير حقيقية تدريجياً إلي الانهك العاطفي أو الصراعات الداخلية؛ ومن ثم التأثير بصورة سلبية علي الأداء المهني، ويعتبر أحد الأسباب التي تجعل المنظمات تطلب من موظفيها استراتيجيات الجهد الانفعالي نظراً للتوقع الذي استقرت عليه للتعبيرات العاطفية في أنها تزيد من جودة الخدمة.

كما يعرف ( Yin, et al, 2013, P.138) الجهد الانفعالي بأنه فعل أو تصرف لإظهار وتوليد وإدارة المشاعر والتعبير عنها طبقاً للمعتقدات المعيارية والتوقعات المنتظرة من مهنة التدريس، والأجراءات المطلوبة للمعلمين لتنظيم انفعالاتهم ومشاعرهم عند العمل.

ويشير ( Lee, et al, 2016, p. 142) بأن الجهد الانفعالي هو التحكم في الانفعالات والتعبيرات الانفعالية التي تُمثل قواعد العرض التنظيمي، وتشير قواعد العرض إلي المعايير التنظيمية ( مثل: الابتسامه في وجه العملاء في أي مكان وفي أي وقت والاستماع إلي الشكاوي المعادية بأدب، وإظهار التعاطف مع العملاء في المواقف الصعبة. التي تحدد أي التعبيرات الانفعالية هي الملائمة للموقف، وفي منظمات حسن الاستضافة تصف قواعد العرض عدداً من الانفعالات الإيجابية مثل دفي المشاعر أو الصداقة واللود في التفاعلات في خدمة العملاء، أو كبت



الانفعالات السلبية مثل اللامبالاة أو الغضب أو الاحباط في مواجهات و لقاءات للخدمة، ومن ثم يظهر موظفوا الاستضافة انفعالات زائفة غير صادقة لتعزيز أو كبت الانفعالات الصادقة في محاولاتهم لإظهار الانفعالات المرغوبة من جانب المنظمة.

كما يشير الجهد الانفعالي إلى تعبير الفرد عن السلوك العاطفي الخارجي وهو من المتطلبات التنظيمية التي تظهر خلال التفاعل بين الأشخاص من خلال تعديل العواطف الداخلية (Ye & Chen, 2015, p.2233).

الجهد الانفعالي ومفاهيم مرتبطة

الجهد الانفعالي وتنظيم الانفعالات. Emotional labor & Emotional Regulation

يوضح ( Lee, Pekrun, Taxer, Schutz, vogl & Xie, 2016, pp. 848-

849) أن الباحثين حثوا علي تبني نظرية التنظيم الانفعالي كإطار لاستراتيجية الجهد الانفعالي واعتبار انها تمثل إطار لفهم استراتيجيات تنظيم الانفعال في مكان العمل. فهي محددة كما ترتبط استراتيجيات التنظيم الانفعالي باستراتيجيات الجهد الانفعالي. فمثلاً علي المستوي النظري تمثل استراتيجيات التنظيم الانفعالي الممتدة من اختيار الموقف إلى إعادة التقييم المعرفي (التي تستند إلى المعرفة) للجهد العميق لأن كلاهما يركزا علي تعديل المشاعر الداخلية من خلال إعادة تقييم الموقف في حين أن التركيز علي العاطفة من خلال القمع (الكبت) يتوافق مع الجهد السطحي وبذلك يمكن تصور الجهد الانفعالي علي نطاق أوسع كطرق لتنظيم المشاعر الداخلية ( أي إعادة التقييم المعرفي) وتعديل التعابير ( أي قمع).

ويشير (Grandey, 2015, p. 55) أنه بوجه عام يعتبر الجهد العميق وإعادة التقييم أمر إيجابي والعمل السطحي والكبت أمر سلبي، وبالرغم من التسميات المختلفة إلا أنه توجد أوجه شبه أكثر من أوجه الاختلاف في التصور المفاهيمي والطرق المنهجية والنتائج بين مجالات تنظيم الانفعالات والجهد الانفعالي.

ويري (Grandey, 2000, p. 95) أن تنظيم الانفعالات يقدم إطاراً ارشادياً مفيداً للجهد الانفعالي لأن كل التصورات المفاهيمية للجهد الانفعالي تدور حول نفس الموضوع الأساسي، وهو أن الأفراد يستطيعون تنظيم انفعالاتهم في العمل وبهذا المعنى نجد أن الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في أداء الجهد الانفعالي هي أيضاً استراتيجيات لتنظيم الانفعالات .

وقد ميز ( Brown, 2011, p. 15) بين الجهد الانفعالي والتنظيم الانفعالي، فالتنظيم الانفعالي يستند إلى رغبة ذاتية ولا تقتصر علي الحالة أو مكان معين، بينما يحدث الجهد العاطفي

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

في مكان العمل وفقاً للمتطلبات التنظيمية ويوجه عام:

- يتم تحديد قواعد عرض الجهد الانفعالي من قبل المنظمه بينما قواعد التنظيم الانفعالي يتم تحديدها من قبل الأفراد.

- أن الغرض من الجهد الانفعالي هو تحقيق أقصى قدر من الفائدة للمنظمة من أجل الاستمرار في مكان العمل بينما الغرض من تنظيم الانفعالات متنوع وليس فقط لموقف معين.

- غالباً ما يشير الجهد الانفعالي إلي التنظيم الانفعالي والاداء خلال العلاقات الشخصية في مكان العمل بينما يمكن أن يحدث التنظيم العاطفي في مكان العمل والحياة الخاصة وبذلك ينضم الجهد الانفعالي إلي قائمة التنظيم الانفعالي ولكن في مجال العمل.

#### خصائص العمل ذو المتطلبات الانفعالية. Emotional work.

ينظر ( Hochschild's , 1983 ) إلي الأعمال كعمل انفعالي إذا كانت تستلزم تفاعلات متكررة (ليس فقط مع العملاء ولكن أيضاً مع المشرفين والمؤوسين وأفراد الفريق) مما يتطلب إدارة هذه التفاعلات ( Bhave & Glam, 2013, P. 723 )

بينما يري ( Grandey, Diefendroff, &Rupp, 2013, P.18 ) أن كل الوظائف تستلزم بعض التفاعلات سواء مع العملاء أو أعضاء الفريق أو المشرفين أو المؤوسين ومن ثم يحدث العمل الانفعالي عندما يتم تنظيم الانفعال استجابة للمتطلبات الانفعالية واستحضار الانفعال لتحقيق الأهداف التنظيميه.

ويتطلب الجهد الانفعالي ( Hochschild, 2003, P. 147 ) اتصالاً وجها لوجه وصوت الي صوت مع الجمهور، كما يتطلب ان ينتج الموظف حالة انفعالية في شخص اخر كالامتنان او الخوف ويُسمح لأصحاب العمل بالتحكم في النشاط الانفعالي للموظفين.

#### التدريس كعمل ذو متطلبات انفعالية

اشار ( Yao et al, 2015 ) أنه هناك حاجة ماسة لمعظم المدارس قبل الروضة حتي الصف الثاني عشر للعاطفة لأن الاصلاح الجديد للمناهج الدراسية يُسلط الضوء علي نور العاطفة في التدريس، فالعوامل التنظيمية تعتبر أحد المحددات المهمة للجهد الانفعالي للمعلمين.

ويشير ( Brown, 2011, p.38 ) أن التدريس مثل غيره من الخدمات يجب أن تُدار عواطف المدرسين بها من أجل تحقيق أهداف المدرسة ( الإنجاز الأكاديمي للطلاب) كما أن تفاعلات المعلمين مع الطلاب مستمرة وبشكل متكرر وهذه الجهود من التنظيم الانفعالي للمعلمين مع الطلاب يمكن أن تؤثر سلباً على الارهاق الانفعالي.

فالقواعد العاطفية للتدريس ضمنية ومُحققة ضمن الخصائص المهنية للمعلمين وقد توصلت دراسة (Winogiad's, 2003) أن هناك خمس قواعد عاطفية للتعليم، الحب واطهار الحماس للطلاب، أن يكون متحمساً وعاطفي حول المواقف، أن يتجنب عرض مشاعر متطرفة مثل (الغضب- الفرح- الحزن)، أن يحب عمله، أن يتميز بروح الدعابة والضحك ( Tsang, 2011,p.1314)

كما أن التدريس ليس فقط للتدريس وإنما لاطهار التسامح مع الطلاب والشغف نحو الموضوعات الدراسية، ويجب أن يكون للمعلم أربع صفات هي أن يُظهر اهتمام إيجابي للطلاب داخل وخارج الفصول الدراسية، التواصل مع أولياء الأمور بصبر، التعامل بصورة جيدة مع الزملاء، احترام القادة حتي في الحياة الشخصية، كما يجب علي المعلم أيضاً إظهار مواقف أكثر إيجابية تجاه الآخرين، لذلك ما يحتاجه المعلم ليس فقط أن يمتلك قدرات بدنية وعقلية ولكن أيضاً عاطفية (Ye & Chen, 2015, p.2232).

وفي العقود الأخيرة تميل الاصلاحات التعليمية في جميع أنحاء العالم إلي تحويل التعليم ليكون بمثابة خدمة كما في الشركات الصناعية، وفي هذا السياق فإن المدرسين يشبهون عمال الخدمة الذين يجب عليهم الاستجابة لمطالب واحتياجات المستهلكين بما في ذلك الطلاب وأولياء الأمور، كما يرتبط الجهد الانفعالي بالتدريس بنتائج مرغوبة للمعلمين : مثل زيادة الرضا الوظيفي، الالتزام واحترام الذات ،فعالية العمل، (Tsang, 2011,p.1312).

كما أن التفاعلات اليومية للمعلمين تتطوى علي تبادلات ديناميكية مستمرة من العواطف والمشاعر وقد دعم ذلك رؤي رئيسية حول التعليم والتعلم وهي أن التدريس ممارسة عاطفية، التعليم والتعلم ينطويان علي فهم عاطفي، التدريس هو شكل من أشكال الجهد العاطفي، أن مشاعر المعلمين لا تتفصل عن أغراضهم المهنية وقدرتهم علي تحقيقها. (Brown, 2011, p35)

ومن ثم فإنه في سياق التدريس يُرى الجهد الانفعالي أساساً كعملية يحاول فيها المعلمون اظهار وتوليد وإدارة مشاعرهم والتعبير عن الانفعالات طبقاً لمعتقداتهم المعيارية أو قواعد العرض الانفعالي المعترف بها في مهنة التدريس والمتضمنة ضمناً ضمن الخصائص المهنية للمعلم.

العوامل التي تؤثر على استراتيجيات الجهد الانفعالي

إن إخفاء أو كشف المشاعر الحقيقية يعتمد إلي حد ما علي الثقافة التي يعيش فيها الافراد، فالقيم الثقافية في بعض البلدان ولا سيما (أثيوبيا، كوريا، اليابان، النمسا) وكذلك الكويت ومصر واسبانيا يتوقع أن يكون الأفراد بها محايدين في إظهار مشاعرهم في مكان العمل وغيرها

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
من الأماكن العامة الأخرى، بينما القيم الثقافية الروسية تسمح أو تشجع عرض العواطف الحقيقية.  
ومن المتوقع أن يكون الأفراد شفافين في الكشف عن أفكارهم ومشاعرهم الحقيقية وهذه  
الاختلافات الثقافية في العرض العاطفي يمكن أن تكون ملحوظة (Mcshane & Glinow, 2009, pp.107- 108).

وقد وضح (Hoschild,2003,p. 15) أن النوع يمثل أحد العوامل التي تؤثر في الجهد  
الانفعالي للأسباب التالية.

- يبذل كل من الإناث والذكور جهداً انفعالياً ولكن بطرق مختلفة فالإناث تميل إلى امتحان العمل  
كمضيفات للطيران، بينما الذكور إلى الامتحان بجمع الفواتير. وهذا التنوع في التخصصات للجهد  
الانفعالي وارتباطه بسوق العمل يعود إلى التدريبات المختلفة للقلب بمرحلة الطفولة.

- التبعية العامة للإناث فهي عندما تكون بمفردها فتكون في وضع أضعف ومن ثم فهي تستخدم  
هذا الجهد كدفع ضد المشاعر المهاجمة من الآخرين.

- النساء تتكيف أكثر من الرجال مع احتياجات الآخرين والتعاون معهم، فهي تعمل بنشاط لاطهار  
الاحترام من خلال إثارة المشاعر التي تجعل منها انسانية لطيفة.

كما يضيف (Hoschild,2003, p.182) ان بعض النساء هي امهات بالفعل ومن ثم تدعم  
لرافاهية النفسية للآخرين وذلك لانها توجه نفسها في المواقف باستخدام غريزة الامومة للفوز  
باحترام الآخرين.

#### أبعاد استراتيجيات الجهد الانفعالي

اهتم بحث ( Zhang & Zhu, 2009 ) بالتحقق من نموذجي الجهد الانفعالي وهما

( النموذج الأول الذي يمثل ببعدين فقط للجهد الانفعالي وهما (الجهد السطحي، الجهد العميق )

والنموذج الثاني الذي يمثل ثلاثة أبعاد وهم (الجهد السطحي، الجهد العميق، المصادقية ) الذي قد

تم تدعيمه تجريبياً في الولايات المتحدة وذلك عبر الثقافات المختلفة، وقد أظهر النموذج الثاني ذو

العاملين والمكون من ( ١١ ) مفردة تطابقاً جيداً مع بيانات العينة الصينية وكانت كل دلالات التطابق

متطابقة مع المعايير القاطعة، وباختبار النموذج ثلاثي للعوامل المكون من ( ١٤ ) مفردة اظهر

أيضاً تطابقاً جيداً مع العينة الصينية وأيضاً كانت كل دلالات التطابق أفضل من المعالم الموسي

بها، وبالرغم من تطابق النموذجان مع العينة الصينية إلا أن المقارنة المباشرة بين النموذجين تدل

علي أن النموذج ذو العوامل الثلاثة كان أفضل من النموذج ذو العاملين ومن ثم ظل النموذج ذو

الثلاثة عوامل ثابتاً مع العينات غير الصينية.

ويذكر ( Hur et al, 2015, p. 1, 8 ) أن الجهد السطحي يتضمن تغيراً في التعبير

الانفعالي دون تغير في الحالة الانفعالية الداخلية وعندما تتعارض قواعد العرض الانفعالي مع مشاعر الموظفين فإنهم يُعدلون من العروض الانفعالية الخارجية بكتب مشاعرهم الحقيقية والتظاهر بالانفعال المرغوب أثناء العمل، وبذلك فالجهد السطحي يعبر عن تباينات انفعالية بين ما يتم الشعور به حقيقة والمطلوب عرضه أثناء التفاعل مع الآخرين، مثل هذا التناقض يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق النفسي بمرور الوقت. بينما يتطلب الجهد العميق من موظفي الخدمات معايير وقيم الخدمة وتعديل حالتهم الانفعالية بناء على ذلك ، وبالرغم من أنه لا بد من درجة معينة من الانتباه المطلوب للجهد العميق إلا أنه من المرجح أن يؤدي بدرجة أقل إلى الإجهاد الانفعالي والاحتراق النفسي، ويمكن مواجهة ذلك بتعزيز اختبار المشاعر الداخلية التي تتطابق مع المشاعر المعيارية وهو شعور معزز بالصدق.

ومن ثم يتضمن الجهد العميق كل من الانفعالات المعروضة والمشاعر الداخلية، ويشترك الموظفون في الجهد العميق بتعديل حالتهم الانفعالية الداخلية حتى تتطابق مع الانفعالات المرغوبة تنظيمياً لخدمة العملاء.

كما يرى ( Zhang & zhu, 2009 ,p. 108 ) أن الجهد السطحي هي محاولات لإثارة الشعور الحقيقي بالانفعالات المعروضة والتي تتضمن خداع الشخص النفسي بالإضافة إلى خداع الآخرين، بينما يرى الموظفون في الجهد العميق انفسهم في اختيار الانفعالات التي يرغبون في إظهارها كما يُغير الناس مشاعرهم الداخلية ليعكسوا الانفعالات المرغوبة، ويتم تحفيز أو تشكيل انفعالاتهم بإيجابية، فمثلاً لتبديد الشعور بالاستياء عند راكب غاضب، تستطيع مضيفات الطيران استخدام الجهد العميق للتعاطف مع حالة للضغط النفسي التي يشعر بها المسافر وذلك بتخيل مضيف الطيران نفسه مكان الفرد ويظهر التعاطف على وجهه.

ويشير ( Grandey, 2015, p.53 ) أن الجهد العميق بصفة خاصة هو نوع من تنظيم الانفعال كما هو الحال في إعادة التقييم بينما الجهد السطحي نوع من تنظيم الانفعال الذي يركز على الاستجابة (أي الكبت التعبيري)، كما يتم قياس الجهد العميق بمحاولات تعبير المشاعر حتى تبدو حقيقة بدلاً من إعادة التقييم واتخاذ المنظور.

ويذكر كل من ( Yin,et al, 2013, p. 138 ) و ( Yin, 2015, pp. 790-791 ) أن كل من الجهد السطحي والعميق استراتيجيتان تساعدان الأفراد على التعبير عن الانفعالات، فالجهد السطحي هو استراتيجية الأفراد للتظاهر بالانفعالات التي لا يشعرون بها، بينما بالجهد العميق يحاول الأفراد تعديل الانفعالات التي يشعرون بها بأساليب معرفية وكلاهما يتما حتى يعرضوا الانفعالات الملائمة والمرغوبة التي يتطلبها العمل.

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

ويضيف ( Brotheridge & Lee , 2003,p. 366 ) بأن الجهد السطحي يؤدي إلى اخفاء التعبيرات الخارجية الملفتة للنظر بإظهار الانفعالات بصورة مصطنعة أو اخفاء الانفعالات التي يشعرون بها وفيها يتحكم الموظفون في التعبيرات الملحوظة فقط ويخفون المشاعر الصادقة أو يعرضون مظهراً خارجياً لا يتناغم مع مشاعرهم الصادقة، بينما الموظفون ذوى الجهد العميق يتأملون شعوراً حتى يفهموا بصدق عملائهم ويرون أن ما يشعر به الاخرين كما لو كانت تلك المشاعر مشاعرهم هم.

وفي الجهد السطحي يتحكم الموظفون في تعبيراتهم الانفعالية، علي سبيل المثال يمكن أن يضع الموظف ابتسامة عندما يكون في حالة مزاجية سيئة أو عند تعامله مع عميل صعب المراسي، فعملية كبت الانفعالات الممنوع التعبير عنها أثناء التفاعلات بين الأشخاص أصبحت ذات متطلبات خاصة وتتطلب جهداً متزايداً للتحكم في المشاعر الحقيقية، ويتم الجهد العميق عندما يضطر الموظف إلي بذل جهد لتنظيم الانفعالات خلاله فيجد الحاجه إلي النضال الايجابي من خلال استدعاء الأفكار والذكريات لإحداث انفعال معين. (Yang & chang, 2008, p. 880)

ويوضح (Hoschild, 2003, p 57, 135) أن الجهد العميق يحمل معنى ما أشعر به وما أحب أشعر به ومن ثم كيف يرى الناس تصرفاتي أو فيما يتعلق بالانفعالات ومن ثم يمكن تقييم مشاعرنا وكيف يمكن للآخرين تقييم هذه المشاعر. وانه عندما كان يطلب من الموظفين ان يبذلوا جهداً عميقاً نحو من يتعاملون معهم، مثلت بالنسبة اليهم استراتيجية فعالة لانفاذ ذاتهم من الاحساس بعدم احترام الذات، وتم نزع ذواتهم عن العمل، بينما البعض الاخر يناى بنفسه بطريقة اخرى فهم لا يستطيعون احضار واقناع ذواتهم؛ ومن ثم يستخدمون استراتيجية الجهد السطحي ويعتبرها خاصية اساسية من خصائص الوظيفة ومن ثم يمثلون للعمل كالانسان الالى ويستخدمون وجههم كأقنعة ضد العالم والتي تعتبر وسيلة لنسحابية.

ويري بعض الباحثين ( Hebson, Earnshamw, & Marchington,

2007,p.682) أن التعبير الانفعالي الذي يتم الشعور به بصورة طبيعية هو النوع الثالث من استراتيجيات الجهد الانفعالي لأن التقسيم إلي جهد سطحي أو عميق لا يراعي الجوانب الأكثر إيجابية في العمل الانفعالي، ولا يسمح بالحالات التي يصدق فيها الفرد تلقائياً ويعبر فيها عن الانفعالات التي تتفق مع الانفعال الذي يتطلبه المهنة، فالأداء الانفعالي الصادق (الحقيقي) Genuine emotional performance الذي تتضمنه إدارة الانفعال الانساني الخيز قابل للتطبيق بصورة خاصة علي حالة التدريس لأنه في حالة التدريس ليس المعلمون مجرد عاملين ولكنهم يشاركون في تقديم الانفعالات الصادقة.

وقد أكد (Ashforth & Tomiuk, 2000, pp.196-197) أن عدداً كبيراً من المنظمات تُفضل المصداقية علي استراتيجتي الجهد السطحي والجهد العميق لأن العملاء يميزون بسهولة بين الانفعالات الصادقة وغير الصادقة وتتوقع المؤسسات أن لا يُظهر من يعملون بها الانفعالات المنصوص عليها فقط وإنما يتدخلون ويشعرون بها فعلاً، ومن الناحية التجريبية تم تدعيم النموذج الثلاثي للعمل الانفعالي (السطحي - العميق - المصداقية).

كما يذكر (Hoschild, 2003, pp. 194-195) أن محتوى المشاعر أو الرغبات ليس هو ما يميز الذات الزائفة عن المصداقية، بينما الاختلاف يرجع إلى ما ندعيه بما لدينا من شعور داخلي ومدى انطباقه على سلوكنا الخارجي أم لا، فالممثلين المحترفين يعتقدون أن الذات الكاذبة رائعة الموارد، والتي يمكن استخدامها لنقل الجمهور إلى الضحك أو الدموع ومن ثم التلاعب بمشاعر الجمهور من خلال هذه الذات يُمثل هامش من الربح يُستفاد منه.

وقد تحقق (Yin, 2012) من صدق أداة مقياس استراتيجية الجهد الانفعالي للمعلمين (Teacher emotional labour strategy scale) (TELSS) التي تدعم النموذج ثلاثي الابعاد للاستراتيجيات الجهد الانفعالي وقد وجد أنه يتمتع بخصائص سيكومترية سليمة تشمل الثبات والصدق التكويني بالإضافة إلي الصدق التقاربي والتمييزي .

#### ثالثاً: الرضا عن العمل Job satisfaction

##### تمهيد:

يعتبر الرضا الوظيفي مؤشر مهم عن مدى شعور الموظفين حول وظائفهم ومؤشراً لسلوكيات العمل مثل المواطنة التنظيمية، التعب، دوران العمل وعلاوة علي ذلك يمكن للرضا الوظيفي أن يتوسط جزئياً العلاقة بين متغيرات الشخصية والسلوكيات المنحرفة بالعمل، ومن النتائج الشائعة ارتباط الرضا الوظيفي بالرضا عن الحياة. (Mishra, 2013, p.47).

كما يشير (Ariffin, & Hashim, Sueb, 2013, pp. 1-2) أن الرضا الوظيفي أكثر أهمية ليس فقط في تحديد المخلصين من الموظفين بالمنظمة، ولكن الأهم من ذلك هو مؤشر رئيسي للفرد لتحديد مستوي الالتزام والانتاجية في مهنته، ومن بين العوامل التي تؤثر علي الرضا عن العمل هي (الراتب والتطوير المهني والعلاقات الإدارية) وبالتالي فإذا كان المعلمون لديهم مستوي عال من الرضا الوظيفي يمكن التأكد من ذلك من جوانبهم المدرسية من أجل تأثيرات إيجابية غير مباشرة علي تحصيل التلاميذ

##### مفهوم الرضا عن العمل

يذكر (Mahdy, Al-Harhi, & El-Pin, 2016, p.5) أن أول من صاغ مصطلح

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
الرضا عن العمل هو (Locke, 1976) والذي يعرفه بأن حالة انفعالية إيجابية تنشأ عن تقدير الفرد لعمله ونتيجة لهذا التقدير هي أن الأفراد إما أن يحبون عملهم (الرضا) أو يكرهونه (عدم الرضا) وبالرغم من أن عدم الرضا عن العمل يكون أحياناً بسبب الظروف الشخصية بها عن الجوانب التنظيمية إلا أن أي منظمه هذه الأيام تعترف بأهمية رضا موظفيها عن العمل لأنه عامل أساسي للنجاح التنظيمي وللإنتاج.

ويرى (سلامة عبد العظيم حسين ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٤٤) أن الرضا عن العمل هو مجموع المشاعر الانفعالية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله الذي يؤديه، وهذه المشاعر إما أن تكون سلبية أو إيجابية ، فكلما تصور الفرد أنه قد حقق أشباعاً كبيراً لحاجاته من خلال العمل كانت مشاعره إيجابية أي كان راضياً عن عمله، وكلما انخفض شعور الفرد بتلبية العمل لاحتياجاته كانت مشاعره سلبية أي غير راض عن عمله.

بينما يُعرفه (Mishra,2013.p45) بأنه موقف الموظفين تجاه عملهم وبينتهم، ويُفهم الرضا الوظيفي من خلال التعبير عن ما يشعر به فرد ما عن نفسه في سياق العمل؟ والتي غالباً ما تتبع من الإحتياجات النفسية المختلفة بمكان العمل، فالرضا الوظيفي هو واحد من القضايا الأكثر أهمية، حيث يشير معني الرضا الوظيفي إلي الموقف المتعلقة بالوظيفة مثل (الأجور - الإشراف - ثبات العمالة - ظروف العمل - العلاقات الاجتماعية للوظيفة - التسوية الفورية للمظالم) ويرتبط رضا العمل بمختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والشخصية والعمر، الجنس، التعليم.

ويتفق كل من (محمد بن عبد الله الثبيتي وخالد بن عويد العنزي، ٢٠١٤ ، ص ١٠٢) و(منتصر كمال الدين محمد موسي ، ٢٠١٤ ، ص. ٦٥) في تعريف الرضا الوظيفي للمعلم بأنه اتجاه نحو طبيعة العمل ويتشكل من مؤثرات إيجابية أو سلبية داخلية أو خارجية، تحدد مدى تقبله وتحققه ميوله وطموحاته وأهدافه المهنية وأهداف منظمة العمل أو رفضه لعمله.

ويدعم ذلك (منصور عبد الله المالكي ، ٢٠١٤ ، ص٤٧٥) بقوله أن الرضا هو برهان مباشر لسعادة الموظف بعمله؛ الأمر الذي يجعله يحقق طموحاته ويشبع احتياجاته مما ينتج عنه تكوين علاقات مع الزملاء وتوطيدها بالشكل الملائم.

كما تعرفه كل (سهير اندريس فنص، ٢٠١٣، ص. ٣٨٢) و(سلمي بنت عبد الرحمن بن محمد الدوسري ، ٢٠٠٨ ، ص. ٢٨) بأنه الحالة النفسية التي يشعر فيه الفرد بالارتياح نتيجة التطابق والتكامل بين تحقيق طموحاته الوظيفية وتحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها.



أبعاد الرضا عن العمل.

أشارت (سهير محمد عباس، ٢٠٠٦) (في: محمد بن عبد الله الشيبتي و خالد بن عويد العنزي، ٢٠١٤، ص. ١٠٣) أن الدراسات والابحاث اختلفت في تحديدها لأبعاد الرضا الوظيفي إلا أن معظمها دار حول هذه الجوانب الرئيسية.

الأجر والرواتب: فالأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل.

إمكانيات الفرد وقدراته ومعرفته بمهامه بالعمل: يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، حيث إن إسناد أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم مما ينعكس على رضاهم،، ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية لرفع قدرات وامكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب عليه رضاهم عن العمل.

فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقاً للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا ذو أهمية لدى الأفراد .

الظروف البيئية للعمل: تؤثر ظروف العمل الفيزيائية من تهوية، إضاءة، رطوبة، حرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل.

العوامل التي تؤثر على الرضا عن العمل

يذكر (Mishra,2013.pp.45-46) أن هناك عوامل تؤثر علي الرضا الوظيفي كل

عامل له أهميته الخاصة والتي لا يمكن اهمالها. وكل هذه العوامل عرضة للتغير من وقت لآخر وهذه العوامل هي:

أولاً: العوامل الشخصية: وهي (النوع) فالاناث راضون عن عملهم مقارنة بالذكور ويرجع ذلك إلي دور المرأة المتعدد، كما وجد أن الاناث يُفضّلن العمل مع الآخرين وتكوين علاقات اجتماعية جيدة بغض النظر عن الأجور المتدنية، و(العمر) فقد توصلت البحوث إلى نتائج مختلفة عن علاقة العمر بالرضا الوظيفي. فالبعض توصل إلى علاقة منخفضة بين العمر والرضا الوظيفي ولكن هذه العلاقة لها أهميتها في بعض الحالات الوظيفية وحياتياً يزداد الرضا بزيادة العمر، و(التعليم) فهناك ميلاً للعاملين الأكثر تعليماً أن يكونوا أقل رضا والعكس بالعكس ولكن هناك دراسات لم تُظهر علاقات علي الإطلاق .

ثانياً: العوامل الوظيفية: مثل (نوع العمل) فقد توصلت للدراسات إلى أن هناك وظائف تؤدي إلي الرضا الوظيفي أكثر من غيرها، وذلك من حيث المهارة المطلوبة حيث أن توافرت المهارة استشعر الموظف بالارتياح. وقد تبين أن الموظفين أكثر استياء من الوظائف التي لها مركز

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

اجتماعي متدني

ثالثاً: العوامل التي ترجع إلي الإدارة مثل الأجور، حالة العمل/ظروف العمل، الفوائد ، الأمن الوظيفي، الفرص المتاحة للترقي.

وقد اهتم بحث ( Nyamubi, 2017,p.1,6 ) بالكشف عن العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية في تنزانيا. واطهرت النتائج أنها تتمثل في فرص التطوير الوظيفي ونظم التقويم وظروف العمل اللازمه، والعلاقات الإيجابية، وبيئة التدريس، والرواتب.

قياس الرضا عن العمل

يشير (Mishra,2013.p46) هناك طرق كثيرة لقياس الرضا الوظيفي والاسلوب الأكثر شيوعاً لقياس الرضا عن العمل هو أسلوب ليكرت والطرق الأخرى الأقل شيوعاً لقياس الرضا عن العمل اسئلة (نعم/ لا) ، وأنظمة النقاط و قوائم المراجعة والاجابات الاختيارية الفترية، وقد تم إعداد مقياس بواسطة (Smith, Kendall.& Iulin, 1969) وهو يقيس الرضا في أبعاد (الأجور، فرص الترقية، زملاء العمل والإشراف، طبيعة العمل) وهو مقياس بسيط يجب المشاركون عليه بـ (نعم / لا) (Minnesota sati's Questionnaire (MSQ) كما أن هناك مقياس للرضا متوسط العبارات يقيس الرضا الوظيفي في (٢٠) بعد ويتكون من (١٠٠) سؤال (خمسة بنود لكل بعد)، وهناك استبيان قصير يتكون من (٢٠) سؤال (عنصر واحد في كل بعد) وهناك مقياس (Job satisfaction survey (JSS) يتكون من (٣٦) مفردة يقيس (٩) أبعاد للرضا الوظيفي.

وقد تناول (Astrauskaite; vaitkevicius, & Perminas, 2011, P.42) عوامل

سبيكتور "spector" للرضا عن العمل للتأكد من فائدتها في تقدير رضا المعلمين عن العمل واستنتجوا أن أفضل نموذج للمعلمين هو نموذج من ثلاثة عوامل والعوامل هي (الترقية - الإشراف - طبيعة العمل) وقد تم التحقق من البنية العاملية لمقياس "سبيكتور" للأسباب التالية.

- يختلف المعلمين عن الموظفين العاديين في بعض الجوانب، لذلك فالأدوات التي تقيس أبعاد الرضا الوظيفي كما في العلاقات والتقدير وزملاء العمل والفوائد وطبيعة العمل وسياسات المنظمة والاجراءات والنمو الشخصي، فرص الترقية، الأمن، الإشراف، قد لا تتطابق مع الرضا عن العمل لدى المعلمين.

- وجود أدوات مختلفة لقياس الرضا عن العمل يخلق الفوضى ويجعل نتائج البحوث لاتضاهي بعضها البعض.

- هناك عدم توافق في الآراء في وصف ظاهرة الرضا الوظيفي وهذا يؤثر على صحة البناء

وسوء فهم الباحثين.

- استخدام مقاييس الرضا الوظيفي لتقييم عينات محددة، قد لا يعكس خصائص معينة لفئة المعلمين باستخدام أدوات معينة وفق قطاع تنظيمي معين، ويعتبر مقياس JSS ( Job satisfaction surveys) هو أكثر الأدوات استخداماً لقياس الرضا عن العمل، ومع ذلك افترض الباحث بعض الأوجه من المقياس لانتطابق مع رضا المعلمين عن العمل بشكل جيد، واهتم بالتوصل الى نموذج يتناسب مع هذه العينة، وقد استخدم الباحث في ذلك التحليل العاملي التوكيدي لفحص النموذج الأولي لمقياس "Spector" المكون من تسعة أبعاد وذلك لمعلمي المرحلة الثانوية، وقد توصل النموذج إلى ثلاثة جوانب تعكس الرضا عن العمل لدى المعلمين بشكل أفضل وهي (الرضا عن الفرص المتاحة للترقية، الرضا عن الاشراف، طبيعة العمل وظروفه وهل اذا ما كان ممتع وذو معنى للموظفين).

العلاقة بين كل من رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل.

أشار كل من ( Veldman et al., 2016, p.2) و ( Demerouti, Bakker, )

(Nachreiner, & Schaufeli, 2001, p501) أنه وفقاً لنموذج مطالب وموارد العمل ( Job

Demand- Resources (JD-R) والمتكون من فئتين كبيرتين تؤثر بشكل تفاعلي في الرضا

عن العمل هما مطالب العمل job demand وموارد العمل job resource ، وتشير مطالب

العمل إلى جوانب العمل التي تتطلب جهداً بدنياً مستداماً أو جهداً نفسياً ( أي الجهد المعرفي أو

الانفعالي) ومن ثم ترتبط بالتكاليف الفسيولوجية أو النفسية، وموارد العمل تشير إلى الجوانب

البدنية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية للعمل والتي يمكن أن تُخفض من مطالب العمل والتكاليف

الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بها ويفترض نموذج ( JD-R ) أن مطالب العمل المرتفعة ونقص

موارد العمل يُشكل مسالة أساسية للضغط النفسي للمعلم وتضاؤل رضاه عن العمل، وقد اقترح

هذا النموذج أن متطلبات العمل المفرط على المدى الطويل تؤدي في النهاية إلى استنفاد الطاقة

والحيوية؛ مما يؤدي إلى الإرهاق والاجهاد، كما أن نقص الموارد يحول دون الوفاء بمتطلبات

العمل وتحقيق أهداف العمل، مما يؤدي إلى سلوك الانسحاب ونقصان الدافعية للعمل.

وتتنوع متطلبات مهنة المعلم ففي ضوء مستوى المهمة يُشكل العبء الزائد من العمل

أحد أقوى متطلبات العمل بالتدريس، بينما تتمثل متطلبات المهنة في ضوء المستوى الاجتماعي

في الجهد والنشاط الانفعالي الذي يبذله المعلم أثناء تعامله مع الطلاب وباقي النظام الاجتماعي

المحيط به (مرعى سلامة يونس، ٢٠١١، ص ص. ١٥٤-١٥٥).

ومن ثم عندما يؤدي المعلمون جهداً انفعالياً سطحياً كمتطلب اجتماعي لمهنة التدريس؛

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

يشعرون بالتنافر الانفعالي في تفاعلاتهم مع الآخرين؛ ومن ثم يشعرون باستنزاف طاقاتهم النفسية وربما لا يستطيعون استعادة مواردهم الانفعالية، ومع المزيد من استنزاف مواردهم النفسية يصبح المعلمون راغبون في التفاعل مع الآخرين بقسوة وبنظرة إلي الآخرين تخلو من الصفات الانسانية، بالإضافة الى الأداء غير الناجح بالعمل والانتاجية المنخفضة، وهي مصدر أساسي لعدم الرضا عن العمل، ومن جهة أخرى عندما يحاول المعلمون أن يفهموا منظور الآخرين من خلال الجهد العميق فهم يختبرون بدلاً من التنافر الانفعالي التناغم الانفعالي عند استحضارهم للعرض الانفعالي الصادق الذي يتطابق مع الانفعالات المطلوبة، وهذا يؤدي بالمعلمين الى الشعور بالثقة الشديدة والانجاز الشخصي ومن ثم الرضا عن العمل ( Lee, et al, 2016, p. 143 ).

ويضيف ( Lee & Ok, 2012, p. 1109 ) أنه عندما يتظاهر الموظفون بأن لديهم مشاعر يعبرون عنها بصراحة ولا تتسجم مع مشاعرهم الحقيقية؛ فإنهم يشعرون بالإنهاك الشديد وعدم القدرة علي مواكبة المطالب المستمرة؛ وبذلك ينفصلون عن من يتعاملون معهم بمعاملتهم كأشياء وليس علي أنهم بشر، وقد توصل هذا البحث إلي عدم وجود علاقة مباشرة بين التنافر الانفعالي والرضا عن العمل وبدلاً من ذلك يؤثر التنافر الانفعالي بصورة غير مباشرة في الرضا عن العمل من خلال الإنهاك الانفعالي، أي أن التنافر الانفعالي المتكرر يؤدي إلي معاناة الموظفين، ونقص الطاقة والشعور بالتعب والإنهاك، ومن ثم يؤدي إلى شعور الموظفين بإنخفاض رضاهم عن العمل لديهم، وقد توصلت نتائج بحثه إلى أن التنافر الانفعالي يؤدي إلي الأنهاك الانفعالي وفقدان الشخصية، وهذه العلاقة تحدث لأن الموظفين يقومون ويكتبون انفعالاتهم ويستفيدون الموارد المطلوبة لتنظيم انفعالاتهم.

وفي الصورة المعدلة لنموذج مطالب وموارد العمل تم اضافة الموارد الشخصية personal resource ضمن موارد العمل والتي تشير إلى أنها الخصائص النفسية أو جوانب من الذات ترتبط عموماً بالمرونة والتي تشير إلى القدرة على التحكم والتأثير على البيئة بنجاح بشكل مماثل إلى الموارد الوظيفية، وتتمثل وظيفتها في تحقيق أهداف العمل، وتحفيز النمو الشخصي والالتمية. (Demerouti, et al , 2001, p501)

ويضيف (Schaufeli & Taris, 2014, pp. 49-50) أنه قد تم دمج موارد الشخصية في نموذج (متطلبات- موارد) العمل وذلك لأن الموارد الشخصية تعزل التأثير السلبي لمتطلبات العمل، والذي يؤدي إلى الشعور بالاحترق أو الإنهاك، وتُضخم من التأثير الإيجابي لموارد العمل مما يزيد من المشاركة بالعمل، و ترتبط إيجابياً بها، كما إن الموارد الشخصية تؤثر على طريقة ادراك الفرد لخصائص الوظيفة، وتُشكل طريقة فهم الافراد لبيئتهم والتفاعل والاتصال

كما أن تناول المصادر الشخصية يُقدم رؤية أكثر تكاملاً حول توتر وصحة المعلمين، فبإمكانها (رأسمال سيكولوجي إيجابي) أن تخفف من عملية التوتر وكذلك المساعدة في التعافي من آثار الأحداث السلبية والتعايش معها، وهي سمات تقلل من التأثير السلبي للمتطلبات على الصحة السيكولوجية للمعلم، واصلاح أحواله بوجه عام (مرعى سلامة يونس، ٢٠١١، صص. ١٥٤-١٥٥).

ويعتبر من أهم المحددات الشخصية هي معتقدات فعالية الذات التي تعبر عن أحكام الفرد للنجاح في استكمال مهمة ما، فامتلاك فعالية الذات تمكن الأفراد من المثابرة والتي من شأنها أن تساعد الناس على التغلب على الضغوط والتحديات لتحسين رفاهيتهم، كما أن امتلاك الموظفين قدرات عالية من الفعالية الذاتية من المتوقع أن يتبنوا استراتيجيات يشعرون بالثقة فيها، وأن يبذلوا جهوداً كبيرة ومستويات من الجهد عندما يواجهون الانفعالات والمطالب الخاصة بالمهنة، والاستجابة للتحديات بطريقة بناءة (Dahlin, anne-Hanzel & Johson, 2013, pp. 66-67).

وقد توصلت نتائج بحث (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, and Schaufeli, 2007) أن المصادر الشخصية تتوسط العلاقة بين مطالب العمل والانهك بالعمل، وكذلك تتوسط العلاقة بين موارد العمل والانهك، ومن المرجح أن يشعر الموظفون بأنهم أقل استفادةً وأكثر قوة.

ويشير (Tosten, & Toprak, 2017, p.4) أنه بالتفكير في سياق التدريس فإن رأس المال النفسي كمورد شخصي يمكن أن يُنظر إليه علي أنه كفاءات المعلمين بحاجة إليها وذلك لكي يكونوا قادرين علي الاستمرار بشكل فعال في هذه المهنة المجهدة والصعبة وإظهار مستويات عالية من الأداء، حيث يواجهون مشاكل مختلفة. وسواء كانت هذه الكفاءات تساعد المعلمين علي نحو أكثر فعالية في إدارة ومراقبة أدورهم الانفعالية وتفاعلهم مع الطلاب ومع غيرهم من العاملين بالمدرسة فهي مسألة تحتاج إلي دراسة حيث لم يتم اجراء سوء عدد محدود من الدراسات في المنظمات غير التعليمية.

ويشير (Badran & Morgan, 2015, p. 358, 362) أن رأس المال النفسي يمكن أن يُسهم بدلالة في أوضاع الموظفين الأجانب من خلال تعزيز تقديراتهم لأعمالهم ومسئولياتهم وانجازاتهم، وعلي النقيض من ذلك يؤدي رأس المال النفسي المنخفض إلي تقديرات وتوقعات سلبية ودافعية داخلية منخفضة، وبالتالي يتم التأكيد علي المكافآت الخارجية مثل الأجور وأحوال

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
العمل والأمن في العمل، كما يمكن أن يؤدي رأس المال النفسي إلي الرضا عن العمل من خلال آليات إيجابية مثل التفكير الفعال والتقدير الإيجابية والتوقعات والسعي نحو تحقيق الهدف، والمعالجة الصادقة للعقبات والانتكاسات.

ومن ثم يتضح أن الموارد الشخصية (المتتملة في رأس المال النفسي) قد تلعب دوراً وسيطاً بين متطلبات مهنة التدريس (كالجهد الانفعالي) والرضا أو عدم الرضا بحيث اذا كانت متطلبات المهنة تتوق قدرات وامكانيات الفرد او الموارد الشخصية لديه فإنه يستشعر بعدم الرضا، أما اذا كانت متطلبات العمل ومستوى الضغط الناتج عنها أقل من كفاءاته فإنه يستشعر بالرضا، وقد تناولها البعض كمتغير مؤثر في المتطلبات الانفعالية للمهنة (الجهد الانفعالي) من خلال الثقة في امكانيات وقدرات الفرد على النجاح ومن ثم يستشعر بوجه عام أنه قادر على السيطرة والتحكم في الضغوط الناتجة عن متطلبات المهنة الانفعالية، وهي ما تجعله يستشعر بالرضا، وتؤيد الباحثة هذه الفكرة بأن امتلاك الفرد لهذه الامكانيات والطاقت والقدرات تمثل في مجملها وسيلة للتعامل مع المواقف والمشكلات اليومية المدرسية بصورة انفعالية ملائمة مما يتحقق معها الرضا عن العمل.

### البحوث السابقة

أولاً: البحوث التي تناولت العلاقة بين كل من رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي  
تناول بحث (Fu, 2014) العلاقة بين رأس المال النفسي والجهد الانفعالي لدي عينة من المعلمين قبل الخدمة مكونة من (390) في تايوان وقد تم استخدام مقياس ( Li & Chen 2006) للجهد الانفعالي المكون من (20) مفردة والتي تقيس التنوع في الانفعال، متطلبات التغيير الانفعالي، الانفعال السطحي، الانفعال العميق وهو مقياس سداسي الاستجابة، بينما تم استخدام مقياس رأس المال النفسي ( Li, 2009) والمأخوذ من مقياس ( Luthans et al, 2007) وقد توصلت نتائج البحث إلي أن العينة لديها مستوي مرتفع من رأس المال النفسي والعمل الانفعالي وباستخدام تحليل الانحدار أن الجهد الانفعالي يتنبأ برأس المال النفسي.

فحص بحث (Fu, 2015) تأثير الجهد الانفعالي علي كل من الاندماج بالعمل ورأس المال النفسي، وهل يتوسط رأس المال النفسي العلاقة، وتكونت عينة البحث من (450) معلماً في تايوان، وتمثلت الأدوات في مقياس ( lee & chen, 2006) للجهد الانفعالي ومقاس ( lee, 2009) لرأس المال النفسي، وباستخدام تحليل الانحدار توصلت نتائج البحث إلي أن الجهد العميق له تأثير قوي علي الاندماج بالعمل لدي عينة من المعلمين قبل الخدمة، ويوجد ارتباط قوي بين الجهد الانفعالي ورأس المال النفسي، كما أن للتفاوت تاسير وسيط للعلاقة بين الجهد الانفعالي

كما اهتم بحث (Tamer, 2015) بفحص العلاقة بين رأس المال النفسي والجهد الانفعالي لدى عينة مكونة من مديري وموظفي بعض الشركات مكونة من (٢٩٢) فرد وباستخدام مقياس (Luthans, et al, 2007) لرأس المال النفسي ومقياس (Diefendroff et al, 2007) للجهد الانفعالي ومن خلال نموذج بنائي مقترح والذي يتضمن تأثيرات مباشرة من رأس المال النفسي إلى الجهد الانفعالي توصلت النتائج إلى أن النموذج له مؤشرات حسن مطابقة جيدة للبيانات حيث  $\chi^2/df=2.17$ ,  $p=0.001$ ,  $GFI=0.938$ / $AGFI=0.834$ / $RMSEA=0.083$  بالإضافة إلى وجود علاقة دالة احصائياً سالبة بين الأمل والتعبير عن المشاعر الحقيقية، وإيجابية بين الصمود والجهد العميق، وكذلك بين فعالية الذات والتعبير عن المشاعر الحقيقية، بينما كانت العلاقة سالبة بين فعالية الذات والجهد السطحي.

اهتم بحث (Hur et al., 2015) بفحص تأثير إدراك العدالة التنظيمية علي رأس المال النفسي لمضيفات الطيران وكذلك تأثير رأس المال النفسي الإيجابي علي الجهد السطحي والجهد العميق وذلك بالاعتماد علي نموذج مطالب وموارد العمل (JD.R) وذلك بعينة مكونة من (٢٦٢) مضيفة طيران جنوب كوريا وباستخدام مقياس الجهد الانفعالي لـ (Diefendorff et al., 2005) ومقياس رأس المال النفسي لـ (Luthans et al., 2007) ومقياس (Lucas, Alexander, Firestone, Lebreton, 2007) للعدالة التنظيمية، وباستخدام معاملات الارتباط اسفرت النتائج عن ارتباط الجهد العميق سلبياً بالاستفاز الانفعالي، في حين أظهر الجهد السطحي علاقة إيجابية، ويزيد الاجهاد الانفعالي من نوايا الاستغناء عن الموظفين، كما يُسهل رأس المال النفسي الجهد العميق، ولكن ليس للجهد السطحي أو للجهد العميق تأثيرات سلبية علي الاجهاد الانفعالي، في حين أن للجهد السطحي تأثيرات إيجابية علي الاجهاد الانفعالي.

تناول بحث (wang & Lian, 2015) العلاقة بين رأس المال النفسي والجهد الانفعالي والسلوكيات السلبية بالعمل مع فحص التأثير الوسيط للذكاء الانفعالي للقائد وذلك لدى (٢١٨) من عمال الخدمات الصناعية، وتمثلت أدوات القياس في مقياس رأس المال النفسي اعداد (Luthens, et al , 2007) ومقياس (Grandy, 2002) للجهد الانفعالي ومقياس (CWB) اعداد (Rabinson and Benn) ومقياس الذكاء الوجداني للقائد (WIEIS) اعداد (KWong) and Lauzees, 2000، وباستخدام معاملات الارتباط توصلت النتائج إلي أن رأس المال النفسي يرتبط سلبياً مع السلوكيات السلبية في العمل وأن الجهد العميق يلعب دوراً وسيطاً بين علاقة رأس المال النفسي و السلوكيات السلبية في العمل، وقد توصلت النتائج أيضاً أن بعد ضبط النوع والعمر

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

أثر رأس المال النفسي علي الجهد العميق من خلال التأثير الوسيط للذكاء الوجداني للقائد.

كشفت بحث ( Yin, Huang, Wang, & Li, 2016 ) عن التأثير الوسيط لرأس المال النفسي بين كل من الجهد الانفعالي للعمال والاحتراق الانفعالي لهم وتكونت العينة من (٦٦٧) عاملاً. بينما تمثلت أدوات البحث في قواعد العروض الانفعالية الإيجابية (Diefendaff et al., 2005) ومقياس الجهد الانفعالي ( Brotheridge. And le's 2002 ) ومقياس رأس المال النفسي إعداد ( Luthans et al., 2007 ) ومقياس الاحتراق الانفعالي إعداد ( Schaufeli et al., 1996 ) وقد توصلت نتائج البحث إلى أن رأس المال النفسي يساعد العمال على الاندماج في استراتيجيات الجهد العميق عن الاندماج في استراتيجيات الجهد السطحي.

اهتمت بحث ( Yin, Huang, & Lee, 2017 ) بفحص العلاقة بين استراتيجيات الجهد الانفعالي والمتطلبات الانفعالية للتدريس والثقة بالزملاء وفعالية الذات للمعلم، لدى (٣٨) مدرسة ابتدائية، مكونة من (٢٥٢) من الذكور، (٢٨٥) من الإناث ذوى سنوات خبرة مختلفة، وقد تمثلت الأدوات في مقياس المتطلبات الانفعالية للمهنة (EJDS) اعداد (Wang & Law, 2002) ومقياس الثقة بالزملاء (TCI) اعداد (Lee, Zhang, & Yin, 2011) ومقياس فعالية الذات للمدرس اعداد (Tschannen- Moran & Hoy, 2001) وباستخدام برنامج الليزرل ٨.٨ توصلت نتائج البحث إلى مؤشرات حسن مطابقة جيدة للنموذج مع البيانات، بالإضافة إلى ذلك وجد أن المتطلبات الانفعالية للمهنة ارتبطت ايجابياً بالجهد السطحي والعميق ولكنها ارتبطت سلبياً بالتعبير عن المشاعر الحقيقية، كما ارتبط الجهد السطحي سلبياً بفعالية الذات للمعلم، بينما ارتبط كل من التعبير عن المشاعر الحقيقية ايجابياً بفعالية الذات للمعلم.

ثانياً: البحوث التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل.

تناولت بحث (Luthans; Avolio.; Avey, & Norman, 2007) العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدى (١١٥) مهندساً و Technical وتمثلت أدوات البحث في (٤) مقياس لقياس رأس المال النفسي وهم ( Snyder et al, 1996 ) لقياس الأمل ومقياس (Wagnidd & Young, 1993) لقياس للصمود ومقياس (Scheier & carver, 1985) للتفاوض ومقياس فعالية الذات إعداد (Parker, 1998)، كما تم قياس الرضا عن العمل من خلال مقياس ( Judge & Bono, 2001 ) وقد توصلت النتائج إلى ارتباط قوي بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل.

كشفت بحث (Hansen, 2012) العلاقة بين رأس المال النفسي وجودة الحياة الموضوعية والاحتراق الوظيفي والرضا عن العمل، والكشف عن التأثير الوسيط لرأس المال



النفسي في العلاقة بين جودة الحياة الموضوعية والاحتراق الوظيفي لدي عينة مكونة من (١٠٣) معلماً، وقد تم استخدام مقياس رأس المال النفسي (Luthans, et al., 2007) ومقاييس الرضا عن الحياة ومقياس جودة الحياة الموضوعية SWLS ومقياس OLBT لقياس الاحتراق النفسي ومقياس MSCQ لقياس الرضا عن العمل وقد توصلت النتائج باستخدام معاملات الارتباط والانحدار إلي وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي وكل من جودة الحياة الموضوعية والاحتراق والرضا عن العمل.

اهتم بحث (KAPLAN & BİCİKES, 2013) بالتحرف علي العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل وقد تكونت عينة البحث من (١٨١) عامل في (٥) فنادق، وقد استخدم الباحث مقياس (Luthans et al., 2007) لرأس المال النفسي ومقياس (MSQ) للرضا عن العمل، وقد توصلت نتائج البحث إلي أنه لا توجد علاقة بين فعالية الذات والأمل كأبعاد لرأس المال النفسي والرضا عن العمل، بينما في الجانب الآخر توجد علاقة دالة احصائية موجبه بين الصمود أو التفاؤل والرضا عن العمل.

وتناول بحث (Bitmis & Ergeneli, 2013) التأثير الوسيط لكل من رأس المال النفسي والثقة على العلاقة بين الأداء الشخصي والرضا عن العمل ، لدي عينة مكونة من (٢٦٠) طبيب و ممرضة، وباستخدام مقياس (Luthans et al., 2007) لرأس المال النفسي ، ومقياس (Robinson & Rouseaug, 1994) للثقة ، ومقياس (Rego & chunha, 2008) للأداء ومقياس الرضا عن العمل لـ (Cammann, Fichman, Jenkis & Klesh, 1979) وباستخدام معامل ارتباط بيرسون توصلت نتائج البحث إلي وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي الرضا عن العمل.

كما كشف بحث (Ali & Ali, 2014) عن التأثير الوسيط للرضا عن العمل بين كل من رأس المال النفسي والاحتراق النفسي لدى الممرضات في باكستان، وقد تم جمع بيانات من (٢١٩) ممرضة يعملن في المستشفيات الحكومية، وتمثلت الأدوات في مقياس (Luthans et al, 2007) لرأس المال النفسي ومقياس (Spector, 1985) للرضا عن العمل ومقياس Maslach (Burnout inventory) للاحتراق النفسي، وقد توصلت نتائج البحث إلي أن الممرضات يملكن مستوى منخفض من فعالية للذات والتفاؤل والصمود والأمل، كما توجد علاقة إيجابية وذو دلالة احصائية بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل وعلاقة سلبية لرأس المال النفسي مع الاحتراق النفسي.

تناول بحث (Schulz, Lutrans & Messers smith, 2014) تحليل المسار لتقييم

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

العلاقة بين الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي ورأس المال النفسي ونوايا ترك العمل لدي عينة مكونة من (٢٥١) سائق شاحنة. وتمثلت الأدوات المستخدمة في مقياس رأس المال النفسي (Luthans et al., 2007) ومقياس لكل من الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي، وتوصلت نتائج البحث باستخدام نموذج المعادلة البنائية إلي وجود علاقة قوية بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل ووجود ارتباط سلبي قوي بين رأس المال النفسي و نوايا ترك العمل كما توصل نموذج المعادلة البنائية إلى أن الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي يتوسطان العلاقة بين رأس المال النفسي ونوايا الاستغناء المؤقت عن العمل.

اهتم بحث (Saharan & Jain, 2014) بدراسة العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدى (٦٠) معلمة بمدارس متنوعة في جايبور(عاصمة ولاية راجاستان) وباستخدام مقياس الأمل لـ (Snyder et al, 1996) ومقياس فعالية الذات العامة لـ (Schwarzer & Borm, 1997) ومقياس (Carver et al, 2010) لقياس التفاؤل ومقياس (wagnild & Young, 1993) لقياس الصمود كما تم قياس الرضا عن العمل من خلال مقياس (Singh & Sharma, 1999) وقد توصلت نتائج البحث الى ارتباط جميع مكونات رأس المال النفسي بالرضا عن العمل.

وفحص بحث (Badran & Morgan, 2015) العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدي عينة مكونة من (٤٥١) موظف مصري في (١١) منظمة تمثل بعضها أهم الصناعات في مصر وباستخدام مقياس (Luthans, et al, 2007) وتوصلت النتائج أن كل من الأمل، للفعالية، الصمود والتفاؤل علي حده ارتبطوا بالرضا عن العمل.

تناول بحث (Chaudhary, et al, 2015) العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل ونوايا الاستغناء المؤقت عن الموظفين في شركة للتأمين علي الحياة لدى عينة مكونة من (١٢٤) موظف. وقد تم قياس رأس المال النفسي من خلال مقياس PCQ-24 والذي وضعه (Luthans et al., 2007) ومقياس الرضا عن العمل من اعداد (Muthayya, 1973) ومقاس نوايا الاستغناء المؤقت عن الموظفين باستخدام مقياس (Shore & Martin, 1989)، وأسفرت نتائج البحث عن وجود ارتباط ذو دلالة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل، حيث توصلت إلي ارتباط إيجابي لكل من الفعالية والأمل بالرضا عن العمل، بينما وجد ارتباط منخفض للصمود بالرضا عن العمل، كما توجد علاقة سلبية بين رأس المال النفسي واتجاهات الموظفين غير المرغوبة.

اهتم بحث (Bergheim, Nielsen, Mearns & Nielsen, 2015) بالتعرف علي

العلاقة بين مستويات رأس المال النفسي وإدراكهم للمناخ الآمن، كما اهتم بفحص العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل وهل ما إذا كان الرضا عن العمل يتوسط العلاقة بين رأس المال النفسي والمناخ الآمن وقد تمثلت أدوات البحث في مقياس إدراكات المناخ الآمن (Tharaldsen "Nowegian offshore risk and safety climate inventory" NoRSCI) (Luthans et al, 2007) ومقياس (Luthans et al, 2008) et al, 2008) ومقياس رأس المال النفسي من اعداد (Luthans et al, 2007) ومقياس المرغوبية الاجتماعية من خلال the Balanced inventory of Desirable responding (BIDR) لـ (Brayfield. & Rothe, 1951) وتكونت العينة من (٨١٧) من العاملين بشركات في القلبين والنرويج، وقد توصلت نتائج البحث باستخدام معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ضعيفة ولكنها دالة احصائياً بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل، ولا توجد علاقة دالة بين العمر والرضا عن العمل.

بينما فحص بحث (Parthi, & Gupta, 2016) الفروق في رأس المال النفسي بين النوعين وعلاقته بالرضا الوظيفي والمناخ التنظيمي وتكونت العينة من (١٠٠) موظف تم اختيارهم عشوائياً من شركة تليكوم وقد تم جمع البيانات من خلال مقياس (Luthans et al, 2007) لرأس المال النفسي ومقياس (Singh & shama, 1999) للرضا عن العمل، ومقياس المناخ التنظيمي من إعداد (pethe, Chaudari & shama, 1999) وباستخدام اختبار (T) ومعاملات الارتباط توصلت النتائج إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في التفاؤل لصالح الإناث والصمود لصالح الذكور، وكان مستوي الرضا الوظيفي للذكور أعلى مقارنة بالإناث، كما وجدت علاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل.

اهتم بحث (Guan, Li, & Ma, 2017) بدراسة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وهل يتوسط رأس المال النفسي هذه العلاقة أم لا، وقد تم اجراء المسح على عينة من الكوادر بمقاطعة لياوينغ في الصين وذلك باستخدام المقاييس التالية مقياس مينوسيتا للرضا الوظيفي ومقياس (Luthans et al, 2007) لرأس المال النفسي وتكونت العينة من (١٥٢٥) من الكوادر الوظيفية وباستخدام نموذج المعادلة البنائية توصلت النتائج إلى أن رأس المال النفسي يرتبط ايجابياً بالرضا الوظيفي كما يتوسط العلاقة بين الضغوط المهنية ورأس المال النفسي.

اهتم بحث (Virga, 2015) بالكشف عن التأثير الوسيط لرأس المال النفسي كمصدر شخصي في العلاقة بين جوانب الأمان الوظيفي الكمية والنوعية وكذلك الرضا عن العمل، وذلك لدي عينة مكون من (١٤٨) موظف في شركات مختلفة في رومانيا، وتمثلت الأدوات المستخدمة في البحث في مقياس الأمان الوظيفي النوعي لـ (Dewittte , 2000) ومقياس رأس المال

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل (Camman et al., 1979) وقد توصلت نتائج البحث باستخدام معاملات الارتباط إلى ارتباط إيجابي بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل.

ثالثاً: البحوث التي تناولت العلاقة بين استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل وقد اهتمت الباحثة بوضع هذا المحور من البحوث السابقة للاستلال منه عند مناقشة نتائج الفرض المتعلق بالكشف عن مسارات العلاقة والتأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث.

فحص بحث (Grandey, 2003) العلاقة بين استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل والاستنزاف الانفعالي لدى عينة مكونة من (١٣١) نائب مدير وتمثلت أدوات البحث في مقياس (Brotheridge & Lee, 1998) في الجهد الانفعالي ومقياس Michigan (organizational Assessment Questionare) للرضا عن العمل ومقياس (Maslach & Jackson, 1981) للاحتراق النفسي. وقد توصلت النتائج إلى ارتباط الرضا عن العمل سلبياً بكل من الجهد العميق والجهد السطحي، كما ارتبط الجهد السطحي ايجابياً بالاستنزاف الانفعالي، في حين لا يرتبط الجهد العميق بالاستنزاف الانفعالي.

اهتم بحث (Yang & Chang, 2008) بالكشف عن العلاقة بين الجهد الانفعالي والرضا عن العمل والالتزام التنظيمي من منظور مهنة التمريض وتمثلت العينة في (٢٩٥) ممرضه واستخدم الباحثان مقياس الجهد الانفعالي وهي نسخة معدلة لـ (Lin, 2000) ومقياس الرضا عن العمل من استبيان مينوسيتا للرضا إعداد (Weiss et al, 1967)، بينما تم قياس الالتزام التنظيمي من خلال مقياس (Mowday et al, 1982)، وباستخدام معاملات الارتباط توصلت النتائج إلى: ارتباط العرض الانفعالي بالرضا عن العمل، كما لم يكن لاستراتيجية الجهد السطحي ارتباط ذو دلالة بالرضا عن العمل، بينما ارتبط الجهد العميق ارتباط إيجابي دال احصائياً مع الرضا عن العمل.

تناول بحث (Zhang & Zhu, 2009) الانفعال في التدريس من خلال التعرف على العلاقة بين الجهد الانفعالي والرضا عن العمل لدى معلمين بالتعليم العالي، وكان عدد المشاركين (١٦٤) من المعلمين، واستخدم الباحثان أداة استراتيجيات الجهد الانفعالي لـ (Diefendorff et al., 2005) ومقياس (Maslach et al., 1996) للاحتراق النفسي ومقياس (Plax et al., 1986) للرضا عن التدريس، وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير سلبي للجهد السطحي على كل من الاحتراق النفسي ورضا المعلم بينما للجهد العميق والمصدقية تأثير إيجابي.

اهتم بحث ( Anafarta, 2015 ) بالكشف عن العلاقة بين الجهد الانفعالي والرضا عن العمل والتوصل إلي نموذج بنائي لهذه العلاقة وتكونت عينة البحث من (٣٤٨) عاملاً في وزارة الصحة بتركيا، وتم استخدام مقياس ( Diefendorff croyle, and gosserand, 2005 ) للجهد الانفعالي، و مقياس الرضا عن العمل لـ (Pasweark & viator) وقد توصلت نتائج البحث إلي وجود ارتباط سلبي بين الرضا عن العمل والجهد السطحي، بينما وجد ارتباط ايجابي بين الرضا عن العمل والجهد العميق، كما لم توجد علاقة دالة احصائياً بين التعبير الحقيقي عن الانفعالات والرضا عن العمل.

اهتم بحث (Pandey & singh, 2015) بالتعرف علي كل من الجهد السطحي والجهد العميق وعلاقة كل منهما بالاحترق والرضا الوظيفي لدي مؤسسات الرعاية الصحية للنساء، وتمثلت الأدوات في مقياس (kistensen et al, 2005) للاحترق ومقياس الجهد الانفعالي لـ ( Grandey, 2003 ) استبيان التقييم المؤسسي لقياس الرضا عن العمل ( Cammann et al., 1983)، وقد توصلت النتائج أن المستوي المرتفع من الجهد السطحي يرتبط بانخفاض الاحترق وزيادة الرضا عن العمل، ووجود علاقة سلبية بين الجهد السطحي والجهد العميق، كما ارتبط الجهد السطحي بالرضا الوظيفي المرتفع. بينما يتوسط الاحترق النفسي جزئياً هذه العلاقة، ويرتبط الجهد العميق بالرضا الوظيفي المنخفض، ويتوسط الاحترق كاملاً هذه العلاقة.

كما تناول بحث (Yin, 2015) ادراكات المعلمين للعلاقات بين مطالب العمل الانفعالي والذكاء الوجداني واستراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن التدريس وتكونت العينة من (١٢٨١) من المعلمين، وباستخدام مقياس Teacher emotional labour (TELSS) strategy scale إعداد (Yin, 2012) ومقياس (Wong& law, 2002) للذكاء الوجداني والمكون من (١٦) مفردة ومقياس مطالب الجهد الانفعالي بالتدريس Emotional labor demands of teaching بواسطة (Wong& Law, 2002)، بينما تم قياس الرضا عن التدريس بواسطة مقياس (Ho & Au, 2006)، وقد تمثلت العينة في معلمي المدارس الابتدائية والاعدادية والثانوية. وتوصلت النتائج إلي أنه بعد ضبط مطالب العمل الانفعالي والذكاء الوجداني فإن الجهد العميق والتعبير عن الانفعالات التي يشعرون بها بصورة طبيعية لا تزال لها تأثير ايجابي علي رضا المعلمين عن التدريس، كما اعتبر الجهد العميق والتعبير عن الانفعالات هي استراتيجيات الجهد الانفعالي الأكثر فعالية للمعلمين.

كشفت بحث ( Lee et al, 2016 ) عن العلاقة بين الجهد الانفعالي وكل من توجه العميل والرضا عن العمل، وذلك لدي عينة مكونة من (٣٠٩) مدير فندق ومدير عام، وباستخدام

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل —————  
الباحثون مقياس توجه العميل لـ ( Susskind et al, 2007 ) ومقياس الجهد الانفعالي لـ  
(Chu& murmann's 2006) ومقياس الرضا عن العمل لـ (Cammann et al., 1975)  
وباستخدام النموذج البنائي توصلت نتائج البحث إلي وجود تأثير ايجابي لكل من الجهد العميق  
والجهد السطحي علي الرضا عن العمل وتأثير ذو دلالة لكل من الجهد العميق و الجهد السطحي  
علي الرضا عن العمل.

رابعاً: البحوث التي تناولت العلاقة بين كل من رأس المال النفسي وكل من استراتيجيات الجهد  
الانفعالي والرضا عن العمل

اهتمت بحث (Cheung et al, 2011) بالكشف عن علاقة الجهد الانفعالي برأس المال  
النفسي لدي (٢٦٤) معلم صيني بالمدارس الابتدائية يعمل بنظام اليوم الكامل، وهل تتوسط هذه  
العلاقة الاحتراق أو الرضا عن العمل وقد توصلت نتائج البحث إلي أن رأس المال النفسي يرتبط  
سلبيًا بالجهد السطحي وإيجابياً مع الجهد العميق، كما يتوسط رأس المال النفسي العلاقة بين الجهد  
الانفعالي ونواتج العمل (الاحتراق النفسي أو الرضا عن العمل).

#### تعليق عام على البحوث السابقة.

بالنسبة للهدف: تناولت بعض البحوث العلاقة بين رأس المال النفسي واستراتيجيات  
الجهد الانفعالي كما في بحوث (Fu, 2014)، (Fu, 2015)، (Hur et al., 2015)،  
(wang, & Lian, 2015) وبحوث هدفت الى دراسة العلاقة بين رأس المال النفسي والرضا عن  
العمل، كما في بحوث (Bitmis & Ergeneli, 2013)، (Parthi, & Gupta, 2016)، وبحوث  
هدفت الى الكشف عن علاقة استراتيجيات الجهد الانفعالي بالرضا عن العمل كما في (Lee, Ok  
& Huang, 2016)، (Yin, 2015)، (Pandey. & Singh, 2015)، (Anafarta, 2015)،  
وبحث تناول متغيرات البحث مجتمعة (Cheung, et al, 2011).

بالنسبة للعينة. تناولت عدد كبير من البحوث عينات من مؤسسات غير تعليمية  
كالمستشفيات وشركات وفنادق وشركات التأمين على الحياة ومؤسسات رعاية للنساء في حين أن  
عدد محدود من البحوث تم على عينات من مؤسسات تعليمية كما في بحوث كل من (Fu,  
2014)، (Zhang&Zhu,2009)، (Yin, 2015)، (cheung, et al, 2011). كما تراوحت  
أحجام عينات البحث من ١٠٠-١٢٨١.

بالنسبة للأدوات: اعتمدت معظم البحوث على مقياس (Luthans et al, 2007) أو  
نسخ معدلة وقصيرة منه لقياس رأس المال النفسي، وكذلك الأمر بالنسبة للمقاييس المستخدمة  
لقياس الجهد الانفعالي فالبعض استخدم مقاييس (Diefendroff, et al,2005) أو مقاييس معدلة

ونسخ متطورة منه مثل (lin,2000) (lee&chen,2006)، (Yin,2012) والذي يطلق عليه Teacher emotional labor strategy والذي تم استخدامه بالبحث الحالي نظراً لتمائل فئة العينة (معلمين)، وبالنسبة للرضا عن العمل فالبعض استخدم مقياس (MSQ) لـ (Cammann, et al,1979) أو مقياس (JSS) لـ (Ho& Au,2006) أو مقياس (Spector, 1997).

بالنسبة للنتائج: فيما يتعلق بالعلاقة بين رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي. اتفقت بحوث كل من (Fu, 2014)، (Hur et al., 2015) أن رأس المال النفسي يرتبط باستراتيجيات الجهد الانفعالي، بينما توصلت نتائج بحث (Wang & Lian,2015) أن رأس المال النفسي يلعب دور الوسيط في تأثير استراتيجيات الجهد الانفعالي على الذكاء الوجداني بينما النتائج الخاصة بعلاقة رأس المال النفسي بالرضا عن العمل فقد توصلت نتائج بحوث كل من (Luthans, et al, 2007) و (Bitmis& Ergeneli,2013) و (Ali,& Ali,2014) و (schulz, et al, 2014)، و (Hansen, 2012) و (Virga,2015) الى ارتباط ايجابي كلي بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل في حين توصلت بحوث اخرى عن ارتباط جزئي كما في بحثي (Kaplan& Bickes,2013) و (Badran& Morgan,2014) و (Chaudhary et al,2105) في حين توصل بحث (Berghei, et al, 2015) الى علاقة ضعيفة بينهما، بينما النتائج الخاصة بعلاقة استراتيجيات الجهد الانفعالي بالرضا عن العمل فقد تناقضت نتائج البحوث، فمن البحوث من توصل الى علاقة ايجابية لكل من استراتيجتي الجهد العميق أو التعبير عن المشاعر الحقيقية (المصادقية) على الرضا عن العمل مثل بحوث كل من (Zhang&Zhu,2009)، (Anafarta,2015)، (Yang& Chang, 2008) و (Yin,2015)، بينما توصل بحث (Pandey& Singh,2015) إلى ان الجهد العميق يرتبط سلبياً بالرضا عن العمل بينما لم تتوصل نتائج بحث (Yang& Chang, 2008) الى وجود علاقة بين بين الجهد السطحي والرضا عن العمل، وهذا التناقض في نتائج البحوث السابقة سبباً في دراسة هذه العلاقة لدى عينة البحث.

### فروض البحث:

مما سبق وفي ضوء نتائج الدراسات والبحوث السابقة يمكن صياغة الفروض التالية.  
لايوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على رأس المال النفسي لدى معلمى المرحلة الابتدائية.  
لايوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على استراتيجيات الجهد الانفعالي لدى معلمى المرحلة الابتدائية.

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
لا يوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على الرضا عن العمل لدى  
معلمي المرحلة الابتدائية.

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي لدى معلمي  
المرحلة الابتدائية.

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدى معلمي المرحلة  
الابتدائية.

توجد تأثيرات دالة كلية (مباشرة وغير مباشرة ) بين كل من رأس المال النفسي وكل من  
استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

### **منهج البحث واجراءاته:**

#### **منهج البحث:**

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي للكشف عن العلاقة بين متغيرات البحث (رأس المال  
النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل) وكذلك الكشف عن تأثير كل من النوع  
ومستوى الخبرة والتفاعل بينهما على متغيرات البحث ، وقد تم استخدام بعض الاساليب  
الاحصائية مثل تحليل التباين للكشف عن الفروق، والكشف عن العلاقات تم استخدام معامل ارتباط  
بيرسون وكذلك تحليل المسار بواسطة برنامج Liseral8.8. للتحقق من مسار العلاقات بين  
متغيرات البحث.

#### **مجتمع البحث:**

تكون مجتمع البحث من جميع معلمي المرحلة الابتدائية في المدارس الحكومية  
(١٥١٢) مدرسة ابتدائية في محافظة الشرقية في العام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧ والبالغ عددهم  
(٢٨٤٤٤) معلماً وفقاً لما ورد في الكتاب الاحصائي للتعليم ما قبل الجامعي(وزارة التربية  
والتعليم، ٢٠١٦).

#### **عينة البحث:**

تمثلت العينة الاستطلاعية من (٢٠٣) معلماً ومعلمة بالمرحلة الابتدائية حيث استخدمت  
بيانات هذه العينة في التحقق من ثبات وصدق الأدوات، بينما بلغت عينة البحث النهائية (٣١٤)  
معلماً بالمرحلة الابتدائية تم اختيارهم بطريقة عشوائية .  
توزيع عينة البحث وفقاً للمتغيرات الديموغرافية كما بالجدول التالي:



جدول (١) توزيع أفراد عينة البحث النهائية.

النسبة (%)	العدد (٢١٤)	(١) النوع
٤٠.٨%	١٢٨	معلم
٥٩.٢%	١٨٦	معلمة
(٢) مستويات الخبرة		
٢٨.٣%	٨٩	منخفض الخبرة (أقل من ٥ سنوات)
٣٤.٧%	١٠٩	متوسط الخبرة (من ٥- إلى أقل من ١٠ سنوات)
٣٦.٩%	١١٦	مرتفع الخبرة (أكثر من ١٠)

### أدوات البحث:

استخدمت الباحثة مقياساً لرأس المال النفسي اعداد (Luthans et al, 2007) ترجمة وتعريب الباحثة ومقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي لـ (Yin, 2012) ترجمة<sup>١</sup> وتعريب الباحثة وكذلك مقياس الرضا عن العمل اعداد (Spector, 1997) ترجمة وتعريب الباحثة. أولاً: مقياس رأس المال النفسي

أعد هذا المقياس في الأصل (luthans, et al, 2007) وقد تمثلت عدد مفرداته (٢٤) مفردة وقد قام (Hur et al, 2015) بتطويره واعداد نسخة قصيرة منه مكونة من (١٤) مفردة تقيس أربعة أبعاد وهي (فعالية الذات- الامل- المرونة- التفاؤل) وقد تمثلت مؤشرات حسن المطابقة باستخدامه التحليل العاملي التوكيدي  $TLI= 0.095$ ,  $CFI= 0.91$ ,  $X^2=0.470$ ,  $RMSEA= 0.06$ ، وقد امتد ثبات الأبعاد من ٠.٧٣ إلى ٠.٩٠، وقامت الباحثة بترجمته والتحقق من خصائصه السيكومترية.

وتتكون مفردات المقياس من (١٤) مفردة وتم صياغتها جميعاً بشكل إيجابي في صورته الأولية ويجب على كل منها من خلال مقياس متدرج من خمس نقاط على نظام ليكرت هي (أوافق بشدة- أوافق - أوافق بدرجة متوسطة- لا أوافق- لا أوافق بشدة) تمتد من أوافق بشدة إلى لا أوافق بشدة، وتمتد الدرجة على المقياس من (١٤- ٧٠) درجة، وهذه المفردات موزعة على أبعاد المقياس فعالية الذات يقاس بـ (٤) مفردات (١-٥-٩-١٣)، والامل يقاس بـ (٤) مفردات (٢-٦-١٠-١٤)، والمرونة تقاس بـ (٣) مفردات (٣-٧-١١)، والتفاؤل يقاس بـ (٣) مفردات (٤-٨-١٢)، وقد تم تطبيق المقياس في صورته المبدئية على عينة مكونة من (٢٠٣) معلماً ومعلمة في التعليم الابتدائي، وقد أدخلت الباحثة عدة تعديلات على المقياس عند التقنين على البيئة العربية مثل:

<sup>١</sup> تشكر الباحثة أستاذة اللغة الانجليزية بقسم المناهج وطرق التدريس الذين ساعدوا الباحثة في التحقق من صدق ترجمة أدوات البحث

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

بعد تحكيم المقياس تم تعديل صياغة بعض المفردات بما يتفق مع البيئة العربية  
أصل المقياس كان يتكون من (٤) أبعاد وهي (فعالية الذات- المرونة- الأمل - التفاؤل) ممثلين  
بـ ١٤ مفردة للمقياس ككل في النسخة المطورة للمقياس وبعد التقنين دُمجت الأبعاد في بعدين  
فقط (فعالية الذات- الصمود) وتم تمثيلهم ب ١٣ مفردة.

### الخصائص السيكومترية لمقياس رأس المال النفسي

وللتحقق من الثبات والصدق والاتساق الداخلي لمقياس رأس المال النفسي، تم إتباع الخطوات  
الآتية

أولاً: صدق مقياس رأس المال النفسي

أ- التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس رأس المال النفسي

تم اجراء التحليل العاملي الاستكشافي باستخدام طريقة المكونات الأساسية والتدوير  
المتعامد Varimax باستخدام معيار تحديد العوامل من خلالها يصبح العامل جوهرياً وفق محك  
كايزر اذا كانت قيمة الجذر الكامن Eigenvalue أكبر من الواحد الصحيح أو تساويه، وقد حدد  
معيار التشبع الجوهري للمفردة بالعوامل أو المكونات وفق محك (أكبر من أو يساوى ٠.٣) وقد  
قاد التحليل إلى الحصول على ثلاثة عوامل تفسر نسبة مقدارها ٥٤.٦٨٠ % من التباين الكلي  
للفقرات وهي نسبة مقبولة من التباين المفسر.

كما قدرت قيمة اختبار كايزر وماير أولكن (٠.٨٧٢) وهي أيضاً مؤشر دال على  
صلاحية المقياس واحترامه لشروط التحليل العاملي. كما أنه بالكشف عن Anti-Image  
matrice مصفوفة معاملات الارتباط الجزئية السلبية ومصفوفة التغيرات الجزئية السلبية يتضح  
أن التحليل العاملي جيد لأن عناصر المصفوفة البعيدة عن القطر صغيرة، كما أن قيم قياس كفاية  
العينة للمتغير المعروف في قطر مصفوفة الارتباطات الجزئية السلبية تمتد من ٠.٥٠٠ إلى  
٠.٨٣٤ وجميعها مرتفعة وقريبة من (١) ما يشير إلى كفاية العينة (عزت عبد الحميد حسن،  
٢٠١٦، ٤٧٢).

جدول (٢): مصفوفة العوامل لقياس رأس المال النفسى بعد التدوير مع حذف التشعبات غير الدالة ونسبة التباين والنسبة التراكمية للتباين للمفسر.

المعزات	العوامل	التشعب على العامل الأول	التشعب على العامل الثاني
١		٠.٥٧٦	
٢		٠.٦٤٥	
٣		٠.٦٤٧	
٤		٠.٥١١	
٥		٠.٧١٠	
٦		٠.٦٨١	
٧			٠.٥٧٦
٨		٠.٦٨٣	
٩			٠.٥٢٤
١٠			٠.٥٤١
١١			٠.٧٨٨
١٢			٠.٦٤٢
١٣		٠.٣	
الجذر العاين		٣.٢٣٧	٢.٧٠١
نسبة التباين		٢٣.١٢٤	١٩.٢٩٥
النسبة التراكمية للتباين للمفسر		٢٣.١٢٤	٤٢.٤١٩

وبذلك يتضح من الجدول رقم (٢) تشعب المفردات على عاملين فقط، حيث إن العامل الأخير تشعبت به مفردة فقط ومن ثم بالعاملين الأول والثاني، ويتضح تشعب المفردات بأعلى من ٠.٣ حيث تمثل مؤشر تشعب مقبول وهو الذى يعتمد عليه البحث للحالى، ونظراً لتشعب العامل الثالث بمفردة واحدة فقط سوف يتم حذفها والابقاء على العاملين الآخرين فقط، حيث يذكر (عزت عبد الحميد حسن، ٢٠١٦، ص. ٤٦٤) أنه يجب الا ينخفض عدد المتغيرات المشعبة تشعباً دالاً احصائياً بكل عامل عن ثلاثة متغيرات ويصبح التشعب دال احصائياً عندما لا يقل عن (٠.٣) وبذلك قامت الباحثة بحذف المفردة (١٤) بمقياس رأس المال النفسى لتكون عدد المفردات الممثلة لمقياس رأس المال النفسى والمشعبة على عاملين (١٣ مفردة)، وقد قدرت النسبة التراكمية المفسرة لرأس المال النفسى ٤٢.٤١٩% وهى مؤشر مقبول احصائياً فى التحليل العاملى.

ويمكن تلخيص تسمية العوامل المكونة للمقياس فى ضوء الاطار النظرى والبحوث السابقة ومضمون العبارات المتشعبة على كل عامل وتوزيع الفقرات المشعبة بها فى الجدول التالى.

جدول (٣) أسماء العوامل المكونة للمقياس وتوزيع الفقرات المشبعة بها والتي استخلصت بطريقة المكونات الرئيسية.

رقم	اسم العامل	الفقرات
١	فعالية الذات	١٣-٨-٦-٥-٤-٣-٢-١
٢	الصمود	١٢-١١-١٠-٩-٧

ومن أجل تسمية العوامل تم ترتيبها وفق أعلى تشبع إلى أقل تشبع لتسهيل تسميتها حيث أفرزت النتائج عن أن الفقرة (أشعر بالثقة عند التحدث عن مهام عملي في اجتماعات المدرسة) وتدور معظم فقراتها حول التمكين من النفس والثقة في أداء ما يوكل للفرد من أعمال فهي تتضمن الفقرات (١-٥-١٣) التي ضمن بعد فعالية الذات بالمقياس المطور ولذلك سوف تسمى الباحثة هذا العامل بفعالية الذات، بينما أعلاها تشبع بالعامل الثاني هي الفقرة (أتلذب على الأوقات الصعبة التي تواجهني بالعمل لانني فعلت ذلك من قبل) وتدور معظم فقراته حول الثبات في مواجهة المشكلات والأوقات الصعبة وعدم الاستسلام لها بالإضافة إلى إنه من خلال استقراء البحوث والاطار النظري وجدت الباحثة أنه تم تدعيم عدد من الدراسات أن التفاؤل والأمل من خصائص الصمود كما اوضحت بعض البحوث فقد ذكر (محمد السعيد أبو حلاوة، ٢٠١٣، ص ١١-١٢) ان القدرات التي تميز الافراد ذوى المستويات العالية من الصمود هي القدرة على تحمل الغموض والتريث والتدبر عند معالجة الاشياء. وصفه وتفسيره، النظر للمشكلات من زوايا متعددة، لديهم رغبة وارادة وقابلية عالية لتجريب الاشياء والاعتقاد بأن الفشل جزءاً من الحياة، التفاؤل الحقيقي الواقعي الذي يدفع الانسان باتجاه حل مشكلاته من خلال رؤية الواقع.

كما يذكر (أحمد بن عبدالله محمد العيافي، ٢٠١٢، ص ٢٦) أن كوبازا من سلسلة دراسته (١٩٨٢، ١٩٨٣، ١٩٧٩) ان من أهم خصائص ذوى الصلابة النفسية المرتفعة وجود أهداف في حياتهم ومعاني يتمسكون بها، المبادرة والنشاط، التفاؤل الايجابي نحو الحياة، القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار بين بدائل متعددة، ادراك التحكم الداخلي والتحكم المعرفي اى القدرة على التفسير والتقدير لاحداث الضاغطة، الاعتقاد بأن النجاح فى الحياة يعود للعمل والمجهود وليس للصدفة أو الحظ، الواقعية والموضوعية فى تقييم الذات والاحداث، ووضع الاهداف المستقبلية، اعتبار الاحداث الضاغطة أمر طبيعى وليس تهديداً.

كما دعمت ذلك (ريم سليمان، ٢٠١٥، ص ١٠٢) أن من ثمرات الصمود النفسى من وجهة نظر علم النفس الايجابي النظرة الايجابية للحياة.

ومن خلال ما سبق ذكره يتضح ان قدرات مثل (تحديد الاهداف- المبادرة والنشاط- القدرة على الاختيار من بدائل- الرغبة والارادة) تمثل فى مجملها الامل، بينما قدرات مثل

(النظرة الإيجابية للحياة-القدرة على التفسير للأحداث- الاعتقاد بأن النجاح يعود للعمل)عزو سببى ايجابي)- التناؤل الإيجابي نحو الحياة) تمثل فى مجموعها التناؤل، ومن ثم يتضح أن مفهوم الصمود مفهوم عام وشامل ويتضمن كل من الأمل والتناؤل وهذا ما يؤدي الى تسمية البعد الثانى بالصمود.

#### ب- صدق المفردات

تم حساب صدق مفردات مقياس رأس المال النفسى عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة فى حالة حذف درجة المفردة من الدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه، باعتبار أن بقية مفردات البعد محكاً للمفردة، وكانت حدود دلالة معامل الارتباط الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) هي (٠.١٣٨) و عند مستوي (٠.٠١) هي (٠.١٨١)) (فؤاد البهي السيد، ١٩٧٣، ص١٧٠)، وقد امتدت قيم معامل الارتباط بعد حذف المفردة لمفردات المقاييس الفرعية لرأس المال النفسى من (٠.٣٩١ : ٠.٦٤٣) وكانت جميع معاملات الارتباط للأبعاد الفرعية لمقياس رأس المال النفسى دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) فى حالة حذف المفردة.

ثانياً: حساب الثبات: وتم حساب الثبات بعدة طرق وهى:

أ- ثبات مفردات مقياس رأس المال النفسى عن طريق معامل الثبات ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات مفردات مقياس باستخدام طريقة ألفا لـكرونباخ ، حيث حُسبت معاملات ثبات المفردات عن طريق حساب ثبات المقياس ككل فى حالة حذف درجة المفردة If - item deleted وكانت النتائج موضحة من الجدول التالي:

جدول (٤) معاملات ألفا كرونباخ لمفردات مقياس رأس المال النفسى

رقم المفردة	معامل ألفا	رقم المفردة	معامل ألفا
١	٠.٨٠٤	٧	٠.٦٩٠
٢	٠.٧٩٩	٩	٠.٦٦٧
٣	٠.٨٠٦	١٠	٠.٦٦٧
٤	٠.٨٢١	١١	٠.٦٦٢
٥	٠.٨٠٣	١٢	٠.٦٧٢
٦	٠.٨٠٧		
٨	٠.٨٢٩		
١٣	٠.٨٣٣		
معامل ألفا العام = ٠.٨٣١		معامل ألفا للبعد = ٠.٧١٩	

ويتضح من الجدول رقم (٤) أن قيمة معامل ألفا للبعد الفرعي فى حالة حذف كل مفردة أقل من أو يساوي معامل ألفا العام للبعد الفرعي الذي تنتمي إليه ماعدا المفردة رقم (١٣) فمقدار الزيادة لثبات المقياس عند حذفها مقارنة بثبات المقياس دون الحذف هو ٠.٠٠٢ ومن ثم تم الأبقاء على هذه المفردة نظرا لارتباط محتواها بالبعد وللحفاظ على بنية البعد، وكانت قيمة معامل ألفا المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٠٠ - المجلد الثامن والعشرون - يولية ٢٠١٨ (١٥٣)

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

لمقياس رأس المال النفسي ككل هي (٠.٨٦٩).

ب- ثبات الأبعاد الفرعية والثبات الكلي لمقياس رأس المال النفسي

تم حساب ثبات الأبعاد الفرعية والثبات الكلي لمقياس بطريقة التجزئة النصفية لـ " سبيرمان / براون" المصحح فكانت النتائج كالتالي فعالية الذات ٠.٨٦٣، الصمود ٠.٧١٩ وكان الثبات الكلي للمقياس ٠.٨٦٩، ومن ثم يتضح ثبات أبعاد مقياس رأس المال النفسي وثبات المقياس ككل. وعموماً فإن المقياس ككل على درجة عالية من الثبات.

الصدق العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال النفسي:

تم التحقق من صدق مقياس رأس المال النفسي من خلال التحليل العاملي التوكيدي لمصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس رأس المال النفسي لدى (٢٠٣) معلماً ومعلمة بمدارس التعليم الابتدائي وعن طريق اختبار نموذج العامل الكامن العام حيث افترض أن جميع العوامل المشاهدة لمقياس رأس المال النفسي تنظم حول عامل كامن واحد، وأسفرت النتائج على تشعب البعدين على العامل الكامن الواحد كما بالجدول التالي:

جدول (٥) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لتشعبات البعدين

العامل الكامن العام (رأس المال النفسي)

الأبعاد لمقياس رأس المال النفسي	المتغير المشاهد	التشعب بالعامل الكامن	الخط المعياري للمتغير المشعب	قيمة (ت)
فعالية الذات	X1	٠.٧٠٢	٠.٦٦٦	٠.٥٤٢
	X2	٠.٧٠٢	٠.٦٦٢	٠.٦٠٠
	X3	٠.٦٤٨	٠.٦٧٩	٠.٥٤٢
	X4	٠.٦١٧	٠.٦٨١	٠.٦٤
	X5	٠.٦٣٩	٠.٦٩١	٠.٢٤٩
	X6	٠.٦٦١	٠.٦٦٩	٠.٨٨٥
الصمود	X8	٠.٤٧٦	٠.٧١٧	٠.٦٤١
	X13	٠.٤٦٥	٠.٧٢٣	٠.٤٢٦
	X7	٠.٥٥٧	٠.٧٢٢	٠.٧١٤
	X9	٠.٦١٢	٠.٧٠٩	٠.٦٣٠
	X10	٠.٦١٤	٠.٧٠٧	٠.٦٩٣
	X11	٠.٥٧٥	٠.٧١٨	٠.٦٩٣
X12	٠.٥٩٦	٠.٧١٣	٠.٣٥٧	

ويتضح من الجدول رقم (٥) أن كل التشعبات أو معاملات الصدق دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على صدق جميع الأبعاد المكونة للمقياس، ويلاحظ أن المفردة X1، X2 هما أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (فعالية الذات) حيث إن معامل تشعبه كان (٠.٧٠٢) ويليه المفردة X6. بينما يلاحظ أن المفردة X10 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (الصمود) حيث إن معامل تشعبه كان (٠.٦١٤) ويليه المفردة X9. وقد تمثلت مؤشرات حسن المطابقة للنموذج كما بالجدول التالي:

جدول (٦) مؤشرات حسن المطابقة لمقياس رأس المال النفسي لمعلمي المرحلة الابتدائية

المؤشر	قيمة المؤشر	قيمة المؤشر التي تشير إلى أفضل مطابقة
اختبار كا <sup>٢</sup> X <sup>٢</sup>	٧٢.٣١	أن تكون غير دالة
درجات الحرية (Df)	٥٨	
نسبة كا <sup>٢</sup> /df X <sup>٢</sup> /df	١.٢٤٦٧	٥-١
مؤشر حسن المطابقة GFI	٠.٩٤٨	١-٠
مؤشر حسن المطابقة المصحح بدرجات الحرية AGFI	٠.٩١٨	١-٠
معيار معلومات أكيك AIC	١٣٨.٣١١	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوي نظيرها للنموذج المشع
اتساق معيار معلومات أكيك CAIC	٢٨٠.٦٤٧	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوي نظيرها للنموذج المشع
مؤشر الصدق الزائف المتوقع ECVI	٠.٦٨٥	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوي نظيرها للنموذج المشع
مؤشر المطابقة المعياري NFI	٠.٩٦٢	١-٠
مؤشر المطابقة غير المعياري NNFI	٠.٩٨٨	١-٠
مؤشر المطابقة المقارن CFI	٠.٩٩١	١-٠
مؤشر المطابقة السي RFI	٠.٩٤٨	١-٠
مؤشر المطابقة الترايدي IFI	٠.٩٩١	١-٠
مؤشر الانقار للمطابقة المعياري PNFI	٠.٧١٥	١-٠
مؤشر الانقار لحسن المطابقة PGFI	٠.٦٠٤	١-٠
جلو متوسط مربع خطأ الانقار RMSEA	٠.٠٣٤٩	٠.١-٠
جلو متوسط مربع الوالي RMSR	٠.٠٤١٦	٠.١-٠

يتضح من الجدول رقم (٦) أن جميع مؤشرات المطابقة تقع في المدى المثالي، وهذا يدل على مطابقة النموذج الجيدة للبيانات موضع الاختبار.

#### ثالثاً : الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة، وامتدت قيم معاملات الارتباط المحسوبة لمفردات مقياس لرأس المال النفسي من (٠.٥٤٣ : ٠.٧٤١) وكانت جميع معاملات الارتباط بين درجات كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الفرعي الذي تنتمي إليه المفردة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يدل على الاتساق الداخلي لمفردات مقياس رأس المال النفسي.

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

جدول (٧): الاتساق الداخلي للمفردات (معاملات ارتباط المفردات

بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه المفردة)

المفردات	فاعلية الذات	المفردات	الاصمود
١	**٠,٧١٩	٧	**٠,٧٠١
٢	**٠,٧٤١	٩	**٠,٧١٣
٣	**٠,٦٨٢	١٠	**٠,٦٨٧
٤	**٠,٦٨٢	١١	**٠,٦٩٠
٥	**٠,٧٢٩	١٢	**٠,٦٥٩
٦	**٠,٧١١		
٨	**٠,٦١٥		
١٣	**٠,٥٤٣		

\*\* معامل ارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)

كما تم حساب الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة البعد الفرعي والدرجة الكلية للمقياس وقد تمثلت في معامل ارتباط قدره (٠,٩٥٠) لفاعلية الذات، ومعامل ارتباط قدره (٠,٨٦٣) للاصمود وكلاهما دال احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠١) وفي ضوء ما تم حسابه من الصدق والاتساق فإن المقياس أصبح يتكون من (١٣) مفردة ويتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق مما يسمح بتطبيقه على العينة النهائية لاختبار فروض البحث الحالي.

ثانياً: مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي

اهتمت بحث (Yin,2012) بالتحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس (Yin,2012) Teacher Emotional labor Strategy Scale (TELSS) حيث تم التحقق من مقياس استراتيجية الجهد الانفعالي للمعلم ، على عينات مكونة من (٦٣٣) معلماً ببيكين و (٦٤٨) معلماً في البر الرئيسي للصين، أظهرت النتائج أن المقياس المكون من (١٣) مفردة موزعة على ثلاثة أبعاد وهم الجهد السطحي (Surface acting) وهي مكونة من (٦) مفردات (١-٢-٣-٤-٥-٦) الجهد العميق (Deep acting) والمكونة من (٤) مفردات (٧-٨-٩-١٠) والتعبير عن المشاعر الحقيقية (Expression of naturally felt emotion) والمكونة من (٣) مفردات (١١-١٢-١٣)، والمتدرج على مقياس خماسي الاستجابة (من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة) له اتساق داخلي جيد، وقدم تحليل العوامل التوكيدية باستخدام مجموعات بيانات مختلفة دعماً لصلاحية بناء هذا النظام.

وفيما يلي الخصائص السيكومترية للمقياس بالدراسة الحالية.

أولاً: حساب الثبات: وتم حساب الثبات في البحث الحالي بعدة طرق وهي:



ثبات مفردات مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي عن طريق معامل الثبات ألفا كرونباخ:  
 أ- تم حساب ثبات مفردات مقياس (TESS) Teacher Emotional labor Strategy Scale باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، حيث حُسبت معاملات ثبات المفردات عن طريق حساب ثبات المقياس ككل في حالة حذف درجة المفردة If item deleted وكانت النتائج موضحة من الجدول التالي:

جدول (٨) معاملات ألفا كرونباخ لثبات مفردات مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي

استراتيجيات الجهد السطحي		استراتيجيات الجهد العميق		التعبير عن المشاعر الحقيقية	
رقم المفردة	معامل ألفا بعد حذف المفردة	رقم المفردة	معامل ألفا بعد حذف المفردة	رقم المفردة	معامل ألفا بعد حذف المفردة
١	٠.٨٤٥	٧	٠.٧٠٩	١١	٠.٨٠٩
٢	٠.٧٥٨	٨	٠.٦١١	١٢	٠.٦٤٤
٣	٠.٧٧٤	٩	٠.٦٦٦	١٣	٠.٧٠٢
٤	٠.٧٩١	١٠	٠.٧٣٣		
٥	٠.٧٦٣				
٦	٠.٧٦٠				
معامل ألفا للبعد=٠.٨١٢		معامل ألفا للبعد=٠.٧٤٢		معامل ألفا للبعد=٠.٧٩٧	

ويتضح من الجدول رقم (٨) أن قيمة معامل ألفا للبعد الفرعي في حالة حذف كل مفردة أقل من أو يساوي معامل ألفا العام للبعد الفرعي الذي تنتمي إليه، ما عدا المفردة رقم (١) ببعده استراتيجيات الجهد السطحي وجودها يؤدي الى خفض معامل ألفا العام للبعد ولذلك تم حذفها بالمقياس ليصبح معامل ألفا العام للبعد ٠.٨٤٥. بينما كانت المفردة (١١) لا تؤثر على ثبات البعد حال حذفها ومن ثم تم الإبقاء على هذه المفردة وعدم حذفها للحفاظ على بنية المقياس حيث ان نسبة ارتفاع ثبات هذه المفردة للمقياس حال حذفها عن الإبقاء عليها ٠.٠١٢. ولذلك تم الإبقاء على بنية المقياس كما هو دون حذف.

ب- ثبات الأبعاد الفرعية بطريقة التجزئة النصفية.

تم حساب ثبات الأبعاد الفرعية لمقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي بطريقة التجزئة النصفية لـ " سبيرمان / براون" المصحح فكانت كالتالي لكل من الجهد السطحي والجهد العميق والتعبير عن المشاعر الحقيقية على التوالي ٠.٨٣٥، ٠.٨٠٠، ٠.٨١٢. ومن ثم يتضح ثبات أبعاد الجهد الانفعالي.

ثانياً: صدق مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي

أ- صدق مفردات المقياس.

تم حساب صدق مفردات مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة في حالة حذف درجة

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

المفردة من الدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه، باعتبار أن بقية مفردات البعد محكاً للمفردة، ويوضح جدول رقم (٩) قيم معاملات الارتباط المحسوبة حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بعد حذف المفردة لمفردات المقاييس الفرعية استراتيجيات الجهد الانفعالي من (٠.٧١٥ : ٠.٣١٨) وكانت جميع معاملات الارتباط للأبعاد الفرعية لمقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) في حالة حذف المفردة.

جدول (٩) معاملات الارتباط بين درجتي المفردات والأبعاد مع حذف درجة المفردة من درجة

البعاد استراتيجيات الجهد الانفعالي

التعبير عن المتغيرات الحقيقية		الجهد العميق		الجهد السطحي	
معامل الارتباط بعد حذف المفردة	رقم المفردة	معامل الارتباط بعد حذف المفردة	رقم المفردة	معامل الارتباط بعد حذف المفردة	رقم المفردة
**٠.٥٥٤	١١	**٠.٤٩٠	٧	**٠.٣١٨	١
**٠.٧١٥	١٢	**٠.٦٥٥	٨	**٠.٦٩١	٢
**٠.٦٦١	١٣	**٠.٥٦٦	٩	**٠.٦١٧	٣
		**٠.٤٣٩	١٠	**٠.٥٤٣	٤
				**٠.٦٧٧	٥
				**٠.٦٨٦	٦

الصدق العاملي التوكيدي لمقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي:

بعد حذف المفردة غير الثابتة تم التحقق من صدق مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي من خلال التحليل العاملي التوكيدي لمصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي لدى (٢٠٣) معلماً ومعلمة بمدارس التعليم الابتدائي وعن طريق اختبار نموذج العامل الكامن العام حيث افترض أن جميع العوامل المشاهدة لمقياس الجهد الانفعالي تنتظم حول عامل كامن واحد، وأسفرت النتائج على تشعب البعدين على العامل الكامن الواحد كما بالجدول التالي:

جدول (١٠) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لتشعبات

أبعاد مقياس الجهد الانفعالي بالعامل الكامن العام

أبعاد مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي	المعيار المشاهد	التشعب بالعامل الكامن	الخطأ المعياري لتقدير التشعب	قيمة (ت)
الجهد السطحي	X2	٠.٧٧٥	٠.١١٠	**٧.٠٢٣
	X3	٠.٧١٩	٠.١١١	**٦.٤٧٣
	X4	٠.٥٩٨	٠.١١٣	**٥.٢٩٧
	X5	٠.٨٣١	٠.١١٠	**٧.٥٧٩

أبعاد مقياس استراتيجيات الجهد الاتفعالي	المتغير المشاهد	التشعب بالمعامل الكامن	الخطأ المعياري لتقدير التشعب	قيمة (ت)
الجهد العميق	X6	٠,٧٨٣	٠,١١١	**٧,٠٢٨
	X7	٠,٤٨٩	٠,١٢٩	**٣,٨٠٠
	X8	٠,٧٩١	٠,١٣٦	**٥,٨٢٠
	X9	٠,٨٥١	٠,١٣٩	**٦,١١٩
	X10	٠,٤٠٣	٠,١٢٩	**٣,١٣٢
التعبير عن المشاعر الحقيقية	X11	٠,٤٥١	٠,١٢٣	**٣,٦٥٣
	X12	٠,٧٤٥	٠,١٣٦	**٥,٤٨٨
	X13	٠,٩٤٥	٠,١٤٦	**٦,٤٧٣

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن كل التشعبات أو معاملات الصدق دالة إحصائيًا عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على صدق جميع الأبعاد المكونة للمقياس، ويلاحظ أن المفردة X5 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (الجهد السطحي) حيث إن معامل تشعبه كان (٠.٨٣١). بينما يلاحظ أن المفردة X9 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (الجهد العميق) حيث إن معامل تشعبه كان (٠.٨٥١) ، بينما يلاحظ أن المفردة X13 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (التعبير عن المشاعر الحقيقية) حيث إن معامل تشعبه كان (٠.٩٤٥).

جدول (١١) مؤشرات حسن المطابقة لمقياس استراتيجيات الجهد الاتفعالي لمعلمي المرحلة الابتدائية

المؤشر	قيمة المؤشر	لجنة المؤلفين التي شرحت الفصل مطابقة أن تكون غير دالة
X <sup>2</sup>	٣٨.٧٤	
Df	٥٠	
X <sup>2</sup> /df	٠.٧٧٤٨	٥-١
GFI	٠.٩٦٩	١-٠
AGFI	٠.٩٥٢	١-٠
AIC	٩٤.٧٤٢	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوي نظيرها للنموذج المشع
ECVI	٠.٥٢٥	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوي نظيرها للنموذج المشع
NFI	٠.٩٠٤	١-٠
NNFI	١.٠٠	١-٠
CFI	١.٠٠	١-٠
RFI	٠.٨٧٣	١-٠
IFI	١.٠٠	١-٠
PNFI	١.٠٠	١-٠
PGFI	٠.٦٠٤	١-٠
RMSEA	٠.٠٠٠	٠.١-٠
RMR	٠.٠٩٥٣	٠.١-٠

يتضح من جدول رقم (١١) تحقيق النموذج لمؤشرات حسن مطابقة جيدة حيث وقعت معظمها

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
ضمن الحدود المثالية لكل مؤشر.

### ثالثاً: الاتساق الداخلي

تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة، وقد تراوحت قيم معامل الارتباط لمفردات المقاييس الفرعية استراتيجيات الجهد الانفعالي من (٠.٦٦٥ : ٠.٨٨٨) وكانت جميع معاملات الارتباط بين درجات كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الفرعي الذي تنتمي إليه المفردة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (٠.٠١) مما يدل على الاتساق الداخلي لمفردات مقياس رأس المال النفسي.

جدول (١٢) الاتساق الداخلي لمفردات الأبعاد المختلفة للجهد الانفعالي

المفردات	الجهد السطحي	المفردات	الجهد العميق	المفردات	التغير عن المتناسق الحقيقية
٢	**٠.٨٢٣	٧	**٠.٧٢٠	١١	**٠.٧٨٨
٣	**٠.٧٩٠	٨	**٠.٨٢٩	١٢	**٠.٨٧٨
٤	**٠.٧٠٩	٩	**٠.٧٨٣	١٣	**٠.٨٦٣
٥	**٠.٨٣١	١٠	**٠.٦٦٥		
٦	**٠.٨٠٦				

وفي ضوء ما تم حسابه من الصدق والاتساق فإن المقياس أصبح يتكون من (١٢) مفردة نظراً لحذف المفردة (١) ببعدها الجهد السطحي وفقاً لما أسفر عنه الخصائص السيكومترية، ويتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق مما يسمح بتطبيقه على العينة النهائية لاختبار فروض البحث الحالي.

صدق المحكمين: تم عرض المقياس بصورته الأجنبية على عدد من المتخصصين بقسم عوم النفس التربوي، وكذلك عدد من المتخصصين بقسم المناهج وطرق التدريس للتحقق من صدق الترجمة.

### ثالثاً: مقياس الرضا عن العمل.

يتكون المقياس الأصلي لـ (Spector (1985) المعد عام ١٩٨٥ والذي نشره عبر موقعه الإلكتروني وتحقق من خصائصه السيكومترية عام ١٩٩٧ من تسع جوانب لتقييم اتجاه الموظفين نحو جوانب العمل، يتم تقييم كل جانب بواسطة ٤ مفردات لتصل عدد مفردات المقياس إلى ٣٦ مفردة مدرجة على مقياس سداسي الاستجابة (تبدأ بلاوافق بشدة- وتنتهي باوافق بشدة) نصف عدد المفردات سالبة للتوجه وتشمل المفردات (٢-٤-٦-٨-١٠-١٢-١٤-١٦-١٨-١٩-٢١-٢٣-٢٤-٢٦-٢٩-٣١-٣٢-٣٤-٣٦) بينما موجبة للتوجه هي (١-٣-٥-٧-٩-١١-١٣-١٥-١٧-٢٠-٢٢-٢٥-٢٧-٢٨-٣٠-٣٣-٣٥) وتمثل جوانب المقياس في

( الاجر- الترقية- الاشراف- المزيا الاضافية- المكافآت القائمة على الاداء- اجراءات العمل - زملاء العمل- طبيعة العمل- الاتصالات) ، وبالرغم من ان "سبيكتور" قام بحساب الثبات بواسطة معامل الفا لكرونباخ فكانت على التوالي للابعاد كما يلي (٠.٧٣-٠.٨٢-٠.٧٣-٠.٧٣-٠.٧٦-٠.٦٢-٠.٦٠-٠.٧٨-٠.٧١) كما كان (٠.٩١) معامل الفا الكلى للمقياس، كما قام الباحث الاصلى بحساب الثبات بطريقة اعادة الاختبار ايضا بعد فترة زمنية من التطبيق الأول تقدر بـ ١٨ يوم كانت كالتالى على التوالي (٠.٤٥-٠.٦٢-٠.٥٥-٠.٣٧-٠.٥٩-٠.٧٤-٠.٦٤-٠.٥٤-٠.٦٥) وكان (٠.٧١) الثبات الكلى للمقياس وقد قام "Spector" خلال موقعه الالكترونى بنشر القطاعات المختلفة التى طبق عليها اداة الرضا عن العمل وهى التعليم (معلمين ابتدائى وثانوى- التعليم العالى- الطب- التمريض- الشركات- القطاع العام والخاص- الخدمة العامة) وتمثلت عينة المعلمين فى (٩٥٠٧) معلماً، كما تم ترجمته الى العديد من اللغات الأخرى بخلاف اللغة الانجليزية.

ونظراً لما توصلت اليه نتائج بحث (Astrauskaite, et al, 2011) والتي اهتمت بالتحقق من البنية العاملية لمقياس (Spector, 1997) للرضا عن العمل، التى توصلت الى ثلاث مكونات من تسعة. ولذلك فقد ادخلت الباحثة على هذا المقياس عدة تعديلات عند الترجمة إلى العربية وبشكل يتماشى مع الثقافة المصرية، بالاضافة ان اصل المقياس كان يتكون من تسعة ابعاد لكل بعد ٤ مفردات ليصل عدد مفردات المقياس الى ٣٦ مفردة و فقد حاولت الباحثة بالبحث الحالى ايضا التحقق من البنية العاملية للمقياس على عينة البحث للحالى وتوصلت النتائج الى مايلي انه من خلال اجراء التحليل العاملى الاستكشافى مع عدم تحديد العوامل وبقيمة جذر كامن اكبر من أو يساوى واحد صحيح أسفرت عن (١٢) عامل ولكن نظراً لأنه ينبغي ألا تتخفف عدد المتغيرات المشبعة على كل عامل عن ثلاثة مفردات للبقاء على العامل، أسفرت النتائج عن ابقاء (٥) عوامل من (١٢) عامل، ولذلك اعادت الباحثة عملية التحليل العاملى بتحديد (٥) عوامل ليصل عدد مفردات المقياس الى ٣٣ مفردة بدلاً من ٣٦ وقد تمثلت مراحل التحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس على النحو التالى.

أولاً: صدق مقياس الرضا عن العمل

أ- التحليل العاملى الاستكشافى لمقياس الرضا عن العمل

تم اجراء التحليل العاملى لتحديد عدد العوامل بحيث يُعد العامل جوهرياً وفقاً لمحك كايزر اذا كانت قيمة الجذر الكامن Eigenvalue أكبر من الواحد الصحيح أو تساويه، وقد حدد معيار التشعب الجوهري للمفردة بالعوامل أو المكونات وفق محك (أكبر من أو يساوى ٠.٣) وقد قاد

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

التحليل إلى الحصول على خمسة عوامل تفسر نسبة مقدارها ٤٢.١٨٣ % من التباين الكلى للفقرات.

جدول (١٣) تشبعات المفردات بالعوامل بعد تدوير المحاور والجذور الكامنة وكمية التباين التي

يفسرها كل عامل والتباين الكلى المفسر.

المفردات	التشبع على العامل الأول (الاستمتاع بالعمل)	التشبع على العامل الثاني (تقدير الجهد)	التشبع على العامل الثالث (فرص الترقى)	التشبع على العامل الرابع (امتيازات العمل)	التشبع على العامل الخامس (طبيعة مهام العمل)
١				٠.٣٦٠	
٢			٠.٤٧٦		
٣	٠.٦٢٠				
٤			٠.٥٨٠		
٥				٠.٥٦٢	
٦					٠.٣٩٥
٧	٠.٦٥٥				
٨	٠.٦٠١				
٩	٠.٥٠٠				
١٠			٠.٦٩٤		
١١				٠.٦٣٩	
١٢	٠.٥٦٢				
١٣			٠.٤٧٨		٠.٤٣٣
١٤					
١٥		-٠.٥٣٤			
١٦		٠.٥١٤			
١٧	٠.٦٨٨				
١٨		٠.٥٦٢			
١٩		٠.٦٦٢			
٢٠				٠.٣٦٣	
٢١		٠.٥٨٥			
٢٢				٠.٦١٩	
٢٣					٠.٤٩٥
٢٤					٠.٥٨٩
٢٥	٠.٧٦٢				
٢٦		٠.٤٩٦			
٢٧	٠.٦٩٣				
٢٨				٠.٥٨٥	
٢٩			٠.٤٥٧		
٣٠	٠.٤٣٣				
٣١					٠.٤٣٢
٣٢		٠.٣٨٤			
٣٣		٠.٤٣٥			
٣٤					٠.٤٢٧
٣٥	٠.٦٤٨				
٣٦	٠.٦٠٢				
الجذور الكامنة	٤.٩٢٥	٢.٨٨٧	٢.٥٧٨	٢.٥١٨	٢.٢٧٩
نسبة التباين	١٥.٨٤٩	٨.٠١٨	٧.١٦٠	٦.٩٩٤	٦.٣٣١
النسبة التراكمية للتباين المفسر	١٥.٨٤٩	٢١.٦٩٨	٢٨.٨٥٩	٣٥.٨٥٢	٤٢.١٨٣

وبذلك يتضح من الجدول رقم (١٣) تشبع المفردات على خمسة عوامل، وقد قدرت

النسبة التراكمية المفسرة للرضا عن العمل ٤٢.١٨٣% وهي مؤشر مقبول احصائياً في التحليل العاملي، في حين قدرت قيمة اختبار كايزر وماير أولكن (٠.٧٠٤) وهي أيضاً مؤشر دال على صلاحية المقياس واحترامه لشروط التحليل العاملي. كما أنه بالكشف عن Anti-Image matrice مصفوفة معاملات الارتباط الجزئية السلبية ومصفوفة التغيرات الجزئية السلبية يتضح أن الحل العاملي جيد لأن عناصر المصفوفة البعيدة عن القطر صغيرة .

ويمكن تلخيص تسمية العوامل المكونة للمقياس وتلخيص توزيع الفقرات المشبعة بها في الجدول رقم (١٤).

جدول (١٤) أسماء العوامل المكونة للمقياس وتوزيع الفقرات المشبعة بها والتي استخلصت بطريقة المكونات الرئيسية.

رقم العامل	اسم العامل	الفقرات
١	الاستمتاع بالعمل	٣٦-٣٥-٣٠-٢٧-٢٥-١٧-١٢-٩-٨-٧-٣
٢	تقدير الجهد	٢٣-٣٢-٢٦-٢١-١٩-١٨-١٦-١٥
٣	فرص الترقى	٢٩-١٤-١٠-٤-٢
٤	امتيازات العمل	٢٨-٢٢-٢٠-١١-٥-١
٥	طبيعة مهام العمل	٣٤-٣١-٢٤-٢٣-١٣-٦

ومن أجل تسمية العوامل تم ترتيبها وفق أعلى تشبع إلى أقل تشبع لتسهيل تسميتها حيث أفرزت النتائج عن أن الفقرة (استمتع بعملى مع زملائى) حازت على أعلى تشبع ٠.٧٦٢، وتدور معظم فقراتها حول تقبل العلاقات مع الزملاء بالعمل والمشرفين وكذلك ومدى تقبل العمل وحببه ولذلك سوف تسمى الباحثة هذا العامل "بالاستمتاع بالعمل"، بينما أعلاها تشبع بالعامل الثانى هى الفقرة (أشعر بعدم التقدير فى المدرسة مقارنة بما اتقاضاه من مقابل مادي) وتدور مفرداته حول تقييم العامل لمردود جهده من الزملاء والمشرفين وسوف تسميه الباحثة "تقدير الجهد" بينما أعلاها تشبع بالعامل الثالث هى الفقرة (العلاوات قليلة جدا ومتباعدة زمنياً) وتدور فقراته عن الفرص المتاحة للترقى فى الوظيفة وتعتبر العلاوات احد توابع الترقى وسوف تسميه الباحثة "فرص الترقى" بينما تدور فقرات العامل الرابع حول المزايا التى يقدمها العمل مثل (الامتيازات التى أحصل عليها عادلة) وسوف تسميه الباحثة "امتيازات العمل" بينما أعلاها تشبع بالعامل الخامس هى الفقرة (مهام العمل الملقاة على عاتقى كثيرة) وتدور معظمها حول انظمة العمل ومدى تقبل الفرد لها وما يطلب منه من مهام وسوف تسميه الباحثة "طبيعة مهام العمل".

ب- صدق المفردات

تم حساب صدق مفردات مقياس الرضا عن العمل عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة فى حالة حذف درجة المفردة من

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

الدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه، باعتبار أن بقية مفردات البعد محكاً للمفردة، ويوضح جدول رقم (١٥) قيم معاملات الارتباط المحسوبة حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بعد حذف المفردة لمفردات المقاييس الفرعية للرضا عن العمل من (٠.١٢٧ : ٠.٦٣٢) وكانت جميع معاملات الارتباط للأبعاد الفرعية لمقياس الرضا عن العمل دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠١) في حالة حذف المفردة ماعدا المفردة رقم (٢٠) كانت غير دالة مما أدى الى حذفها.

جدول (١٥) قيم معاملات الارتباط بين المفردة والبعد بعد حذف المفردة

لمقياس الرضا عن العمل.

امتيازات بالعمل		فرص الترقية		طبيعة مهام العمل		تقدير الجهد		الاستمتاع بالعمل	
معامل الارتباط في حالة حذف المفردة	رقم المفردة	معامل الارتباط في حالة حذف المفردة	رقم المفردة	معامل الارتباط في حالة حذف المفردة	رقم المفردة	معامل الارتباط في حالة حذف المفردة	رقم المفردة	معامل الارتباط في حالة حذف المفردة	رقم المفردة
**٠.١٩١	١	**٠.٢٢٤	٢	**٠.٢٤٤	٦	**٠.٣٨٢	١٥	**٠.٥٠١	٣
**٠.٣٢٢	٥	**٠.٥١٠	٤	**٠.٢٣٧	١٣	**٠.٢٩٧	١٦	**٠.٥٨٩	٧
**٠.٤٠٠	١١	**٠.٤٨٧	١٠	**٠.٣٣٨	٢٣	**٠.٣٨٦	١٨	**٠.٥٨١	٨
٠.١٢٧	٢٠	**٠.٣٢٤	١٤	**٠.٣٤٨	٢٤	**٠.٥٢٥	١٩	**٠.٣٨٣	٩
**٠.٤٠١	٢٢	**٠.٣٧٩	٢٩	**٠.٣٣١	٣١	**٠.٣٦٢	٢١	**٠.٥٢٦	١٢
**٠.٣٣٦	٢٨			**٠.٢٩٠	٣٤	**٠.٣٢٤	٢٦	**٠.٦١٥	١٧
						**٠.٢٦٨	٣٢	**٠.٦٣٢	٢٥
						**٠.٢٤٥	٣٣	**٠.٥٩٣	٢٧
								**٠.٤٥٥	٣٠
								**٠.٥٢٦	٣٥
								**٠.٥٥٤	٣٦

ثانياً: حساب الثبات: وتم حساب الثبات بعدة طرق وهي:

ثبات مفردات مقياس الرضا عن العمل عن طريق معامل الثبات ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات مفردات مقياس باستخدام طريقة ألفا لـ"كرونباخ"، حيث حُسبت معاملات ثبات المفردات عن طريق حساب ثبات المقياس ككل في حالة حذف درجة المفردة If - item deleted وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:



جدول (١٦) معاملات ألفا كرونباخ لثبات مفردات مقياس الرضا عن العمل

امتيازات العمل		فرص الترقى		طبيعة مهام العمل		تقدير الجهد		الاستمتاع بالعمل	
معامل ألفا	رقم المفردة	معامل ألفا	رقم المفردة	معامل ألفا	رقم المفردة	معامل ألفا	رقم المفردة	معامل ألفا	رقم المفردة
٠.٥٥٣	١	٠.٦٤٧	٢	٠.٥٣٥	٦	٠.٦٧٢	١٥	٠.٨٤٠	٣
٠.٤٩٢	٥	٠.٥١٠	٤	٠.٥٣٨	١٣	٠.٤٤٥	١٦	٠.٨٣٣	٧
٠.٤٥٣	١١	٠.٥١٦	١٠	٠.٤٩٢	٢٣	٠.٤١٥	١٨	٠.٨٣٥	٨
٠.٥٧٢	٢٠	٠.٦٠٤	١٤	٠.٤٨٧	٢٤	٠.٣٥٢	١٩	٠.٨٥٠	٩
٠.٤٥٦	٢٢	٠.٥٧٧	٢٩	٠.٤٩٨	٣١	٠.٤٢١	٢١	٠.٨٣٩	١٢
٠.٤٨٣	٢٨			٠.٥١٥	٣٤	٠.٤٣٦	٢٦	٠.٨٣٣	١٧
						٠.٤٥٧	٣٢	٠.٨٣١	٢٥
						٠.٤٦٦	٣٣	٠.٨٣٤	٢٧
						معامل ألفا العام = ٠.٥٠٥		٠.٨٤٤	٣٠
						معامل ألفا العام = ٠.٥٠٥		٠.٨٤٥	٣٥
								٠.٨٣٦	٣٦
								معامل ألفا العام = ٠.٨٥٠	

ويتضح من الجدول رقم (١٦) أن قيمة معامل ألفا للبعد الفرعي في حالة حذف كل مفردة أقل من أو يساوي معامل ألفا العام للبعد الفرعي الذي تنتمي إليه، وكانت قيمة معامل ألفا لمقياس الرضا عن العمل ككل هي (٠.٧٣٥) ما عدا المفردات (٢-١٥-٢٠)، وبذلك تم حذفهم ليصبح معامل الثبات لبعد فرص الترقى ٠.٦٤٧، وبعد تقدير الجهد ٠.٦٧٢، وبعد امتيازات العمل ٠.٥٧٢. ليصبح معامل الثبات الكلي للمقياس ٠.٧٤٩.

ب- ثبات الأبعاد الفرعية والثبات الكلي لمقياس الرضا عن العمل بطريقة التجزئة النصفية. تم حساب ثبات الأبعاد الفرعية والثبات الكلي لمقياس الرضا عن العمل بطريقة التجزئة النصفية لـ "سبيرمان / براون" المصحح فكانت النتائج كما بالجدول رقم (١٧).

جدول (١٧) معاملات ثبات الأبعاد الفرعية والثبات الكلي لمقياس الرضا عن العمل

المقياس ككل	امتيازات العمل	فرص الترقية	طبيعة مهام العمل	تقدير الجهد	الاستمتاع بالعمل	أبعاد الرضا عن العمل
٠.٧٣٠	٠.٥٦١	٠.٦٦٢	٠.٦٢٥	٠.٦٧٢	٠.٨٢٩	التجزئة النصفية

ويتضح من الجدول رقم (١٧) ثبات أبعاد مقياس الرضا عن العمل وثبات المقياس ككل. وعموماً فإن المقياس ككل على درجة عالية من الثبات.

الصدق العاملي التوكيدي لمقياس الرضا عن العمل:

تم التحقق من صدق مقياس الرضا عن العمل من خلال التحليل العاملي التوكيدي لمصفوفة معاملات الارتباط وذلك بعد التحقق من الثبات والاتساق الداخلي بين أبعاد مقياس الرضا عن العمل لتوكيد ما نتج من خلال هذه الخصائص السكومترية لبنيته الأساسية وذلك لدى

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

(٢٠٣) معلماً ومعلمة بمدارس التعليم الابتدائي وعن طريق اختبار نموذج العامل الكامن العام وذلك بعد حذف المفردات غير الثابتة والصادقة وهم المفردات (٢-١٥-٢٠) حيث افترض أن جميع العوامل المشاهدة لمقياس الرضا عن العمل تتنظم حول عامل كامن واحد، وأسفرت النتائج على تشبع البعدين على العامل الكامن الواحد كما بالجدول التالي:

جدول (١٨) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لتشبعات الأبعاد بالعامل الكامن العام

أبعاد مقياس الرضا عن العمل	المتغير المشاهد	التشبع بالعامل الكامن	الخطأ المعياري لتقدير التشبع	قيمة (ت)
الاستمتاع بالعمل	X3	٠,٥٧٠	٠,٠٧١١	**٨,٠١٠
	X7	٠,٦٣٧	٠,٠٦٥٦	**٩,٧٠٧
	X8	٠,٧٢٠	٠,٠٦٥٦	**١٠,٩٨٠
	X9	٠,٤٣٥	٠,٠٧٠١	**٦,٢١٥
	X12	٠,٥٣١	٠,٠٦٩٣	**٧,٦٥٧
	X17	٠,٦٩٢	٠,٠٦٤٠	**١٠,٧٩٨
	X25	٠,٧٠٥	٠,٠٦٥٢	**١٠,٧٩٩
	X27	٠,٥٨١	٠,٠٦٧٤	**٨,٦١٨
	X30	٠,٤٧٠	٠,٠٦٨١	**٦,٩٠٨
	X35	٠,٥٣٥	٠,٠٦٨١	**٧,٨٦٢
	X36	٠,٦١٧	٠,٠٦٦٠	**٩,٣٥٠
	X16	٠,٦١٤	٠,٠٧٢٩	**٨,٤٢١
تقدير الجهد	X18	٠,٥٥٥	٠,٠٧٢٨	**٧,٦٢٠
	X19	٠,٤٥٧	٠,٠٧٧٧	**٥,٨٨٦
	X21	٠,٣٦٧	٠,٠٧٥١	**٤,٨٩١
	X26	٠,٥٣٠	٠,٠٧٦٤	**٦,٩٣٨
	X32	٠,٢٥٧	٠,٠٧٩٧	**٣,٢٢٢
	X33	٠,٢٨٤	٠,٠٧٤٤	**٣,٨١٦
فرص الترقى	X4	٠,٦٢٣	٠,٠٧٩١	**٧,٨٧٩
	X10	٠,٥٩٦	٠,٠٧٩٢	**٧,٥٢١
	X14	٠,٤٩٨	٠,٠٨٠١	**٦,٢١١
	X29	٠,٥٧٩	٠,٠٧٩٠	**٧,٣٢٧
امتيازات العمل	X1	٠,٢٦٣	٠,٠٨٨١	**٢,٩٨٢
	X5	٠,٤٣٧	٠,٠٩١٧	**٤,٧٦١
	X11	٠,٥٧٩	٠,٠٩٦٠	**٦,٠٣٠
	X22	٠,٥٢١	٠,٠٩٣٧	**٥,٥٥٨
	X28	٠,٣١١	٠,٠٨٤١	**٣,٦٩٤
طبيعة مهام العمل	X6	٠,٣٢٨	٠,٠٨٦٣	**٣,٧٩٨
	X13	٠,٣١٧	٠,٠٨٦٤	**٣,٦٧٢
	X23	٠,٤٨٣	٠,٠٨٥٣	**٥,٦٦٥
	X24	٠,٥٨٩	٠,٠٨٥٨	**٦,٨٦٠
	X31	٠,٤٣٠	٠,٠٨٣٤	**٥,١٥٦
	X34	٠,٢٨٣	٠,٠٨٦٧	**٣,٢٦٨

ويتضح من الجدول رقم (١٨) أن كل التشبعات أو معاملات الصدق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠١) مما يدل على صدق جميع الأبعاد المكونة للمقياس، ويلاحظ أن المفردة X8 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (الاستمتاع بالعمل) حيث إن معامل تشبعه كان (٠,٧٢٠) ويليه المفردة X25. بينما يلاحظ أن المفردة X16 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (تقدير

الجهد) حيث إن معامل تشبعه كان (٠.٦١٤) ويليه المفردة X18، بينما يلاحظ أن المفردة X4 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (فرص الترقى) حيث إن معامل تشبعه كان (٠.٦٢٣) ويليه المفردة X10، بينما يلاحظ أن المفردة X11 هي أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن (امتيازات العمل) حيث إن معامل تشبعه كان (٠.٥٧٩) ويليه المفردة X22، كما كانت المفردة (X24) أفضل مؤشر صدق للمتغير الكامن طبيعة مهام العمل حيث معامل تشبعها ٠.٥٨٩ يليها المفردة X23 .

جدول (١٩) مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الرضا عن العمل لمعلمي المرحلة الابتدائية

المؤشر	قيمة المؤشر	قيمة المؤشر التي تشير إلى أفضل مطابقة
X <sup>2</sup>	٨٤٥.٥٨٧	أن تكون غير دالة
Df	٤٧٠	
X <sup>2</sup> /df	١.٧٩٩١	٥-١
GFI	٠.٧٩٨	١-٠
AGFI	٠.٧٥٨	١-٠
NFI	٠.٧٤٢	١-٠
CFI	٠.٨٥٠	١-٠
RFI	٠.٧١١	١-٠
IFI	١.٠٠	١-٠
PGFI	٠.٦٠٤	١-٠
RMSEA	٠.٠٦٢٩	٠.١-٠
RMR	٠.٠٩١١	٠.١-٠

أشارت النتائج بالجدول رقم (١٩) إلى صدق هذا النموذج حيث حقق مؤشرات حسن مطابقة جيدة ماعدا قيمة كا<sup>2</sup> (٨٤٥.٥٨٧) ومستوى دلالتها (٠.٠٠) وهي دالة إحصائية بدرجات حرية (٤٧٠)، وقد برر ذلك (عزت عبد الحميد محمد حسن، ٢٠١٦، ص. ٣٦٢) ان قيمة الدلالة الاحصائية لـ 'كا' تصبح مطابقة للنموذج عندما تمتد العينة من (١٠٠-٢٠٠) وعند الزيادة تصبح قيمتها أقل استقراراً، ومن ثم لا بد من استخدام مؤشرات مطابقة اخرى بجانبه، وقد وجدت الباحثة أن باقي مؤشرات حسن المطابقة قد وقعت في المدى المثالي لكل مؤشر، وهذا يدل على مطابقة النموذج الجيدة للبيانات موضع الاختبار.  
ثالثاً: الاتساق الداخلي لمقياس الرضا عن العمل:

تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة، و يوضح جدول (٢٠) قيم معاملات الارتباط المحسوبة حيث امتدت قيم معامل الارتباط لمفردات المقاييس الفرعية الرضا عن العمل من (٠.٥٠٣ : ٠.٧٣٤) وكانت جميع معاملات الارتباط بين درجات كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الفرعي الذي تنتمي إليه المفردة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (٠.٠٠١) مما يدل على

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

الاتساق الداخلي لمفردات مقياس الرضا عن العمل.

جدول (٢٠). الاتساق الداخلي لمفردات مقياس الرضا عن العمل

امتيازات العمل		فرص الترقى		طبيعة مهام العمل		تقدير الجهد		الاستمتاع بالعمل	
معامل الارتباط المفردة بالدرجة الكلية للبعد	رقم المفردة	معامل الارتباط المفردة بالدرجة الكلية للبعد	رقم المفردة	معامل الارتباط المفردة بالدرجة الكلية للبعد	رقم المفردة	معامل الارتباط المفردة بالدرجة الكلية للبعد	رقم المفردة	معامل الارتباط المفردة بالدرجة الكلية للبعد	رقم المفردة
**٠.٥٥٦	١	**٠.٧٢٨	٤	**٠.٥٠٣	٦	**٠.٥٨٤	١٦	**٠.٥٩٨	٣
**٠.٥٦٥	٥	**٠.٧٣٤	١٠	**٠.٤٩٨	١٣	**٠.٦٣١	١٨	**٠.٦٨٩	٧
**٠.٦٥٥	١١	**٠.٦٧٥	١٤	**٠.٦٠٨	٢٣	**٠.٦٩٧	١٩	**٠.٦٩٥	٨
**٠.٦٠٦	٢٢	**٠.٦٥١	٢٩	**٠.٦٠٧	٢٤	**٠.٥٤٦	٢١	**٠.٥١٠	٩
**٠.٦٥٦	٢٨			**٠.٥٦٧	٣١	**٠.٥٧٥	٢٦	**٠.٦٣٥	١٢
				**٠.٥٥٩	٣٤	**٠.٥٠٣	٣٢	**٠.٦٨٨	١٧
						**٠.٥٣٩	٣٣	**٠.٧٠٩	٢٥
								**٠.٦٧٥	٢٧
								**٠.٥٦٣	٣٠
								**٠.٦٠٣	٣٥
								**٠.٦٤٩	٣٦

ومن الجدول رقم (٢٠) يتضح ان جميع المفردات دالة احصائيا وبذلك تصبح عدد مفردات المقياس تساوى (٣٣) مفردة.

كما تم حساب الاتساق الداخلى للأبعاد عن طريق حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الفرعي والدرجة الكلية للمقياس وقد كانت معاملات الارتباط كالتالى لكل من تقدير الجهد، فرص الترقى، امتيازات العمل، طبيعة مهام العمل، الاستمتاع بالعمل ٠.٠٧٤٣، ٠.٠٤٠٦، ٠.٢٦٣، ٠.٦٩٥ وجميعها دالة عند مستوى ٠.٠١ مما يدل على صدق أبعاد الرضا عن العمل.

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

مناقشة النتائج وتفسيرها:

نتائج الفرض الأول وتفسيره: والذى ينص على: لا يوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على رأس المال النفسى لدى معلمى المرحلة الابتدائية، ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين ذو التصميم العاملى ٣\*٢

جدول (٢١). نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات عند دراسة تأثير التفاعل من كل من النوع

والخبرة على مقياس رأس المال النفسي ن = ٣١٤

مصدر التباين	ابعاد رأس المال النفسي	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوي الدلالة	مربع ايتا
النوع (أ)	فعالية الذات	١٠٨,٥١٥	١	١٠٨,٥١٥	٧,٤٧٠	٠,٠١	٠,٠٢٤
	الصمود	٥,٤٥٧	١	٥,٤٥٧	٠,٧٦٥	غيردالة	٠,٠٠٢
	الدرجة الكلية	١٦٢,٦٣٩	١	١٦٢,٦٣٩	٥,٢١٢	٠,٠٥	٠,٠١٧
الخبرة (ب)	فعالية الذات	٥٩٤,٩٦٠	٢	٢٩٧,٤٨٠	٢٠,٤٧٨	٠,٠١	٠,١١٧
	الصمود	١٧٩,٥٧٥	٢	٨٩,٧٨٨	١٢,٥٩٦	٠,٠١	٠,٠٧٦
	الدرجة الكلية	١٤١٨,٥٤٣	٢	٧٠٩,٢٧١	٢٢,٧٢٩	٠,٠١	٠,١٢٩
النوع (أ) * الخبرة (ب)	فعالية الذات	٦١١,٣٨٠	٢	٣٠٥,٦٩٠	٢١,٠٤٣	٠,٠١	٠,١٢٠
	الصمود	١٥٠,٦٨٢	٢	٧٥,٣٤١	١٠,٥٦٩	٠,٠١	٠,٠٦٤
	الدرجة الكلية	١٣٦٨,٨١٢	٢	٦٨٤,٤٠٦	٢١,٩٣٢	٠,٠١	٠,١٢٥
الخطأ	فعالية الذات	٤٤٧٤,٣٣٢	٣٠٨				
	الصمود	٢١٩٥,٥١٥	٣٠٨				
	الدرجة الكلية	٩٦١١,٣٢٤	٣٠٨				

يتضح من الجدول رقم (٢١) ما يلي:-

يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوي (٠,٠١) للنوع في درجات فعالية الذات لصالح الاناث ذوى المتوسط الاكبر حيث كان متوسط مجموعة الذكور = ٢٦٠,٠٤٦٩ بينما متوسط مجموعة الاناث = ٢٧,٤٥٧ ، وعند مستوي (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لرأس المال النفسي لصالح الاناث ايضا حيث كان متوسط الاناث ٤٦,٤٣٥ بينما متوسط الذكور ٤٤,٦٠٩.

يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوي (٠,٠١) لمستويات الخبرة (منخفض - متوسط - مرتفعي) على درجات كل من فعالية الذات والصمود والدرجة الكلية لرأس المال النفسي وللكشف عن وجهة الفروق سوف يتم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة.

يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠١) بين مجموعات التفاعل الثنائي للنوع ومستويات الخبرة على درجات كل من فعالية الذات والصمود والدرجة الكلية لرأس المال النفسي وللكشف عن وجهة الفروق سوف يتم إجراء تحليل التباين الاحادي.

ان متغير النوع يفسر ٢,٤% من التباين الكلي في درجات فعالية الذات حيث أن قيمة مربع ايتا الجزئية = ٠,٠٢٤ ، وهي كمية معقولة من التباين المفسر بواسطة النوع، ويفسر ١,٧% من التباين الكلي في الدرجة الكلية لرأس المال النفسي وهي كمية صغيرة من التباين المفسر.

ان متغير الخبرة يفسر ١١,٧% من التباين الكلي في درجات فعالية الذات و ٧,٦% في درجات الصمود، ١٢,٩% في الدرجة الكلية لرأس المال النفسي.

ان التفاعل الثنائي (النوع \* الخبرة) يفسر ١٢% من التباين الكلي في درجات فعالية الذات، و ٦,٤% من الصمود، ١٢,٥% في الدرجة الكلية.

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

جدول (٢٢). نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للكشف عن الفروق ذات الدلالة في كل من

فعالية الذات والصمود ( أبعاد رأس المال النفسي ) وفقاً لمتغير الخبرة

نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين متوسطات درجات معلمي التعليم الابتدائي طبقاً لمستوي

الخبرة على أبعاد رأس المال النفسي والدرجة الكلية

المتغير	المجموعات	المتوسط الحسابي	ن	(١) ن=٨٩	(٢) ن=١٠٩	(٣) ن=١١٦
فعالية الذات	(١) منخفض الخبرة	٢٤,٦٨٥	٨٩	-	-٢,٥٧١٤*	-٣,٥٣٠١*
	(٢) متوسط الخبرة	٢٧,٢٥٦	١٠٩	٢,٥٧١٤*	-	-٠,٩٥٨٦*
	(٣) مرتفع الخبرة	٢٨,٢١٥	١١٦	٣,٥٣٠١*	*٠,٩٥٨٦	-
الصمود	(١) منخفض الخبرة	١٧,٦٠٦	٨٩	-	-١,٥٦٧٥*	-١,٧٨١١٩*
	(٢) متوسط الخبرة	١٩,١٧٤	١٠٩	١,٥٦٧٥*	-	-٠,٢١٣٦*
	(٣) مرتفع الخبرة	١٩,٣٨٧	١١٦	١,٧٨١١٩*	*٠,٢١٣٦٢	-
الدرجة الكلية لرأس المال النفسي	(١) منخفض الخبرة	٤٢,٢٩٢	٨٩	-	-٤,١٣٩٠٦*	-٥,٣١١*
	(٢) متوسط الخبرة	٤٦,٤٣١	١٠٩	٤,١٣٩٠*	-	-
	(٣) مرتفع الخبرة	٤٧,٦٠٣	١١٦	٥,٣١١*	١,٠١٧٢٢٦	-١,١٧٢٢٢

يمكن تفسير جدول رقم (٢١) بأن الإناث منذ مشاركتهم بسوق العمل وهن بحاجة ملحة لإثبات

ذواتها وقدرتهن على خوض سوق العمل والنجاح فيه باعتبار أن المهن لا تقتصر على الرجال

فقط فالمرأة أيضاً يمكنها الامتحان وإثبات ذاتها وقدراتها، بالإضافة إلي أن الإناث بحكم كونهن

أمهات فالعمل بالمدرسة هو امتداد لمهمتها في رعاية أبنائها إلي الاهتمام برعاية التلاميذ وخاصة

في مرحلة الطفولة ، أما الذكور فهم لا يمتلكوا من الثقة بالنفس والتمكن ما يمكنهم من التعامل مع

التلاميذ بهذه المرحلة ، ولهذا كان السبب أن تكون تربية شعبة الطفولة للإناث فقط وكذلك

معظمهن ملتحقى مرحلة التعليم الاساسى من الإناث.

كما تعمل الإناث دون ضغط أو مسؤوليات كامله ملقاة علي عاقتها وانما تشارك زوجها تحمل

المسؤولية التي تعتبر ملقاه عليه بالكامل، ومن ثم فالعمل دون ضغوط تحقق الإبداع والتمكن، كما

تمتلك الإناث قدرة فطرية علي التحمل وهذا من شأنه أن يعطيها تمكن وثقة بالذات وتختلف هذه

النتيجة مع ما توصل اليه بحث (Maria, 2013) التي توصلت الي وجود فروق دالة احصائياً

بين الذكور والإناث في فعالية الذات والدرجة الكلية لرأس المال النفسي لصالح الذكور، واختلفت

أيضاً من نتيجة بحث (Barmola, 2013) الذي توصل إلى عدم وجود فروق في فعالية الذات

والدرجة الكلية لرأس المال النفسي بين الذكور والإناث.

كما يتضح من الجدول رقم (٢٢): وجود تأثير ذات دلالة احصائية عند مستوي دلالة (٠.٠١)

بين مستويات الخبرة المنخفضة وبين متوسطى الخبرة لصالح متوسطى الخبرة في بعد فعالية

الذات والصمود والدرجة الكلية لرأس المال النفسي وكذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين

منخفضى الخبرة ومرتفعى الخبرة في جميع أبعاد رأس المال النفسي والدرجة الكلية لصالح

المعلمين مرتفعى الخبرة كما توجد فروق بين المعلمين ذوي متوسطى الخبرة والمعلمين مرتفعى

سنوات الخبرة لدي جميع أبعاد رأس المال النفسي والدرجة الكلية لصالح مرتفعي الخبرة. ويمكن تفسير هذه النتائج أن عدد سنوات العمل تهيئ للمعلم فرصه مناسبة للامام بكافة عناصر المدرسة من موارد يستطيع أن يستخدمها وعلاقات يُمكن أن يكونها، كذلك إحاطته بالمواقف والمشكلات التي قد تحدث له بالمدرسة هذا من شأنه أن يكسبه ثقة في ذاته وقدرة علي مواجهتها، فالعمر كفيلا لاكساب الأفراد خبرات وتجارب وقدرة لمواجهة الحياة المستقبلية والمثل الشعبي يقول " أكبر مني بيوم يعرف عني بسنه" وهذا ما يجعل المعلمين مرتفعي الخبرة يمتلكون من رأس المال النفسي أكثر مما يمتلكه متوسطي الخبرة، وما يمتلكه متوسطي الخبرة أكثر من منخفضي الخبرة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه نتائج بحوث كل من ( Wang, Wang, Xia, ) (2018)، (Lee, et al, 2017) إلى انه بزيادة عدد سنوات الخبرة يزداد رأس المال النفسي لدى المعلمين.

كما يمكن تفسير عدم وجود فروق بين متوسطي الخبرة ومرتفعي الخبرة نظراً لعدم وجود فرق كبير بين العينات في الخبرة ( ٥-١٠) و(أكثر من ١٠) ومعظم العينة مرتفعي الخبرة لم يتجاوز سنوات خبرتهم أكثر من ١٤ سنة خبرة ومن ثم فالفارق بسيط ولذلك لم تظهر فروق بين المجموعتين في كل من الصمود وفعالية الذات والدرجة الكلية لرأس المال النفسي فالمسئوليات الملقاة علي عاتقهم تكاد تكون متقاربة.

-تأثير التفاعل بين (النوع - الخبرة) علي جميع أبعاد رأس المال النفسي لدي معلمي المرحلة الابتدائية

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار شيفيه لدلالة الفروق.

جدول (٢٣). جدول الأحصاء الوصفي لأبعاد رأس المال النفسي

الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المتغير الديموجرافي	المتغيرات
٤.١٢٩٠	٢٢.١٨٧	٤٨	ذكر منخفض الخبرة	فعالية الذات
٣.١٤٢	٢٧.٩٤١	٣٤	ذكر متوسط الخبرة	
٤.٢٨٩	٢٨.٦٧٣	٤٦	ذكر مرتفع الخبرة	
٣.٢٠٨	٢٦.٩٢١١	٤١	انثى منخفضة الخبرة	
٣.٦٧٦	٢٧.٩٥٦٥	٧٦	انثى متوسطة الخبرة	
٤.٠١٦	٢٦.٨٨٢	٦٩	انثى مرتفعة الخبرة	
٢.١٧٣٢	١٦.٥٢٠	٤٨	ذكر منخفض الخبرة	الصمود
٢.٥٦٤	١٩.٧٠٥	٣٤	ذكر متوسط الخبرة	
٣.٢٣١	١٩.٨٤٧	٤٦	ذكر مرتفع الخبرة	
٢.٨٣٠	١٨.٨٧٨	٤١	انثى منخفضة الخبرة	
٢.٤٣٧	١٨.٨٦٨	٧٦	انثى متوسطة الخبرة	
٢.٧١٥٠	١٩.١٥٩٤	٦٩	انثى مرتفعة الخبرة	

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

٥,٦٩٠	٢٨,٧٠٨	٤٨	ذكر منخفض الخبرة	الدرجة الكلية
٤,٧١٥	٤٧,٦٤٧	٣٤	ذكر متوسط الخبرة	
٦,٧٣٨	٤٨,٥٢١	٤٦	ذكر مرتفع الخبرة	
٥,٠٥٥	٤٦,٤٨٧	٤١	انثى منخفضة الخبرة	
٥,٢٠٥٩	٤٥,٧٨٩	٧٦	انثى متوسطة الخبرة	
٥,٧٣٨٢	٤٧,١١٥	٦٩	انثى مرتفعة الخبرة	

جدول (٢٤). نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مجموعات التفاعل بين النوع ومستوي الخبرة علي درجات مقياس رأس المال النفسي

درجات رأس المال النفسي	المجموعات	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)
فعالية الذات	(١) ذكر منخفض الخبرة	-	-٥,٧٥٣*	-٦,٤٨٦*	-٥,٤٢٢*	-٤,٧٣٣*	٠,٧٦٩٠٢*
	(٢) ذكر متوسط الخبرة	-	-	-٠,٧٣٢٧	٠,٣٣١٤	١,٠٢٠١	-٠,١٥٣
	(٣) ذكر مرتفع الخبرة	-	-	-	١,٠٦٤	١,٧٥٢٨	٠,٧١٧٣٩
	(٤) انثى منخفضة الخبرة	-	-	-	-	٠,٦٨٨٧	-٠,٣٤٦٧٧
	(٥) انثى متوسطة الخبرة	-	-	-	-	-	-١,٠٣٥٤٧
	(٦) انثى مرتفعة الخبرة	-	-	-	-	-	-
الصمود	(١) ذكر منخفض الخبرة	-	-٣,١٨٥*	٣,٣٢٦٩١ ٠,١٤١٩-	-٢,٣٥٧*	-٢,٣٤٧*	-٢,٦٣٨٥*
	(٢) ذكر متوسط الخبرة	-	-	-	٠,٨٢٧٨	٠,٨٣٧٤	٠,٥٤٦٤
	(٣) ذكر مرتفع الخبرة	-	-	-	٠,٩٦٩٧	٠,٩٧٩٤	٠,٦٨٨٤١
	(٤) انثى منخفضة الخبرة	-	-	-	-	٠,٠٠٩٦	-٠,٢٨١٣٧
	(٥) انثى متوسطة الخبرة	-	-	-	-	-	-٠,٢٩١٠٠
	(٦) انثى مرتفعة الخبرة	-	-	-	-	-	-
الدرجة الكلية	(١) ذكر منخفض الخبرة	-	-٨,٩٣٨*	-٩,٨١٣*	-٧,٧٧٩*	٧,٠٨١١*	-٨,٤٠٧٦*
	(٢) ذكر متوسط الخبرة	-	-	-٠,٨٧٤٦	١,١٥٩٢	١,٨٥٧٥٢	٠,٥٣١١٢١
	(٣) ذكر مرتفع الخبرة	-	-	-	٢,٠٣٣٩	٢,٧٣٢٢	١,٤٠٥٨
	(٤) انثى منخفضة الخبرة	-	-	-	-	٠,٦٩٨	-٠,٦٢٨
	(٥) انثى متوسطة الخبرة	-	-	-	-	-	-١,٠٣٢٦٤
	(٦) انثى مرتفعة الخبرة	-	-	-	-	-	-

يتضح من الجدول رقم (٢٤): وجود تأثير دال احصائياً للتفاعل الثنائي بين النوع ومستوي الخبرة علي درجات كل من ( فعالية الذات، الصمود) والدرجة الكلية لرأس المال النفسي لصالح المتوسط الاكبر وهم الذكور مرتفعي الخبرة .

وكما تناولت سابقاً فعدد سنوات التي يقضيها المدرس قادرة علي زيادة إمكانياته وكفاءته وزيادة قدرته علي مواجهة المشكلات فالعمل ينقل الفرد خبرة ومهارات؛ ولذلك فقدرة المدرس متوسط الخبرة وما يمتلكه من موارد نفسية أكثر من المدرس منخفضي الخبرة، ولكن



حين يقارن الذكور بالإناث وأن كانوا نفس عدد سنوات الخبرة فالإناث هي التي تمتلك رصيد نفسي أعلى من الذكور وذلك بسبب طبيعتها التي خلقها الله لها وهي الامومة وقدرتها على التحمل والصبر فما تمر به المرأة من زواج وحمل وولادة يبرهن إنها قادرة على التحمل وهي التي تربي أجيال المستقبل ولذلك فترجح كفة ميزان الاناث في امتلاكها موارد نفسيه وكفاءات أكثر من الذكر وأن تساروا في عدد سنوات الخبرة فما بالك أن كنا متوسطي الخبرة أو مرتفعي الخبرة مقارنة بالذكور منخفضي الخبرة.

ويمكن تفسير عدم وجود تأثيرات بوجه عام الى ذلك يرجع إلي أن الذكور متوسطي الخبرة قد تعرضوا لمواقف واكتسبوا خبرات وقدرات على التعامل في المواقف المختلفة مما اكسبهم ثقة في ذواتهم وتنمية مواردهم النفسية نتيجة للخبرة، وهو بنفس الدرجة وإن كانت أقل إلي حد ما من مجموعة الذكور مرتفعي الخبرة . أما عند مقارنة الذكور بالاناث بوجه عام علي اختلاف مستويات خبرتهن فطبيعة الاناث تتسم بالقدرة علي تحقق الذات وهذا يظهر في صورة التمكن ومواجهتها للمشاكل.

#### نتائج الفرض الثاني وتفسيرها:

لايوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على استراتيجيات الجهد الانفعالي لدى معلمى المرحلة الابتدائية وقد تم اختيار هذا الفرض باستخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات المستقلة (تحليل التباين ذى التصميم العاملى ٣\*٢)

جدول (٢٥): تحليل التباين لدراسة تأثير كل من النوع ومستويات الخبرة والتفاعل بينهما على

#### أبعاد مقياس استراتيجيات الجهد الانفعالي.

رمز التباين	أبعاد استراتيجيات الجهد السطحي	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوي الدلالة	مربع اينا
النوع (أ)	السطحي العميق الحقيقي	١٤٤,٤١٢	١	١٤٤,٤١٢	١١,٨٨٥	٠,٠١	٠,٠٣٧
الخبرة (ب)	السطحي العميق الحقيقي	٧٢٢,١٩٩	٢	٣٦١,٠٩٩	٢٩,٧١٩	٠,٠١	٠,١٦٢
النوع * الخبرة	السطحي العميق الحقيقي	٤٢,٥٣٠	٢	٢١,٢٦٥	٢,٠٩٩	غير دالة	٠,٠١٣
التفاعل	السطحي العميق الحقيقي	١٠١,٥٤٤	٢	٥٠,٧٧٢	١٠,٠٢٣	دالة	٠,٠٦١
	السطحي العميق الحقيقي	٣٤٤,٧٠	٢	١٧٢,٣٥٠	١٤,١٨٥	٠,٠١	٠,٠٨٤
	السطحي العميق الحقيقي	٢٠,٢٥٨	٢	١٠,١٢٩	١,٠٠	غير دالة	٠,٠٠٦
	السطحي العميق الحقيقي	٢٩,٥٦٤	٢	١٤,٧٨٢	٢,٩٢١	غير دالة	٠,٠١٩
	السطحي العميق الحقيقي	٣٧٤٢,٣٧٢	٣٠٨	١٢,١٥١			
	السطحي العميق الحقيقي	٣١٢٠,٠٩٣	٣٠٨	١٠,١٣٠			
	السطحي العميق الحقيقي	١٥٥٨,٦٥٧	٣٠٨	٥,٠٦١			

يتضح من الجدول رقم (٢٥):

يوجد تأثير دال احصائياً عن مستوي (٠,٠١) للنوع على الجهد السطحي لصالح المتوسط الأكبر الذكور حيث متوسطهم الحسابى = ١,٧٤٢ بينما المتوسط الحسابى للاناث =

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

١٠٠٥٣ كما لا يوجد تأثير ذات دلالة احصائية للنوع على كل من الجهد العميق والتعبير عن المشاعر الحقيقية .

يمكن تفسير ذلك بأن الاناث لا تستطيع أن تخفي مشاعرها فمشاعر الحزن والفرح تعبير حقيقي عما يدور بداخلها، بينما الذكور بحكم كونه رجل يحمل علي عتقيه المسئولية فيعتبر أنه انقاص من رجولته أنه يظهر مشاعر الحزن أو الشكوى أو الضجر فيستطيع التمثيل بما يخالف ما بداخله ، كما تتسم الاناث بالاندفاع والعاطفية التي تجعل ما يسبب لها الضيق يظهر عليها ولا تستطيع اخفائه، ويتفق هذه النتيجة مع ما توصل اليه بحث (Yilmaz, et al, 2015) بأنه توجد فروق بين الذكور والاناث دالة احصائياً في استراتيجيه الجهد السطحي لصالح الذكور .

- توجد تأثير دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠.٠١) لمستويات الخبرة على درجات كل من الجهد السطحي والتعبير عن المشاعر الحقيقية.

- توجد تأثير دال احصائيا للتفاعل ( النوع \*الخبرة) علي الجهد السطحي بينما لا يوجد تأثير لهذا التفاعل على درجات كل من الجهد العميق والتعبير عن المشاعر الحقيقية.

ان متغير النوع يفسر ٣.٧% من التباين الكلي في درجات الجهد السطحي وهي كمية معقولة من التباين المفسر.

متغير الخبرة يفسر ١٦.٢% من التباين الكلي في درجات الجهد السطحي بينما يفسر ٦.١% من التباين الكلي في درجات التعبير عن المشاعر الحقيقية.

التفاعل الثنائي بين (النوع \* الخبرة) يفسر ٨.٤١% من التباين الكلي في درجات الجهد السطحي.

جدول (٢٦). نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة لتأثير الخبرة علي كل من استراتيجيه الجهد

السطحي والتعبير عن المشاعر الحقيقية

المتغير	المجموعات	المتوسط	(١) ن=٨٩	(٢) ن=١٠٩	(٣) ن=١١٦
الجهد السطحي	(١) منخفض الخبرة	١٣.٠٧٣	-	٣.١٥٥٤*	٣.٨١٦٢*
	(٢) متوسط الخبرة	١٠.١٨٧	-	-	٠.٦٦٠٧
	(٣) مرتفع الخبرة	٩.٣٥٧	-	-	-
التعبير عن المشاعر الحقيقية	(١) منخفض الخبرة	١٠.٩٢٨	-	٠.٧٣٦٢	٠.٤٥٧٢*
	(٢) متوسط الخبرة	١١.٧١٩	-	-	٠.٧٢١٠
	(٣) مرتفع الخبرة	١٢.٣٦٤	-	-	-

يتضح من جدول رقم (٢٦). وجود تأثير دال احصائياً لمستويات خبرة معلمى المرحلة الابتدائية عند مستوي (٠.٠١) (منخفض- متوسط- مرتفع) في درجات الجهد السطحي بين منخفضى الخبرة وبين متوسطى الخبرة لصالح منخفضى الخبرة، وكذلك بين منخفضى الخبرة ومرتفعى الخبرة لصالح منخفضى الخبرة بالجهد السطحي، وكذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية بين منخفضى الخبرة وبين مرتفعى الخبرة لصالح منخفضى الخبرة.

وكذلك وجود فروق دالة احصائية بين منخفضي الخبرة ومرتفعي الخبرة في الجهد العميق لصالح مرتفعي الخبرة.

وجود تأثير دال لصالح المعلمين منخفضي الخبرة في الجهد السطحي يمكن تفسيره من خلال أن المعلم حديث الخبرة/ حديث التعيين يحاول قدر الإمكان الحفاظ علي الاستمرار في عمله وذلك لكونه بعقد مؤقت لم يثبت بعد فيحاول قدر الإمكان يُخفي ما قد يشعر به من مشاعر سلبية ناتجة عن تعامله مع زملائه أو أولياء أمور لتلاميذ؛ حتي لا يُعلم عنه أنه غير قادر علي تحمل أعباء العمل ومسئوليياته بينما المعلم متوسط الخبرة فقد يشعر بالثقة وعدم الخوف من إظهار مشاعره السلبية التي يشعر بها ثقة منه أنه قد ثبت في عمله وأن لا أحد يستطيع أن يضره من التعبير عنها.

كما يمكن تفسير امتلاك المعلمين مرتفعي الخبرة التعبير عن المشاعر الحقيقية مقارنة بمنخفضي الخبرة وذلك لاكتسابهم مناعه نفسيه فهم أكثر قدرة علي الحكم علي الأشخاص، وكذلك قادرين علي امتلاك المرونة والحكم. فهذه المواقف قد مروا بها من قبل ويستطيعوا أن يحكموا عليها؛ ولذلك فمشاعرهم حقيقيه من داخلهم فالخبرة قادرة علي صقلهم بالتروي والحكم والصبر وتبدو مشاعرهم بتلقائية.

ويمكن تفسير عدم وجود تأثيرات الي أنه : يمكن تفسير ذلك من خلال أن العينة التي تم تطبيق أدوات البحث عليها تكاد تكون متقاربه فيما يتعلق بأن متوسطي الخبرة ومرتفعي الخبرة قد حصلوا علي الترقية في عملهم، كما تم تثبيتهم في وظيفتهم وحصلوا على عقد مثبت. فهم ليسوا بحاجة إلي إظهار مشاعر مخالفة للمشاعر الحقيقية التي يشعرون بها وإنما الأمر يظهر بتلقائية بفعل الخبرة. وعدد سنوات العمل كُفِّت إمكاناتهم علي التأقلم والتكيف والاستمتاع بالعمل ما يظهر عليهم هو ما يشعرون به داخلها فكلاهما يبذلون جهد صادق وحقيقي لمن يتعاملون معهم ( سواء زملاء - تلاميذ - أولياء أمور ) .

جدول (٢٧):نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مجموعات التفاعل بين

مستويات الخبرة والنوع علي الجهد السطحي

التدريج	المجموعات	المتوسط	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)
	(١) ذكر منخفض الخبرة	١٥,٢٩١٧	-	٤,٨٥٠٤*	٥١,٢٩١١	٥٤,٤٣٨٠	٥٠,٣٥٧*	٥٠,٥٨١٥٢*
	(٢) ذكر متوسط الخبرة	١٠,٤٤١٩	-	-	١,٤٤١١	-٠,٤١٢٤	٠,٥٠٦٩٧	٠,٧٣١٠٣
	(٣) ذكر مرتفع الخبرة	٩,٠	-	٨	-	١,٨٥٣٦	-٠,٩٣٤٢	٠,٧١٠١٤
	(٤) انثي منخفضة الخبرة	١٠,٨٥٣	-	-	-	-	٠,٩١٩٤	١,١٤٣٥١
	(٥) انثي متوسطة الخبرة	٩,٩٣٤٢	-	-	-	-	-	٠,٢٢٤٠٧
	(٦) انثي مرتفعة الخبرة	٩,٧١٠١	-	-	-	-	-	-

يتضح من الجدول رقم (٢٧) ما يلي:

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور منخفضي الخبرة وكل من الذكور متوسطي الخبرة لصالح منخفضي الخبرة.

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور منخفضي الخبرة وكل من الذكور مرتفعي الخبرة لصالح الذكور منخفضي الخبرة.

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور منخفضي الخبرة والاناث منخفضي الخبرة لصالح الذكور منخفضي الخبرة

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور منخفضي الخبرة والاناث متوسطي الخبرة لصالح الذكور منخفضي الخبرة

وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور منخفضي الخبرة والاناث مرتفعي الخبرة لصالح الذكور منخفضي الخبرة

ومن ثم يتضح تفوق الذكور منخفضي الخبرة مقارنة بباقي المجموعات في درجات الجهد السطحي

ولتحديد وجهة الفروق في تأثير التفاعل الثنائي بين مستوي الخبرة (منخفض - متوسط - مرتفع) والنوع علي الجهد السطحي تم استخدام اختبار شيفيه ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير دال احصائياً للتفاعل الثنائي بين النوع ومستوي الخبرة علي درجات الجهد السطحي لصالح مجموعة الذكور منخفضي الخبرة.

ويمكن تفسير ذلك حيث أن الذكور منخفضي الخبرة قد يحاولوا إظهار ما يخالف ما بداخلهم للحفاظ علي استمرارهم في عملهم وقد يكون ذلك بصورة ملحوظة للجميع فهو حديث العمل يحاول يظهر لمن حوله أنه قادر علي تحمل الأعباء والمهام والمسئوليات وأن كان ذلك يخالف ما بداخله. وبالخصوص فإن للمعلم حديث العمل في معظم الأحوال تقوم المدرسة بتوليه مهام كثيرة وهو ما يُعرضه لعدد من المشكلات مع أولياء أمور التلاميذ منها الحاجة الملحة لأولياء أمور التلاميذ لجلوس أبنائهم بالصفوف الأولى من الفصل أو حدوث مشاكل بين التلاميذ واحتياج المعلم لفض هذه المشكلات الدائمة بين التلاميذ، بينما متوسطي الخبرة ومرتفعي الخبرة فقد اكتسبوا الخبرة في التعامل، و قد تم تثبيتهم في عملهم فهم ليسوا بحاجة لإخفاء ما يشعرون به أو أنهم يمتلكون مشاعر حقيقية ويحاولون التعامل بحكم وحب ومشاعر حقيقية للاقتناع وتغيير المواقف إلي الاحسن.

كما أن بعد عدد سنوات الخبرة هذه فقد ألف مهنته وتآلفه المهنة \* أخذ عليها وأخذت عليه\* فما يشعره بحب المهنة والاستمتاع بها أيا كانت مواقفها فقد اعتاد عليها ومر بها من قبل

وبذلك فهو يمتنع بانتران انفعالي يمكن من البوح بما يشعر به بتلقائيه ولا يستخدم مشاعر مزيفة. أما التأثيرات بين الذكور منخفضة الخبرة والاناث مرتفعي الخبرة لصالح الذكور منخفضة الخبرة ، فهذا يرجع اما لطبيعة الاناث اللاتي من الصعب عليهن اخفاء مشاعرهن بما يخالف ما يدور بداخلهم فهن يمتنعن بالشفافية والوضوح.

كما يمكن تفسير ذلك بأن كلا من مجموعات الذكور متوسطي ومرتفعي الخبرة لا يمارسون إظهار مشاعر مخالفة لما يدور بداخلهم لأنهم ليسوا بحاجة إلي ذلك وذلك لسببين :  
- انخفاض معدل مشكلات الصفوف الدراسية نظراً لترقيته للصفوف الدراسية الأعلى ومن ثم أقل انخراطاً مع أولياء أمور الطلاب ومشاكل ابنائهم، فمع تقدم التلاميذ بالمدرسة وانتقالهم إلي صفوف أعلى يقل تواصل أولياء أمور الطلاب المدرسة مما يخفض من الضغوط التي قد يتعرض لها المعلم مقارنة بالصف الأول والثاني الابتدائي.

- حصوله علي عقد مثبت مما يجعل في اعتقاده أنه حر فيما يديه أو يخفيه من مشاعر  
أما بالنسبة لعدم وجود اختلاف بين الذكور متوسطي الخبرة وجميع مجموعات الاناث ذوي مستويات الخبرة المختلفة في الجهد السطحي يرجع إلي النوع فالاناث بفعل العاطفة يشعرن بالمخاطر والمشكلات ويتعايشوا المشاعر سواء المحزنة والمفرحة وكذلك بفضل عاطفة الأمومة فهي تنتظر إلي التلميذ بالفصل وتضعه محل أحد ابنائها وهموم أولياء أمور التلاميذ تتعايشها بصورة صادقة ومشاركة فعالة وبذلك فهن لا يبدن خلاف ما يشعرن به فهن صادقات في تعبيراتهن، بينما لا يستخدمها الذكور متوسطي الخبرة نظراً لعامل الخبرة ذو التأثير الأكبر.

نتائج الفرض الثالث وتفسيره ومناقشته:

لاختبار الفرض الثالث والذي ينص على لا يوجد تأثير دال احصائياً لكل من النوع والخبرة والتفاعل بينهما على الرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية تم استخدام تحليل التباين. جدول (٢٨): تحليل التباين لدراسة تأثير كل من النوع ومستويات الخبرة والتفاعل بينهما على أبعاد مقياس الرضا عن العمل.

مصدر التباين	أبعاد الرضا عن العمل	مجموع المربعات	درجات الحرية	مقوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة	مربع أبنا
النوع	تقدير الجهد	٢٨,٣٣٨	١	٢٨,٣٣٨	١,٥٦٦	غير دالة	-
(١)	فرص الترقى	٣,٢١٩	١	٣,٢١٩	٠,٣٥٨	غير دالة	-
	امتيازات	٠,٨٥٤	١	٠,٨٥٤	٠,٠٨٠	غير دالة	-
	الاستمتاع	٤٧٥,٩٩٦	١	٤٧٥,٩٩٦	١٣,٣٤٦	٠,٠٤٢	-
	طبيعة العمل	٢٤,٧١٦	١	٢٤,٧١٦	٢,٧٧٠	غير دالة	-
	الدرجة الكلية	٦١٩,٣٦٧	١	٦١٩,٣٦٧	٤,١٧٩	٠,٠١٣	-

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

مصدر الثنائين	ابعاد الرضا عن العمل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة	مربع اثنا
الخبرة (ب)	تقدير الجهد	١٦٤,٦٩٨	٢	٨٢,٣٤٩	٤,٥٥٠	٠,٠١	٠,٠٢٩
	فرص الترقى	٨٠,٠٦٠	٢	٤٠,٠٣٠	٤,٤٤٨	٠,٠١	٠,٠٢٨
	امتيازات	٩١,٨١٣	٢	٤٥,٩٠٦	٤,٢٨٩	٠,٠٥	٠,٠٢٧
	الاستمتاع	١٢٦٥,٣٨٧	٢	٦٣٢,٦٩٤	١٧,٧٣٩	٠,٠١	٠,١٠٣
	طبيعة العمل	٦٧,٧٦٥	٢	٣٣,٨٨٣	٣,٧٩٨	٠,٠٥	٠,٠٢٤
	الدرجة الكلية	٥٢٢,٣٦٤	٢	٢٦١,١٨٢	١,٧٦٢	غير دالة	-
النوع * (أ) الخبرة (ب)	تقدير الجهد	٥٦,٣٥٩	٢	٢٨,١٧٩	١,٥٥٧	غير دالة	-
	فرص الترقى	٠,٠٧٨	٢	٠,٠٣٩	٠,٠٠٤	غير دالة	-
	امتيازات	١,٨٦٠	٢	٠,٩٣٠	٠,٠٨٧	غير دالة	-
	الاستمتاع	٥٢٤,٢٣٣	٢	٢٦٢,١١٦	٧,٣٤٩	٠,٠١	٠,٠٤٦
	طبيعة العمل	٥٣,٨٨١	٢	٢٦,٩٤٠	٣,٠٢٠	٠,٠٥	٠,٠١٩
	الدرجة الكلية	٤٩١,٨٧٤	٢	٢٤٥,٩٣٧	١,٦٥٩	غير دالة	-
الخطأ	تقدير الجهد	٥٥٧٤,١٨٠	٢	٢٨,١٧٩	١,٥٥٧		
	فرص الترقى	٢٧٧١,٨٩١	٢	٠,٠٣٩	٠,٠٠٤		
	امتيازات	١,٨٦٠	٢	٠,٩٣٠	٠,٠٨٧		
	الاستمتاع	٥٢٤,٢٣٣	٢	٢٦٢,١١٦	٧,٣٤٩		
	طبيعة العمل	٥٣,٨٨١	٢	٢٦,٩٤٠	٣,٠٢٠		
	الدرجة الكلية	٤٩١,٨٧٤	٢	٢٤٥,٩٣٧	١,٦٥٩		

يتضح من الجدول رقم (٢٨):

- وجود تأثير دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠١) للنوع علي بعد الاستمتاع بالعمل لصالح المتوسط الأكبر وهم الاناث = ٤٣,٣٠١ بينما متوسط الذكور = ٤٠,٤٦٦ بينما يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠٥) للنوع علي الدرجة الكلية للرضا عن العمل لصالح المتوسط الأكبر وهم الاناث ايضاً حيث متوسط الاناث = ١,٠٢,٩، بينما متوسط الذكور = ٩٩,٩٦٨ وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بحث (جواد محمد الشيخ وعزيزة عبد الله شريد، ٢٠٠٨).

- يوجد تأثير دالة احصائياً للخبرة عند مستوي دلالة (٠,٠١) ومستوي دلالة (٠,٠٥) علي جميع ابعاد الرضا عن العمل.

- يوجد تأثير دالة احصائياً للتفاعل الثنائي بين النوع ومستوي الخبرة علي كل من الاستمتاع بالعمل وطبيعة مهام العمل

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الاناث يستمتعن بالرضا عن العمل عن الذكور، فالاناث يتمتعن بالقدرة علي التحاور وطول البال والتطلي بالصبر، فالاناث يُفضل الجميع أن يعمل معها سواء الزملاء أو الرئيس وكذلك لقدرتها علي التواصل الاجتماعي بشكل جيد فهي متواصلة بشكل جيد مع زوجها ومع أهل زوجها ومع أبنائها وفي المناسبات الاجتماعية، وهذه العلاقات من شأنها التأثير علي الترقية والترفع في الوظيفة ومن ثم زيادة الدخل وزيادة الامتيازات المقدمة اليها في العمل، كما أن الاناث تري هذه المهنة وسيله لتحقيق الذات لديها، لأن طموحاتها محدودة مقارنة بالذكور الذين يتطلعون إلي الترقى وزيادة فرص الدخل، فهذه المهنة بالنسبة للاناث مصدر لتلبية أشبعاتها واحتياجاتها من حيث عدد ساعات العمل والدخل المقدم منه وهذا يؤدي إلى زيادة

رضاهما عن العمل، كما أن الإناث تتسم بعدم التذمر عند تلقي الأعمال أو أعباء العمل أو أوامر القيادات فهي مطيعة امتداد لطاعة زوجها، لذا فهم يحملونها بنفس راضية بخلاف الذكور الدائمي الجدل والتمرد فهم لا يحبون الانتقادات أو التوجيهات من رؤسائهم .

جدول (٢٩). دلالة الفروق التي ترجع إلي الخبرة علي أبعاد مقياس الرضا من العمل.

المتغير	المجموعات	المتوسط	(١) منخفضي الخبرة ن= ٨٩	(٢) متوسطي الخبرة ن= ١١٦	(٣) مرتفعي الخبرة ن= ١١٩
تقدير الجهد	(١) منخفض الخبرة	٢٠.٥٠٦	-	-١.٨٠٩٥*	-١.٦٥٦٦*
	(٢) متوسط الخبرة	٢٢.١٤٠	-	-	-٠.١٥٢٩
	(٣) مرتفع الخبرة	٢٢.١٣٨	-	-	-
فرص الترقى	(١) منخفض الخبرة	١٠.٨٧٥	-	٠.٥٤٤١	١.٢٣٥٩*
	(٢) متوسط الخبرة	١٠.٢٩٠	-	-	٠.٦٩١٨
	(٣) مرتفع الخبرة	٩.٦٠٧	-	-	-
امتيازات العمل	(١) منخفض الخبرة	١٥.٠٨٥	-	٠.٩٤٣١	١.٣٢٢٦*
	(٢) متوسط الخبرة	١٤.٠٩٩	-	-	٠.٣٧٩٥
	(٣) مرتفع الخبرة	١٣.٧٤٨	-	-	-
الاستمتاع بالعمل	(١) منخفض الخبرة	٣٩.٢٨٧	-	-٣.٢٠٤٨*	-٥.٤٠٥٩*
	(٢) متوسط الخبرة	٤٢.١٥٧	-	-	-٢.٢٠١١*
	(٣) مرتفع الخبرة	٤٤.٣٥٧	-	-	-
طبيعة مهام العمل	(١) منخفض الخبرة	١٤.١٢٢	-	١.١٨١٨*	٠.٩٤٩٦
	(٢) متوسط الخبرة	١٢.٩٣٤	-	-	-٠.٢٣٢٢
	(٣) مرتفع الخبرة	١٣.٢٨٢	-	-	-

يتضح من الجدول رقم (٢٩): وجود تأثير دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠.٠١) لمستويات

الخبرة علي بعد الاستمتاع بالعمل لصالح معلمي المرحلة الابتدائية مرتفعي الخبرة

- كما يوجد فروق بين منخفضي الخبرة ومتوسط الخبرة عند مستوي دلالة (٠.٠١) في بعد تقدير الجهد لصالح متوسط الخبرة.

- كما توجد فروق عند مستوي دلالة (٠.٠٥) من معلمي المرحلة الابتدائي منخفضي الخبرة ومرتفعي الخبرة في بعد تقدير الجهد لصالح مرتفعي الخبرة .

- كما توجد فروق عند مستوي دلالة (٠.٠٥) بين منخفض الخبرة ومرتفعي الخبرة في بعد فرص الترقى لصالح منخفضي الخبرة وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه نتائج بحث (يسرا يسين للشيخ، ٢٠١٧) عن وجود علاقة عكسية بين سنوات الخبرة والرضا عن فرص النمو والترقى.

- كما توجد فروق عند مستوي دلالة (٠.٠٥) بين منخفضي الخبرة ومرتفعي الخبرة في بعد امتيازات العمل لصالح منخفضي الخبرة .

- كما توجد فروق عند مستوي دلالة (٠.٠٥) بين منخفضي الخبرة ومتوسطي الخبرة في بعد طبيعية مهام العمل لصالح منخفضي الخبرة

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة بحث كل من (محمد سليم الزويد وسليم عودة الزويد ومحمد

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل صايل الزيود وتيسير الخوالدة، (٢٠٠٧) التي توصلت الى وجود فروق في الرضا وأبعاده ترجع الى سنوات الخبرة، واختلفت مع نتيجة بحوث كل من (أماني محمد علي، ٢٠١٦)، (رامي محمد يوسف، ٢٠١١) و(عبد الحميد عبد المجيد حكيم، ٢٠٠٩) التي توصلت الى عدم وجود فروق جوهرية في الرضا أو أبعاده ترجع للخبرة.

ولتحديد وجه الفروق في التفاعل الثنائي بين النوع ومستوي الخبرة علي كل من الاستمتاع بالعمل وطبيعة مهام العمل ثم استخدام اختبار بعدى شيفيه والجدول (٣٠) يوضح ذلك.

جدول (٣٠) اختبار شيفيه في التفاعل الثنائي بين النوع ومستوى الخبرة على كل من الاستمتاع

#### بالعمل وطبيعة مهام العمل

مجموعات	المتوسط	ذكور (١) منخفض الخبرة ٤٨ = ن	مؤنث (٢) متوسط الخبرة ٣٤ = ن	ذكور (٣) مرتفع الخبرة ٤٦ = ن	مؤنث (٤) منخفضة الخبرة ٤١ = ن	مؤنث (٥) متوسطة الخبرة ٧٦ = ن	مؤنث (٦) مرتفعة الخبرة ٦١ = ن
الاستمتاع بالعمل	(١) ذكر منخفض الخبرة	٣٦,٠٦	-	-٥,٨٧٨*	-٧,٨٩٤*	-٦,٤٤٩*	-٨,٧٠٥٦*
	(٢) ذكر متوسط الخبرة	٤١,٩٤	-	-	-٢,٠١٥٣	٠,٤٥٣٥	-٢,٨٢٦-
	(٣) ذكر مرتفع الخبرة	٤٣,٩٥	-	-	-	١,٥٦١٧	٠,٨١١٥
	(٤) مؤنث منخفضة الخبرة	٤٢,٥١	-	-	-	٠,١١٧٤	-٢,٢٥٥
	(٥) مؤنث متوسطة الخبرة	٤٢,٣٩	-	-	-	-	-٢,٣٧٣
	(٦) مؤنث مرتفعة الخبرة	٤٤,٧٦	-	-	-	-	-
طبيعة مهام العمل	(١) ذكر منخفض الخبرة	١٥	-	-٢,٢٦٤*	-١,٥٢١٧*	-١,٧٥٦١*	١,٩٧٠١*
	(٢) ذكر متوسط الخبرة	١٢,٧٣	-	-	-٠,٧٤٢٩	٠,٥٠٨٦	-٠,٢٩٣٦
	(٣) ذكر مرتفع الخبرة	١٣,٤٧	-	-	-	٠,٢٩٤٠	٠,٤٤٩٢
	(٤) مؤنث منخفضة الخبرة	١٣,٢٤	-	-	-	٠,٠٥٩٦	٠,٢١٤٩٢
	(٥) مؤنث متوسطة الخبرة	١٣,١٨	-	-	-	-	٠,١٥٥٢٣
	(٦) مؤنث مرتفعة الخبرة	١٣,٠٢	-	-	-	-	-

يتضح من الجدول رقم (٣٠):

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة احصائياً عند مستوي (٠.٠١) في الاستمتاع بالعمل ترجع إلي التفاعل بين مستوي الخبرة (منخفض - متوسط - مرتفع) والنوع لصالح مجموعات الاناث مرتفعة الخبرة ذات المتوسط الاكبر، حيث بلغ متوسط الاناث مرتفعة الخبرة = ٤٤.٧٦ وهو مرتفع مقارنة بباقي المجموعات.

كما توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (٠.٠٥) في الاستمتاع بالعمل بين الذكور منخفضة الخبرة والذكور متوسطة الخبرة لصالح مجموعة الذكور منخفضة الخبرة، كما توجد فروق بين مجموعة الذكور منخفضة الخبرة ومجموعة الاناث مرتفعة الخبرة لصالح مجموعة الذكور منخفضة الخبرة ذات المتوسط الاكبر.

لا توجد فروق دالة بين مجموعة الذكور متوسطي الخبرة وكل من مجموعة الذكور مرتفعي الخبرة وجميع مجموعات الاناث في طبيعة مهام العمل.

لا توجد فروق بين مجموعة الذكور مرتفعي الخبرة وجميع مجموعات الاناث في طبيعة مهام



العمل.

تأتى هذه النتيجة منطقية حيث أن الجهد وتقديره من الآخرين لدي متوسطي الخبرة دال وأكبر من منخفضي الخبرة، وذلك لتقديرته علي فهم العمل المراد القيام به ومسئوليات عمله واسهل الطرق بحكم خبرته لادائه وبأقل جهد ممكن بالإضافة إلي احاطته بطبيعة وإمكانيات عمله وكيفية استغلالها في ادائه للمهام المكلف بها خلال فترة عمله مع زملائه ورؤسائه ومن ثم جهوده بالعمل أصبحت ملموسة للجميع نظراً لعامل الخبرة، بخلاف المعلم المعين حديثاً فهو ينظر الى ما يطلب منه من أعمال بأنها تفوق قدراته وأنه غير قادر عليها بحكم حداثة خبرته، بالإضافة أن الاجيال الحالية ينظر لما يقوم به من جهد بسيط كأنه عمل جبار لا بد أن يقدر عليه، وهذا بخلاف متوسطي الخبرة الذين يتسمون كما ذكر أحد مدراء المدارس أنهم متفانين في أداء ما يكلفون به من مهام ويتطوعون لتحمل اعباء دور اضافية بنفس راضية من اجل تقدم مدرستهم..

بينما يمكن تفسير الرضا عن فرص الترقى و الامتيازات المقدمة لصالح منخفضي الخبرة من خلال أن المعلم حديثي التعيين هو منخفض الخبرة وملتحق بالوظيفة منذ فترة بسيطة مقارنة بمتوسطي الخبرة وبذلك فهو قد يكون حديث الزواج أو لم يتزوج بعد وبذلك فالامتيازات التي يقدمها عمله أو فرص الترقى تتناسب مع ما يحمله من مسؤوليات وأعباء أسرية مقارنة بالمعلمين متوسطي الخبرة فقد يكون لديه أسرة من زوجة وأبناء وقد يكونوا ملتحقين بالمدارس مما يزيد من عبء المسؤولية الملقاة عليهم ، ويشعرهم بعدم الرضا عن فرص الترقى أو الامتيازات المقدمة لأنها لاتشبع احتياجاتهم مقارنة بمنخفضي الخبرة حيث التعيين.

أما تقدير الجهد المبذول لصالح مرتفعي الخبرة وذلك بحكم عامل الخبرة وقد تم التطرق اليها سابقاً.

ويمكن تفسير عدم وجود تأثيرات بين متوسطي الخبرة ومرتفعي الخبرة في تقدير الجهد وفرص الترقى وامتيازات العمل وطبيعة مهام العمل إلي تعرض كل منهما لهذه الفرص بنسب متساوية إلي حد ما نظراً لأن من المتعارف عليه ومن خلال القانون أن المعلم يترقى ليس في ضوء كفاءاته وإنما بعدد سنوات الخبرة التي قضاها في عمله فبعد ( ٣ ) سنوات يصبح معلم وينتقل من درجة معلم مساعد التي تمثل درجة المعلمين حديثي التعيين إلي معلم ثم يترقى بعد قضائه ٥ سنوات أخري إلي معلم أول ونظراً لحدود العينة التي قامت الباحثة بتطبيق أدوات بحثها عليها فقط وجدت أن المعلمين متوسطي الخبرة ( ٥- إلى أقل من ١٠ ) أن معظم هذه العينة كانت خبراتهم ( ٨- ١٠ ) وبالتالي فهم في درجة معلم أول (أ) كما أن العينة الممثلة للمعلمين مرتفعي الخبرة معظمهم وقع في مختلف سنوات خبرة أقل من ( ١٢ ) سنة ومن ثم فهم لم يصلوا بعد إلي

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==  
عدد سنوات الخبرة التي تمكنهم من الترقى إلي معلم أول ومن ثم فكلهما في درجة ( معلم أول أ )  
ومن ثم المهام الملقاة علي عاتقهم واحدة والجهد المبذول واحد والامتيازات المقدمة لكل منهم  
متساوية.

بينما عدم وجود تأثير يرجع إلي طبيعة العمل وظروف لكل من متوسطي الخبرة  
ومرتفعي الخبرة فقد تعايش كل منهما مع واقع المدرسة وظروفها وقد ألف كل منهما بحكم خبرته  
سواء متوسطي الخبرة أو مرتفعي الخبرة امكانيات المدرسة ومواردها وإجراءات العمل وانظمتها  
وقوانين وعدد ساعات التدريس والمهام والمسئوليات الملقاة علي عاتقه والمكلف بإنجازها فالوقت.  
ومن ثم جهوده تتم في في ضوء ما يمكن أن تساعد المدرسة على توفيره فهو واحد بالنسبة اليهم  
جميعاً.

ويمكن تفسير وجود فروق بين الذكور منخفضي الخبرة وجميع مجموعات الذكور  
لصالح الذكور منخفضي الخبرة وكذلك وجود فروق بين الذكور منخفضي الخبرة وجميع  
مجموعات الاناث لصالح الذكور منخفضي الخبرة في بعد طبيعة مهام العمل، فالذكور منخفضي  
الخبرة نتيجة لحدائة عمله فهو يبذل قصارى جهده لتحسين أحوال عمله وتكليفه بمهام، كذلك  
فالمعلم حديث الخبرة يجد في المدرسة إمكانيات لتلبية احتياجاته وذلك لأن الاحتياجات أو  
المتطلبات التي يحتاجها بسيطة أن لم تتوافر يسعى لتوفيرها بنفسه لاتمام الاعمال على أكمل وجه  
والذي يساعده على ذلك عدم أعباء اسرية فقد يكون حيث الزواج أو لم يتزوج بعد وغير مكلفة  
بينما عندما يزداد الخبرة بالتالي يتم الترقى إلي صفوف دراسية أعلي وفي هذه الأحوال لن تلبى  
الاحتياجات البسيطة بالمدرسة ما تتطلبه هذه الصفوف الأعلى من امكانيات وموارد غير متوفرة  
بالمدرسين ولا يستطيع المعلم توفيرها لغلو ثمنها، ومن ثم يستشعر المعلمين متوسطي ومرتفعي  
الخبرة بنقل مهام العمل المطلوبة منهم.

ويمكن تفسير عدم وجود فروق دالة بين مجموعتي الذكور متوسطي ومرتفعي الخبرة  
بالاستمتاع بالعمل وطبيعة مهام العمل، لأنهم قد اكتسبوا صداقات مع زملاء ورؤساء بالعمل مما  
اكسبهم علاقات في العمل أما عدم وجود تأثير بين الذكور متوسطي الخبرة وجميع مجموعات  
الاناث في الاستمتاع بالعمل؛ نظراً لأن قد اكتسبت الذكر متوسط الخبرة علاقات بفضل عدد  
السنوات التي قضاها بعمله. أما مقارنه الاناث منخفضي الخبرة فهي أيضاً راضية عن علاقاتها  
بالعمل لأن الاناث اجتماعية بطبعها وذلك بسبب وضعها ومكانتها كزوجة في بيتها فهي تجامل  
وتتاول للزيارات بين أهل زوجها لكسب مودتهم، والدليل والشاهد علي ذلك إلي أغلب من تتولي  
وظائف العلاقات العامة إناث وليس ذكور.

أما فيما يتعلق بعدم وجود فروق بين الذكور متوسطي الخبرة وجميع مجموعات الإناث ذوي مستويات الخبرة المختلفة في الاستمتاع بالعمل، كما ذكرت سابقاً الإناث عند الإقدام على العمل تهتم بكل تفاصيل العمل وأن تكون علي دراية وفهم لجميع المهام والمسئوليات وذلك نتيجة لأنها بحاجة دائمة لاثبات ذاتها وتحقيق طموحاتها ولذلك فهم تهتم بالتعرف علي كل ما يتعلق بالعمل من عدد ساعات ومهام والإمكانيات قبل البدء في العمل فما بالك بالإناث متوسطي ومرتفعي الخبرة.

ويمكن تفسير عدم وجود فروق بين متوسطي ومرتفعي الخبرة من الذكور ومجموعتي الإناث منخفضي ومتوسطي الخبرة في طبيعة مهام العمل، وكذلك بين الذكور منخفضي الخبرة ومجموعتي الذكور منخفضي ومتوسطي الخبرة، يمكن تفسير ذلك من خلال أن الذكور مرتفعي الخبرة والإناث متوسطي الخبرة قد تعرفوا علي اجراءات العمل وطبيعته بحكم خبرتهم فإن الذكور أو الإناث منخفضي الخبرة قد تمثلت إجراءات العمل وطبيعته وظروفه أحد المحددات المهمة للالتحاق بالمهنة كما أنهم قد ألفوا ما يقومون به من مهام.

نتائج الفرضين الرابع والخامس وتفسيرهما ومناقشتهما.

تم التحقق من الفرض الرابع والخامس باستخدام معاملات ارتباط بيرسون وهما:  
توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي لدى معلمى المرحلة الابتدائية.

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية.

ولكن نظراً لما اسفرت عنه نتائج الفرض الأول عن وجود فروق بين الذكور والإناث فى الدرجة الكلية لرأس المال النفسى وكذلك الخبرة؛ تم اجراء الفرضين الرابع والخامس لكل نوع على حده، ولكل مستوى خبرة على حده.

أولاً: تناول الفرضين الرابع والخامس وفقاً للنوع

- تناول الفرضين الرابع والخامس للذكور (ن) = ١٢٨

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالي لدى الذكور.

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسى الرضا عن العمل لدى الذكور.

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

جدول (٣١). معاملات ارتباط بين رأس المال النفسي وكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي

والرضا عن العمل لدى الذكور

المتغيرات	الجهد السطحي	الجهد العميق	التعبير عن المشاعر الحقيقية	تقدير الجهد	فرص الترقى	امتيازات العمل	الاستمتاع بالعمل	طبيعة مهام العمل	الدرجة الكلية للرضا عن العمل
٣٩	**٠,٣٢٥	٠,٠١٦	**٠,٣٣٠	**٠,٢٣٥	٠,٠٢٠	٠,١١٦	**٠,٥٥٩	**٠,٣٦٧	**٠,٢٩٦
٣٥	**٠,٣٤٥	٠,١٠١	**٠,٣٨٥	**٠,٣٠٧	٠,١٧٥	٠,٠٧١	**٠,٤٢٨	**٠,٢٨٥	٠,٠٢٨
٣٣	**٠,٣٦٤	٠,٠٥٣	**٠,٣٨١	**٠,٢٨٥	٠,٢٧٥	٠,٠٤٨	**٠,٥٥٢	**٠,٣٦٤	**٠,٢٨٩

- تناول الفرضين الرابع والخامس للإثبات (ن) = ١٨٦

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي لدى الإناث.

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدى الإناث.

جدول (٣٢). معاملات ارتباط بين رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن

العمل لدى الإناث

المتغيرات	الجهد السطحي	الجهد العميق	التعبير عن المشاعر الحقيقية	تقدير الجهد	فرص الترقى	امتيازات العمل	الاستمتاع بالعمل	طبيعة مهام العمل	الدرجة الكلية للرضا عن العمل
فاعلية الذات	٠,٢٤١**	٠,٠٥١	**٠,١٩٩	٠,١٧٩	٠,٠١١	٠,١٣٦	**٠,٤٠٩	٠,٠٢٥	**٠,٣٠٨
الصمود	٠,٠٧٣	٠,٠٤٠	**٠,١٨٨	٠,١٢٩	٠,٠١٦	٠,١٠٥	**٠,٢٩١	٠,٠٣٩	٠,٠١٦٧
الدرجة الكلية لرأس المال النفسي	٠,٢٠٢	٠,٠١٦	**٠,٢٢٩	٠,١٨٧	٠,٠٠٠	٠,٠٤٢	**٠,٤٢٥	٠,٠٣٦	**٠,٢٩٥

ويمكن توضيح النتائج كما يلي:

توجد علاقة دالة احصائياً بين أبعاد رأس المال النفسي أو الدرجة الكلية وكل من الجهد السطحي (سالبة)، والتعبير عن المشاعر الحقيقية، وتقدير الجهد المبذول بالعمل، والاستمتاع بالعمل والدرجة الكلية للرضا عن العمل (موجبة)، الرضا عن فرص الترقى، طبيعة العمل وظروفه (سالبة) لدى الذكور.

لا توجد علاقة دالة احصائياً بين أبعاد رأس المال النفسي وكل من الجهد العميق أو امتيازات العمل لدى كل من الذكور والإناث.

توجد علاقة دالة احصائياً بين كل من أبعاد رأس المال النفسي أو الدرجة الكلية له وكل من التعبير عن المشاعر الحقيقية، الاستمتاع بالعمل، والدرجة الكلية للرضا عن العمل لدى الإناث.

توجد علاقة دالة احصائياً (سالبة) بين الجهد السطحي وفاعلية الذات بينما كانت العلاقة غير دالة

لبعد الصمود والدرجة الكلية لرأس المال النفسى لدى الإناث. توجد علاقة دالة بين فعالية الذات أو الدرجة الكلية لرأس المال النفسى وتقدير الجهد المبذول بالعمل، بينما كانت العلاقة غير دالة مع الصمود لدى الإناث. لا توجد علاقة دالة احصائياً بين أبعاد رأس المال النفسى أو الدرجة الكلية وكل من الجهد العميق والرضا عن فرص الترقى والرضا عن الامتيازات وطبيعة العمل وظروفه لدى الإناث.

يمكن تفسير ذلك بالنسبة للمعلمين الذكور بأنه كلما ارتفعت فعالية الذات والصمود لدى المعلمين كانوا أكثر ثقة وقدرة على أداء المهام المؤكدة اليهم واستخدام استراتيجيات ايجابية لمواجهة مشكلات الموقف التعليمى، بالإضافة الى استخدام طرق جديدة للعمل عندما تكون الطرق القديمة غير صالحة، وزيادة القدرة لديهم لاحداث التغيرات اللازمة لمواجهة التحديات التى تعترضهم ومن ثم يكون بالنهاية تقدير الجهد المبذول حقيقى وجيد بالعمل وشعوره بالثقة بالنفس والتمكن وقدرته على التعبير عن مشاعره الحقيقية بصورة تلقائية، كما أن ثقته فى حل مشكلات الموقف التعليمى تشعره بالاطمئنان وتزيد من وعيه بقدراته وامكانيته وتوقعاته لنتائج عمله، وبذلك فهو لايسعى إلى اظهار ما يتنافر انفعالياً مع ما يستشعر به داخلياً لثقته فى حل المشكلات بطرق مناسبة وملائمة، فقد أشار ( Friborg, Hjemdal, Rosenvinge., Martinusse., ) (Aslaksen., & Flaten, 2006,p.213) أن التواصل الاجتماعى يعتبر أحد العوامل الرئيسية للصمود التى تعزز المواجهة التكيفية، كما يذكر (Ano, & Vasconcelles, 2005, p.463) أن الصمود يساعد الافراد على منع ظهور المشاعر السلبية تجاه المواقف الضاغطة، وبذلك يبسر استخدام مشاعرنا الحقيقية والتي تتولد من الثقة بالنفس.

لما فيما يتعلق بالعلاقة السلبية بين رأس المال النفسى وأبعاده والرضا عن فرص الترقى وظروف وطبيعة العمل، أن المعلمين ذوى الصمود والتمكن المرتفع قادرين على اتمام العمل بغض النظر عن الامكانيات وبأسر الطرق لتمكنهم وكفاءتهم ولديهم القدرة على التغلب على العقبات التى تتعلق بطبيعة العمل، أما بالنسبة لفرص الترقى، فمن المتعارف عليه بالنسبة للمعلمين أن فرص الترقى فى التربية والتعليم لا ترجع الى الكفاءة والتمكن وإنما إلى عدد السنوات التى قضاها المعلم فى العمل ومنها تدرج كادر المعلم (معلم مساعد- معلم أ- معلم خبير- معلم كبير)، كذلك فإن الشخص الناجح ذو الكفاءات والقدرات دائماً ما يكون ضده أعداء أكثر لغيرتهم من جهده المبذول بالعمل وظهوره عن من حوله، فتتوالى الشكاوى عليه مما يضعف من تقرير انجازة وكفاءته الذى يكون ضمن أوراق الترقيات.

كما يمكن تفسير العلاقة الايجابية بالنسبة للمعلمات بين أبعاد رأس المال النفسى

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

والدرجة الكلية وكل من التعبير عن المشاعر الحقيقية، والاستمتاع بالعمل، الدرجة الكلية للرضا عن العمل كما تم ذكره بالنسبة للذكور، وكذلك أيضا العلاقة السلبية بين فعالية الذات والجهد السطحي.

كما يمكن تفسير عدم وجود علاقة بين الصمود أو الدرجة الكلية لرأس المال النفسي و الجهد السطحي لدى الاناث، بأنهن لديهن طبيعة مرهفة الحس فهن يمتلكن الشفافية وتظهر عليهن ما يدور بداخلهن من مشاعر ايجابية أو سلبية تجاه المواقف التي يتعرضن لها، بغض النظر عن التمكن وقدرتها على تحمل الضغوط، فالعاطفة هي المسيطرة عليهن وهي التي تقود أفعالهن بخلاف الذكور.

ويمكن تفسير وجود علاقة بين فعالية الذات أو الدرجة الكلية لرأس المال النفسي وتقدير الجهد المبذول في حين لا توجد علاقة بين الصمود وتقدير الجهد لدى الاناث يرجع إلى أن المعلمات ذوات فعالية الذات المرتفعة لديهن ثقة وتمكن فيما يقمن به من أعمال مما يستدعى معه زيادة ما تبذلن من جهد يلقي مردود ايجابي من الرؤساء وللزملاء، كما أن فاعلية اتمام المهام يظهر بصورة أكبر من تأثير الصمود في اتمام المهام ومن ثم يتم تقدير الجهود الناتجة عن صموده في مواجهة عقبات العمل.

ويمكن تفسير عدم وجود علاقة بين رأس المال النفسي وكل من فرص الترقى والامتيازات وذلك لان معايير الترقى لدى المعلمين ليس لها علاقة بالكفاءة والامكانيات وانما عدد سنوات عمل وبالنسبة للامتيازات فهنئة التدريس من المهن التي لا تتمتع بأى امتيازات، فالامتيازات المتاحة بها كما هو الحال في امتيازات المهن الاخرى

كما يمكن تفسير عدم وجود علاقة بين رأس المال النفسي والدرجة الكلية وطبيعة العمل، حيث ان المتأمل لملتحقى كليات التربية يجد أن معظمهن اناث فالاناث مهينة ومستعدة لهذه المهنة وذلك لتناسبها وتوافقها مع شئونها الاسرية من حيث عدد ساعات العمل، واعتبرتها من ايسر المهن التي تتماشى مع طبيعتها باعتبارها ام وكمسئولة عن تربية الابناء وبذلك فهذه المسئولية تمتد الى المدرسة باعتبارها دور مؤهلة له، ناهيك الاجازات التي تمنح لها كالاكتيادي والعارضة والولادة فهي ليست أكثر خلطة واندماجا مع ظروف وطبيعة المدرسة مما يبعتها عن مشاكل عن قرب قد تعترضها، كما ان الاناث يستشعرن بتحقيق ذواتهن بالامتهان بالتدريس

ويمكن تفسير عدم وجود علاقة بين أبعاد رأس المال النفسي أو الدرجة الكلية له والجهد العميق لدى الاناث والذكور وذلك لان هذه الاستراتيجية من وجهة نظرى تحتاج الى وقت وجهد وتأمل ذاتى حتى يمكن تعديل ما يتم به الشعور داخليا لعرض الانفعالات الملائمة، هذا وفي ظل

ضغط الدور وعدد الساعات التدريسية المكلف بها والتي تصل في المتوسط الى (٢٤) حصة اسبوعياً بجانب الدور الاشرافي له هذا ما يجعله يبتعد عن استخدام مثل هذه الاستراتيجيات ويجد انه من السهل استخدام استراتيجيات اخرى وتؤدي نفس الغرض وهو عرض انفعالات ملائمة للموقف بصورة سهلة، وكذلك قد تؤدي كفاءة وثقة الفرد في امكانياته وقدرته الى التعبير بصورة سلسة وبسيطة وثقافية وطبيعية عن مشاعره الحقيقية، وكذلك تكيفه وصموده مع المشكلات التي تظهر بشكل متتالي نظراً لطبيعة المرحلة تجعله يسلك أحد الطريقتين اما ان يظهر مشاعره السلبية أثناء المواقف أو يظهر مشاعر وهمية تختلف ما يشعر به داخلياً، ويتفق ذلك مع بحوث كل من (Fu, 2015) و (Hur et al,2015) و (Yin, et al, 2016).

يمكن تفسير العلاقة بين كل من أبعاد رأس المال النفسي أو الدرجة الكلية والرضا عن فرص الترقى ان فرص الترقى للمعلم ليست بمثابة حافز ايجابي لهم لزيادة الجهد والمثابرة والكفاءة بالعمل فهي تتم بشكل روتيني وللجميع بفرص متساوية، وذلك يتم في ضوء عدد السنوات التي يقضيها بالعمل أيضاً في ضوء الدرجات العلمية التي يحصل عليها، ولذلك فالاناث بحكم طبيعتهم ومسئوليتهم وتحملهن اعباء الاسرة فهي ترضى ان تأخذ سلم الترقى من خلال عدد السنوات المنقضية بالعمل وليس من خلال السعي لنيل درجات علمية اعلى (كالماجستير أو الدكتوراة) والذين يكتبوا عامين خبرة دون قضاؤها بالاضافة الى تقلدهم مناصب قيادية عن من هم أكثر منها خبرة، ولذلك فالكفاءة والامكانية ليس لها علاقة بامكانية الترقى فقد يحتل معلم منصب قيادي بالمدرسة وهو اصغر عمراً وأحدث خبرة من زملائه بالمدرسة نظراً لنيله درجة علمية (ماجستير/ دكتوراه)، بالاضافة الى ذلك فإن المعلمين ذوي الخبرة المرتفعة الذين يعتبروا هم من لديهم الرضا عن هذه المهنة وتوافق مع ذاتهم هم الحاصلين على دبلوم المعلمين (حيث التحقوا بها رغبة منهم وليس كما هو الحال في خريجي كليات التربية) هذه الفئة من المعلمين يمنعهم قانون العمل من تولي مناصب قيادية، في حين يمنح ذلك لخريجي كليات التربية، ومن ثم فأصحاب الخبرة والكفاءة لا يتم تقديرهم بالصورة المناسبة وترقيهم سواء تولي مناصب قيادية وحتى في مسألة للتدريس من يتولى أمر الصفوف الاعلى هم خريجي كليات التربية حديثي التخرج، بينما يتولى المعلم ذوي مؤهل دبلوم المعلمين التدريس للصفوف الاولى التي تقابلها مشكلات كثيرة من قبل اولياء أمور التلاميذ. كما أن المعلمين الذكور في تطلع دائم لرفعة وضعهم المهني من خلال تولي المناصب القيادية بخلاف الاناث، وهذا ما دفع حالياً المعلمين ذوي دبلوم المعلمين إلى الالتحاق بالتأهيل التربوي الذي تمنحه كليات التربية لتساوي الفرص بالنسبة اليهم مع خريجي كليات التربية في فرص الترقى وتولي مناصب قيادية بالتربية والتعليم، واتفقت هذه

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

النتيجة مع بحوث كل من (Badran & Morgan, 2014) و (Ali & Ali, 2014) و (Schulz, et al, 2014) و (Hansen, 2012) و (Chaudhary, et al, 2015) و (Virga, 2015) و (Berghei, et al, 2015).

ثانياً: الكشف عن العلاقات بين متغيرات البحث لدى مستويات الخبرة المختلفة  
توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي واستراتيجيات الجهد الانفعالي لدى معلمي المرحلة الابتدائية

توجد علاقة دالة احصائياً بين رأس المال النفسي والرضا عن العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية

جدول (٣٣). معاملات ارتباط رأس المال النفسي مع كل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل لدى مستويات الخبرة المختلفة.

الدرجة الكلية للرضا عن العمل	طبيعة مهام العمل	الاستمتاع بالعمل	الامتيازات بالعمل	فرص الترقية	تقدير المهول	التعبير عن المشاعر الحقيقية	استراتيجية الجهد العميق	استراتيجية الجهد السطحي	مستوى واتجاه التغيير	المتغيرات
**٠,٣١١	**٠,٤٠٩	**٠,٦٢٦	٠,١٨٣	٠,١٧٣	٠,١٥٤	٠,١٢٨	٠,٠٣١	٠,٢٧٠٥	متوسط الخبرة ٨٤	فعالية ذات الصمود
**٠,٣٩١	٠,١٩٠	٠,٥٩٣**	٠,٠٥٤	٠,٠٧٧	**٠,٣٤٠	**٠,٦٦٩	٠,٠٣٠	**٠,٢٨٨		الدرجة الكلية لرأس المال النفسي
**٠,٣٧٧	٠,٣٦٢**	**٠,٦٦٦	٠,١١٩	٠,١٥٦	*٠,٢٤٨	٠,٢٠٠	٠,٠٣٤	٠,٣٠٦**	متوسط الخبرة ١٠١	فعالية ذات الصمود
**٠,٢٨٤	٠,١٠٤	**٠,٣٨٤	٠,١٥١	٠,٠٣٤	٠,١١٨	٠,١١٥	٠,٠٢٨	٠,٠٨٩		الدرجة الكلية لرأس المال النفسي
*٠,١٩٠	٠,٠٥٢	**٠,٦٦٦	٠,٠٥٩	٠,١٠٦	**٠,٢٥٨	٠,٠٩٣	٠,١٦٣	٠,٠٩٤	متوسط الخبرة ١١١	فعالية ذات الصمود
٠,٢٩١**	٠,٠٩٨	**٠,٣٩٨	٠,٠٧٧	٠,٠٢٨	*٠,٢٠٩	٠,١٢٦	٠,٠٩٩	٠,٠١٦		الدرجة الكلية لرأس المال النفسي
٠,٢٩١**	٠,٠٧٠	**٠,٣٣٠	*٠,٢٢٩	٠,٠٠٢	*٠,٢١٥	**٠,٣٠٢	٠,٠٣٢	**٠,٢٤٥	متوسط الخبرة ١١١	فعالية ذات الصمود
٠,٠٤٥	٠,٠٠٣	٠,١٥٩	-٠,٠٩٤	٠,٠٠١	٠,٠٢٠	*٠,٢٩١	٠,٠٨٦	٠,١٩١*		الدرجة الكلية لرأس المال النفسي
*٠,٢١٥	٠,٠٤٨	**٠,٢٩٦	٠,١٠٧	٠,٠٠٢	٠,١٤٢	**٠,٣٣٩	٠,٠٦٢	٠,٢٥٤*		

يتضح من الجدول رقم (٣٣):

وجود علاقة دالة احصائياً (سالبة) بين أبعاد رأس المال النفسي أو الدرجة الكلية والجهد السطحي لكل من مستوى الخبرة المنخفض والمرتفع، بينما لا توجد علاقة لدى المعلمين متوسطي الخبرة، واختلف ذلك مع نتائج بحوث كل من (Hur et al, 2015) و (Yin, et al, 2016) التي توصلت إلى أنه لا توجد علاقة بين رأس المال النفسي والجهد السطحي.

لا توجد علاقة بين أبعاد رأس المال النفسي والدرجة الكلية له والجهد العميق لدى جميع مستويات الخبرة لدى المعلمين. ويختلف ذلك مع نتائج بحوث كل من (Hur et al, 2015) و (Yin, et al, 2016) الذي توصلوا الى وجود علاقة ايجابية بين رأس المال النفسي والجهد العميق.

توجد علاقة دالة احصائياً بين أبعاد رأس المال النفسي أو الدرجة الكلية والتعبير عن المشاعر



الحقيقية لدى مرتفعى الخبرة، بينما تقتصر الدلالة لدى منخفضى الخبرة على الصمود، فى حين كانت العلاقة غير دالة لفئة متوسطى الخبرة.

توجد علاقة دالة احصائياً (موجبة) بين الصمود أو الدرجة الكلية لرأس المال النفسى وتقدير الجهد المبذول لدى منخفضى ومتوسطى الخبرة، بينما لا توجد لفئة مرتفعى الخبرة، أما علاقة فعالية الذات بالجهد المبذول فهى غير دالة لدى منخفضى ومتوسطى الخبرة ودالة لمرتفعى الخبرة.

لا توجد علاقة دالة احصائياً بين أبعاد رأس المال النفسى أو الدرجة الكلية وكل من الرضا عن فرص الترقى وكذلك الرضا عن الامتيازات ماعدا فى علاقتها بفاعلية الذات لدى مرتفعى الخبرة. توجد علاقة دالة احصائياً بين أبعاد رأس المال النفسى أو الدرجة الكلية والاستمتاع بالعمل لدى جميع مستويات الخبرة ماعدا علاقة الصمود بها لدى فئة مرتفعى الخبرة.

لا توجد علاقة دالة احصائياً بين جميع أبعاد رأس المال النفسى أو الدرجة الكلية مع طبيعة مهام العمل لدى جميع مستويات الخبرة ماعدا ارتباط فعالية الذات أو الدرجة الكلية لرأس المال النفسى لفئة منخفضى الخبرة فهى دالة (سالبة).

توجد علاقة بين جميع أبعاد رأس المال النفسى أو الدرجة الكلية و الدرجة الكلية للرضا عن العمل لدى جميع مستويات الخبرة، ماعدا علاقة الصمود بالرضا عن العمل لدى فئة مرتفعى الخبرة فهى غير دالة.

يمكن تفسير العلاقة بين رأس المال النفسى وأبعاده والجهد السطحى بالنسبة للمعلم منخفضى الخبرة فهو يحاول قدر الامكان ان يستشعر بقيمة عمله وأن يألفه ويحبه فهو مصدر رزقه وأن يتعامل مع التلاميذ برفق، بالإضافة الى انه نظراً لتقارب الاجيال فهو اكثر قدرة على فهمهم والتواصل معهم، وبذلك فكلما زادت قدرته على التمكن من اداء عمله، بالإضافة الى قدرته على التكيف الايجابى مع ما يعترضه من مشكلات كلما أظهر مشاعر ايجابية اما حفاظاً على الاستمرار بالعمل او محاولته ان يحب عمله ان يتقنه، ويتمكن منه من خلال توطيد علاقات ايجابية مع التلاميذ وان يتمتع بصدر رحب، اما بالنسبة للمعلم مرتفع الخبرة فهو قادر بحكم خبرته وعدد سنوات التى قضاها بالتدريس ان يتعرف على ما هو شائع من مشكلات تتعلق بطبيعة عمله وطبيعة المرحلة سواء مع التلاميذ أو مع أولياء الامور؛ مما اكسبه الثقة والكفاءة والامكانية لتوقعه نتائج تصرفاته، كذلك تمتعه بالمرونة مما يجعله يظهر استجابة انفعالية مناسبة تتم عن قدرته على حلها وذلك لتعرضه لمشاكل او مواقف مثلها قبل ذلك، فياخذ الموقف ببساطة دون جمود فكرى وبصورة تلقائية وهو ليس بحاجة الى تزييف مشاعره.

كما يمكن تفسير قدرة المعلمين على التأمل والوعى بانفعالاتهم داخلياً ومحاولة أن

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

يستشعر بها بصورة طبيعية حتى تصدر الاستجابات الملائمة هو أمر صعب ولذلك يلجأ إلى أيسرها اما تزوير انفعالاته او ظهورها بتلقائية دون جهد.

أما بالنسبة للمعلمين متوسطى الخبرة فيمكن تفسير عدم وجود علاقة بين أبعاد رأس المال النفسى واستراتيجيات الجهد الانفعالى بأن من خلال سنوات العمل التى قضاها بالمدرسة اعترضته مشاكل ومواقف كثيرة فى مجال العمل وادرك من خلال التعرض لها ردود أفعال سواء الادارة المدرسية او أولياء الامور أنفسهم والى ما وصلت اليه نتائج هذه المشكلات التى اعترضته، فهو فى الوقت الحالى أصيب بالتبؤد واللامبالاة تجاه المواقف الانفعالية التى تواجهه فلا يبدى لها اى رد فعل ويرسلها الى الجهات المختصة كالاخصائى النفسى المدرسى أو الادارة المدرسية، فهو لا يضع نفسه فى احتكاك لمثل هذه المواقف على الرغم من ما يمتلكه من خبرات وكفاءات، الا انه اتبع أسلوب التجنب، حيث نظرا لخبرته فقد مر بالعديد من المواقف التى قد تسببت له فى بعض المشكلات، التى قد تؤثر على صورته أمام زملائه والادارة المدرسية، ولذلك فيستخدم معها استراتيجيات التجنب وهذا ينم عن خبرة أيضاً، فهو يظهر نوعاً من الاتزان والثبات الانفعالى، كما ان هذه المرحلة من عمل المعلم يحدث نوعاً من الركود العلمى/ المهنى فهى مرحلة تتسم بالثبات النفسى، حيث يعتمد فى هذه المرحلة على ما اكتسبه من خبرات ومهارات وقدرات وامكانيات حال تعينه، وقد انخض حماسه للعمل نظرا لتثبيته، فهذه المرحلة من حياة عمل المعلم تمثل نوعاً من الثبات المهنى، فعلى الرغم من تمتعه بالكفاءة والقدرة والامكانية وحل المشكلات بطريق ايجابية فقد لا يظهر ذلك فى المواقف الانفعالية التى تواجهه واقتناعاً منه ان يوجه اى مواقف انفعالية لولى الأمر او احد التلاميذ الى الاخصائى النفسى المدرسى او ادارة المدرسة، بالاضافة الى ذلك يمكن تفسير ذلك بأن المعلم فى هذا المستوى من الخبرة تمتع باستراتيجيات ادارة صافية جيدة واكتسب صفات الحزم فى تعامله مع اى موقف انفعالى سواء مع التلاميذ أو ولى الأمر مما خفض من حدة المواقف الانفعالية التى قد تعترضه. وخاصة عند التدريس للصفوف الابتدائية العليا (٤-٥-٦) والشائع ان المعلمين ذوى الخبرة المتوسطة هم من يلتحقوا بالتدريس لهذه الصفوف.

ويمكن تفسير عدم وجود علاقة بين فعالية الذات وتقدير الجهد وطبيعة مهام العمل بأن كفاءة المعلم وقدرته قد لا تعكس فى مقدار الجهد الذى يبذله بخاصة فى ظل امتلاكه مستوى متوسط من الخبرة، فكما ذكرت سابقاً هى فترة ركود مهنى، وكذلك بالنسبة لكفاءته فى علاقتها بطبيعة مهام العمل فهو تمكن من خلال الخبرة بالتأقلم على امكانيات وما يوفره العمل من ادوات والاجراءات الروتينية للعمل، فقد انقلته الخبرة بالمهارة فى استخدام ليسر الطرق لاتمام مهام

عمله بغض النظر عن ما يوفره طبيعة عمله، وقد يكون بسبب عامل التعود على العمل الذى لا يظهر أو يستغل أى كفاءة أو امكانية له كما ان أى مشكلة قد يقابلها فى عمله قد ألّفها ومر بها من قبل.

بينما يمكن تفسير عدم وجود علاقة بين أبعاد رأس المال النفسى أو الدرجة الكلية له وكل من الرضا عن فرص الترقى والامتيازات وذلك لان مهنة التدريس بعد صدور قرار الكادر أدى الى خصم ٢٥% من راتب المعلم حال ترقيه، وبذلك فكلما ترقى المعلم انخفض راتبه، بالإضافة الى أن فرص الترقى لديه تتم بصورة روتينية حيث بعد تثبيت المعلم بالمدرسة بعد حوالى ٣ سنوات من بداية التعيين فبعد مرور خمس سنوات على التوالى ينتقل إلى درجة أعلى كما ذكرت سابقاً، ولذلك فمهنة التدريس ليست كباقي المهن الأخرى التى بزيادة الكفاءة والتمكن تزداد فرص الترقى، ولذلك فالترقى بالنسبة للمعلم ليس حافز نظراً لعدم تساوى فرص من يترقى وانما يتم يترقى الأفراد بفرص متساوية وبالتالي فليس حافز أو دافع لديهم لزيادة كفاءته وقدراته بالعمل، فالترقى يتم لمن يبذل جهد ومن لا يبذل.

أما فيما يتعلق بالامتيازات فمهنة التدريس تخلو بالفعل من أى امتيازات فهى لا تُقدر كباقي المهن الأخرى كما هو الحال بالبلدان الأجنبية حيث يكون المعلم فى مرتبة وزير، ولذلك لا توجد علاقة بين رأس المال والامتيازات لدى جميع مستويات الخبرة، وإن كانت فعالية الذات ترتبط بالامتيازات لدى مرتقى الخبرة حيث يمكن يفسر ذلك من خلال ان المعلم بصورة ودية وليس رسمية تمنحه ادارة المدرسة بعض الامتيازات نظراً لمكانته وقدم خبرته مثل تخفيف الاعباء التدريسية والمهام الاشرافية التى يقوم بها بالمدرسة تقديراً وامتناناً له. بالإضافة نظراً لكفاءته وقدرته يوكل اليه بعض الاعمال الادارية لخبرته فقد يوكل اليه وكيل شئون الطلاب، مدير مدرسة، رئيس قسم وغيرها من المهام القيادية.

كما يمكن تفسير العلاقة بين الصمود وتقدير الجهد لدى متوسطى ومنخفضى الخبرة حيث انه كلما زادت قدرة تحمل المعلم رأى الادارة المدرسية انه أنسب الافراد لتحمل الأعمال بالمدرسة وإن يوكل اليه مهام، فالنسبة للمعلم منخفض الخبرة يزداد حماسه لتحمل ما يطلب منه من عمل دن ضجر أو ملل كما أن لديه من استراتيجيات التدريس الحديثة نظراً لحدائثة تخرجة التى يمكن ان يستفيد منه التلاميذ بدلا من الطرق التقليدية بالتدريس، وكذلك لاثبات ذاته وأن يرسم صورة جيدة عن ذاته وسط المجتمع المدرسى، حيث تعتبر الإدارة المدرسية المدرس الصامد هو من يقوم بالمهام المكلف بها فى صمت دون تصدير المشاكل ومن ثم يتم تقدير ما يقوم به من جهد ويكون له مردود ايجابى لدى الادارة المدرسية.

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

أما بالنسبة لمتوسطى الخبرة فهذه الفئة على حد قول أحد مدراء المدارس أنها الفئة الأكثر انتماءً والأكثر ولاءً للمدرسة وإداء ما يطلب منهم من مهام ويشاركون في كل ما من شأنه زيادة رفعة المدرسة، فهذه الفئة على حد قولهم تتميز بسعة الصدر ويحافظون على صورة مدرستهم.

أما تفسير عدم وجود علاقة بين الصمود وتقدير الجهد لدى مرتضى الخبرة حيث أن هذه الفئة تتمتع بالقدرة على التكيف مع المشكلات وعدم الاستسلام لها إلا أن ما يطلب منهم من أعباء العمل قليلة نظراً لتقديرهم ووفاء لهم، وبذلك فعلى الرغم من امتلاكهم القدرة على حل ما يواجهونه من مشكلات إلا أنها لا تستغل في جهد كبير يبذله هؤلاء المعلمين، وإنما قد تعرفت الإدارة على مجهوداته من قبل والآن هو أن يحصلوا على ثمرة مجهوداتهم بتخفيف الأعباء والمهام.

ويمكن تفسير عدم وجود علاقة بين الصمود والدرجة الكلية للرضا عن العمل لدى مرتضى الخبرة بأن المعلم في هذه المرحلة من العمل يتم تخفيف مهام العمل التي يؤديها وفاءً وامتنانه له، كما أن رضاه أو عدم رضاه عن عمله في ضوء خبرته قد تكون وتشكل سواء بالرضا أو عدم الرضا وتحولت مهام العمل إلى عمل اعتيادي، كما أن صموده تشكل من خلال المواقف والمشكلات الكثيرة التي قابلها وتمكن من حلها والتي أصبح على قدر هائل من التعامل معها بصورة جيدة بعد هذه الفترة من الخبرة، كما أصبح على دراية تامة بمتطلبات ومعطيات عمله، وكذلك تشكل الرضا من خلال ما بذل من جهد خلال فترات شبابه بالعمل وليس الآن فحالياً هو الوقت المناسب لتقديره وتخفيف العمل عنه .

وبالنسبة لارتباط الدرجة الكلية لرأس المال النفسي بالدرجة الكلية للرضا عن العمل لدى جميع مستويات الخبرة يمكن تفسير ذلك بأنه كلما زادت كفاءة المعلم وقدرته على التوافق مع مشكلات العمل كلما ازدادت علاقاته تماسكاً وأصبحت أكثر استقراراً مع من حوله من الزملاء ومن ثم أكسب المعلم ثقة بذاته لبذل مزيد من الجهد بالعمل مستغلاً إمكانيات عمله متحملاً إجراءات ونظم العمل بصدق ورحب وسعة أفق محققاً بذلك الرضا والتوافق المهني عن العمل، كما يتوقع من الشخص ذو فعالية الذات المرتفعة المثابرة في اتمام المهام والاستمرارية في ادائهم للعمل، وادت إلى ارتفاع ثقة المعلم في نفسه وزيادة دافعيته للعمل ومواجهة ما يعترضه من صعاب، وبالتالي زيادة قدرتهم على التحكم والتكيف والتوافق مع معطيات العمل المدرسي، كما أن استبصار المعلم بقدراته وإمكانياته انعكس على حجم الجهد المتوقع والمثابرة في أداء العمل بما انعكس بشكل إيجابي على الرضا عن العمل.

كما يمكن تفسير ارتباط كل من فعالية الذات أو الصمود أو الدرجة الكلية لرأس المال النفسى باستراتيجيات الجهد الانفعالى لدى مرتفعى الخبرة بأنه نظراً لعامل الخبرة لدى المعلم فهى لها أثر كبير فى ثقة وكفاءة المعلم ونجاحاته فى اداء العمل ومواجهة الازمات، وهذه الخبرة أثقلت كاهل المعلم بالمواقف والمشكلات الى قد يقابلها بعمله وتوقعه لنتائج اداءه وأفعاله، فقد يستخدم انفعالات وهمية لأولياء أمور التلاميذ رغبة فى تبسيط الامور واطهار المرونة فى مواجهة المشكلات، أو يظهر مشاعر حقيقية لتلاميذ وبخاصة فإن المعلمين ذوى الخبرة المرتفعة عدد كبير منهم من ذوى دبلوم المعلمين والذين يوكل اليهم التدريس للصفوف الاولى (الاول والثانى) من المرحلة الابتدائية نظراً لخبرتهم فى مواجهة المشكلات، حيث يكون أولياء أمور التلاميذ أكثر اتصالاً بمدرسى هذه الصفوف نظراً لكثرة المشكلات التى يتعرض لها ابنائهم من (تغيير مكان جلوسه بالفصل - اعتداء احد التلاميذ على ابنه بالضرب وهكذا...) ولحل هذه المواقف يبدى لهم تعاطفهم مع المشكلة حتى يتمكن من استكمال مهام اليوم الدراسى وان لا يضيع جراء هذا الموقف واضاعة وقت حصته وعدم تضخيم المشكلة وهذا ينم عن ذكاء، اما حين يتعامل مع طلابه فهو يبدى لهم مشاعر الابوة الحقيقية باعتباره ولى أمر ويتعامل معهم من هذا المنطق بتلقائية وطبيعية فالمعلمين ذوى دبلوم المعلمين أكثر اتساقاً مع الذات نظراً لالتحاقهم برغبتهم للامتحان بهذه المهنة.

كما أنه يمكن تفسير العلاقة فعالية الذات وتقدير الجهد لدى مرتفعى الخبرة. بأن المعلم مرتفع الخبرة تستغل ادارة مدرسته خبرته فى اسناد بعض المهام القيادية بالمدرسة، مما يستدعى معه زيادة بذل الجهد فى المهام الموكلة اليه حديثاً لاثبات أنه على قدر المسؤولية، والتى تختلف عن طبيعة التدريس، ومن ثم يكثف قدراته وطاقته لاداء مهامه.

كما أن عدم ارتباط فعالية الذات بالتعبير عن المشاعر الحقيقية لدى المعلم منخفض الخبرة يمكن تفسيره من خلال أنه فى البداية أوضح ان المعلمين حديثى التعيين تمثل فئة تخصصية يتم اسناد لهم المهام التدريسية الخاصة بالصفوف الاعلى من المرحلة الابتدائية (٤-٥-٦)، وهذا بنص القانون، فالدافع والحماس للعمل يكسبه طابع الجدية فى التدريس حتى يتمكن من ادارة صفه ادارة جيدة وانهاء المهام التدريسية على نحو جيد، ولذلك فمسألة تصرفه بتلقائية وطبيعية فالخبرة لم تنقله بعد ولن يتمكن منها بعد، واعتقاده ان تصرفه بتلقائية وان يبرز الانفعالات بطبيعية كما يشعر بها نحوهم قد تؤثر على ادارة صفه وقدرته على ضبط الصف.

كما أن عدم ارتباط الدرجة الكلية لرأس المال النفسى بالتعبير عن المشاعر الحقيقية فى حين ارتبطت بالجهد السطحى يمكن تفسيره بأن المعلم منخفض الخبرة قد يقابل مواقف بحكم

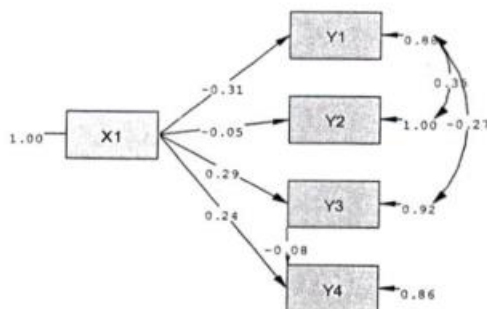
رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

حادثته لا يستطيع أن يتعامل معها ولذلك يظهر صورة جيدة ولطيفة بمرور الموقف، وكذلك لمنع اصطدامه بالمشكلات، كما ان طبيعة الصفوف التي توكل للمعلم حديثي الخبرة تختلف من حيث التعامل معها عن الصفوف الاولى ، حيث قد تظهر مشكلات من الطلاب أنفسهم نظرا لاختلاف بيئاتهم فقد يؤدي تطور المشكله فى هذه الصفوف الى فقدان هيبه المعلم منخفض الخبرة، ومن تجاه اخر حتى يتمكن من تكوين علاقات طيبة مع التلاميذ فقد يبدي مشاعر أكثر لطفاً عما يشعر به تجاههم.

#### نتائج الفرض السادس ومناقشتها:

ينص هذا الفرض علي " توجد تأثيرات دالة إحصائية مباشرة وغير مباشرة بين درجات كل من رأس المال النفسي وكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل لدى معلمى المرحلة الابتدائية".

ولاختبار صحته تم استخدام النموذج البنائي فى برنامج ليزرل وقد اختبرت الباحثة النموذج المفترض والموضح بالشكل التالي، إلا أن هذا النموذج كان غير مطابق نظرا لكبر قيمة  $\chi^2$  وكذلك دلالتها العالية، ولحل هذه المشكله يجب على الفرد أن يختبر مؤشرات التعديل ويخفف البارامتر الذى له أكبر مؤشر تعديل، وبالفعل تم اضافة مؤشرات التعديل (النوع الثانى) إلى الحد الذى انخفضت فيه قيمة  $\chi^2$ ، و تم تعديل المؤشرات طبقاً للخلفية النظرية للبحث الحالى ( عزت عبد الحميد، ٢٠١٦، ص٢٦١). وتم التوصل إلى النموذج بعد حذف المسارات غير الدالة.



Chi-Square=4.27, df=1, P-value=0.03879, RMSEA=0.102

#### شكل (١) مسارات التأثير والتأثر بين متغيرات البحث

حيث تشير (X1) رأس المال النفسي، (Y1) استراتيجية الجهد السطحي، (Y2) استراتيجية الجهد العميق، (Y3) التعبير عن المشاعر الحقيقية، (Y4) الرضا عن العمل، وقد تم اختبار هذان النموذجان خمس مرات لدى جميع العينات الفرعية (ذكور، اناث، منخفض الخبرة،

متوسطي الخبرة، مرتفعي الخبرة)، بالإضافة إلى العينة الكلية، واكتفت الباحثة بعرض المسارات الدالة للعينة الكلية فقط، حيث لم توجد فروق جوهرية في حجم التأثير بين العينات المختلفة.

جدول (٣٤) مؤشرات حسن المطابقة للنموذج البنائي لمتغيرات البحث

المؤشر	قيمة المؤشر	قيمة المؤشر التي تشير إلى أفضل مطابقة
$X^2$	٤.٢٧	أن تكون غير دالة
Df	١	
$X^2/df$	٤.٢٧	٥-١
GFI	٠.٩٨	١-٠
AGFI	٠.٩٢	١-٠
ECVI	٠.٠٩٣	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوى نظيرها للنموذج المشع
NFI	٠.٩٨	١-٠
NNFI	٠.٨٤	١-٠
CAIC	٩٨.٧٦	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوى نظيرها للنموذج المشع
AIC	٣٢.٢٧	أن تكون قيمة المؤشر أقل من أو تساوى نظيرها للنموذج المشع
CFI	٠.٩٨	١-٠
RFI	٠.٨٠	١-٠
IFI	٠.٩٨	١-٠
PNFI	٠.٩٢	١-٠
PGFI	٠.٠٦٦	١-٠
RMSEA	٠.١٠٢	٠.١-٠
RMR	٠.٠٣٢	٠.١-٠

وقد وجدت الباحثة من الجدول رقم (٣٤) أن النموذج يطابق البيانات بصورة جيدة حيث كانت مؤشرات حسن المطابقة مثل قيمة  $X^2$  (٤.٢٧) بدرجات حرية (١) ومستوى دلالة (٠.٠٣٨٧٩) أى أن قيمة  $X^2$  دالة إحصائياً، وقد برر ذلك (عزت عبد الحميد محمد حسن، ٢٠١٦، ص. ٣٦٢) أن قيمة الدلالة الإحصائية لـ  $X^2$  تصبح أقل استقراراً عندما يكون حجم عينة أكبر من (٢٠٠) ومن ثم لا بد من استخدام مؤشرات مطابقة أخرى بجانبه، وقد وجدت الباحثة أن باقي مؤشرات حسن المطابقة قد وقعت في المدى المثالي لكل مؤشر.

ولتوضيح مسار العلاقة بين رأس المال النفسي وكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل تم اختبار النموذج خمس مرات لدي جميع العينات الفرعية ( الذكور - الاناث - منخفض الخبرة - متوسط الخبرة - مرتفعة الخبرة ) بالإضافة إلى العينة الكلية وقد تم الاكتفاء بعرض العينة الكلية بالبحث.

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

جدول (٣٥). نتائج تحليل المسار لعلاقات النموذج المقترح

التعبير عن المشاعر الحقيقية		استراتيجية الجهد العميق			استراتيجية الجهد السطحي			رأس المال النفسي		المتغير المزمن	
قيمة (ت)	ع	التأثير	(ت)	ع	التأثير	قيمة (ت)	ع	التأثير	قيمة (ت)	ع	
									٠.٣١-	٠.٠٥٣	***٠.٨٤-
									٠.٠٤٦	٠.٠٥٧	٠.٨١-
									٠.٢٩	٠.٠٥٤	***٠.٣٥
١.٤٢٠	٠.٠٥٨	٠.٠٨٢	٠.٣٢	٠.٠٥٧	٠.١٢	٠.١٥٠	٠.٠٦٤	٠.١٢٠	٠.٠٥٠	٠.٠٥٠	٠.٠٥٠

خ: الخطأ المعياري لتقدير التأثير \* دال عن مستوى (٠.٠٥) \*\* دال عند مستوى (٠.٠١)

جدول (٣٦). التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية التي يتضمنها نموذج المعادلة البنائية

الرضا عن العمل	التعبير عن المشاعر الحقيقية	الجهد العميق	الجهد السطحي	نوع التأثير	المتغير المتأثر
					المتغير المتأثر
				مباشر	رأس المال النفسي
				غير مباشر	
				كلي	
				مباشر	استراتيجية الجهد السطحي
				غير مباشر	
				كلي	
				مباشر	استراتيجية الجهد العميق
				غير مباشر	
				كلي	
				مباشر	التعبير عن المشاعر الحقيقية
				غير مباشر	
				كلي	

وبالتالي هناك مجموعة من معادلات المسار يتم عرضها كما يلي:

- استراتيجية الجهد السطحي = (\*\*٠.٣١) رأس المال النفسي.
  - استراتيجية الجهد العميق = (-٠.٠٤٦) رأس المال النفسي.
  - التعبير عن المشاعر الحقيقية = (\*\*٠.٢٩) رأس المال النفسي.
  - الرضا عن العمل = (\*\*٠.٢٧-) استراتيجية الجهد السطحي + (\*\*٠.١٣) استراتيجية الجهد العميق (-٠.٠٨٢) التعبير عن المشاعر الحقيقية + (\*\*٠.٢٤) رأس المال النفسي.
- وبذلك يتضح من الجدول رقم (٣٦) وجود تأثيرات سلبية مباشرة وكلية (دالة احصائياً) لرأس المال النفسي على استراتيجية الجهد السطحي.



وجود تأثيرات سلبية مباشرة وكلية (غير دالة احصائيا) لرأس المال النفسى على استراتيجية الجهد العميق.

وجود تأثيرات ايجابية مباشرة وكلية (دالة احصائيا) لرأس المال النفسى على التعبير عن المشاعر الحقيقية.

وجود تأثيرات ايجابية مباشرة وغير مباشرة وكلية (دالة احصائيا) لرأس المال النفسى على الرضا عن العمل.

وجود تأثيرات سلبية مباشرة وكلية (دالة احصائيا) لاستراتيجية الجهد السطحى على الرضا عن العمل.

وجود تأثيرات ايجابية مباشرة وكلية (دالة احصائيا) لاستراتيجية الجهد العميق على الرضا عن العمل

وجود تأثيرات سلبية مباشرة وكلية (غير دالة احصائيا) للتعبير عن المشاعر الحقيقية على الرضا عن العمل.

ويمكن تفسير هذه النتائج بصورة مجملة ان بعضها جاء بصورة منطقية كما هو الحال فى التأثير الإيجابي لرأس المال النفسى على الرضا عن العمل حيث ان الافراد ذوى فاعلية الذات المرتفعة وكذلك الضامدين لديهم المقدرة على اتمام اى مهام بالعمل بنجاح والتغلب على العقبات والتحديات التى تواجههم بالعمل يستشعروا بالرضا عن العمل من تقنهم فى امكانياتهم وقدراتهم بالعمل ونجاحاتهم المستمرة، كما ان التأثير الإيجابي لرأس المال النفسى على التعبير عن المشاعر الحقيقية، وذلك لان الموارد وامكانيات والقدرات النفسية التى يمتلكها تمكنه من طرح اى مشكلة والتعامل معها بشفافية ووضوح حيث انه قادر بحكم الفاعلية من امكانياته فى حلها وصموده يعبر عن مواجهته الايجابية للمشكلات، والمواقف والتكيف معها، فهو لا يهرب منها كما هو الحال وان جاز التعبير كما فى الجهد السطحى، فهو بحكم ثقته فى كفاءاته يتمتع. بالمرونة والتريث والنبات الانفعالى مما يجعل طريقة تعامله مع المواقف تبدو تلقائية وطبيعية، حيث ان فعالية الذات لديه تكونت من خلال الخبرات التى تعرض لها والتى جعلته يتعامل مع المواقف كما لو كان لكل مشكلة حل وبالتالي تبدو الامور فى تعبيراته الانفعالية بالتلقائية وتُعبّر عن الحكمة .

كما يمكن تفسير التأثيرات الايجابية للجهد العميق والتعبير عن المشاعر الحقيقية على الرضا عن العمل بأن كل من الجهد العميق والحقيقي يعبران عن المصادقية سواء بصورة تبدو مجهدة وبها نوعاً من السأم الذاتى والافئاع او بصورة تلقائية كما هو الحال فى التعبير عن المشاعر الحقيقية، حيث ان المصادقية ومحاولة وضع نفسى مكان الطرف الاخر اثناء التعامل مع

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

المواقف يقلل بنسبة كبيرة تطور اى مشكلة واطهار التعاطف مع الاخرين، كما ان المشاعر الصادقة تصل سريعاً للاخرين بخلاف المشاعر المزيفة، مما يترتب عليه تقبل وحب زملاء والتلاميذ والمشرفين والرؤساء وتقديرهم للصورة الطيبة التي تنعكس من تعامله لمواقف العمل ومشكلاته وغيرها من العلاقات الجيدة التي يترتب عليها زيادة فرص انتقاله الى وظائف اعلى وحصوله على امتيازات بعمله ومن ثم رضاه عن عمله بوجه عام. وهو ما اختلفت جزئياً مع نتيجة بحث (Anafarta, 2015) التي توصلت الى عدم وجود علاقة بين التعبير عن المشاعر الحقيقية والرضا عن العمل. ووجود علاقة ايجابية بين الرضا عن العمل والجهد العميق. وكذلك بحث (Lee, et al, 2016) الذي توصلت الى وجود تأثير ايجابي للجهد العميق على الرضا عن العمل.

كما يمكن تفسير العلاقة السلبية بين استراتيجيات الجهد السطحي والرضا عن العمل لان عدم المصادقية وتزييف المشاعر عند التعامل مع الاخرين بسبب الضغوط بالعمل والاحترق المهني مما يستشعر بعدم الرضا بوجه عام من العمل وهو ما يتفق مع بحوث كل من (Anafarta, 2015)، و(Pandey& Singh,2015) واختلف ذلك مع نتيجة بحث (Lee, et al, 2016) الذي توصل الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا عن العمل والجهد السطحي.

اما التأثير السلبي لرأس المال النفسي على استراتيجيات الجهد العميق يمكن تفسيره بأن الافراد ذوى الموارد النفسية المرتفعة من فاعلية الذات والقدرة على التغلب على المحن ومواجهة التحديات والمرونة والتحكم فى الاحداث الضاغطة غالباً ما تظهر انفعالاتهم طبيعية وسلسة وسهلة وتلقائية وبصورة تعكس شفائيتهم عند التعامل مع المواقف وذلك بصورة مرتفعة ايضاً، ولذلك فهم ليسوا فى حاجة الى بذل الجهد حتى تبدو مشاعرهم بصورة تتطابق مع ما يشعرون به داخلياً، فه بالفعل يتمتعوا بالمصادقية والشفافية والوضوح، ومن ثم ينخفض استخدامهم لهذه الاستراتيجيات عند التعامل مع المواقف لسيطرة المشاعر التلقائية وسيادتها بالمواقف.

### توصيات البحث

- لابد من تصميم برامج تدريبية، وتزويدهم بنمذجة عملية لواقع الحياة العملية بعد التخرج مما يزيد من ثقتهم بأنفسهم، وكيفية وضع أهداف لذواتهم وتعرفهم على المسارات الموصلة للهدف، وبذلك فإن نمو هذه القدرات مبكراً تصبح امكانية لديه قد اعتاد عليها وخاصة عند التحاقه بسوق العمل فيستطيع ممارستها بكل يسر.

-ينبغي اعادة النظر فى قوانين العمل بالنسبة للمعلم، بحيث ترتبط الكفاءة بفرص الترقى حتى نشعر بروح التجديد وثورة التغيير من قبل المعلمين وخلق مجال للتنافس فيما بينهم وزيادة

معدل أدائهم بالعمل.

- لا بد من وجود معايير شخصية وانفعالية يتم في ضوءها انتقاء ملتحقى كليات التربية، والتحقق من أنه لديه رغبة ذاتية للعمل بمهنة التدريس، حتى تكون مشاعره ذات مصداقية نحو تلاميذه أو أولياء الأمور ولا تكون مزيفة يشعر التلاميذ من خلالها بالازدراء ومن ثم فلن تجدى الانفعالات نفعاً بالعملية التعليمية.

- اسناد مهمة التدريس للصفوف الابتدائية للمعلمين ذوى الخبرة وليس حديثى التخرج، حتى يمتلكوا الخبرة والقدرة على تنظيم والسيطرة على ردودهم الانفعالية.

- لفت نظر المسؤولين فى وزارة التربية والتعليم إلى استراتيجيات الجهد الانفعالى ومحاولة اعداد برامج تدريبية فيها، حتى يتم تطبيقها على أرض الواقع من خلال ورش عمل ولقاءات وذلك ليساعد نفسه أولاً فى تكيفه مع الضغوط والمشكلات اليومية التى يمر بها بالعمل ومن ثم رضاه وتكيفه وتوافقه المهنى.

- يجب على الباحثين أن يكونوا حذرين عند اختيار الأدوات التى يرغبون فى استخدامها وخاصة التى تم تطبيقها وبنائها على بيانات مختلفة، ولا بد من فهم الخلفيات الثقافية من أجل تحديد أكثر الأدوات ملاءمة.

- لا بد أن يكون هدف البحوث المستقبلية اجراء تحليلات بعديّة لبحوث الرضا الوظيفى للمعلم للوقوف على العوامل الرئيسية التى تؤثر على الرضا الوظيفى للمعلم فى البيئة المصرية.

- نظراً لأن جميع تأثيرات التفاعل الثنائى للنوع ومستويات الخبرة على أبعاد رأس المال النفسى وأبعاده لصالح الاناث ومن ثم لا بد من تشديد على حضور الذكور ببرامج التربية العملية التى تعدها كليات التربية لتأهيل الطلاب للانتحاق بالعمل وممارسة التدريس ممارسة فعلية، مع متابعة التزامهم بالحصص التدريبية المدرسية، وخاصة وقد لاحظت الباحثة اثناء اشرافها على التربية العملية أن الطلاب الذكور تفوق بكثير نسبة غيابهم عن الاناث، وكذلك لا بد من تكثيف برامج الاعداد المهنى والتأهيل المهنى للذكور .

- كما ان لنتيجة البحث بشأن تفوق الذكور باختلاف مستويات خبرتهم على الاناث بمختلف مستويات خبرتهم فى استراتيجية الجهد السطحى، الامر الذى يستدعى وضع البرامج التدريبية للاناث فى هذه الاستراتيجية وخاصة عند التعامل مع أولياء أمور التلاميذ، حيث ترى الباحثة انها على الرغم من كون هذه الاستراتيجية تبرز مشاعر وهمة إلا ان المعلمات فى حاجة لها وخاصة اذا كان الموقف خارج عن سيطرة المعلمة او لا يمكنها اعطاء قرار فيه.

- كما توصى الباحثة أن تُنظّم دورات بالاكاديمية المهنية للمعلمين عن المتطلبات الانفعالية

## == رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

المهنية للتدريس، حيث عدد كبير منها أكاديمي مثل دورات فى طرق تدريس واستراتيجيات التعلم متجاهلين تماماً دور اساسى ومهم للانفعالات فى عملية التعلم.

- كما يجب على كل منا أن يكتشف ذاته وأن يتعرف على ما يمتلكه من امكانيات وقدرات وأن يكون تقييمه موضوعى يتسم بالمصداقية، وأن يكشف عن نقاط الضعف ويحاول تحسينها، لما لها من تأثير إيجابى على فاعلية ذاته وتفاؤله وهذا من شأنه أن يوسع مداركه ومعارفه ومن ثم ينمى ويزيد مصادر القوة الشخصية لديه.

### البحوث المقترحة.

- رأس المال النفسى وعلاقته بالسعادة النفسية والرضا عن الحياة لدى المعلمين.
- الكشف عن مستوى رأس المال النفسى لدى المعلمين وعلاقته بالأداء المهني.
- الكشف عن أكثر استراتيجيات الجهد الانفعالي استخداماً من قبل المعلمين وعلاقتها بالضغط المهني لديهم.
- رأس المال النفسى للمعلم وعلاقته بالتوافق النفسى والانفعالي لتلاميذ المرحلة الابتدائية.
- رأس المال النفسى وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية والاستمرار بالمهنة لدى المعلمين.
- رأس المال النفسى وعلاقته بكل من التمكين النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية للمعلم.
- التمكين النفسى وعلاقته باستراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل.

### مراجع البحث

أحمد بن عبد الله محمد العيافى (٢٠١٢). الصلابة النفسية وأحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من الطلاب الإيتام والعاديين بمدينة مكة المكرمة وحفاظة الليث، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية.

أمانى محمد على (٢٠١٦). الرضا الوظيفى وعلاقته بدافعية الانجاز لدى معلمى مرحلة الاساسى بمؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والتربية.

جواد محمد الشيخ وعزيزة عبد الله شريد (٢٠٠٨). الرضا الوظيفى وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الاسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية)، ١٦(١)، ٦٨٣-٧١١

دانيال جولمان (١٩٩٥). الذكاء العاطفى، ترجمة ليلي الجبالي، مراجعة محمد يونس، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب، الكويت، ٢٦٢

(٢٠٠) == المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٠٠ - المجلد الثامن والعشرون - يولية ٢٠١٨ ==

رامى محمود اليوسف ( ٢٠١١). الرضا الوظيفى وعلاقته بالضغوط النفسية والدعم الاجتماعى لدى معلمى الصفوف الثلاثة الاولى من المرحلة الابتدائية، مجلة التربية جامعة الازهر، ٢(١٤٦٤)، ٣٤٧-٣٨٥.

سلامة عبد العظيم حسين ( ٢٠٠٤) ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية ، المؤتمر العلمي السنوي لتقسيم أصول التربية التعليمية والتنمية المستدامة ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق.

ريم سليمان(٢٠١٥). للصمود النفسى ومعنى الحياة والتدفق من وجهة نظر علم النفس الايجابى. دراسة تحليلية لصمود الجيش العربى السورى، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الاداب والعلوم الانسانية، ٣٧(٤)، ٨٩-١٠٥.

سلمي بنت عبد الرحمن بن محمد الدوسري ( ٢٠٠٨) الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية للبنات بالرياض، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية مصر ، ١(٢٥) ، ١٥-٧٤.

سهير ادريس فنص (٢٠١٣) الرضا الوظيفي : المفهوم ، المصادر، طرق القياس، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، مصر، ٣٩٩-٣٧٩.

صفاء الأعرس (٢٠١٠): الصمود من منظور علم النفس الايجابى، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢٠(٦٦)، ٢٥-٢٩

عبد الحميد عبد المجيد حكيم (٢٠٠٩). الرضا الوظيفى لدى معلمى للتعليم العام ومعلمى الفئات الخاصة من الجنسين دراسة مقارنة\*، مجلة القراءة والمعرفة، ٩٤، ١٤-٣٠.

عزت عبد الحميد محمد حسن (٢٠١٦). الاحصاء النفسى والتربوى تطبيقات باستخدام برنامج SPSS, 18، القاهرة: دار الفكر العربى.

عزت عبد الحميد محمد حسن (٢٠١٦ب). الإحصاء المتقدم للعلوم التربوية والنفسية والاجتماعية تطبيقات باستخدام برامج Lisrel 8.8 ، القاهرة: دار الفكر العربى.

عسلىة محمد ابراهيم واسامة سعيد حمدونة (٢٠١٥). الالتزام الدينى وعلاقته بكل من قلق الموت وخبرة الامل لدى طلبة كلية التربية بجامعة الازهر بغزة، دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية، ٤٢(٣)، ٧٣١-٧٥١.

== رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل ==

فؤاد البهي المسيد (١٩٧٣). علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري، ط ٣، القاهرة: دار الفكر العربي.

محمد السعيد أبو حلاوة (٢٠١٣). المرونة النفسية ماهيتها ومحدداتها وقيمتها الوقائية، اصدارات شبكة العلوم النفسية العربية، تموز، خارج الاصدار المتسلسل لكتاب الشبكة، ٢٩ .

محمد بن عبد الله الثبيتي وخالد بن عويد العنزي (٢٠١٤). عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم دراسة ادارة التربية والتعليم بمحافظة القريات، المجلة الدولية للتربوية المتخصصة، ٣ (٦)، ٩٩-١١٨.

محمد سليم الزبون وسليم عودة الزبون ومحمد صايل الزبود وتيسير الخوالدة (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في الاردن وعلاقته بالاستمرار في المهنة، مجلة كلية التربية عين شمس، ١١ (٣١)، ٤٠١-٤٣١.

مرعى سلامة يونس وانتونيلا دولفافي (٢٠١١). علم النفس الايجابي للجميع مقدمة، مفاهيم وتطبيقاته في العمر المدرسي، القاهرة: دار الانجلو المصرية.

منتصر كمال الدين محمد موسى ، (٢٠١٤) مستوي الرضا الوظيفي لدي معلمي المرحلة الثانوية بولاية النيل الأبيض وسنار ، مجلة جامع بحري للأداب والعلوم الإنسانية ،جامعة بحري، السودان ، ٣(٥) ، ٥٦-٩٦.

منصور عبد الله المالكي (٢٠١٤) الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية بمدرسة بنبع الصناعية في ضوء الخصائص الشخصية الوظيفية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الصناعية الانسانية ، ١٣(٣٦) ، ٤٧٥١ - ١٧٨٢

هانى ابراهيم الجزار(٢٠١٢). ادراك القبول والرفض الوالدى وعلاقته بالامل لدى الشباب الجامعي، مجلة كلية الاداب، جامعة الزقازيق، ٢(٣٢)، ٦٦٥-٧٩٢.

وزارة التربية والتعليم (٢٠١٧). الملخص الاحصائي للتعليم ما قبل الجامعي، الادارة العامة لنظم المعلومات واتخاذ القرار.

يسرا يسين الشيخ محمد (٢٠١٧). الرضا الوظيفي لدى معلمي الاساسي لذوى الاعاقة بمراكز التربية الخاصة بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، مؤتمر كلية التربية الدولية الأول ، الخرطوم، جامعة السودان، في الفترة ٧-١٠ ايناير.

(٢٠٢) == المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٠٠- المجلد الثامن والعشرون - يولية ٢٠١٨ ==

- Ali, N. & Ali, (2014). The mediating effects of Job Satisfaction between Psychological Capital and Job Burnout of Pakistani Nurses, *Pakistan Journal of Commerce and Social Science*, 8(2), 399-412.
- ANDRIES. (2009). Emotions Management within Organizations. *Annals of Dunarea De Jos University. Fascicle I: Economics and Applied Informatics*, 2, 17-34.
- Aliyev, R., & Tunc, E. (2015). Self-efficacy in Counseling: The Role of Organizational Psychological Capital, Job Satisfaction, and Burnout. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 190(1), 97-105.
- Anafarta, n(2015). Job Satisfaction as a Mediator between Emotional Labor and the Intention to Quit, *International Journal of Business and Social Science*,. 6(2),.72-81.
- Ariffin, A ; Hashim, H and Sueb, R. (2013) Identifying teachers' job satisfaction, *International Language & Education Conference (ILEC 2013)*, 27-28 Nov 2013, Nilai, Negeri Sembilan. (Unpublished).
- Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional Labour and Authenticity: *Views from Service Agents*. 184-203.
- Astrauskaite, M., Vaitkevicius, R., & Perminas, A. (2011). Job satisfaction survey: A confirmatory factor analysis based on secondary school teachers' sample. *International Journal of Business and Management*, 6(5), 41-50.
- Ano, G. G., & Vasconcelles, E. B. (2005). Religious coping and psychological adjustment to stress: A meta-analysis. *Journal of Clinical Psychology*, 61(4), 461-480.
- Ave. Y. J. (2014) : The left side of psychological Capital : New Evidence on the antecedents of psychcap, *Journal of Leadership organizational studies*,. 2(2).. 141-149.
- Avey, J. & Luthans, F. & Youssef, C. (2010): The additive Value of Positive Psychological capital in predicting work attitudes and Behaviors, *Journal of management*, 36(2). 430-452.
- Avey, J.; Reichard, R.; Luthans, F.; & Mhatre, K. (2011). Meta- Analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, Behaviors, and performance, *Human Resource Development Quarterly*, 22, 127-152.

Badran, M. & Morgan. C. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt, *Journal of managerial psychology*, 30(3), 354-370.

Badri, M. & Mohaidet, J. & ferrandino, V. Elmourad, T. (2013). The social cognitive model of job satisfaction among teachers' testing and validation , *International journal of Education research*, 57, 12-24.

Barmola, K.C (2013). Gender and Psychological Capital of Adolescents. *Indian Journal of Applied Research*, 3, 10, 1-3.

Bandura, A. (1998). *Self- Efficacy the exercise of control*, New York: Freeman and Company.

Bauer, G., Hammig, O., Schaufeli, W.B., & Taris, T.W. (2014). *A critical review of the Job demands-Resources model: Implications for improving work and health*. Springer.

Bergheim, K., Nielsen, M. B., Mearns, K., Eid, J., & Nielsen, M. B. (2015). The relationship between psychological capital, job satisfaction, and safety perceptions in the maritime industry. *Safety Science*, 74, 27-36.

Bhave, D. & Glam B. T. (2013): The role of occupational emotional labor requirement on the surface acting Job Satisfaction relationship, *Journal of management*, 42(3), 722-741.

Bitmis. M. & Ergeneli, A. (2013). The Role of Psychological Capital and trust in individual performance and job satisfaction Relationship Atest of Multiple Mediation Model, *Social and Behavioral Science*, 99, 173-179.

Brotheridge, C.& Lee.R.(2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.

Brown, E, L, (2011). *Emotion Matters: Exploring the emotional labor of Teaching*. Unpublished Ph. D. Thesise, Pittsburgh: university of Pittsburgh.

Chaudhary, S., Bidlan, J. S., & Darolia, C. R. (2015). A study of relationship of psychological capital with job satisfaction and turnover intention of LIC employees. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 6(7), 692-695.

Cheung, Y, Tang, S; & Tang, S.(2011). Psychological Capital as Moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in china, *International Journal of Stress*



*Management*, 18(4), 348-371.

Cole, K.; Daly. A.; Mak. A. (2009). Good for the soul: the relationship between work, wellbeing and psychological capital, *The Journal of Soci- Economics*, 38(3),. 464 – 474.

Dahlin.G,T; Anne- Hazel; Johson, (2013). *Motivation, Fit Confidence and Skills, How do individual Differences Emotionnal Labor*, In Grandey, A, Diefendroff, J. & Rupp. D.E.(Eds). *Emotiona; Labor in the 21ST Century Diverse Perspectives on the psychological of emotion regulation at work*, New York: psychology Press, Routledge

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.(2001). The job demands resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3),. 499-512.

Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., Martinussen, M., Aslaksen, P. M., & Flaten, M. A. (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 61( 2), 213-219.

FU, C-S.(2014). An Exploration of the Relationship between Psychological Capital and the Emotional Labor of Taiwanese Preschool Teachers, *Journal of Studies in Social Sciences* , 7(2),.226-246.

Fu, C.-S. (2015). The Effect of Emotional Labor on Job Involvement in Preschool Teachers: Verifying the Mediating Effect of Psychological Capital. *Turkish Online Journal of Educational Technology - Tojet*, 14(3),.145-156

Garbowski, M.(2009). *Transformational leadership and the dispositional effect of Hope, optimism and resilience on governmental leaders*, Unpublished Ph.D, Dissertation , School of Global Leadership& Entrepreneurship, Regent university.

Goldsmith, A., Veum, J. & Darity, W.( 1997). The impact of psychological and human capital on wages. *Economic Inquiry*, 35(4),. 815-829.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

Grandey, A.(2003). "WHEN" The show must go on surface action and deep acting as determinates of emotional exhaustion and peer- rated service delivery, *Academic of Management Journal* , 46(1), 86-96.

Grandey, A, Diefendroff,J.Rupp,D.(2013). *Bringing emotional labor in to*

رأس المال النفسي وعلاقته بكل من استراتيجيات الجهد الانفعالي والرضا عن العمل

*focus: A review and integration of three research Lenses*, in Grandey, A., A., Diefendroff, T., Rupp, D. E. (Eds) *Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on emotion regulation at work*, pp(3-27), New York: psychology Press, Routledge.

Grandey. A. (2015). Smiling for a wage: what emotional labor teaches us about emotion Regulation, *Psychological inquiry*, 26(1), 54-60.

Guan, C.-Y., Li, Y., & Ma, H.-L. (2017). The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Satisfaction among Township Cadres in a Specific Province of China: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(9), 972, 1-12

Hansen, A., A. (2012). *Psychological capital, subjective well-being, burnout and job satisfaction amongst educators in the Umlazi region*, Unpublished Master thesis of Social Science, Faculty of Human Sciences at the university of Kwazulu-Natal.

Hebson, G, Earnshaw, J., Marchington, L (2007) Too emotional to be capable? The changing nature of emotion work in definitions of 'capable teaching', *J Educ, policy*, 22(6), 675-694.

Hochschild, R. (2003). *The Managed Heart, commercialization of human feeling*, the regents of the university of California of Congress, Cataloging.

Hur, W., Rhee, S.; & Ahn. K. (2015) Positive psychological Capital and emotional labor in Korea: The job demands-resources approach, *the Resource management*, (1-24).

KAPLAN, M & BİÇKES, D. (2013). The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction: A Study of Hotel Businesses in Nevşehir, *YÖNETİM VE EKONOMİ*, 20(2), 233-242.

Krasikova, D. Sester, P.; & Harms (2015): Effects of psychological Capital on mental health and substance abuse, *Journal of leadership or Generation Studies*, 22(3), 280-291.

krumí, S. F. Geddes, D. (2000). Exploring The Dimension of Emotional Labor. The heart of Hochschild's work, *Management Communication Quarterly*, 14(1).

8-49.

Lee, H.-M., Chou, M.-J., Chin, C.-H., & Wu, H.-T. (2017). The Relationship between Psychological Capital and Professional Commitment of

- Preschool Teachers: The Moderating Role of Working Years. *Universal Journal of Educational Research*, 5, 5, 891-900.
- Lee, J.; & ok, C (2012). Reducing burnout and enhancing Job Satisfaction: Critical role of hotel employees, emotional intelligence and emotional labor, *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101-1112.
- Lee, J.; Ok. M & Hwang (2016): An emotional Labor Perspective on The relationship between Customer Orientation and Job satisfaction, *International Journal of Hospitality Management*, 54,(2), 139-150.
- Lee, M., Pekrun, R., Taxer, J. L., Schutz, P. A., Vogl, E., & Xie, X. (2016). Teachers' emotions and emotion management: integrating emotion regulation theory with emotional labor research. *Social Psychology of Education*, 19(4), 843-863.
- Li, M, & Wang Z. (2014). Emotional labour strategies as mediators of the relationship between public service motivation and job satisfaction in Chinese teachers, *International Journal of Psychology*, 51(3), 177-184.
- Luthans, F. (2002). *Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths "The Academy of Management Executive*, (1993-2005), 16(1) , 57-75
- Luthans, F.; Avolio, B.; Avey, T.; Norman, S. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F, Fred; Luthans; Kyle W., & Luthans, Brett C. (2004). *Positive psychological capital: Beyond human and social capital*. Digital Commons@University of Nebraska - Lincoln.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*, New York: Oxford University , ISBN 978-0-19-931649-6
- Mahdy, Y.; Al-Harhi, A.; El-Pin, S. (2016). Perceptions of school principals' servant leadership and their teachers job satisfaction in amen., *leadership and policy in schools*, 15(4), 543-566.
- Maria, H. L. (2013). THE SOCIO-DEMOGRAPHIC CORRELATIONS OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL. *European Scientific Journal*, 9(29), 26-42.

- Mcshane, S.& Glinow, M.(2009). *Organization Behavior, Second Edition, Student edition of the online learning center for organizational behavior*, ISBN: 0073381225/ the McGraw-Hill/ Irwin online Center(OLC).chapter 4, workplace emotions and attitudes.
- Mishra, P.k. (2013). Job satisfaction, *JOSR Journal of Humanities and social science ( Josr-JHss)* 14(5),. 45-54.
- Nyamubi, G. (2017). Determinants of secondary school teacher's job satisfaction in Tanzania, *Education Research international*,(1-7).
- Pandey, j& Singh, M.(2015).Donning the mask: Effects of emotional labour strategies on burnout and job satisfaction in community healthcare, *Health Policy and Planning*, 31, 551-562.
- Parthi, K.& Gupta, R.(2016). A Study of Psychological Capital, Job Satisfaction and Organizational Climate in Telecom Sector: A Gender Perspective, *DIVINDER*, 13(1),. 1-13
- Peterson,S.T& Byron,K.( 2008). Exploring the role of hope in job performance: result from four studies, *Journal of Organizational Behavior*, 29,. 785-803.
- Raj, A.; & unigyal, (2016). A study of Emotional intelligence in Relation to job satisfaction among the senior secondary Teachers of Dehradun district, *International Journal of Multidisciplinary Approach & Studies*, 3(3) ,.97-107.
- Saharan, s & Jain,m.(2014) Positive Psychological Capital In Relation To Job Satisfaction: A Study of School Female Teachers, *Indian Journal of Psychological Science*, 5(1),. 19-24.
- Schaufeli, W.; & Taris,T (2014).A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health,. Bauer ,G.and Hämmig,O.(Eds) ,*Bridging Occupational, Organizational and Public Health*, Pp 43-68.
- Schulz, S.; & Lutrans, K.; & Messer smith (2014). Psychological Capital. A new tool for driver retention, *International Journal of physical Distribution & Logisti management*, 44(8/9),. 621-634.
- Seligman, M. E.P,. (2006).*Learned Optimism: How to change your Mind and your life*, New York: Kyle Cassidy ASC/ Pandemon, .

- Soodmand, A. H. & Doosti, M. (2016). An investigation into Factors contributing to Iranian secondary school English Teachers' job satisfaction and dissatisfaction, *Research papers in Education*, 31(3), 274-298
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction Application, Assessment, Causes and Consequences (Advanced Topics in Organizational Behavior)*, 1st Ed, Sage Publication.
- Suberamanian, S., Phil, D. V. & Nithyan. (2008). Hardiness and optimism as moderators of cognitive emotion regulation strategies in coping negative life events by adolescents, *Department of Psychology, Bharathiar University*, 6(41), 1-14
- Tamer, I. (2015). The Effect of Positive Psychological Capital on Emotional Labor. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 4, 2, 20-34.
- Thompson, K. R., Lemmon, G., & Walter, T. J. (2015). Employee Engagement and Positive Psychological Capital. *Organizational Dynamics*, 44(3), 185-195.
- Tosten, R.; & Toprak M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations, *Educational leadership & Management Research article*, 4, 1-11.
- Tsang, K. (2011). Emotional labor of teaching, *Educational research*, 2(8), 1312-1316.
- Veldman, L.; Admiraal, W.; tartwijk, J, Mainhard, T. & wobbles, T. (2016). Veteran teachers' job satisfaction as a function of personal demands and resources in the relationship with their students, *teachers and teaching*, 22(8), 913-926.
- Virga, D. (2015). Job insecurity and job satisfaction: the mediating effect of psychological capital, *Psihologia Resurselor Umane*, 13, 206-216
- Wang, X., & Lian, X. (2015). Psychological Capital, Emotional Labor and Counterproductive Work Behavior of Service Employees: The Moderating Role of Leaders' Emotional Intelligence. *American Journal of Industrial and Business Management*, 5(6), 388-395.
- Wang, D., Wang, X., & Xia, N. (2018). How safety-related stress affects workers' safety behavior: The moderating role of psychological capital. *Safety Science*, 103, 247-259.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007).
- المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١٠٠ - المجلد الثامن والعشرون - يولية ٢٠١٨ (٢٠٩)

- The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.
- Yang, F; & Chang, C.; (2008). Emotional labour, Job satisfaction and or generational commitment amongst clinical nurses: A question naira survey, *International Journal of Nursing studies*, 45,. 879-887.
- Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X., Guo, F., & Cui, G. (2015). How School Climate Influences Teachers' Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Emotional Labor. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(10), 12505-12517. <http://doi.org/10.3390/ijerph121012505>
- Ye, M; & chen, Y. (2015). Aliterature Review on Teachers' Emotional labor, *Creative Education*, 6(20), 2232-2240
- Yilmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M., & Sen, B. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 59, 75-90
- Yin, H. (2015). The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: moderation of emotional intelligence, *Teachers and teaching theory and practice*, 21(7),. 789-810.
- Yin, H.(2012). Adaptation and Validation of the Teacher Emotional Labour Strategy Scale in China, *Educational Psychology*, 32(4), .451-465.
- Yin, H., Huang, S., & Lee, J. C. K. (2017). Choose your strategy wisely: Examining the relationships between emotional labor in teaching and teacher efficacy in Hong Kong primary schools. *Teaching and Teacher Education*, 66, 127-136.
- Yin, H., Huang, S., Wang, W., & Li, H. (2016). Psychological Capital, Emotional Labor and Exhaustion: Examining Mediating and Moderating Models. *Current Psychology*, 1-14.
- Yin, H.-B., Lee, J. C. K., Jin, Y.-L., & Zhang, Z.-H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2009). Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education. *Communication Education*, 57( 1), 105-122.

**Psychological capital and its relation to both emotional labor strategies and job satisfaction among the primary school teachers**

**preparation**

**Dr/ Amira Mohamed Badr Mohamed  
Teacher Educational Psychology-  
College of Education- Zagazig University**

The aim of the current research is to identify the relationship between psychological capital and both the strategies of emotional labor and job satisfaction among the primary school teachers and identify the paths of influence and impact among them. as well as detection of the impact of some demographic variables, the sample were consisted of (314) of primary teacher, the researcher translated the research tools, and using the appropriate statistical methods were reached a set of results, the most important of which are negative effects directly and totaly Statistical significance at (0.01) of psychological capital on the surface acting strategy, the presence of direct and non-direct effects and total statistical significance at the level of (0.01) of psychological capital on job satisfaction, the presence of direct and negative effects at the level of (0.01) of the surface acting strategy on job satisfaction,

The equations of path analysis for the variables of search variables were as follows.

Surface acting strategy = (-0.31 \*\*) Psychological capital.

Deep acting Strategy = (-0.046) Psychological Capital.

Expression of true feelings = (0.29 \*\*) Psychological capital.

Job Satisfaction = (-0.27 \*\*) Surface acting strategy + (0.13\*) Deep acting strategy - (0.082) Expression of real feelings + (0.24\*\*) Psychological capital.

**Key Words: psychological capital- Emotional Labor Strategy- Job Satisfaction**