Republic of Iraq
Ministry Of Higher Education
And Scientific Research
University of Babylon
College of Education
for Human Sciences
Department of Educational and
Psychological Sciences

Self – Categorization and relationship Of The Emotional dissonance For University students

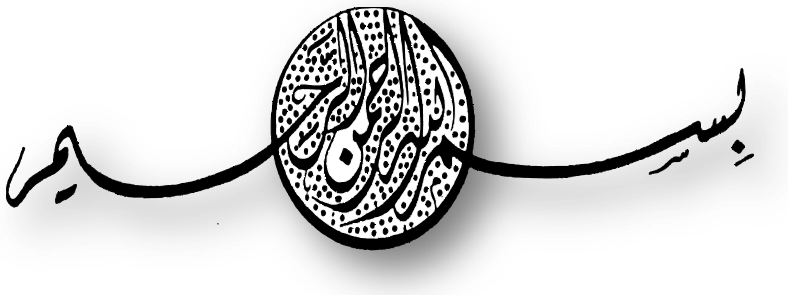
A Thesis Submitted to
The Council of The College of Education for Human Sciences
at University of Babylon in partial Fulfillment for the Degree of
Master in Education (Educational Psychology).

BY
Nores Ali Hadaoy

SUPERVISED BY
Prof Dr

Ali Hussein Al-Maamouri

2023 A.D. 1445 A.H.



{وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ}

(صدق الله العلي العظيم)

(القلم – ٤)

إقرار المشرف

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة **(تصنيف الذات و علاقتهُ بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة)** والمقدمة من الطالبة **(نورس علي حداوي)** قد جرئ بإشرافي في قسم العلوم التربوية والنفسية / كلية التربية للعلوم الإنسانية / جامعة بابل، وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في (علم النفس التربوي).

التوقيع

ألمشرف

الأستاذ الدكتور

علي حسين مظلوم المعموري

/ / ٢٠٢٣

بناءا على التوصـيات المتوفرة ، أرشـح هذه الرسالة للمناقشــة .

التوقيع

رئيس القسم

الأستاذ المساعد الدكتور

مدين نوري طلاك الشمري

/ / ٢٠٢٣

إقرار المقوم اللغوي

أشهد أني قد قرأت هذه الرسالة الموسومة (**تصنيف الذات و علاقتهُ بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة**) والمقدمة من الطالبة (**نورس علي حداوي**) إلى مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية – قسم العلوم التربوية والنفسية – جامعة بابل وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في التربية (علم النفس التربوي) ، وقد وجدتها صالحة من الناحية اللغوية .

التوقيع

المقوم اللغوي: أ.د جؤذر حمزه كاظم

التاريخ / / ٢٠٢٣م.

إقرار المقوم العلمي

أشهد أني قد قرأت هذه الرسالة الموسومة (**تصنيف الذات و علاقتهُ بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة**) والمقدمة من الطالبة (**نورس علي حداوي**) إلى مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية– قسم العلوم التربوية والنفسية – جامعة بابل وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في التربية (علم النفس التربوي)، ووجدتها صالحة من الناحية العلمية .

التوقيع

المقوم العلمي :ا.د غزوه فيصل كاظم

التاريخ / / ٢٠٢٣م.

إقرار المقوم العلمي

أشهد أني قد قرأت هذه الرسالة الموسومة (**تصنيف الذات و علاقتهُ بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة**) والمقدمة من الطالبة (**نورس علي حداوي**) إلى مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية– قسم العلوم التربوية والنفسية – جامعة بابل وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في التربية (علم النفس التربوي)، ووجدتها صالحة من الناحية العلمية .

التوقيع

المقوم العلمي :أ.د رحيم عبدالله الزبيدي

التاريخ / / ٢٠٢٣م.

إقرار لجنة المناقشة

نحن أعضاء لجنة المناقشة نشهد إننا اطلعنا على الرسالة الموسومة بـ ((**تصنيف الذات و علاقتهُ بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة**))، وقد ناقشنا الطالبة ((**نورس علي حداوي**)) في محتوياتها وفيما له علاقة بها ، ونعتقد إنها جديرة بالقبول و بتقدير (( )) لنيل شهادة الماجستير في (علم النفس التربوي) .

التوقيع :
الاسم :
رئيساً

التوقيع :
الاسم :
عضواً

التوقيع :
الاسم :
عضواً

التوقيع :
الاسم :
عضواً

صادق مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية / جامعة بابل على إقرار اللجنة

التوقيع

الأستاذ الدكتور

علي عبد الفتاح فرهود

عميد كلية التربية للعلوم الإنسانية

/ /٢٠٢٣م .

الإهداء

إلى والِداي . .

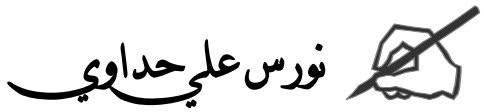
كل أفراد أسرتي . . .

الشّموع التي أنارت لِيَ الدَّربَ

أساتذتي . . .أصدقائي . . حُبّاً واعتزازاً

أهدي هذا الجُّهدَ المُتَواضِعَ

الباحثة



شكر و امتنان

الحمد لله ربِّ العالمين والصَّلاة والسَّلام على أشرف خَلقِهِ ، أبي القاسم محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه المنتجبين الأخيار .

يطيب لي بعد أن أتمّمت رسالتي بعون الله تعالى ، أن أتقدم بجزيل الشكر إلى مشرفي الأستاذ الدكتور علي حسين مظلوم المعموري ، لما بذله من حرص شديد ، وتوجيه صائب ، وآراء سديدة ، وقراءة دقيقة وأمانة علمية ، وملاحظات قّيمة ، أسهمت إلى حد كبير في اغناء هذا الجهد وبلورته واظهاره بالنحو الذي هو عليه ، ووفاءً لقلبه الكبير، تدين الباحثة بالفضل والعرفان له ، فجزاه الله تعالى خير جزاء المحسنين .

كما يسرني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أساتذة قسم العلوم التربوية والنفسية في جامعة بابل ، لما أبدوه من ملاحظات و أراء علمية سديدة لأدوات البحث و خصوصا السادة أعضاء لجنة السمنر (الأستاذ الدكتور علي حسين المعموري و الأستاذ الدكتور كريم فخري هلال والأستاذ الدكتور صادق الشمري) ، كما اخص بالشكر والعرفان رئيس قسم العلوم التربوية والنفسية الاستاذ المساعد الدكتور(مدين نوري طلاك الشمري) .

و إلى كل من قدم لي المساعدة في أكمال متطلبات البحث ولا أنسى الشكر إلى كل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلمي.

وخير ختامي أقبل يدي والداي نبع الحياة ورمز الحنان والعطاء فلهم و اسرتي واخوتي اسمى آيات الحب الشكر والاعتزاز لما وفروه لي من أسباب النجاح في دراستي ، فجزاهم الله عني خير جزاء المحسنين.

ومن الله العون والتوفيق

الباحثة

جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل
كلية التربية للعلوم الإنسانية
قسم العلوم التربوية والنفسية
الدراسات العليا / ماجستير

تصنيف الذات و علاقته بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة

مستخلص رسالة تقدمت بها
إلى مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة بابل وهي جزء من
متطلبات نيل درجة الماجستير في التربية (علم النفس التربوي)

نورس علي حداوي

إشراف
الأستاذ الدكتور

علي حسين مظلوم المعموري

١٤٤٥.هـ **٢٠٢٣.م**

المستخلص

يستهدف البحث الحالي التعرف الى:-

١. تصنيف الذات لدى طلبة الجامعة .

٢. التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة.

٣. العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة .

٤. دلالة الفروق الاحصائية في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة بحسب الجنس والتخصص.

٥. نسبة اسهام تصنيف الذات في التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة .

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

وتكونت عينة البحث من (٣٨٠) طالب و طالبة تم اختيارهم بالأسلوب الطبقي العشوائي ذات التوزيع المتناسب ، وتحقيقاً لأهداف البحث قامت الباحثة بتبني مقياس تصنيف الذات (الساعدي ٢٠١٠) في هذا البحث ، المبني على نظرية (**Turner,1984**) وقد تم عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين للحكم على صلاحية فقراته ، ومن ثم تم استخراج الخصائص السيكومترية له من خلال التطبيق على عينة البحث ، و بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة الفا كرونباخ (٠،٨٥) وبطريقة إعادة الاختبار (٠،٨١) وبعد إن أصبح المقياس بصورته النهائية (٤٢) فقرة ، قامت الباحثة بتطبيقه على عينة البحث البالغ عددها (٣٨٠) طالب و طالبة ، كما قامت الباحثة ببناء مقياس التنافر العاطفي اعتماداً على نظرية (**Hochschild،1983**) للتنافر العاطفي وكذلك تم عرضه على مجموعة من المحكمين كما تم استخراج الخصائص السيكومترية له ، اذ بلغ معامل ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ (٠،٨٨) وبطريقة إعادة الاختبار (٠،٨٣) وبعد التأكد من صلاحية المقياس تم تطبيقه بصورته النهائية (٣٠) فقرة على عينة البحث .

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

١ -إن طلبة الجامعة يمتلكون القابلية على تصنيف الذات .

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

٣ -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي .

٤ -لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي تبعا لمتغيرات الجنس والتخصص .

٥ -وجود نسبة مساهمة لتصنيف الذات في التنافر العاطفي بنسبة (٢٥ %) .

وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة بعض التوصيات والمقترحات وكما موضحة في الفصل الرابع .

ثبت المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان	أ
الآية القرآنية	ب
إقرار المشرف	ج
إقرار المقوم اللغوي	د
إقرار المقوم العلمي	هـ
إقرار المقوم العلمي	و
إقرار لجنة المناقشة	ز
الإهداء	ح
شكر وامتنان	ط
واجهة مستخلص البحث	ي
مستخلص البحث باللغة العربية	ك – ل
ثبت المحتويات	م – ف
ثبت الجداول	ص – ق
ثبت الاشكال	ق
ثبت الملاحق	ق– ر
الفصل الأول : تعريف بالبحث	١
مشكلة البحث	٢ – ٥

أهمية البحث	٥– ٩
أهداف البحث	٩
حدود البحث	٩
تحديد المصطلحات	٩–١١
الفصل الثاني : إطار نظري	١٢
المحور الأول : تصنيف الذات : تمهيد :	١٣–١٦
مفهوم تصنيف الذات :	١٦ – ١٧
الفرق بين تصنيف الذات وبعض المفاهيم الاخرى:	١٧–١٨
النظريات التي فسرت مفهوم تصنيف الذات أولا : نظرية التبادل الاجتماعي ١٩٥٩:	١٨–٢٠
ثانيا: نظرية الهوية الاجتماعية ١٩٦٨ Social Identity Theory (SIT) :	٢٠–٢٢
نظرية تصنيف الذات ١٩٨٤ (Self – Categorization Theory (SCT :	٢٢–٢٧
مناقشة النظريات التي فسرت تصنيف الذات :	٢٧––٢٨
التنافر العاطفي: Emotional Dissonance تمهيد:	٢٨–٣٠
مفهوم التنافر العاطفي :	٣٠–٣٣
التنافر العاطفي السلبي والايجابي :	٣٣–٣٤
اسباب التنافر العاطفي :	٣٤–٣٦
العوامل التي تساهم في التخفيف من الآثار السلبية للتنافر العاطفي :	٣٦–٣٧
نتائج التنافر العاطفي :	٣٧–٣٨
النظريات والنماذج التي فسرت التنافر العاطفي :	٣٨

اولا : نموذج (أشفورت وهامفري ، ١٩٩٣) :	٣٨-٣٩
ثانيا : نموذج (كرومل وجيديس ، ٢٠٠٠):	٣٩-٤٠
ثالثا : نظرية العمل العاطفي (هوكشيلد ، ١٩٨٣) :	٤٠-٤٤
مناقشة النظريات التي فسرت التنافر العاطفي :	٤٤
المحور الثاني : دراسات سابقة :	٤٤-٤٦
الفصل الثالث : منهجية البحث وإجراءاته	٤٧
اولا : منهج البحث Research Methodology	٤٨
ثانيا: مجتمع البحث population of the research	٤٨
ثالثا : عينة البحث Sample Of The Research	٤٩-٥٠
رابعاً : أداتا البحث Research of Instruments:-	٥١
اولاً : مقياس تصنيف الذات :	٥١
وصف المقياس بصيغته الأولية :	٥١
تعليمات مقياس تصنيف الذات	٥١-٥٢
صلاحية فقرات المقياس	٥٢
تجربة وضوح التعليمات و الفقرات للمقياس	٥٣
التحليل الاحصائي لفقرات مقياس تصنيف الذات	٥٣
القوة التمييزية لفقرات مقياس تصنيف الذات	٥٣
اسلوب المجموعتين الطرفيتين	٥٤
الاتساق الداخلي لمقياس تصنيف الذات	٥٨

علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس	٥٨
الخصائص القياسية (السيكومترية) لمقياس تصنيف الذات	٦٠
الصدق الظاهري	٦٠
صدق البناء	٦٠
ثبات مقياس تصنيف الذات	٦١
طريقة إعادة الاختبار	٦١
معامل الفا كرونباخ (الاتساق الداخلي)	٦١
المؤشرات الإحصائية لمقياس تصنيف الذات	٦٢
وصف مقياس تصنيف الذات بصيغته النهائية	٦٣
ثانيا : مقياس التنافر العاطفي :	٦٤
تحديد مفهوم التنافر العاطفي و مجالاته :	٦٤
صياغة فقرات مقياس التنافر العاطفي :	٦٤-٦٥
بدائل الاجابة Alternative Response :	٦٥
تعليمات مقياس التنافر العاطفي :	٦٥
صلاحية فقرات المقياس :	٦٥-٦٦
تجربة وضوح التعليمات و الفقرات للمقياس :	٦٦-٦٧
التحليل الاحصائي لفقرات مقياس التنافر العاطفي	٦٧
القوة التمييزية لفقرات مقياس التنافر العاطفي	٦٧
اسلوب المجموعتين الطرفيتين	٦٧
الاتساق الداخلي لمقياس التنافر العاطفي	٧٠

علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس و درجة المجال التي تنتمي إليه الفقرات	٧٠
علاقة المجال بالمجالات الأخرى و بالدرجة الكلية للمقياس	٧٢
التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التنافر العاطفي	٧٢-٧٤
الخصائص القياسية (السيكومترية) لمقياس التنافر العاطفي	٧٧
الصدق الظاهري	٧٧
صدق البناء	٧٧
ثبات مقياس التنافر العاطفي	٧٧
طريقة أعادة الاختبار	٧٨
معامل الفا كرونباخ (الأتساق الداخلي)	٧٨
المؤشرات الإحصائية لمقياس التنافر العاطفي	٧٨-٧٩
وصف مقياس التنافر العاطفي بصيغته النهائية	٨٠
رابعا : التطبيق النهائي	٨٠
خامسا : الوسائل الإحصائية	٨٠-٨١
الفصل الرابع : عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها	**٨٢**
عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها	٨٣-٩١
الاستنتاجات	٩١
التوصيات	٩١
المقترحات	٩٢
المصادر والمراجع	**٩٣**
المصادر والمراجع العربية	٩٤-٩٥
المصادر والمراجع الأجنبية	٩٥-١٠٨
الملاحق	**١٠٩-١٣٠**

مستخلص البحث باللغة الانجليزية	a – c

ثبت الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١.	مجتمع البحث	٤٩
٢.	عينة البحث	٥٠-٥١
٣.	أتفاق المحكمين على صلاحية فقرات مقياس تصنيف الذات بأستعمال مربع كاي و النسبة المئوية	٥٢
٤.	عينة وضوح التعليمات موزعة حسب الجنس و التخصص	٥٣
٥.	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة لفقرات مقياس تصنيف الذات	٥٤-٥٧
٦.	معاملات الارتباط بين كل فقرة و الدرجة الكلية لمقياس تصنيف الذات	٥٨-٦٠
٧.	عينة الثبات موزعة حسب التخصص والجنس	٦١
٨.	المؤشرات الإحصائية لمقياس تصنيف الذات	٦٢
٩.	أراء المحكمين على صلاحية فقرات مقياس التنافر العاطفي بأستعمال مربع كاي و النسبة المئوية	٦٦
١٠.	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة لفقرات مقياس التنافر العاطفي	٦٨-٧٠
١١.	معاملات الارتباط بين كل فقرة و المجال الذي تنتمي و بالدرجة الكلية لمقياس التنافر العاطفي	٧١-٧٢
١٢.	معاملات الارتباط بين درجة المجال بالمجالات الاخرى و بالدرجة الكلية لمقياس التنافر العاطفي	٧٢
١٣.	تشبعات فقرات مقياس التنافر العاطفي بالمجال الذي تنتمي اليه	٧٤-٧٦
١٤.	مؤشرات جودة المطابقة للأنموذج	٧٦

١٥.	المؤشرات الإحصائية لمقياس التنافر العاطفي	٧٨-٧٩
١٦.	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوسط الفرضي و قيم (تي تيست) تصنيف الذات	٨٣
١٧.	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوسط الفرضي و قيم (تي تيست) التنافر العاطفي	٨٥
١٨.	قيم معامل الارتباط بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي	٨٦
١٩.	معاملات الارتباط و القيم المعيارية للارتباط و القيم الزائية الفشرية لمتغيري الجنس والتخصص	٨٨
٢٠.	معامل الارتباط و معامل التحديد و معامل التحديد المصحح و الخطأ المعياري	٨٨
٢١.	تحليل الانحدار البسيط	٨٩
٢٢.	اسهام تصنيف الذات في التنافر العاطفي	٨٩

ثبت الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١.	التوزيع الاعتدالي لدرجات أفراد العينة على مقياس تصنيف الذات	٦٣
٢.	الانموذج البنائي للتنافر العاطفي عبر برنامج أموس	٧٤
٣.	التوزيع الاعتدالي لمقياس التنافر العاطفي	٧٩

ثبت الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١.	كتاب تسهيل مهمة	١١٠
٢.	أسماء السادة المحكمين على مقياسي البحث	١١١-١١٣
٣.	مقياس تصنيف الذات بصيغته الأولية	١١٤- ١١٧
٤.	الفقرات التي تم تعديلها من مقياس تصنيف الذات من قبل	١١٨

	المحكمين	
٥.	مقياس تصنيف الذات بصيغته النهائية	١١٩-١٢٢
٦.	مقياس التنافر العاطفي بصيغته الاولية	١٢٣-١٢٦
٧.	الفقرات التي تم تعديلها من مقياس التنافر العاطفي من قبل المحكمين	١٢٧
٨.	مقياس التنافر العاطفي بصيغته النهائية	١٢٨-١٣٠

Abstract

The present study aims at identifying the following:

1- The Self – Categorization of the university students.
2- The Emotional dissonance of the university students to outrages.
3- The Correlation between The Self – Categorization and Emotional dissonance.
4- The significance of differences in the correlation according to the variables of Gender and Majoring.
5- Percentage of contribution of Self – Categorization in the Emotional dissonance among university students .

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

The research sample consists of (380) students , and it is chosen according to the random class style which has proportioned distribution. To achieve the aims of the study , the researcher has constructed the Self – Categorization Measurement according the theory of (Turner,1984). It has sent to a group of juries to decide the validity of its items, then eliciting its psychometric features by applying it to the research sample which is (380) students. The Coefficient Constancy of the measurement are (0.85) according to Alfa Cronbach Method; and (0.81) according to test-retest method. After getting the final form of the measurement with (42) items, the researcher has applied it to the sample of the study which consists of (380) students.

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

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

1- The university students have Self – Categorization .

2- The university students have The Emotional dissonance .

3-There is a correlation between The Self – Categorization and Emotional dissonance.

4-There are no statistical differences in the correlation between Self – Categorization and Emotional dissonance according to the variables of gender and majoring.

5-There are percentage of contribution in moral engagement ٢٥%

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

مشكلة البحث (The Research Problem)

تُعد شريحة الشباب عامة ، ولاسيما الطلبة الجامعيين على وجه الخصوص من الطبقات الاجتماعية ذات التأثير في طبيعة الحياة بأي مجتمع سواء سلبا او ايجابا ، وأنهم بحكم تكوينهم الذهني والنفسي أكثر تأثرا بالظروف والأزمات وأكثر تحسساً للمشكلات ، كما ان هذه المرحلة تتميز فيها تصرفات الفرد بعدم الثبات الانفعالي و المرور بالتوترات بسبب التقلبات التي تطرأ على جوانب الشخصية عندهم في ابعادها العقلية و الوجدانية و الاجتماعية كافة وظهور بعض علامات الحيرة ، و التردد ، والخوف ، مما سوف يواجهون في حياتهم (ابو سيف ، ٢٠١١ ، ٣٠٥) .

لا سيما ونحن نعيش في عصر يشهد تغيرات علمية وفكرية و اجتماعية متسارعة نتيجة التقدم المعرفي السريع وثورة المعلومات والاتصالات و كذلك التغيرات الاجتماعية و السياسية بما فيها الحروب و النزاعات و الاختلافات الدينية و الكثير من العوامل التي يتعرض لها الفرد و خصوصا طلبة الجامعة تؤثر على نظرتهم للحياة و على تفاعلهم مع الطبقات الاجتماعية و التي لها اثر كبير في تشكيل هوية الفرد الشخصية المتمثلة بالصورة الذاتية التي يدركها عن نفسه و نظرة الاخرين و انطباعاتهم نحوه و عليه ستؤثر اختيار الطبقة الاجتماعية المناسبة لقدراته و امكانياته (Cooley, 1902,129) .

وهذا ما أكده (تيرنر1987) ان عملية تصنيف الذات تؤثر على وضع الذات والآخرين في فئات اجتماعية متعددة ضمن تصنيف حساس و مؤثر على قرارات الافراد بشكل كبير و تحديد طبيعة العلاقة الاجتماعية حيث من الممكن ان يخلق فجوة كبيرة بين الجماعات ويؤدي الى أثار نفسية سلبية على الفرد (Turner & Reynold, 1987,23) .

و يؤدي تصنيف الذات الى تناقضات عديده عند الفرد فيما يتعلق بالتأثر ببعض الفئات الاجتماعية والأفراد الآخرين لذا فإن هوية معينة يمكن ان تكون أكثر بروزًا في وقت معين ،وفي أوقات أخرى تكون اقل بروزاً وهذه الهويات المختلفة تدفع سلوك الفرد بشكل لا شعوري الى سلوك متناقض و بالتالي يترك أثراً كبيراً في ذات الفرد و دوراً سلبيا في المجتمع ومكانته الاجتماعية ووضعه الاجتماعي الذي يترتب عليه مواجهة الفرد بالعديد من المشكلات النفسية والاجتماعية ، (Tajfel et al , 1981,38) .

ومن نتائج دراسة تاجفيل و زملائه (Tajfel et al, 1971) إن تصنيف الذات قد يؤدي لأيجاد إشكال من المحاباة والتحيز لأفراد الجماعة الواحدة مقابل العداء لإفراد الجماعات الخارجية الأخرى ، كما أن التمييز قد ينشأ من نزعتنا إلى تصنيف الآخرين وتصنيف ذواتنا أما أنهم ينتمون ألينا أو لا ينتمون ألينا (Tajfel et al, 1971,156).

و أوضح والتر (Walter,1981) أن من المساوئ التي يخلقها تصنيف الذات التي يلجأ إليها الفرد من حيث تصنيف نفسه على انه متشابه أو مختلف مع الآخرين هي خلق الأفكار النمطية عن الآخرين ،هذه الأفكار تحمل في طياتها مغالاة وتحيز وبالتالي خلق الاتجاهات السلبية بين الأفراد والجماعات وخصوصا عندما تتعدد المقارنات بينهم (زايد،2005،127).

و عليه فأن الفرد في مسار حياته اليومية قد يواجه أحداثا تثير لديه استجابات انفعالية بعضها عرضية سرعان ما يزول أثرها وبعضها يستمر أثرها لمدد طويلة بعد نهاية الحدث المسبب لها وقد يصل ذلك الى الدرجة التي يصير معها مجرد تذكر ذلك الحدث مثيرا لاستجابات انفعالية معينة بل ومعيقا لمحاولة الفرد استئناف حياته اليومية بشكلها الطبيعي الذي يسمح له بأداء مهماته اليومية بدون فشل (محمد،2016، 2).

وهذا ما اوضحه (Turner & Reynolds, 1987) ان تصنيف الذات ضمن طبقة اجتماعية معينة هو اختيار مؤثر على قرارات الافراد بشكل كبير في تحديد طبيعة العلاقة الاجتماعية حيث من الممكن ان يخلق مشاكل وتحديات كبيرة بين الجماعات تؤدي الى أثار نفسية سلبية على الجماعة الخاضعة التي يواجه أعضاؤها صعوبة في الانجاز كون النظام الاجتماعي السائد أو السياسة الاجتماعية السائدة تحرمه من فرص كثيرة كالتعليم أو العمل أو الصحة أو السكن المناسب وغيرها من مستلزمات الرفاهية الذاتية عند الفرد وقد يولد لديه صراعات نفسية وانفعالية وهذا ما أيده هوكشيلد (Hochschild, 1983) من ان رفض الفرد لطبقة اجتماعية صنف فيها الفرد قد يولد تناقضات عاطفية تؤثر على تحكم الفرد العاطفي و خاصة عندما تكون المشاعر المعبر عنها مختلفة عن الإحساس الذاتي للفرد و بالتالي فأن هذا التناقض سيؤثر على الحالة الداخلية للفرد بشكل سلبي و تكون العواقب النفسية المحتملة للتعبير الزائف عن الانفعالات على المدى الطويل هو الإرهاق العاطفي والإرهاق الوظيفي

.(Turner & Reynolds, 1987,23). (Hochschild, 1983,433)

فالتنافر العاطفي من وجهة هوكشيلد(Hochschild ,1983)استنزاف لطاقات الفرد نتيجة التناقض الحاصل بين مشاعر الفرد الداخلية مع الخارجية وسيكُون في هذه الحالة مشكلة قد تصل الى الاضطراب النفسي حيثُ ان اظهار المشاعر المزيفة بهدف تحقيق القبول الاجتماعي او المهني يؤدي على المدى البعيد الى مشاكل كثيره على المستوى النفسي و العقلي و الانفعالي و قد يشكل اضطرابا لا شعوريا .(Hochschild ، 1983 , 432)

وهذا ما بينه (Southam-Gerow & Kendall,2002) ان للانفعالات دوراً في اثارة المشكلات و الاضطرابات النفسية و الانفعالية بعدها انعكاسا للخبرات الداخلية للأفراد فتنعكس على المواقف الاجتماعية و اضطراب الصحة النفسية لديه مما ينعكس على تناقض في استجاباته الانفعالية مع الاخرين (Southam- Gerow & Kendall,2002,209)

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

يتعرض الطلبة بشكل عام للعديد من المشكلات الأكاديمية اليومية التي قد تصيبهم بالتنافر والتناقض في عواطفهم ومشاعرهم ازاء تلك المواقف والمشكلات المختلفة وتعوق توجهاتهم نحو تحقيق أهدافهم المستقبلية، حيث يوجد مجموعة من الطلبة لا يستطيعون مسايرة زملائهم أو أساتذتهم أو متابعة دروسهم ومن ثم قد تحاول هذه المجموعة ان تساير الاخرين من هؤلاء الاشخاص بأظهار مشاعر وعواطف زائفة لا تتوافق مع مشاعرهم وعواطفهم الداخلية الحقيقية مما يؤدي بهم الى الشعور بالتنافر العاطفي وهذا ما يترتب عليه الكثير من العواقب والتبعات السلبية التي تكون بمثابة عائق في طريق النجاحات الحياتية بشكل عام والدراسية بشكل خاص (Wrobel, 2013 : 1) هذا من جانب، اما من جانب اخر يعد التنافر العاطفي عامل حيوي في ابقاء الافراد والحفاظ على رفاهيتهم العاطفية في ظل البيئة التي تتسم بتنافسية شديدة، الأمر الذي يمثل تحدياً كبيراً لإدارة الموارد البشرية ,(Park et al،2014 : 43).

فقد اشار فستينجر رائد نظرية التناشز المعرفي(Festinger , 1957) الى ان التنافر العاطفي يترتب كنتيجة للتناشز المعرفي الذي يحدث بسبب التعارض أو التنافس بين القيم أو الأفكار أو بين المعتقدات والافتراضات بعضها وبعض بسبب معلومات جديدة او خبرات جديدة ، ويتعامل التناشز المعرفي بشكل رئيس مع المعرفة والإدراك لدى الأفراد عن أنفسهم، بينما يمثل التنافر العاطفي الجانب المؤلم لقرار أو سلوك الفرد(Burnes & James, 2014 : 49)

و بين اريكسون و ريتر (Erikson & Retter ,1993) ان الاثار السلبية للتنافر العاطفي يؤدي الى تراجع المشاعر الحقيقية للفرد و يهدد الذات الحقيقية عند الفرد كونه يتطلب من الفرد تحفيز أنواع معينة من المشاعر و في الوقت ذاته يؤدي الى كبح و كبت مشاعر أخرى و بالتالي سيؤثر على علاقات الفرد بالآخرين (Erikson & Wharton,1993 , 570)

و هذا ما اشار الية اشكنسي و زملائه (Ashkanasy et al 2001) ان الاضطرابات العاطفية الناتجة من التنافر العاطفي بين علاقات الفرد مع الاخرين قد تؤدي أحيانا الى سوء التوافق النفسي و الاجتماعي و ضعف القدرة على تحقيق قدر مقبول من الانسجام و التكيف مع الافراد الاخرين في البيئة الاجتماعية فالاضطرابات العاطفية هي نتيجة للتقييمات السلبية للتجربة العاطفية

. (Ashkanasy et al,2001,334)

وأكد (Vasco& Faustino,2020) ان التنافر العاطفي هو سلوك يلجأ اليه الفرد لمعالجة المعلومات المتضمنة في الأحداث الانفعالية التي تصادفه بهدف التحكم فيها ومنعها من التأثير على أدائه في اختيار الطبقات الاجتماعية المناسبة لقدراته و امكانياته و التي تؤثر على عملية التوافق و التكيف الذاتي و الاجتماعي (Vasco& Faustino,2020,809) .

و من هنا تتجلى مشكلة البحث الحالي بالإجابة على السؤال الاتي : ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة ؟

أهمية البحث : (The Importance of the Research)

اوضح تاجفيل (Tajfel, 1974) ان الأهمية الكبيرة لتصنيف الذات تتضح من المكانة الاجتماعية التي يصل اليها الفرد حيث انها تشتق من عضوية الجماعة التي تقف كقوة ساندة و حالات ارتباط و علاقات بين الفرد و المجموعة التي ينتمي اليها و بالتالي فأن التفكير في تشكيل هوية الفرد يستند الى عملية المقارنة الاجتماعية داخل المجموعة مثل التخصص و الجنس و الطبقة الاجتماعية كنموذج للمعايير العامة لتمييز الذات وهذه العملية تحتاج من الفرد أن يعيد نمذجة الاختيارات ضمن المجتمع المتعدد الثقافات والبدائل وتبني المعايير والسلوكيات(Tajfel, 1974,74) .

فالثقافة السائدة في المجتمعات المختلفة تشكل أسس تصنيف الفرد لذاته وللآخرين ، فهي تصهر إفراد المجتمع في قالب واحد وتشكل شخصياتهم وفقا لمعاييرها أو العكس ، و الثقافة تضفي على إفرادها صفات معينة دون أخرى . فبعض المجتمعات يكون إفرادها أكثر عنفاً وعدوانية وهيمنةً واستبداداً وقوةً ، أو بالعكس يكونون مسالمين ومتعاونين ، رغم اختلاف في شخصية الأفراد فهم قد يكونون منصاعين إلى الإطار المرجعي للمجتمع (عدس ، 1993،173).

ويتجلى المبدأ الأساسي لأهمية تصنيف الذات من خلال الانخراط في التصنيف الاجتماعي للذات يؤدي الى تقليل المتطلبات و التحديات النفسية و المعرفية المفروضة على الفرد حيث يعتبر تفسير كل

شخص او موقف يواجه الفرد و يتعامل كعضو في فئة أو أكثر من الفئات الاجتماعية أمرًا ضروريا نسبيًا ، و إضافة الى محاولة تقليل عدم اليقين بشأن مكانة الفرد الاجتماعية على وجه التحديد ، وذلك بالاعتماد على التصنيف الاجتماعي ، والذي بدوره يمكن أن تفيد توقعاتنا (أي تقليل عدم اليقين) لأي تفاعلات مستقبلية فالأفراد يفسرون المجموعات الاجتماعية التي هم جزء منها بشكل إيجابي ، ويفعلون ذلك من أجل تعزيز الشعور بقيمة الذات (Abrams& Hogg,1990,201) .

ويرى ماير (Myers,1996)ان عملية التصنيف لها فائدة واضحة حيث أن الأفراد الذين يقومون بتصنيف الآخرين بناء على فئات معينة(أنماط) مثل لون البشرة أو الدين أو الجنس أو الطبقة الاجتماعية وغيرها من الفئات التي يبتدعها بناؤهم المعرفي وان لهذه التصنيفات فائدة كبيرة في عملية التفاعل الاجتماعي ، إذ يحاول الفرد أن يبحث عن ذاته وسط هذه التصنيفات ليشكل مفهوم خاص بها ضمن حدود جماعته و تحديد الاختلاف بين جماعته ككل والجماعات الأخرى ، و خلال سعيه هذا يلجا إلى ما يدعى بتصنيف الذات self–Categorization أي الحصول على هوية اجتماعية مميزة ومختلفة عن الهويات الأخرى التي يتحلى بها الإفراد أو الجماعات الأخرى (Myers,1996, 13) .

فمفهوم تصنيف الذات من المفاهيم التي وظفت في اطار نفسي – اجتماعي في العلوم الإنسانية، الى ان ظهرت نظرية تصنيف الذات التي تركز بشكل كبير على وصف وتفسير الطبيعة الخاصة بالعلاقات بين الجماعات والمعايير الاجتماعية والسياق الاجتماعي ، والتي تركز على التفاعل بين المعايير الاجتماعية والذات و الفكرة هنا هي أن الإفراد يصنفون ذواتهم كأعضاء في الجماعة ويتصرفون طبقا لهوية عامة وليس أفراد مختلفين عنهم في خصائصهم الفردية خلال عملية تصنيف الذات (Turner,1995,155) .

و بينت نتائج دراسة برونر (Bruner،1957) ان التصنيف عملية مهمة للوجود الإنساني ضمن البيئة الاجتماعية حيث تساهم في تنظيم البيئة المليئة بالتناقضات و الاختلافات المعقدة و تسهل عملية تحقيق الرغبات الشخصية والاجتماعية التي يعجز الفرد عادة عن تحقيقها بمفرده ، و تساهم في تشكيل الشعور بالانتماء إلى جماعة تتقبله ويتقبلها فيشعر بالأمن والطمأنينة و بالتالي يتمكن الفرد عن طريق انتمائه للجماعة من اكتساب الميراث الثقافي الذي يمكنه من التفاعل ايجابياً مع افراد مجتمعه (Bruner,1957,123)

أوضح هورنسي (Hornsey, 2008) ان الفرد يعتمد على آليات نفسية متسلسلة حسب الأهمية و هي: "التصنيف"، و" التماهي" ، و"المقايسة"". وإن الفرد لا يمتلك ذاتاً شخصية واحدة فحسب، بل ذواتاً متعددة بعدد الجماعات التي ينتمي إليها، فالسياقات الاجتماعية المختلفة قد تحفّزه على التفكير والشعور على

أساس ذاته الشخصية أو العائلية أو الوطنية. ويكافح الأفراد لتحقيق مفهوم إيجابي عن ذواتهم عبر إجرائهم لمقايسات مؤاتية بين جماعتهم والجماعات الخارجية ذات الصلة و الذي يولد استجابات انفعالية متميزة .(Hornsey , 2008, 218)

فالانفعالات لها أهمية في حياتنا اليومية؛ نشعر بها في كل لحظة تقريبًا من اليوم ويصعب تقديم تفسير واضح لها مثل باقي العمليات المعرفية فالانفعالات يمكن أن تكون مفاجئة ولحظية ، أو تشكل حالة ذهنية دائمة نسبيا وبالتالي هي قوة واسعة وغامرة و هامة في الحياه البشرية اذ ان الإنسان كائن انفعالي بالجوهر فالخوف والقلق والحب والأمل والحزن والكراهية هي بنيات عميقة للشخصية ومحركات أساسية للسلوك وبالتالي فأن هذه قد تكون بنائية تساعد في إغناء حياته وتعميق معرفته، وترشيد سلوكه . (Ekman,1992,22)

وتأتي أهمية التحكم في اظهار المشاعر و الانفعالات المختلفة في كونها تؤدي دورا مهما في توافق الافراد مع بيئتهم بحيث تتطور الانفعالات بشكل منسجم مع طبيعة المجتمع و بالتالي يبتعد الفرد من التنافر العاطفي و مما يؤدي الى تحسين كفاءة الفرد و تجاوز الصعوبات و الازمات في المواقف المتعددة و عليه ستكون عاملا مهما في استقرار الحياة الانفعالية للفرد (mayer et al,2004,199).

و في دراسة كارسكو وزملائه (Carrasco et al 2014) أظهرت نتائجها ان التحكم في ادراة المشاعر المتناقضة عند الافراد يؤدي الى توجيه سلوكهم في مجالات إيجابية حيث ان اظهار المشاعر الايجابية امام الاخرين يساهم في زيادة الرفاهية الذاتية لديهم (Carrasco et al, 2014,958) .

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

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

و اكد اليس (Elias , 2004) ان الافراد الذين يستطيعون ادارة انفعالاتهم و عواطفهم بشكل جيد يكونون قادرين على فهم و تحديد عواطف و انفعالات الاخرين تجاههم و معرفة كيفية الاستجابة لهم كما يكونون علاقات اجتماعية جيدة و ناجحة و يتمتعون بصحة نفسية جيدة و يكونون اكثر تركيزا و إنجازا في مهامهم الدراسية (Elias , 2004,13) .

وهذا يتفق مع ما توصلت اليه شارب (Sharp ,2004) من ان تعزيز العلاقة بين العمليات العاطفية المختلفة للفرد لهُ أهمية بالغة في تكوين شخصية الفرد القادرة على الابداع الروحي و أنشاء جيل مفكر قائم على الاستقصاء و الاستفسار لكل ما يدور حوله ليكون على دراية بمعنى العلاقات القائمة بين الافراد و التي تستند الى التعاون و نبذ السلوكيات السلبية التي اخذت تسود في الوقت الحاضر (Sharp, 2004,20) .

وتتجلى الأهمية النظرية للبحث بالنقاط الآتية:

١. تبرز أهمية البحث كمحاولة للإجابة على تساؤلات عديدة اثارتها النتائج المتناقضة في الدراسات السابقة .
٢. الاسهام في اثراء الادبيات الدراسات النفسية ذات الطابع الاجتماعي من خلال التبحر في مفهومي تصنيف الذات والتنافر العاطفي .
٣. ركز البحث الحالي على إيجاد أهمية الجوانب الانفعالية في شخصية الفرد من خلال مفهوم التنافر العاطفي .
٤. يستهدف البحث فئة مهمة وهم طلبة الجامعة لما لهم من دور هام في بناء مستقبل البلد.

وتتجلى الأهمية التطبيقية للبحث بالنقاط الآتية:

١. يعد البحث الحالي بداية لجهد علمي يعتمد عليه الباحثين بما يوفره البحث الحالي من أداة تستعمل لقياس التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة .
٢. تعُد الدراسة العلمية لمفهومي تصنيف الذات و التنافر العاطفي ذات أهمية تطبيقية تلتقي مع ما تهدف إليه المؤسسات الجامعية بشكل خاص والمؤسسات التربوية بشكل عام في أحداث النمو المرغوب في الجوانب بغية الوصول إلى جيل سليم معافى يتمتع بنظرة إيجابية في إقامة العلاقات الاجتماعية .

٣. الاستفادة من نتائج البحث الحالي في تصميم برامج إنمائية لزيادة الفهم الصحيح في اختيار الطبقة الاجتماعية و كيفية التحكم في الانفعالات المختلفة للفرد لفئات مختلفة من المجتمع .

أهداف البحث : (Aims of the Research)

يسعى البحث الحالي التعرف الى :-

١ -تصنيف الذات لدى طلبة الجامعة .

٢ - التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة .

٣ -الدلالة الاحصائية للعلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة.

٤-الفروق ذات الدلالة الاحصائية في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة بحسب متغيري الجنس والتخصص.

٥-نسبة اسهام تصنيف الذات في التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة .

حدود البحث : (Limitation of the Research)

يتحدد البحث الحالي بدراسة تصنيف الذات وعلاقة بالتنافر العاطفي لدى طلبة جامعة بابل(الدراسة الصباحية) من كلا الجنسين (الذكور و الاناث) و التخصص (العلمي و الانساني) للعام الدراسي (٢٠٢٢ - ٢٠٢٣) .

تحديد المصطلحات : (Definition of the Research)

أولا – تصنيف الذات Self – Categorization : عرفه كل من :

١ -تاجفل (Tajfel 1974)

و قابلية الافراد على تشكيل تمثيلات معرفية عن أنفسهم والآخرين فيما يتعلق بالمجموعات الاجتماعية المختلفة . (Tajfel, 1974,74) .

عرفه تيرنر (Turner,1984)

ميل دافعي معرفي لدى الفرد إلى تصنيف نفسه و الأفراد أو الجماعات على وفق مبدأي التشابه والاختلاف والقائم على أبعاد المقارنة الاجتماعية من حيث السمات والسلوكيات والاتجاهات مع أفراد أو جماعات أخرى (Turner,1984, 60) .

٣- تعريف هستون (Heustone,1988)

عملية واعية مدركة . تتصهر فيها الذات وتندمج مع ذات الجماعة أو ذات فرد أخر . بحيث تصبح مشابهة في الخصائص وتختلف في الوقت نفسه عن جماعات و أفراد آخرين (Brewer,1988,p.12) .

❖ **التعريف النظري :**

تبنت الباحثة تعريف (**Turner,1984**) تعريفا نظريا للبحث الحالي كونها اعتمدت على نظريته في قياس تصنيف الذات و تفسير النتائج .

❖ **التعريف الإجرائي :** وهو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب من خلال أجابته على فقرات مقياس تصنيف الذات الذي سيتبنى في البحث الحالي .

ثانيا : التنافر العاطفي (Emotional dissonance): عرفه كل من :

١ -**هوكشيلد(Hochschild 1983) :**

الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها تجاهه الاخرون(Hochschild ,1983 :153) .

٢ -**ابراهام (Abraham 1998) :**

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

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

هو حالة من التناقض بين المشاعر المحسوسة العامة والتجارب الداخلية للعواطف

(Cote& Morgan2002,948) .

❖ **التعريف النظري :**

تبنت الباحثة تعريف (**Hochschild ،1983**) تعريفا نظريا للبحث الحالي كونها اعتمدت على نظريته في قياس التنافر العاطفي و تفسير النتائج .

❖ **التعريـف الإجرائــي** : وهو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب من خلال أجابته على فقرات مقياس التنافر العاطفي الذي سيتم بناؤه لإغراض البحث الحالي .

المحور الأول : تصنيف الذات Self – Categorization :

تمهيد :

تعد الذات مفهوماً نفسياً له دلالاته فلا توجد لغة في العالم سواء كانت قديمة أو حديثة وعلى إختلاف الحضارات إلا و استخدمت ألفاظ مثل (أنا ، ونفسي ، ولي) التي تدلل على كنية النفس ، لذلك فإن جذور وأسس مفهوم الذات قديمة جداً حيث تؤكد المصادر بدايتها قبل الميلاد ، وإن بعض الأفكار السائدة في الوقت الحاضر ، ترجع أصولها إلى (هوميروس Homeros) الذي ميز بين الجسم الإنساني المادي والوظيفة غير المادية التي أطلق عليها فيما بعد بالنفس أو الروح Spirit , Psyche , soul ، أن مفهوم الروح Soul أدخله (سقراط Sukrat) (٤٧٠ أو ٤٦٩ ق . م) حيث أدرك المعنى العميق للعبارة المنقوشة على معبد دلفي " أعرف نفسك بنفسك" . أما المخطوطة الهندية التي يرجع أصلها إلى القرن الأول قبل الميلاد فتذكر : "النفس تمجد نفسها ، ولا تعتقد أنها دنيئة" .. والنفس صديقة نفسها ، و عدوتها الأولى في الوقت ذاته .. فمن خلالها تشعر إن الإنسان كان يفكر في سلوكه فالنفس تفكر وتختار وتقيم . (Bornstein,etal,2003, 235)

وللمفكرين العرب أهتمام في ذلك ، ف (ابن سينا) في القرن العاشر الميلادي ، يرى مفهوم الذات على أنه الصورة المعرفية للنفس البشرية .. وقد أهتم (ديكارت Dikart)أيضاً بمسألة الثنائية بين الجسم والروح وقد تكلم بعد ذلك من المفكرين عن مفهوم الذات بكونه الروح تارة ، وإعتباره الذات Self تارة أخرى أمثال (جون لوك Locke) (١٦٣٢ – ١٧٠٤) و (جورج بيركلي Berkeley) (١٦٨٥ – ١٧٥٣) و (هيوم ١٧٤٠ Hum) و (توماس براون Brown) (١٧٧٨ – ١٨٢٠) و (جيمس ميل Mill) (١٨٢٩) و(كانت Kant١٨٣٨) (الظاهر، ٢٠٠٤، ١٦) لأن الذات عنصر مهم من عناصر تطور الفرد ، وتتشكل خلال عملية التنشئة الإجتماعية في الأسرة والمجتمع والوالدين خلال علاقاتهم وتفاعلهم مع الأطفال أثناء التنشئة الإجتماعية لا يكشفون عن المعلومات الطبية لهم فحسب بل يكشفون عن المعلومات التي تتعلق بأسلوب الحياة و الاختبارات الشخصية أيضاً ، ماعدا المعلومات الخصوصية والأكثر سرية فلاتكشف الا بين الناس الكبار(Sommer & Allen,2005, 79) .

ومن علماء النفس الإجتماعيين الأول الذين أسهموا إسهاماً فعالاً في دراسة الذات ، عالم النفس الإجتماعي (كولي Cooley 1902) وهو صاحب الرأي المشهور ، إن المجتمع مرآة يرى الفرد فيها نفسه ومفهوم مرآة الذات "هو أن الفرد يرى نفسه بالطريقة التي يراها به الآخرون" لذلك تنمو الذات

من خلال تفاعل الفرد الإجتماعي وتتكون الصورة عن نفسه من خلال إدراكه لرؤية الآخرين له وتخيله لحكمهم وما يترتب على ذلك من شعور وهو ما يسمى بالذات المنعكسة Reflected Self . ونتيجة لذلك توصل (كولي Cooley) إلى مفهوم الذات الإجتماعية Group Self لتفاعله مع المجتمع الذي يعيش فيه ليكون عضواً في جماعة معينة تسودها علاقات متبادلة من التعاون والتآلف ، أو قد يشترك الفرد ضمن المجموعة في فكر معين أو ناد معين . وبالرغم من إن (سوليفان Sullivan) يسير في النهج نفسه الذي سار عليه (كولي Cooley) و (ميد Mead) إلا أنه يختلف عنهما في تأكيده على التفاعل الإجتماعي الخاص المتمثل بالأسرة. وبشكل أساسي الأم أو الأفراد المهمين له، بينما يؤكد (كولي و ميد Cooly &Mead) على تفاعل الطفل مع المجتمع بشكل عام . إذن فإن (سوليفان ١٩٥٣ Sullivan) يتفق مع (كولي وميد) في كون الذات تتسق من التفاعل الإجتماعي (الظاهر، ٢٠٠٤، ١٧ – ١٨). ويتفق معظم منظري الذات (روجرز ، سوليفان ، هورني ، البورت ...) أن الطفل يطور من خلال تفاعله مع الآخرين ليس فقط مفهومه عن ذاته ، بل يطور أيضاً نموذجاً أو فكرة عما يجب أن يكون أو مايجب أن يكون عليه (صالح ، ١٩٩٧ ، ٣٥٨).

ويشير(فرويد Frued) إلى أن الأجزاء المتفاعلة المكونة للشخصية وهي (الهو و الذات والذات العليا) لها خصائصها التي تميزها عن بعض بالرغم من أنه يعد " الهو " الغريزة الوراثية هي الأساس في نشؤ الأنا) . ولكن لايمكن أن يشتغل الهو لوحده دون التفاعل مع العالم الخارجي الذي يظهره بوضوح ، لذلك لا يكون شكلاً واحداً وإنما يختلف من شخص لآخر على وفق تلك الغريزة الموروثة وحصيلة لمتغيرات البيئة المتنوعة التي تشكل السلوك الإنساني للفرد ، وتمثل الذات عند (أدلر ١٩٣٥ Adler) تنظيماً يحدد للفرد شخصيته ورؤيته ، وهذا التنظيم يفسر خبرات الكائن الحي ويعطيها معناها وتسعى الذات في سبيل الخبرات التي تكفل للفرد أسلوبه المتميز في الحياة ، وعند عدم توفر تلك الخبرات فإنها تعمل على خلقها . وهنا لابد من الإشارة إلى أنه يفترض أن نجعل الأفراد يدركون أنفسهم بطريقة تبعث على الرضى من خلال تعامل الآخرين معهم ، وإشعارهم بالمسؤولية والفاعلية في المجتمع ، لفتح الباب أمامهم لتكوين مفاهيم ذات إيجابية (الظاهر ،٢٠٠٤،ص٢٠-٢١) وهناك عناصر أخرى تسهم في التطور الإيجابي للذات كالإنجاز الأكاديمي والعلاقات البينشخصية(Bornstein,etal,2003, 235).

أما (روجرزRogers) فالذات عنده مفهوم مركزي حتى أن نظريته يطلق عليها نظرية الذات الشخصية . ويرى (روجرز) كذلك أن الكائن الحي يستجيب إلى المجال الظاهري ككل منظم كما يخبره ويدركه أما السلوك في أساسه فيهدف إلى إشباع الحاجات التي يدركها الفرد في مجاله الظاهري ، ويرى أن الحاجات

مترابطة فيما بينها ، فعلى الرغم من تعدد الحاجات إلا أنها في النهاية هي لحفظ الذات وتدعيمها . ويقول (روجرز) أيضاً أن سوء التوافق النفسي ينشأ حيث يمنع الكائن الحي عدداً من خبراته الحسية والحشوية ذات الدلالة من بلوغ مرتبة الوعي ، فالشخصية لا يمكنها أن تحقق وجودها إذا لم تكن الخبرات حقيقية بالنسبة للذات الواقعية . ومن الإضافات لنظرية (روجرز) التي حددت إتجاهه نحو المذهب الإنساني تأكيده لأهمية توفر المناخ النفسي المشبع بالحب والتقبل والحرية ، الذي يساعد الفرد على النمو والصحة وتحقيق الكمال ، كما نادى (روجرز) بحرية التعبير عن الذات ، وأستقلال شخصية الفرد ، وتفردها (الظاهر ،2004 ،19-28).

ويميل بعض المنظرين إلى أستعمال مصطلحات تبدو كأنها تشير إلى وجود أكثر من ذات في الإنسان الفرد . فعلى سبيل المثال تستعمل (هورنيHorney) ثلاثة مصطلحات هي : الذات الواقعية Real Self لتشير بها إلى ذلك المركز الشخصي الفريد والحي القادر وحده والراغب في النمو وهو (منبع القوة العاطفية والطاقات البناءة ، وهي تعني بذلك الصورة التي يملكها الشخص عن نفسه كما هو) . ومصطلحها الثاني هو الذات الفعلية Actual Self التي تقصد بها (الشخص كما هو في لحظة معينة ، جسماً وروحاً ، وصحة ، وعصابية)، أما مصطلحها الثالث فهو الذات المثالية Idealized Self التي تعني(الصورة غير العقلانية التي يملكها الإنسان عن نفسه ، أو مايجب أن يكون)(صالح ،1997, 359- 360) .

ويشير (أتكنسون Atkenson 1983) الى أن الطريقة التي يدرك بها الفرد ويفسر الأحداث مهمة جداً في فهم الشخصية . غير أن الدراسة العلمية للشخصية يجب أيضاً أن تتقصى وتتفحص الشروط والظروف التي تؤثر في مفهوم الذات للشخص ، وتحدد ما إذا كان الفرد سيبلغ إمكاناته ويحققها (صالح ، 1997 ،367).

ومن أهم التطورات الحديثة في نظرية الذات ماقدمه (فرنون Vernon) الذي قسم الذات إلى مستويات هي :

- ✓ **الذات الإجتماعية أو العامة** (Social or Public self) التي يكشفها الفرد للمعارف والغرباء والأخصائيين النفسيين .
- ✓ **الذات الشعورية الخاصة** (Conscious private self) كما يدركها الفرد عادة ، ويعبر عنها لفظياً ويشعر بها ، وهذه يكشفها الفرد عادة لأصدقائه الحميمين فقط .

- ✓ **الذات البصيرة** (In sightful self) التي يتحقق منها الفرد عادة عندما يوضع في موقف تحليلي شامل مثل ما يحدث في عملية الإرشاد والعلاج النفسي الممركز حول المسترشد .
- ✓ **الذات العميقة** (Depth self) أو المكبوتة التي تتوصل إلى صورتها عن طريق التحليل النفسي(**Blair et al,2015:458)**

مفهوم تصنيف الذات :

توسعت دراسة الذات في علم النفس وتم ربطها بمفاهيم مهمة مثل مفهوم التصنيف Categorization. فضلا عن ظهور مبادئ جديدة على سبيل المثال ظهر مبدأ التأكيد accentuation بمعنى عند وضع المثيرات في فئات يحدث ما يسمى بمبدأ تأثير التأكيد الإدراكي perception accentuation effect وهذا يتماثل مع تأكيد أوجه التشابه والاختلاف بين ذات الفرد وذوات الآخرين داخل الفئة الاجتماعية على أبعاد يعتقد إنها مرتبطة بعمليات التصنيف ،بالإضافة إلى أن هذا التأثير يزداد عندما يكون التصنيف والأبعاد المرتبطة به مهمة بالنسبة إلى الفرد المدرك (زايد 2006; 14)

أن تصنيف الذات عند مستوى الذات الاجتماعية يبرز التشابهات ضمن الجماعة الداخلية للفرد و بالإضافة إلى الفروق بين الجماعات الداخلية والخارجية وهذه العملية توصف بأنها تنميط التي تنتج من خلال ما يدعى بتأثير تجانس الجماعات الداخلية (Tajfel,2004,p.100-102).

ويعد مفهوم تصنيف الذات حجر الزاوية في الشخصية إذ أن وظيفته الأساسية هي السعي لتكامل و إتساق الشخصية ، ليكون الفرد متكيفا مع البيئة التي يعيش فيها .وجعله بهوية تميزه عن الآخرين فهو يسعى إلى وحدة وتماسك الشخصية والذي يميز الفرد عن غيره ،وتتجلى أهميته في كونه يحدد السلوك الإنساني ،إذ أنه يؤثر في الآخرين ليسلكوا سلوكا يتماشى مع خصائصه ،فهو يحدد من جهة أسلوب تعامل الآخرين معه فهو يلعب دورا كبيرا في الصحة النفسية والتوافق ، فإستخدام الفرد لأسلوب التجنب يؤدي إلى كشف أقل للمعلومات للآخرين مقارنة بالشخص الذي يستخدم أسلوبا متلهفا أثناء التفاعل الإجتماعي ، ولكن من الأفضل الإعتدال في كشف الذات أثناء التفاعل مع الآخرين

.(Millon &Lerner,2003,34)

أكد البروت (Allport ,1979) أهمية التصنيف في فهم السلوك بين الجماعات حتى أنة عرف الفئة على أنها حزمة افكار مترابطة تحمل صفة التمييز تقود افكارنا واحكامنا اليومية .بالإضافة إلى أن هناك

افكار تسمى بالأفكار النمطية تقودنا للتصنيف وتعزز الفروق بين جماعات وتضعف الفروق بين جماعات آخرى (Allport ,1979,171).

ويتكون تصنيف الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة الأبعاد عن العناصر المختلفة لكينونته الداخلية والخارجية ، وتشمل هذه العناصر المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو الذات المدركة (Perceived Self) ، والتصورات والمدركات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها ، والتي يتمثلها الفرد من خلال التفاعل الإجتماعي مع الآخرين ، الذات الإجتماعية (Social Self) والمدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية كما يود أن تكون الذات المثالية (Ideai Self). ثم أضاف (زهران) بعداً جديداً هاماً للذات سماه مفهوم الذات الخاص (Private Self Concept) وهو يختص بالجزء الشعوري السري جداً أو العوري ، أي الخبرات الشخصية السرية للذات التي يخجل الفرد منها ولا يستطيع الكشف عنها . ويتبين من ذلك أن الفرد يمكن أن يكشف عن مفهوم الذات المدرك والإجتماعي والمثالي بدون اللجوء إلى حيل الدفاع ، ولكن من الصعب جداً الكشف عن مفهوم الذات الخاص ، فمن السهل للفرد أن يقول أن له زوجاً أو زوجة لكنه من الصعب أن يقول أن له عشيقاً أو عشيقة (الظاهر ، 2004 ،30–31).

ومهما تعددت وجهات النظر فان علماء النفس يؤكدون على مفهوم الذات لثلاثة أسباب جوهرية . الأول : أن معرفتنا بذاتنا تمثل جانباً مهماً من خبرتنا الذاتية ، والثاني : أن الكيفية التي نشعر بها عن ذاتنا تؤثر في سلوكنا في مواقف كثيرة ، والثالث : أن مفهوم الذات يستعمل عادةً ليعبر عن دالة أو وظيفة شخصية الإنسان . أن السبب الثالث يساعدنا على أن نحاول من جانبنا تعريف مفهوم الذات بأنه دالة شخصية الإنسان وسلوكه المتضمنة للكيفية التي يتصرف بموجبها (صالح ، 1997،357) .

الفرق بين تصنيف الذات وبعض المفاهيم الاخرى :

✓ صورة الذات و تصنيف الذات :

لصورة الذات دوراً رئيسياً في شخصية الفرد حيث انها تعبر عن نظرته لذاته ، والتي تتضمن وصفه لذاته ، وليس حكمه عليها وهذه النظرة تشكلها عوامل عدة من بينها ، الخبرة بالبيئة المحيطة به وعلاقاته مع الاشخاص الاخرين وكذلك تفسيره لسلوكه تتشكل صورة الذات عند الفرد مع بداية تنشئته الاجتماعية في طفولته من خلال تفاعله مع الاخرين. وتنمو وتتطور هذه الصورة عن طريق الاحتكاك او التفاعل المستمر مع الاخرين، اذ يمثل الافراد الاخرين مصدرا اساسيا لتكون صورة الذات عند الفرد ، فيتقبل الفرد ادراك

الاخرين له فيستدخلها ويعالجها ذهنيا فيحولها الى مكونات لصورة ذاته ، ويمكن ملاحظة ان صورة الذات تتأثر بالبيئة الاجتماعية للفرد ، لذلك فان العلاقة بين الفرد و الاخرين ، ودرجة تقديرهم وانطباعهم عنه تلعب دورا مهما للغاية في تجسيد الصورة الذاتية للفرد ، اذ تعكس الصورة الذاتية تصور الاخرين ، او هي نتاج خبرتنا المكتسبة من علاقاتنا وتفاعلاتنا مع الاخرين لذا فتعد صورة الذات نقطة الانطلاق لقابلية الفرد على اختيار التصنيف المناسب لقدراته و امكانياته (Muijs et al , 2021 :33) .

✓ **التوافق الاجتماعي و تصنيف الذات :**

يقصد بالتوافق الاجتماعي "تلك التغيرات التي تحدث في سلوك الفرد وفي اتجاهاته وعاداته بهدف الموائمة البيئية وإقامة علاقات منسجمة معها إشباعاً لحاجات الفرد ومتطلبات البيئة و التي تنطوي على قدرة الفرد على إشباع معظم حاجاته وتصرفاته وهنا يبرز التوافق الاجتماعي في ضوء العلاقات المتبادلة بين الأفراد والبيئة و عليه لابد من المسايرة الايجابية والتناغم الفعال والمتبادل بين الفرد ومحيطه الاجتماعي ، وحتى يحدث التوازن مع البيئة المحيطة لابد من التعديل والتغيير المطلوب وصولاً للانسجام بين الفرد ونفسه وبين الفرد والبيئة من خلال مواجهة الظروف البيئية المتغيرة بنوع من الديناميكية المستمرة التي يتوافق فيها الكائن الإنساني مع بيئته ، كما ويؤكد لورنس " أن الكائنات الحية تميل إلى أن تغير من أوجه نشاطها في استجابتها للظروف المتغيرة في بيئاتها (العمري,2019, 34).

ويرى بارون (Baron ,1994) أن تصنيف الذات يمثل جانباً من جوانب التوافق الاجتماعي فتصنيف الذات يمكن وصفه بانها بناء معرفي يتكون من أفكار الإنسان عن مختلف امكانياته و قدراته و من خلالها سيختار الجماعة المناسبة له ، فقد يكون الفرد وصفا للذات المشتركة حين عدها أداة اساسية للحصول على أهدافه في ظل وجود افراد اخرين يتفاعلون معه ويشاطررونه الأفكار ، وخلال ذلك تصبح الذات المشتركة وسيلة لترابط العقول تربط أفكار الفرد مع أفكار الأخر (Baron& Byrner,1994, 26) .

النظريات التي فسرت مفهوم تصنيف الذات

أولا : نظرية التبادل الاجتماعي ١٩٥٩:

ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي في نهاية عقد الخمسينات من القرن العشرين عندما نشر رائد التبادل الاجتماعي (كيلي و ثيبوت) كتابهما الموسوم " علم النفس الاجتماعي للجماعات " عام (١٩٥٩) . وعندما نشر العالم (جورج هومانز) كتابه الموسوم " السلوك الاجتماعي وأشكاله الاولية " عام(١٩٥٩). وفي هذين

الكتابين وضع رواد نظرية التبادل الاجتماعي المبادئ الاساسية للتبادل والمنطلقات الفكرية التي تنطلق منها النظرية ، والنظرية هذه كانت رد فعل للنظريات البنيوية والوظيفية والبنيوية الوظيفية ، ذلك انها اي النظرية لا تنطلق في تفسيراتها للظواهر الاجتماعية من مسلمات بنيوية وعوامل وظيفية تتعلق بأجزاء البناء الاجتماعي ووظائفها ، بل تنطلق في تفسيراتها من منطلقات تفاعلية تعتمد على التبادل الاجتماعي بين الافراد في الأخذ والعطاء ،ونظرية التبادل الاجتماعي كغيرها من النظريات الاجتماعية يمكن استعمالها في تفسير وتحليل جميع الظواهر والعمليات الاجتماعية التي نفكر بها ، بمعنى اخر انها ليست نظرية محدودة بل هي نظرية عامة وواسعة يمكن ان تفسر جميع زوايا ومظاهر وعمليات النظام الاجتماعي والحياة الاجتماعية للأفراد (Cook et al ,2013,81) .

اهم المبادئ التي تستند عليها نظرية التبادل الاجتماعي :

تكمن المبادئ الاساسية التي تستند عليها نظرية التبادل الاجتماعي في الاضافات التي قدمها جميع علمائها و هي تسعة مبادئ وكما يلي:

١. ان الحياة الاجتماعية التي نعيشها هي عملية اخذ وعطاء اي تبادل بين شخصين او فئتين او جماعتين او مجتمعين.
٢. العطاء الذي يقدمه الفرد او الجماعة للفرد الآخر او الجماعة الاخرى هو الواجبات الملقاة على عاتقهما، بينما الاخذ الذي يحصل عليه الفرد من الفرد الاخر هو الحقوق التي يتمتع بها بعد ادائه للواجبات.
٣. تتعمق العلاقات وتستمر وتزدهر اذا كان هناك ثمة موازنة بين الاخذ والعطاء اي بين الحقوق والواجبات المناطة بالفرد او الجماعة.
٤. تتوتر العلاقات او تنقطع او تتحول الى علاقات هامشية في احسن الاحوال اذا اختل مبدأ التوازن بين الاخذ والعطاء بين الشخصين المتفاعلين.
٥. اذا تكررت الحقوق او الامتيازات التي يتسلمها الفرد فأنها تصبح اقل اهمية بالنسبة له.
٦. الموازنة بين الواجبات والحقوق لا تتحدد بالمجالات المادية بل تتحدد ايضاً بالمجالات القيمية والمعنوية والروحية والاعتبارية. لذا لا يمكن اعتبار نظرية التبادل الاجتماعي نظرية مادية نفعية بحتة كما يتصور البعض، بل يمكن اعتبارها نظرية قيمية وأخلاقية ومعنوية وروحية.
٧. لا تنطبق قوانين التبادل الاجتماعي على التفاعل الذي يحدث بين الافراد بل تنطبق ايضاً على التفاعل الذي يحدث بين الجماعات والمؤسسات والمجتمعات المحلية والمجتمعات الكبيرة.

٨. ان نظرية التبادل الاجتماعي ليست هي قوانين شمولية تعتمد على المصلحة المتبادلة بين الافراد وإنما هي تعاليم مبدئية وإنسانية تستطيع ان تفسر الظواهر المعقدة للعلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي الذي يقوم به الافراد والجماعات في المجتمع.

٩. تستند نظرية التبادل الاجتماعي على ان اختلال التوازن بين التكاليف والأرباح بين الاشخاص او الجماعات لا يسبب قطع العلاقة بل تقوية العلاقة وديمومتها، اذ ان الطرف الذي يعطي اكثر مما يأخذ من الطرف الآخر يجعل الطرف الاخير يشعر انه تحت مسؤولية تقديم التنازلات او المكافآت او الواجبات تجاه الطرف الاخر ، وعندما يقوم الطرف الثاني بتقديم التنازلات للطرف الاول، فهذا يسبب تقوية العلاقات بين الطرفين كما يرى بيتر بلاو زعيم او رائد النظرية التبادلية الاجتماعية .

ثانيا: نظرية الهوية الاجتماعية ١٩٦٨ Social Identity Theory (SIT) :

قدم العالم النفسي (تاجفيل Tajfel) مفهوم تصنيف الذات الاجتماعي في نظريتهُ نظرية الهوية الاجتماعية حيث يرى ان التمييز بين المجموعات هو سمة من سمات معظم المجتمعات الحديثة و هذه الظاهرة متشابهة بشكل محبط بغض النظر عن تكوين "الجماعة" و "المجموعة الخارجية" التي يُنظر إليها على أنها مختلفة إلى حد ما عن المجموعات الأخرى ، ويصف (تاجفيل Tajfel) حواره مع صديق سلوفيني لي ذات مرة أنا الصور النمطية – السمات المشتركة المنسوبة إلى مجموعة بشرية كبيرة – التي يتم تطبيقها في بلده ، أغنى جمهورية مكونة في يوغوسلافيا ، على البوسنيين المهاجرين ، الذين يأتون من منطقة فقيرة. بعد مرور بعض الوقت ، قدمت هذا الوصف لمجموعة من الطلبة في جامعة أكسفورد وطلبت منهم تخمين من يستخدمه ومن يشير إليه، كان الرد بالإجماع تقريبًا هو أن هذا هو التوصيف الذي يطبقه المواطن الأصلي الإنجليز إلى المهاجرين "**الملونين**": أناس يأتون أساسًا من جزر الهند الغربية والهند وباكستان(Tajfel,1970,71) . اذن تشير كلمة المجموعة على هذا النحو على أساس ارتباط الافراد بمعايير خارجية أو داخلية ، المعايير الخارجية هي الارتباطات الخارجية مثل موظفوا البنك ، ومرضى المستشفى ، وأعضاء النقابات المهنية ، وما إلى ذلك، اما المعايير الداخلية هي تلك الخاصة بـ "تحديد المجموعة" و التي تجمع الافراد على طائفة معينة او معتقد ما ، وتركز النظرية على الاختلافات التقييمية بين المجموعات كمتغيرات مستقلة وتابعة للمقارنات بين المجموعات حيث أن الأفراد يسعون جاهدين للحصول على الاختلافات بين المجموعات من أجل تقييم أنفسهم بشكل إيجابي من حيث انتمائهم في المجموعة و مجموعة الفرد التي يتم استيعابها كجوانب من مفهومه الذاتي الذي يساهم

في تشكيل هويته الاجتماعية اي أن يعرف الأفراد أنفسهم من حيث الفئات الاجتماعية المرتبطة ذاتيًا بخصائص قيمة عليا (Forgas & Fiedler,1996,26).

و عليه فأن التصنيف الاجتماعي مبني على مبدأين أساسيين: أولهما أن الافراد يبنون فهمهم للعالم الاجتماعي على أساس تمييز تصنيفي يحول المتغيرات المستمرة إلى أصناف مستقلة أي أننا نفهم عالمنا بواسطة الأصناف (الفئات)، وثانيهما هو أننا نستخدم عملية تصنيف اجتماعي كوسيلة لتحديد مواقعنا ومواقع الآخرين في المجتمع، ويفيد التصنيف الاجتماعي في تبسيط الحوافز الاجتماعية المعقدة في بيئتنا تبسيطاً ذا معنى، الصياغة الكاملة لهذه الافتراضات ظهرت عندما نشر تاجفيل (Tajfel) دراسته الرائدة عام (١٩٦٩) بعنوان "المظاهر المعرفية للتعصب" ركز فيها على عملية التصنيف الاجتماعي باعتباره الإلية المعرفية الأساسية فالتصنيف: هو عملية وضع الناس وبضمنهم أنفسنا على شكل فئات، ويعد تصنيف شخص ما بأعتباره مسلماً او أنثى أو جندي طرقاً لتعريف هؤلاء الناس. وعلى نحو مشابه يرتبط إدراكنا الذاتي مع التصنيفات التي ننتمي إليها، وتبين تجارب علم النفس الاجتماعي بأن الناس يصنفون أنفسهم وأشخاصاً آخرون إلى فئات بشكل سهل وسريع (Tajfel,1982,20) .

و ترى النظرية أن بروز الهوية الاجتماعية لدى الفرد يعتمد على ثلاثة آليات نفسية متسلسلة، هي: "التصنيف"، و" التماهي" ، و"المقايسة"". وإن الفرد لا يمتلك ذاتاً شخصية واحدة فحسب، بل ذواتاً متعددة بعدد الجماعات التي ينتمي إليها. فالسياقات الاجتماعية المختلفة قد تحفّزه على التفكير والشعور على أساس ذاته الشخصية أو العائلية أو الوطنية. ويكافح الأفراد لتحقيق مفهوم إيجابي عن ذواتهم عبر إجرائهم لمقايسات مؤاتية بين جماعتهم والجماعات الخارجية ذات الصلة. إلا إن المقايسات غير المؤاتية تدفعهم لتجنب هويتهم السلبية أو التخلص منها عبر ثلاث ستراتيجيات، هي: "الحراك الفردي" أي انفصال الأفراد عن جماعاتهم السابقة بهدف تسلق السلم الاجتماعي والانتقال إلى جماعات أعلى مكانة؛ أو "الابداع الاجتماعي" أي محاولة الأفراد تغيير عناصر المقايسة الموقفية من أجل الحصول على مقايسات أخرى لصالح جماعتهم؛ أو ""التنافس الاجتماعي" أي تنافس أفراد الجماعة الداخلية مباشرة مع الجماعة الخارجية لإنتاج تغيرات اجتماعية حقيقية في الموقف النسبي للجماعتين لصالح جماعتهم. وتعد الستراتيجية الأولى فرديةً فيما الأخريان جمعيتين المختلفة .(Rosch,1977,212) .

وأن نظرية الهوية الاجتماعية تستند على اسس ومفاهيم اجتماعية . معرفية تلخص في الابعاد الثلاثة الآتية:

البعد الأول : افترض تاجفل Tajfel ان افراد أي مجتمع بشري يتوزعون ضمن فئات اجتماعية(على سبيل المثال مسلمين . مسيحين . عرب . يهود) تتحول الى جزء غير منفصل من مفهوم الذات (Tajfel, 1977, p. 66) و تصنيف الذات هي عملية تمثيل معرفي للجماعة وخلالها يدرك الفرد انتمائه الى فئة الاجتماعية لتلك الجماعة (Hogg,1987,p.101).

البعد الثاني : الهوية الاجتماعية Social Identity جزء من مفهوم ذات الفرد، النابع من وعيه لكونه عضواً في جماعة أو (جماعات) مضافة اليه الاعتبارات القيمية والعاطفية التي تحال الى تلك العلاقة (Tajfel, 1981, p. 255).

وتُحدد الانتماءات الاجتماعية Social Affiliations وهوية الفرد (المُصنفة) كجزء من مفهوم الذات حيث يستمد الأفراد تقديرهم من خلال هويتهم الجماعية (Tajfel, 1981, p. 37) . بناء على ذلك تعرّف الهوية الجماعية على انها ذلك الجزء من المفهوم الذاتي للفرد، النابع من وعيه لكونه عضواً في جماعة أو (جماعات) مضافة إليه الاعتبارات القيمية والعاطفية التي تحال الى تلك العلاقة" كعضوية في جماعة عرقية معينة (Tajfel, 1981, p. 255).

البعد الثالث : ترتكز نظرية الهوية الاجتماعية على العلاقات الجماعية في سياق من أوجه التشابه المشتركة مع أعضاء في فئات اجتماعية معينة في تضاد مع فئات اجتماعية أخرى (Turner et al,1999,p59) .

وتصنيف الذات ينتج من خلال الاختلافات بين الجماعات ، ومفهوم الذات يعتمد على التقييم النسبي للجماعة الداخلية بالنسبة للجماعات الأخرى (Tajfel, 1981, 39) .

ثالثا : نـظريـة تـصنيـف الـذات ١٩٨٤ (SCT) Self – Categorization Theory :

نشأت هذه النظرية على يد كل من (تاجفيل و تيرنر Tajfel & Turner 1979) وبدأ في تطويرها (تيرنر Turner ١٩٨٤) من أجل فهم الأسس النفسية للتعصب بين الجماعات، عبر تحديد الحد الأدنى من الشروط التي تقود افراد جماعة معينة للتعصب لصالح جماعتهم الداخلية ضد الجماعات الأخرى الخارجية ويؤرخ(Hogg 1987)أن "تاجفيل" قدم تنظيراته في العام ١٩٧٢، ثم صاغها بعد ذلك ضمن نظريتهُ "نظرية الهوية الاجتماعية" بالاشتراك مع "تيرنر" في العام ١٩٧٩، ليفسرا كيف تستمد الذات معناها

من السياق الاجتماعي الذي يحدث في العلاقات بين الجماعات، وليفسرا كيف يحدد التصنيف الاجتماعي مكان الفرد في المجتمع، ومحددينِ معنى "الجماعة الاجتماعية" بمصطلحات تصنيف الذات

. (Hogg & Turner,1987,337)

وقد أرست النظرية أسسها العلمية على يد العالم (تيرنر Turner ١٩٨٤) مع بدايات ثمانينات القرن الماضي، بوصفها نظرية اجتماعية للجماعة، إذ أكملت عمليات تعريف الذات المرتبطة بالهوية الاجتماعية، وحاجة الأفراد إلى تقدير الذات وإلى التميز الإيجابي. وكانت جامعة "بريستول" (Bristol) في بريطانيا هي المركز لبحوث الهوية الاجتماعية التي أجراها علماء النفس التجريبيون البريطانيون والأوربيون، وطلبة "تاجفيل" وزملاؤه. لكن تزامن وفاة "تاجفيل" في العام ١٩٨٢، مع التطورات السياسية في بريطانيا، وانتشار المعرفة الاجتماعية الأمريكية، أدى إلى حدوث انهيار سريع في مركز "بريستول"، أعقبته هجرات أسهمت في أن تصبح أبحاث الهوية الاجتماعية أكثر تنوعاً، وأخذت شعبية كبيرة في أوربا واستراليا وأمريكا الشمالية. ثم شهدت التسعينات انطلاقة في الاهتمام بهذه النظرية، إذ جرى تطبيقها في الكثير من الموضوعات المقاربة، كأبحاث المسايرة الاجتماعية، والمعايير، ونفوذ الجماعة، والتعصب، والأفكار النمطية، وبروز الهوية، ودوافع الجماعة، ومفهوم الذات؛ الأمر الذي جعلها تفرض نفوذها ليس على علم النفس الاجتماعي فحسب، ولكن أيضاً على علم النفس التنظيمي، والسريري، والصحة النفسية، والعلوم السياسية واللغوية Crandall & . (Schaller,1987,337)

و إن السؤال الجوهري المتعدد الأبعاد الذي انطلق منه مفهوم "تصنيف الذات"، صاغه "تيرنر"١٩٨٧ Turner بالآتي:((هل يتضمن سلوك الجماعات عمليات اجتماعية أم سيكولوجية؟ وهل إن هذا السلوك مختلف عن الخصائص الفردية التي يتميز بها الأفراد؟ وهل الجماعة موجودة في خيالنا أم إنها واقع حقيقي؟ وهل الجماعة حقيقة واقعة بالطريقة الحية الملموسة نفسها التي يكون بها الأفراد واقعيين وحقيقيين؟ وقد جاءت الاجابة عن هذا السؤال على نحو متدرج طبقاً للتطورات المنهجية والنظرية التي مر بها تأريخ علم نفس الجماعة (Turner et al,1987,46).

اذن تصنيف الذات يقوم على افتراض أن الأفراد يميلون إلى تبسيط بيئاتهم الاجتماعية المعقدة وجعلها ذات معنى ويستعملون العمليات المعرفية فيصنفون بيئتهم الاجتماعية بالطريقة نفسها، التي يصنفون بها عالمهم الفيزيقي فينظمون بيئاتهم الاجتماعية في فئات اجتماعية ذات خصائص مميزة، وكنتيجة للتفاعل بين المعلومات المستلمة من العالم الخارجي وعملية تنظيمها تحدث عملية التصنيف إلى فئات وبما أن العمليات المعرفية الأساسية يستخدمها الناس لتبسيط وتنظيم وإسباغ المعنى على بيئتهم الاجتماعية. فلابد من وجود

استراتيجيات معرفية يتم من خلالها التعامل مع هذا العالم المعقد وإحدى الطرائق لتبسيط العالم هو تصنيف الأشياء. فالتصنيف يفيد في تنظيم الأفكار والتكلم عنها. ويعتبر التصنيف عملية معرفية يستخدمها الناس لفهم الأشياء والأحداث، ومن خلال هذه العملية يستطيع الناس أن يتخذوا قراراً لمعرفة الأشياء المتشابهة والأشياء المختلفة (Wilder& Allen,1998,105) .

و برزت الإجابة على هذه التساؤلات لبيان أهمية "الجماعة" في أفكار العلماء السابقين مثل "لوبون"(Le Bon 1896) و"ماكدوجال(McDougall 1920)الذين عدّوا "العقل الجماعي" معطىً شعورياً بدائياً وغير مُسَيطَرٍ عليه، محاولين تفسير عدم العقلانية والتطرف اللذين تتصف بهما الجموع. كما سلط "فونت"(Wundt 1916) الضوء على تلك "المنتجات العقلية" Mental Products التي يخلقها المجتمع في الحياة البشرية، والتي يصبح من المتعذر تناولها في ضوء الوعي الفردي فحسب ما دامت تقتضي مقدماً وجود سلوك متبادل بين الناس. وأكد أن الظاهرات الجمعية، كاللغة والدين والتقاليد والأساطير، ظاهرات اجتماعية لا يمكن فهمها في ضوء علم نفس يدرس الفرد معزولاً عن الجماعة، أما "دوركهايم" Durkheim 1898 فجزم بأن القوى المجتمعية تسمح بانبعاث المعاني الجمعية التي تطغي بقوتها على أي نزعات فردية . (Jagers & Mock,1993,401)

إن الوعي الجماعي والشعور المشترك بالانتماء للجماعة هو الذي يشكل العامل النفسي الأهم في تعريف أي تكتل بشري أو فئة اجتماعية بوصفها جماعة لها هوية مشتركة بالمعنى النفسي لمفهوم الهوية الاجتماعية. كما إن السؤال: ((لماذا يصنف الأفراد أنفسهم في جماعات اجتماعية؟)) يشبه في الواقع السؤالَ: ((لماذا الناس يأكلون ويتنفسون؟)) فتصنيف الفرد للناس أو الحيوانات أو الألوان أو الأصوات إلى فئات أو جماعات، يعد عملية معرفية أساسية تكيفية تجري تلقائياً بهدف اختزال تعقيدات العالم إلى فئات يمكن استيعابها وفهمها. ودون هذا التصنيف، فإن سيل المثيرات اليومية الجارف سيتجاوز قدرة البشر على معالجة المعلومات (Hogg& Tindale,2005,159) .

و ترى النظرية أن بروز الهوية الاجتماعية لدى الفرد يعتمد على ثلاث آليات نفسية متسلسلة، هي:

- ❖ أولاً: لفهم كيفية تكوين المجموعات الاجتماعية ، نحتاج إلى تحويل تركيزنا من مشكلة سبب إعجاب الأفراد ببعضهم البعض إلى استكشاف كيفية تكوين الفئات الاجتماعية واستيعابها باعتبارها جوانب من المفاهيم الذاتية للأفراد.

- ❖ ثانيًا : لفهم التوحيد السلوكي بين أعضاء الفئات الاجتماعية واسعة النطاق (على سبيل المثال ، القومية ، والطبقية ، والعرقية ، وما إلى ذلك) ، يجب أن ندرك أن التأثير الاجتماعي لا يُمارس دائمًا بطريقة مباشرة وجهاً لوجه و أنما تسمح لنا العمليات المعرفية المرتبطة بنشاط التنميط الذاتي بافتراض شكل من أشكال التأثير الاجتماعي يختلف عن كل من التأثير المعياري والمعلوماتي كما هو مفهوم عادة و يؤدي التأثير المعلوماتي المرجعي ، كما سنسميه ، إلى سلوك الامتثال الذي لا يعتمد على "ضغط المجموعة" (التأثير المعياري) ولا على المقارنات الاجتماعية بين سلوك الفرد وسلوك الآخر – في الموقف الاجتماعي المباشر (التأثير المعلوماتي).
- ❖ ثالثًا : للعثور على المحددات الفعالة للنزاع بين المجموعات و التناغم ، يجب أن نفرق بشكل حاد بين العلاقات الشخصية من ناحية والعلاقات داخل المجموعة وفيما بينها من ناحية أخرى. إن التمييز بين السلوك الشخصي والجماعي هو بالتحديد أن الأخير "غير شخصي" ، ويستند إلى الصفات المشتركة للذات والآخر في الخصائص المشتركة لعضوية الفئة ، وليس على السمات المميزة للأفراد (Turner,1987,12-17) .

❖ افتراضات النظرية :

حدد تيرنر ١٩٨٧ مجموعة من الافتراضات الخاصة بمفهوم تصنيف الذات :

١ -أن مفهوم الذات هو المكون المعرفي للنظام السيكولوجي . أو هو مجموعة من التمثيلات المعرفية .

٢ -يوجد أكثر من مفهوم ذات واحد وكل مفهوم يتسم بالتمايز والاستقلال النسبي من حيث الدور الوظيفي عن المفاهيم الأخرى .

٣ -أن الدور الوظيفي لمفهوم الذات يبرز في سياق اجتماعي معين ، أي بمعنى يكون هو المسيطر او المهيمن خلال الموقف تبعاً للتفاعل بين خصائص الفرد المدرك وخصائص الموقف. في نظرية تصنيف الذات الفرد لديه اكثر من ذات تبعا للتفاعل بين خصائص السياقات الاجتماعية المختلفة .

٤ -تتحول التمثيلات المعرفية للذات إلى تصنفيات للذات Self – Categorization مع فئة من المنبهات المتشابهه Stimuli ضمن أطار واحد ضد فئة أخرى من المنبهات ، بمعنى أن مفهوم الذات يقوم على أساس أدراك التشابهات داخل الفئة ، والاختلافات ما بين الفئات.

٥ -أن تصنيفات الذات هي جزء من نظام ذي تسلسل هرمي من حيث الترتيب. أي بإمكان " تصنيف الذات " أن يوجد على معدلات مختلفة من التجريد Abstraction المرتبط مع ما تتضمنه الفئة وكل تصنيف للذات لابد أن يكون متضَمّناً في تصنيف أخر (Turner,1999, 688) .

٦ -وجود ثلاثة مستويات من التجريد لتصنيف الذات المتعلق بمفهوم الذات الاجتماعية وهي :

أ -**المستوى الأعلى للذات (الذات البشرية) :**

الفرد بوصفه كائنا بشرياً. وتصنيفات الذات هنا تستند إلى هوية واحدة وهي الوجود الإنساني. والملامح المشتركة يتم تقاسمها مع العناصر الأخرى للكائنات البشرية بالمقارنة مع المخلوقات الأخرى.

(Turner, 1987, 48-50)

ب -**المستوى المتوسط للذات (الذات الاجتماعية) :**

تشير إلى تصنيفات (خارج وداخل الجماعة) حيث تعتمد على التشابهات والاختلافات الاجتماعية فيما بين الجماعات المختلفة . والتي تعتبر احدهما عنصراً مؤكداً في مجموعة بشرية وليس في مجموعة أخرى . هذه التصنيفات مثل (مسلم ، مسيحي ، يهودي ، أمريكي ،عربي ، إسرائيلي) (Turner, 1987, 50-51)

ج - **المستوى الأدنى للذات(الذات الشخصية) :**

وتتضمن تصنيفات الذات الشخصية والمستندة الى الاختلافات ما بين ذات الشخص باعتباره فرداً متميزاً وبين أعضاء جماعته والتي يمكن أن تعرّف أحد عناصرها على انه فرد ذات شخصية محددة مثلاً (أسلوب الشخصية ولغتها) وأنواع أخرى من الاختلافات الفردية ،أي وفق مبدأ الفروق الفردية في الشخصيات . حيث تشير نظرية تصنيف الذات إلى أن الأفراد يشعرون بعضويتهم للجماعة عندما يدركون أوجه التشابه بينهم وبين أفراد آخرين ، ويشعرون أيضا بعضويتهم للجماعة وبهذا فانه يدرك نفسه عضواً في جماعة

(Turner, 1987, 52-55) .

٧- بروز أي مستوى من تصنيف الذات الثلاثة السابقة يعتمد على السياق الاجتماعي والإطار المرجعي ، على سبيل المثال تميل الذات الشخصية الى الظهور عندما يكون تصنيف الذات داخل الجماعة (المقارنة

بين أعضاء الجماعة الواحدة) ، في حين تميل الذات الاجتماعية الى البروز حينما تكون عملية المقارنة بين جماعة الفرد والجماعات الأخرى .

٧ يجري تقويم الذات والآخرين من خلال عمليات المقارنة الاجتماعية ، على أساس عضويتهم في تصنيف أكثر تجريداً للذات (نظمي ، 2009 ،132).

ويلخص "تيرنر" المعنى الأساسي لتصنيف الذات على النحو الآتي:

١ – يكافح الأفراد لتعزيز تقديرهم لذواتهم والمحافظة على هذا التقدير، إذ يسعون للحصول على مفهوم ايجابي عن الذات. ولذلك فإنهم يسعون إلى إنجاز هوية اجتماعية ايجابية.

٢– إن عضوية الأفراد في جماعات معينة، تأتي مصحوبة بتضمينات ايجابية أو سلبية القيمة. فالهوية الاجتماعية للفرد تستمد ايجابيتها أو سلبيتها من التقويمات التي يجريها لجماعته وللجماعات الخارجية الأخرى.

٣– يتحدد تقويم الفرد لجماعته، عبر مقايستها اجتماعياً بجماعات أخرى معينة في ضوء صفات وخصائص ذات قيمة. فالمقايسات الأيجابية بين الجماعات الداخلية والخارجية تولّد شعوراً عالياً بالهيبة (أي هوية اجتماعية ايجابية)، فيما تولد المقايسات السلبية شعوراً واطئاً بالهيبة (أي هوية اجتماعية سلبية).

٤– عندما تغدو الهوية الاجتماعية غير مُرضية، يتجه الأفراد إما إلى مغادرة جماعاتهم الداخلية والانتساب إلى جماعات أخرى أكثر إيجابية او إلى العمل على جعل جماعاتهم الداخلية أكثر إيجابية (Tajfel & Turner, 2004,283).

مناقشة النظريات التي فسرت تصنيف الذات :

تناولت الباحثة الافكار التي جاءت بها النظريات المعتمدة بالبحث الحالي ، نظرية التبادل الاجتماعي يرى كيلي ان الحياه الاجتماعية التي نعيشها هي عملية اخذ وعطاء اي تبادل بين شخصين او فئتين او جماعتين او مجتمعين و ان العطاء الذي يقدمه الفرد او الجماعة للفرد الآخر او الجماعة الاخرى هو الواجبات الملقاة على عاتقهما ،بينما الاخذ الذي يحصل علية الفرد من الفرد الاخر هو الحقوق التي يتمتع بها بعد ادائه للواجبات اما نظريه الهوية الاجتماعية يرى تاجفل ان التصنيف الاجتماعي مبني على اساس مبدأين ان الافراد يبنون فهمهم للعالم الاجتماعي على اساس تمييز تصنيفي يحول المتغيرات المستمرة الى أصناف مستقلة و اننا نستخدم عملية تصنيف اجتماعي لتحديد مواقعنا ومواقع الآخرين في المجتمع بينما نظريه

تصنيف الذات يرى تيرنر ان الفرد لديه اكثر من ذات تبعا للتفاعل بين خصائص السياقات الاجتماعية المختلفة.

و قد تبنت الباحثة نظرية تصنيف الذات (Turne 1984،) للأسباب الاتية :

١. فسرت تصنيف الذات تفسيراً وافياً وواضحاً.
٢. المقياس الذي تبنتهُ الباحثة و اعتمدتهُ في الإجراءات مبني على أساس هذه النظرية.
٣. أفادت النظرية في تفسير النتائج المتعلقة بالمفهوم بشكل كافي .

التنافر العاطفي: Emotional Dissonance

تمهيد:

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

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

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

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

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

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

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

أما راشوس (Rathus, 2002) فقد عرف العاطفة بقوله أنها حالة شعورية ذات مكونات معرفية وفزيولوجية وسلوكية، فمن الناحية الفزيولوجية تحرك الانفعالات القوية النظام العصبي اللاإرادي ومن الناحية المعرفية فإن تفسير معني المواقف والحدث يلعب دورا مهما في الاستجابة له أما الجانب السلوكي فيتمثل في الميل لفعل شيء في مواجهة الانفعال كالهرب من الخوف الناجم عن شعور بالتهديد

. (Rathus, 2002 :98)

مفهوم التنافر العاطفي :

اوضحت هوكشيلد (Hochschild,1983) ان التنافر العاطفي يعكس حالة من التناقض بين الشعور العاطفي والضغط والذي يماثل مفهوم الاختلاف والتناشز المعرفي، و ينشأ هذا التناقض عندما لا تتطابق المشاعر التي يظهرها الافراد كجزء من أدائهم وسلوكياتهم مع المشاعر التي يشعرون بها ، وترى ان الفرد حينما يقوم بمحاولة تغيير في درجة أو نوع العواطف أو الشعور او يقوم بعمل انفعالي في وظيفة معينة، لخلق عواطف خارجية، وجهية على الخصوص، لإرضاء متطلبات الاخرين ، أو الافراد الذين يتعامل معهم ، وهو ما يؤدي به إلى تحريض عواطف غير موجودة أصلا ، ويبدو هذا واضحا في الصور العاطفية التي يظهرها الاشخاص في امكنة مختلفة في البيت او العمل او مع الاصدقاء حيث تختلف هذه الصور العاطفية من مكان لآخر ، ومن أشخاص إلى آخرين ولكنها في جميع الاحوال تختلف عما هو موجود من عواطف ومشاعر داخلية موجودة لدى الفرد ، اذ ان هذا الجهد العاطفي الذي يشير إلى "إظهار الابتسامة ، أو نظرات معينة أو اهتمام ، وإجراء محادثة ودودة مع أشخاص غرباء قد يتعامل معهم الفرد أو لا يتعامل معهم مرة أخرى في المستقبل قد يكون مصدر اساسي للتنافر العاطفي لديه (Hochschild ,2001: 153) .

وطبقا لما اشار اليه كل من رفائيل ساتون (Rafail & Sutton 1987) حول التنافر العاطفي عندما يواجه الافراد صراعات داخلية بين الانفعالات والمشاعر الداخلية الخاصة بهم والعواطف والمشاعر التي يجب التعبير عنها اثناء التعامل مع الاخرين مما يؤدي الى تزييف المشاعر والعواطف بين الموقفين (Rafail & Sutton 1987:25) كما يرون بان بعض الافراد يشعرون بأنهم لا يستطيعون ان يكونوا على طبيعتهم أثناء اداء بعض المهام وانجاز الاعمال وكان عليهم تزييف مشاعرهم وعواطفهم اثناء ذلك الموقف مما يسبب لهم تنافر عاطفي (Erickson and Ritter,1997:197)

واشار اوتلي (Oatley,1992) الى ان التنافر العاطفي كونه وضع متناقض عاطفيا او شعوريا يجعل الفرد يختار قمع أو تزييف المشاعر العاطفية مما يزيد من الارتباك وعدم الراحة (Oatley, 1992: 66)

كما يرى كل من موريس وفيلدمان (Morris & Feldman, 1996) بأن التنافر العاطفي يشير الى عدم التطابق بين المشاعر والعواطف المحسوسة والمعبر عنها بشكل واقعي وهو نتيجة للعمل العاطفي وبشكل أساسي نتيجة التمثيل السطحي(Morris & Feldman, 1996: 987).

ويبين زاف واخرون (Zapf et al, 2001) التنافر العاطفي كونه يظهر حينما لا تحصل حالة من التوافق او الانسجام بين المشاعر والعواطف المحسوسة بداخل الفرد وبين التعبير التنظيمي المرغوب لهذه المشاعر والعواطف ، ويرى زاف ان الجهد العاطفي كونه يشير الى درجة التنافر بين العواطف التي يشعر بها الفرد فعلا، وتلك التي يتطلب العمل التعبير عنها أو كبتها من شأنها ان تؤدي الى حالة من التنافر العاطفي ، غير أن تعقد هذه الظاهرة جعله يحددها ضمن خمسة جوانب بضمنها التنافر بين الشعور الحقيقي ، وذلك المعبر عنه سطحيا (التنافر العاطفي) (Zapf et al, :2001 529).

واشار إريكسون ورايتر (Erikson & Retter, 2001) الى ان التنافر العاطفي يرتبط بالصحة النفسية، وأن الآثار السلبية للتنافر العاطفي قد ترجع إلى تزييف المشاعر الحقيقية، أو أنه يهدد الذات الحقيقية لأنه يتطلب من الافراد تحفيز أنواع معينة من المشاعر الزائفة مع كبح جماح المشاعر الحقيقية، كما أن الغضب الخفي يضر بسعادة الفرد لأنه يذكر الفرد بأنه لا يستطيع التحكم في عواطفه ومشاعره

(Erikson & Retter,2001,p.148)

ويرى مكفالس وروبيرتس(McFalls & Roberts, 2001) أن التنافر العاطفي كحالة تناقض شعورية في داخل عواطف الفرد ومشاعره قد يتسبب في إحداث التوتر النفسي عندما تتعارض هذه المشاعر مع المشاعر الموجودة لدى الفرد (McFalls & Roberts, 2001 : 94)

ويؤكد كل من تايمرز وينس(Timmers& Jans, 2002) على ان التنافر العاطفي يتجلى حينما يشعر الفرد ان هناك عدم توافق بين عواطفه ومشاعره الحقيقية وتجربته العاطفية مع الاخرين، الا ان ذلك يكون وقتياً ويضمحل عندما يدرك أن ذلك الشعور اصبح يجذب الناس ويخفف عنهم مشاعر الاحراج او عدم التفاعل ويزيد من الالفة والتعاون ويوفر تحفيزا لتقليل الشعور بعدم الانسجام(Timmers&Jans,2002 :82).

كما اوضح كل من نورمان وتشو (Murrmann & Chu, 2006) بأن التنافر العاطفي يقصد به موقف التناقض بين ما يشعر به الفرد داخليا والمشاعر التي يعبر بها في اثناء التفاعل مع الاخرين لكي يلبي القواعد التنظيمية في المؤسسة التي يعمل بها (Murrmann & Chu, 2006 :100)

واشار كل من كاراتيبي اليشينلوي(Karatepe & Aleshinloye, 2009)الى ان التنافر العاطفي يعكس مدى الاختلاف في مشاعر الفرد وعواطفه بموقفين او اكثر وهو يعد أحد المحددات المهمة لتبدد ارادة الفرد ورغبته في اداء واكمال المهمة المنشوة ؛ إذ يترتب عليه فقد الشخص لموارده؛ ومن ثم يلجأ لسلوكيات الانسحاب من العمل للتقليل من هذا الفقد والتهديد ، ونتيجة لذلك ينخفض أداؤه، وتزداد لديه النية لترك العمل او المهمة (Karatepe & Aleshinloye, 2009 :350) .

وأوضح تاي واخرون(Tai et al,2009)أن التناقر العاطفي يعنى ضرورة عرض المشاعر والعواطف والانفعالات الإيجابية من قبل الافراد بغض النظر عما يكمنون من عواطف ومشاعر وطبيعتها مهما اختلفت التفاعلات مع الاخرين (Tai et al، 2009 :95)

وأكد شارفي واخرون (Sharifi et al , 2014) على ان التنافر العاطفي يعنى حالة من التناقض بين ما يشعر به الفرد فعليا والمشاعر او الانفعالات التي يعبر بها في طور التفاعل والتعامل مع الافراد الاخرين لكي يلبي القواعد والمعايير المؤسسية (Sharifi et al ,2014 : 82)

ويرى (Chen et al, 2018) ان التنافر العاطفي كونه نتيجة لتناقض المشاعر والعواطف الخاصة بالفرد فأن المطالب العاطفية المفرطة للمؤسسة على الفرد أثناء التفاعل بين الأشخاص الاخرين، والتي لا يستطيع الفرد إدارتها او التعبير عن عواطف ومشاعر غير حقيقية لا تنسجم ومشاعره الفعلية، فقد يؤدي ذلك إلى استنزاف الموارد العاطفية لديه(Chen et al ;2014:82)

وبين هوفمان وستوكبوركر (Hofmann & Stokburgre, 2017) ان التنافر العاطفي يشير الى وجوب إظهار المشاعر والعواطف الإيجابية لدى العامل عند تعامله مع متلقى الخدمة مهما كان لديه من مشاعر وانفعالات سلبية، وأوضح ذلك في مثال أن مضيفة الطيران التي تشعر بالحزن لمشاكل خاصة بها، ولكنها تحتاج إلى ابتسامة مستمرة في أداء عملها، كما يوجد أدوار غير متوافقة فقد يحتاج موظف الخدمة أن يكون استبدادياً أو محارباً في العمل ضابط الشرطة والمحامي ومتفاهما وهادئا في المنزل (Hofmann&Storkburgre,2017:196)

و تترتب على حالة التنافر العاطفي تبعات سلبية من شأنها ان تؤدي الى تشتت رغبة الفرد في اكمال واتمام المهمة المراد انجازها بناء على عدم قناعته بأظهار او تبني مشاعر وعواطف لا تتناسب ولا تتسق مع ما بداخله من عواطف ومشاعر ، فمن خلال ما يشير اليه التنافر العاطفي باعتباره تناقضا بين ما يشعر به

الفرد، والمشاعر التي يعبر بها لكي يلبي القواعد التنظيمية، ولذلك يترتب عليه تأثيرات سلبية على المستوى الفردي والتنظيمي

(Zapf et al, 1999 :373 – 374). ومما تقدم يمكن استنتاج الاتي :

1–أن التنافر العاطفي يحدث بسبب وجود تناقض أو فجوة بين ما يشعر به الفرد حقا وما يظهره من مشاعر.

٢ – يمكن تفسير التناقض أو الفجوة إما بالتركيز على الحالات الداخلية أو العمليات الداخلية أو عرض السلوك الخارجي.

3– يوجد كثير من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي بالنسبة للفرد أو المنظمة؛ ومن ثم يجب العمل على تقليل مسبباته بقدر الإمكان والبحث في الآليات التي يمكن من خلالها تخفيف تلك التأثيرات .

التنافر العاطفي السلبي والايجابي :

يُنظر إلى التنافر العاطفي على أنه حالة عاطفية سلبية، وتغييرات المواقف الموجودة في أبحاث التنافر العاطفي مدفوعة بالرغبة في تقليل هذا التأثير السلبي أو الإثارة وخلق المعنى وكيفية فهم الناس بيئتهم وسلوكهم، وبناءً على وجهة النظر هذه من الواضح أن الاضطرابات العاطفية والاضطرابات المعرفية هي نفسها ، لكنها مختلفة، أذ إن الشعور والتعبير عن المشاعر غير المتسقة مع بعضها البعض على سبيل المثال: في حالة المظاهر ، تشبه الأفكار التي تعارض الإدراك، وقد تنتج في الواقع وجهات نظر معاكسة للتوتر والمرتبطة بالآثار السلبية والإثارة، وما يتجاهله الباحثون في اضطرابات المزاج، فعندما تتعرض مكونات مهمة لمفهوم الهوية للتهديد فإن التنافر العاطفي يكون أقوى (Aronson,1999:105)

فقد اوضح ستيل وليو (Steele & Liu,1983) أنه إذا تمكن الناس من تأكيد جوانب مهمة من أنفسهم، فلن يواجهوا مشكلة في تحمل المفارقات المعرفية كما ان التضمين النظري لسياق التنافر العاطفي هو أن التنافر العاطفي الذي يحدث في التمثيل السطحي من المرجح أن ينتج عنه إجهاد وتوتر وعزل عندما يهدد هذا التنافر ذات الفرد بطريقة قد تكون غير ملاحظة وعندما يكون للاضطراب العاطفي تأثير ضئيل على مفهوم الذات، ويكون ذلك السلوك مبررا بشكل كافٍ، أو يكون التأثير السلبي على الرفاهية ضئيلا، يتعارض هذا الاقتراح مع معظم الوظائف المتعلقة بالعاطفة، مما يدل على أن التنافر بين المشاعر الحقيقية والمشاعر المعبر عنها يؤدي دائمًا إلى انخفاض في سعادة الفرد (Steele & Liu,1983 : 10).

كما قد يكون للتنافر العاطفي وجهة ايجابية او قد تترتب عليه منافع معينة حينما تضع البيئة او المؤسسة التي يتواجد بها الفرد معايير وتعليمات تنظيمية تتطلب من الفرد ان يظهر مشاعر ايجابية وعواطف مقبولة اثناء التعامل مع الاخرين بغية تشكيل انطباعات وتصورات ايجابية لديهم في سبيل رسم صورة ايجابية على مستوى المؤسسة او على المستوى الفردي للشخص ذاته مما يبرز معنى ايجابي للتنافر العاطفي (Talebpour et al ,2013:21) .

اسباب التنافر العاطفي :

حدد علماء النفس المهتمين بهذا المجال بعض العوامل التي يمكن اعتبارها بمثابة مسببات للتنافر العاطفي ، وهي كالاتي :

١ -المتطلبات العاطفية للعمل :

تهتم المتطلبات العاطفية للعمل بالتفاعلات المشحونة عاطفيا في المهمة التي تعد مصدرا رئيسا للإجهاد في العمل ، يتوقع عموما في المؤسسات التي تقدم الخدمة، أن يظهر العاملون المشاعر الإيجابية ، ويقمعوا المشاعر السلبية في التفاعل مع العملاء؛ إذ لا يمكن للأفراد ممارسة المشاعر الإيجابية في جميع الحالات وبخاصة عند التعامل مع الأشخاص الذين يحتاجون جهدا أو يكونون غير ودودين، ومن ثم قد تثير مثل هذه التفاعلات المشاعر السلبية في حين من المتوقع أن يتم التعبير بالعواطف الإيجابية .(Xanthopoulou et al, 2013 : 63)

كما تحدث المتطلبات العاطفية للعمل في أثناء الاتصال وجها لوجه مع العملاء أو بشكل صوتي ومن ثم ضرورة تنظيم التعبيرات العاطفية ، وتشير العواطف إلى الجهود النفسية المطلوبة للتعبير وفق القواعد والمتطلبات المرغوبة من المؤسسة خلال التفاعل والتعامل مع الاخرين، وقد أوضح كل من باكير وهيوفين (Bakker & Heuven, 2006) احتياج العاملين إلى المتطلبات العاطفية في عملهم كونهم يتفاعلون بصورة مباشرة مع الاخرين ممن هم بحاجة الى قضاء حاجتهم، وتخلق هذه التفاعلات العاطفية كثيرا من المشكلات الإنسانية، وبخاصة في ظل ممارستها لمدة طويلة، ومن ثم تكون المصدر الرئيس للتنافر العاطفي . (Bakker & Heuven, 2006 : 31)

٢- التعاطف :

يعد التعاطف أحد مسببات التنافر العاطفي وعلى الرغم من أن التعاطف ينطوي على عملية عاطفية؛ فإنه يختلف عن العاطفة الطبيعية للفرد؛ ذلك لأن العاطفة هي الاتجاه العام لخبرات مزاجية معينة للفرد، بينما التعاطف قدرة الفرد على معرفة ما يشعر به الآخرون ، ويشمل الأول المزيد من المشاعر الموجهة ذاتيا، بينما الأخير ينطوي أكثر على المشاعر الموجهة بالآخرين ويمكن القول إن التعاطف هو القدرة على معرفة كيف يشعر الأخر ، حيث يتوافق المتعاطفون بشكل أكبر مع الإشارات غير اللفظية للتعبير العاطفي للآخرين مثل نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه، وما شابه ذلك (García-Pérez et al, 2016 : 29) .

يشمل التعاطف عنصري العدوى العاطفية والاهتمام التعاطفي، اذ تشير العدوى العاطفية إلى مشاركة شخص ما لعاطفة شخص آخر، وتعرف بالميل تلقائيا إلى التلاقي عاطفياً مع التعبيرات، والألفاظ، والمواقف، والحركات الصادرة عن أخر بينما يشير الاهتمام التعاطفي إلى الاهتمام برفاهية الآخرين بشكل لا يتطلب مشاركة مشاعرهم؛ حيث يتفاعل الفرد باستجابة عاطفية معينة، مثل مشاعر التعاطف والرحمة تجاه شخص أخر فعندما يستجيب الفرد بالاهتمام التعاطفي، فهو يدرك ما يعانيه الاخرين؛ ولكنه لا يشعر بما يشعرون به، ومن ثم فإن العلاقة تكون طردية بين التعاطف والتنافر العاطفي (Kruml & Geddes, 2000: 11) .

٣- التماهي التنظيمي :

يعكس التماهي التنظيمي (التماثل) الطريقة الخاصة التي يعرف بها العاملون أنفسهم وفقا لعضويتهم في مؤسسة محددة ، وكلما زادت قوة توافق الفرد مع مؤسسته؛ زاد تفكيره فيها، وتصرف بما يخدم مصالحها، وكلما زاد تماهي الأفراد مع المؤسسة كان إيمانهم واعتقادهم للمؤسسة أكثر إيجابية، بينما إذا كانت درجة التماهي التنظيمي منخفضة؛ يفتقد الأفراد الإحساس بأهداف المؤسسة؛ ويخلق ذلك تنافرا عاطفيا كبيرا لديهم (Schaudrock & Jones, 2000:92) وأوضح كل من ميشرا وباتناغار(Mishra & Bhatnagra 2010)

أن التماهي التنظيمي يخفض التأثير السلبي للعمل العاطفي، ويعزز الرفاهية العاطفية للعاملين، فكلما زاد التماهي التنظيمي للعاملين، زاد الاستيعاب التنظيمي، ومن ثم يظهر قدر قليل من التنافر العاطفي (Mishra & Bhatnagra,2010:43)

٤- عدوانية الاخرين :

تحدث عدوانية الاخرين عندما يكونون غير راضين أو غاضبين من الخدمة المقدمة له او من طريقة التعامل ، ومن ثم قد يتلفظ احدهم بكلمات غير لائقة، أو يقوم بسلوكيات عدوانية تجاه مقدمي الخدمة، وعلى الرغم من ذلك يضطر مقدم الخدمة بوجه عام إلى الابتسام في وجهه ، ومعاملته معاملة حسنة بغض النظر عن سلوكيات ذلك الشخص (Zapf & Holz, 2006:5) .

وقد أوضح تشان واخرون(Tschan et al; 2005)أن الافراد الذين يتعرضون لعدوانية الاخرين يزيد لديهم التنافر العاطفي، نظرا لتكرار تزوير العواطف والمشاعر، وقمع المشاعر الحقيقية؛ حيث يشعرون بالغضب عند التعرض للإساءة والتعسف من جانب الاخرين، ويضطرون لإظهار مشاعر غير حقيقية ، وقد أكدت نتائج دراسة(Goussinsky, 2011)أن زيادة عدوانية الاخرين تزيد من مستوى التنافر العاطفي الذي يشعر به العاملون (Goussinsky, 2011:79) .

العوامل التي تساهم في التخفيف من الآثار السلبية للتنافر العاطفي :

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

١- الدعم الاجتماعي (Social Support)

يعرف الدعم الاجتماعي بأنه شبكة من العلاقات والمعاملات الاجتماعية بين أعضاء المؤسسة والتي تستكمل الموارد الخاصة بالعمل للفرد للتكيف مع ظروف كل موقف عند الحاجة لذلك من خلال ما يقدمه المسؤولون والزملاء (Marin & Ramiarez, 2005:85)

كما أوضح تشو (Chu,2002) أن التأثير الملطف للدعم الاجتماعي يحدث عند تفاعله مع الضغوط بحيث إن الآثار السلبية للضغوط تصبح أقل عندما يحصل الأفراد على مزيد من الدعم من الكبار أو من زملائهم، ويوفر هذا الدعم الحماية من التأثيرات الضارة للظروف الضاغطة على الفرد ، ومن ثم فإن حجم العلاقة السلبية بين التنافر العاطفي ونتائجه يتباين عبر مستويات مختلفة من الدعم الاجتماعي؛ لما يقدمه من بيئة عمل داعمة ومواتية ، وقد يساعد الكبار والزملاء الأفراد على إعادة تقييم نتائج العمل العاطفي ليصبح أكثر سهولة وأقل بغضا، لذلك، يمكن أن يخفف الدعم الاجتماعي الآثار السلبية المترتبة على أداء

العمل العاطفي من خلال تخفيف الاستنزاف العاطفي وعدم الرضا عن العمل (Chu ,2002:23)وأكدت دراسة (Iplit et al, 2014) أن الدعم الاجتماعي يقوم بدور ملطف في ما يتعلق بتأثير العمل العاطفي على كل من الاستنزاف العاطفي، والميل لترك العمل، والرضا عن العمل (Iplit et al, 2014: 40).

٢- الحرية في العمل (Freedom to work)

تعرف الحرية في العمل أي استقلالية الوظيفة (Job Autonomy) بدرجة حرية التصرف المتاحة للفرد في أداء مهامه او اعماله ضمن نطاق البيئة التي يعمل بها,(Hackman & Oldham ،1975) وتمكن الحرية في العمل العاملين في الوظائف الخدمية من التعامل مع المواقف الضاغطة والإجهاد وإدارة لقاءات الخدمة بنجاح، وتخفف من تأثيرات التنافر العاطفي على الاستنزاف العاطفي، وتزيد الكفاءة الذاتية (Baker et al, 2007:139)

فقد توصلت دراسة (Wharton, 1993)إلى أن الحرية في العمل تقلل من احتمال الاستنزاف العاطفي لجميع الأفراد؛ سواء المؤدون للعمل العاطفي أو المؤدون للعمل غير العاطفي، إلا أن التأثير يكون أكبر بين المؤدين للعمل العاطفي، وتجعله أقل كرها؛ حيث توفر قدرا أكبر من حرية التصرف للفرد بالشكل الذي يسمح له بانتهاك قواعد العرض جزئيا، عندما تتعارض هذه القواعد مع مشاعره الحقيقية (Wharton ,1993:1)

نتائج التنافر العاطفي :

يترتب على التنافر العاطفي بعض النتائج السلبية ، يمكن تحديدها في نتيجتين هما الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل:

اولا : الاستنزاف العاطفي (Emotional Exhaustion)

يرى باسيم واخرون (Basim et al , 2013) ان الاستنزاف العاطفي يشير الى فقدان الطاقة والانهاك والحمل الزائد، و نضوب الموارد الداخلية للفرد نتيجة لتعرضه لمتطلبات لا يمكن تحقيقها(Basim et al 2013:1489) ، ولذلك يعد الاستنزاف العاطفي حالة من استنفاد الطاقة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة التي تحدث للأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع الاخرين بحكم عملهم، ويصف الاستنزاف مشاعر تستنفد عاطفيا بسبب عمل الفرد، مع الأخذ في الاعتبار أن المشاعر من الموارد التي تنضب، ويعد الاستنزاف العاطفي أحد النتائج الأكثر حدوثا للتنافر العاطفي، والسمة الجوهرية للاحتراق النفسي، ويتجلى بوضوح من خلال الإرهاق ونضوب الشعور النفسي والعاطفي لدى الافراد

باختلاف مستويات وبنياتهم المعرفية (Bakker et al, 2014: 854)، فقد دعمت كثير من الدراسات فكرة أن قمع العواطف والمشاعر الحقيقية له أثار سلبية على الاستنزاف العاطفي؛ على سبيل المثال، وجدت دراسة (Heuven & Bakker، 2003) أن التناقض بين المشاعر الداخلية وعرض العاطفة الإيجابية للاخرين كان مؤشرا رئيسا لشكاوى الاستنزاف العاطفي (Heuven & Bakker , 2003:274).

ثانيا : النية لترك العمل (Intention to leave work)

يعد التنافر العاطفي أحد المحددات المهمة لنية العاملين لترك العمل ، إذ يترتب عليه فقد الشخص لموارده وضعف رغبته في اكمال عمله؛ ومن ثم يلجأ لسلوكيات الانسحاب من البيئة التي يعمل بها للتقليل من هذا الفقد والتهديد، وقد أوضح كل من كاراتيبي واليشينلوي (Karatepe & Aleshinloye,2009) أن العاملين الذين يتعرضون لمتطلبات زائدة وموارد غير كافية لا يستطيعون التكيف مع الوضع مما ينشأ لديهم التنافر العاطفي، ونتيجة لذلك ينخفض أداؤهم ونشاطهم، وتزداد لديهم النية لترك المنظمة Karatepe & Aleshinloye,2009 : 351)) ، فقد أكدت نتائج الكثير من الدراسات كدراسة باكير وهيوفين (Bakker & Heuven,2006) على وجود تأثيرات مباشرة للتنافر العاطفي على النية لترك المجال او المهمة المراد انجازها (Bakker & Heuven, 2006) .

النظريات والنماذج التي فسرت التنافر العاطفي :

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

اولا : نموذج (أشفورت وهامفري ،1993) :(Model (Ashforth & Hamphrey, 1993

وضع كل من أشفورت وهامفري (Ashforth & Hamphrey ,1993)انموذج في تفسير التنافر العاطفي وما ينتج عنه من تنافر وتناقض في المنظومة العاطفية للفرد ، فالتنافر العاطفي من الناحية النظرية يمكن أن يؤدي الى عواقب أيجابية وسلبية ، وفيما يتعلق بالنتائج الإيجابية، يعتقدان أنه أذا كان المستجيبين ينظرون الى المشاعر والعواطف التي يتم التعبير عنها على أنها صادقة، فإن الامتثال لقواعد العرض سيرتبط بشكل ايجابي بأداء المهمة او انجاز العمل، فضلا عن ذلك أذا ما منح للافراد مجالاً أكبر للتعبير عن الذات في أداء العمل العاطفي فسيتبع ذلك زيادة الرفاهية الشخصية، أما بالنسبة للعواقب السلبية، فإن العمل العاطفي سيصبح سيفاً ذا حدين فالافراد الذين يمتثلون لقواعد العرض المرغوبة قد يواجهون توقعات

العملاء التي لا يمكن تلبيتها، وان أداء العمل العاطفي من شأنه أن يؤدي الى التنافر العاطفي والاغتراب الذاتي، ووفقا لنظرية الهوية الاجتماعية، وان الهوية الاجتماعية ستعمل على تعديل العلاقات بين العمل العاطفي والعواقب الايجابية والسلبية ، فالاضطرابات العاطفية هي نتيجة التقييمات السلبية للتجربة العاطفية (تهديد للهوية الشخصية) وتقييمات العمل العاطفي تهديد للهوية الشخصية (Ashforth & Hambhery,1995)

اذ ان توجهات أشفورت وهامفري (Ashforth & Hamphrey 1993)كانت موجهة نحو السلوك وقدمت تعبيراً حقيقياً عن العاطفة كوسيلة لاداء العمل العاطفي، بالاضافة الى التمثيل السطحي والتمثيل العميق، وأن التنافر العاطفي هو شكل من أشكال إدارة العواطف، لأن الأفراد يحاولون عمدًا تعزيز تصوراتهم الاجتماعية عن أنفسهم من خلال التعبير عن مشاعر معينة دون أخرى وفقاً لمتطلبات المواقف التي يعيشها الفرد (Ashforth & Humphrey 1993, 94-95).

ثانيا : نموذج (كرومل وجيديس ، ٢٠٠٠) :(Model (Kruml & Geddes,2000

وضع كل من كرومل وجيديس (Kruml & Geddes, 2000) انموذجهما لتفسير التنافر العاطفي من خلال بعدين اساسيين هما الجهد العاطفي والتنافر العاطفي ، وقد اتضح ذلك من خلال نتائج أبحاثهما التي تفيد بان العمل العاطفي يتكون من عاملين هما الجهد العاطفي والتنافر العاطفي، فقد وجدا ان عامل التنافر العاطفي يمثل الدرجة التي يعبر بها الافراد عن مشاعرهم وعواطفهم التي لا تتوافق او لا تنسجم مع مشاعرهم وعواطفهم الحقيقية التي يشعرون بها، وأن الدرجة العالية ستمثل المزيد من التمثيل السطحي بينما تمثل الدرجة المنخفضة في هذا العامل تمثيلاً عميقا سلبيًا، أي تعبيرا حقيقيًا عن العاطفة الحقيقية ، أما الجهد العاطفي فينظر اليه على أنه مقياس للعمل النشط العميق، فالدرجات العالية للجهد العاطفي تمثل (التمثيل العميق النشط)، وتتمثل مساهمة كرومل وجينيس (Kruml & Geddes,2000) في ان الجهد العاطفي هو بناء يشرح العمل المتضمن في العمل العاطفي (Kruml & Geddes, 2000: 43).

وقد يظهر من خلال نتائج الأبحاث أن التمثيل العميق هو محرك مهم في تقديم الخدمة للمفحوصين، والتمثيل السطحي لا يمارس نفس التأثير الإيجابي، لكننا لا نجد تأثيرات سلبية رئيسية على المفحوصين، وبمعنى آخر لا يمثل التمثيل السطحي مشكلة طالما ان المفحوصين لا يتعرفون عليه ويصبح الدور الحاسم لاكتشاف المشاعر أكثر وضوحا من خلال دقة الكشف والتي لديها القدرة على زيادة التأثير الايجابي للتمثيل العميق على نتائج المفحوصين والتي يتطلب العمل التعبير عنها أو كبتها، غير أن تعقد هذه الظاهرة جعله

يحددها ضمن خمسة جوانب هي الحاجة إلى إظهار المشاعر الإيجابية، والحاجة إلى إظهار المشاعر السلبية والتعامل معها، والذي يتضمن تنوعا كبيرا في المشاعر، والحاجة إلى فهم مشاعر الشركاء المتفاعلين (مطالب الحساسية)، والتأثير على التفاعل الاجتماعي (السيطرة على التفاعل) والتنافر بين الشعور الحقيقي، وذلك المعبر عنه سطحيا (التنافر العاطفي) والتفاعل مع الآخرين. واتخاذ القرارات بشأن مسارات العمل او المهمة المراد انجازها وقرارات الحياة (Grandey, 2003: 90 -91) .

ثالثا : نظرية العمل العاطفي (هوكشيلد 1983) :

Emotional Labor theory (Hochschild, 1983):

تعد هوكشيلد (Hochschild, **1983**) أول من اشارت الى مصطلح العمل العاطفي الذي يتكون من الملاحظة العامة وتجسيد الظاهرة عندما تستدعي أعمالنا ان نجسد أو نستعرض مشاعر معينة ونكبت مشاعر أخرى، اذ سمت هذا التنظيم حول العواطف بـ (الكدح العاطفي) وعرفته بأنه ادارة المشاعر لتكوين وجهة ملاحظة وتجسيد ظاهرة بشكل عام أي ان العمل العاطفي يباع مقابل أجر ، ولذلك فأن قيمته متغيرة وسمت هذا الصراع الداخلي الناشئ من عدم قدرة الافراد على التأقلم مع الادوار المتوقعة منهم، والفجوة بين شعورهم العاطفي والمشاعر المعبر عنها، وحددت سبع أبعاد لهذا المفهوم، وهي نوعية المشاعر الظاهرة وتنوعها، والانتباه للقواعد، فضلاً عن التركيز ، وقمع العواطف والتلاعب بها (التمثيل السطحي)، وكذلك الصراع بين المشاعر الحقيقية للعاطفة والمشاعر التنظيمية المفروضة(Chu, 2002: 74).

وقد نشرت (Hochschild 1983) كتابها الاساسي بعنوان (القلب المنظم The Managed Heart) والذي اشارت فيه الى أن المشاعر التي تظهرها المضيفات كانت مختلفة على المشاعر التي يشعرن بها بالفعل اذ كان يطلب من المضيفون ان يبتسمون لركابهم بغض النظر عما اذا كانوا يشعرون بمشاعر الابتسام فعلياً، خاصة اذا كان الراكب غير مريح أو على درجة معقولة من القبول، مما دفع (Hochschild) الى صياغة مصطلح العمل العاطفي، أو (الكدح العاطفي)، أذ كانت هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها عرض مشكلة المشاعر المتضاربة بسبب المتطلبات التنظيمية والوظيفية، وقد وصفته على أنه تسويق الشعور البشري(Hochschild,1983: 137)

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

- ان الفرد الذي يعرف أكثر من اللازم عن المطالب العاطفية للعمل الذي يعمل به، فانه سيعاني من الارهاق والتوتر وتبدد الشخصية.
- اما الفرد الذي يميز نفسه عن العمل ويحاول ان يفصل بين متطلباته العاطفية ومتطلبات عمله، فهذا النوع من السلوك سيقلل من الارهاق النفسي لديه، وقد يجعله يشعر بالسعادة ، لأنه في أي وقت قد يشعر انه اما ان يبالغ في التصرف أو يقصر فيه.
- الفرد الذي يميز نفسه عن العرض العاطفي، اذ يدرك هذا النوع من الافراد ان العرض العاطفي هو مجرد فعل (تصرف) لذلك سيعاني من سلوكيات القطيعة والانسحاب ، فالمخاض العاطفي يحدث في أي وقت يضطر فيه الشخص إلى إدارة مشاعره لإنشاء عرض للوجه او الجسم يمكن ملاحظته علناً مقابل أجر، ويحدث التنافر العاطفي عندما يكون هناك تناقض بين الشعور الفعلي والشعور المعروض، اذ يتطلب التنافر العاطفي ان يستخدم الشخص تقنيات أدارة المشاعر، ومن هذه التقنيات التي قدمتها (Hochschild)ما يسمى بالتمثيل السطحي والتمثيل العميق، ألا انها لم تطور نظاماً لقياس العمل العاطفي، سوى ما قدمته من قائمة من (١٥) مهنة تضمنت كم كبير من العمل العاطفي الذي يتسم بالتنافر العاطفي (Hochschild ,1983:145) :

كما قامت منظور هوكتشيلد (Hochschild, 1983) للإدارة العاطفية بتمييز الافراد العاطفيين على أساس (التمثيل) الذي أدوه، متأثرا باراء جوفمان (Gulman1959) الدراسية للمتفاعلين كممثلين مهتمين بالمظاهر، أذ أدركت (Hochschild) أهمية التحكم في العواطف وفقا للموقع العملي أو عرض القواعد، فالفرد الذي يحاول تغيير مظهره الخارجي وسلوكه عندها يقال إن إظهار المشاعر المطلوبة تصرف سطحي ، ووسعت (Hochschild,1983) وجهة نظر (Gufman)عن التمثيل السطحي بإضافة مفهوم الطريقة أو التمثيل العميق، وعندما لا تتناسب مشاعر الافراد مع الموقف، فقد يستخدمون تدريبهم أو خبراتهم السابقة للمساعدة في استحضار المشاعر المناسبة – أي تلك التي يُطلب منهم إظهارها، كما إن فكرة (Hochschild)المضافة عن المشاعر المتغيرة داخليا هي التي جعلت منظورها فريدًا، فماذا لو شعر الفرد بشكل عفوي بما هو مطلوب أن يشعر به، دون الجهد المبذول في التمثيل العميق النشط Zapf & Holz, (2006 : 7)

على الرغم من أن عمل (Hochschild) ركز على العواقب النفسية السلبية للتعبير عن المشاعر من أجل الامتثال لتوقعات الوظيفة، فقد تم أيضًا وضع تصور للعواقب الإيجابية وتم اكتشافها، اذ شمل ذلك تعزيز الحكم المهني والالتزام بالهوية المهنية، والانفصال النفسي عن المشاعر العميقة، والكفاءة الذاتية والموضوعية

والتوازن العاطفي، ومن خلال التقليد المتمثل في التركيز بشكل خاص على المشاعر في تفاعلات الموظف مع العملاء، فقد ميزت (Hochschild) بين العمال الذين يرغبون بصدق في تقديم مشاعرهم الحقيقية للعملاء وأولئك الذين يقاومون تدخل الشركة على الذات(Yanay & Shaha, 1998:91) وهو أمر مرحب به عند الانخراط في التمثيل السطحي، في حين وجد أن بعض الأفراد مضطربين بشأن نبرات أصواتهم المعبرة عن مشاعرهم، رأى الآخرون أنه يتصرف على أنه ضروري ومرغوب فيه في وظيفة تستدعي بشكل إيجابي خلق الوهم(Hochschild :1983:134) :

اذ يحدث التنافر العاطفي عندما تلبي العواطف المعبر عنها قواعد العرض، ولكنها تصطدم مع المشاعر الداخلية ، ويمكن القول أن التنافر العاطفي هو أحد مكونات العمل العاطفي ، وتعتمد أثار التنافر العاطفي على استيعاب قواعد العرض العاطفي؛ حيث يعرض بعض الافراد عواطف " وهمية "، ويعتقدون أن هذا التصرف لا ينبغي أن يكون جزءا من المهة، بينما يعرض بعض الموظفين عواطف " وهمية"، ويعتقدون أن مثل هذه التعبيرات جزءا من الوظيفة(Hochschild, 1983:152).

فالتنافر العاطفي (Dissonance Emotional) يحدث عندما تكون المشاعر الخارجية التي يظهرها الفرد للآخرين متعارضة مع المشاعر الحقيقية له، ليصبح التنافر العاطفي مشكلة قد تتفاقم لتصل الى حد العتبة الذي يتطلب البحث عن اسبابها والنتائج المترتبة عليها ، اذ قد تظهر على الفرد مشاعر مزيفة بغية تحقيق القبول في المجتمع او الحصول على رضا مسؤول ، في حين ان هذه المشاعر تكون متعارضة وبشكل كبير مع مشاعره الحقيقية وهذا الاختلاف والتضاد في العواطف قد يؤدي الى مشاكل نفسية على الأمد البعيد وقد تشكل اضطرابا لا شعورياً يصعب علاجه مستقبلاً الا انه يكون في ذات الوقت ذا طبيعة تكيفية مع ظروف البيئة ومتطلبات المهنة التي يؤديها الافراد (Hochschild, 1983 :153).

واكدت هوكشيلد (Hochschild, 1983) على أن التنافر العاطفي يمكن أن يسبب ضغطا ضارًا على صحة الافراد العقلية والجسدية، وبما يسمى بالاضطراب العاطفي الذي يشكل ضغوطا تهدد رفاهية الفرد واستقرار شخصيته، فهو بشكله العام والظاهر يشكل تناقضاً بين الأحاسيس المدركة والقناعات المسبقة على غرار مفهوم التنافر المعرفي (Hochschild, 1983: 90)، اذ يحدث هذا النوع من التناقض عندما لا تتطابق المشاعر التي يبديها الافراد في أداء عملهم مع المشاعر التي يشعرون بها، استنادا إلى أوجه التشابه مع نظرية التنافر المعرفي، كما أكدت هوكشيلد (Hochschild) أنه عندما تختلف العاطفة المتصورة عن المشاعر المعبر عنها، سينشأ شعور بالتوتر والإجهاد ناتج عن الاغتراب وعدم الواقعية والتعبير عن المشاعر التي تتحدى الوعي الذاتي تلك المشاعر الخاصة ، ولذلك عرفت هوكشيلد (Hochschild, 1983) التنافر

العاطفي بأنه الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها تجاهه الاخرون (Hochschild, 1983, 153) .

مجالات التنافر العاطفي

اقترحت هوكشيلد (Hochschild)عددا من المجالات التي يشكل مجملها او جزء منها التصور العام لحجم التنافر العاطفي لدى الأفراد، وهي:

١ – **قمع العواطف** : هو استراتيجية تستعمل للحصول على القبول الاجتماعي والاعتماد على الآخرين. إذ يقوم الفرد عن طريقها بقمع عواطفه لكي يبدو محايداً ومقبولاً من قبل الآخرين وهو أخفاء المشاعر غير المرغوب فيها (Hochschild, 1983:118) .

٢ –**التمثيل السطحي**:هي التلاعب بالتعبيرات العاطفية وعدم أظهار المشاعر الحقيقية والتي يمكن ملاحظتها بشكل مباشر أثناء عملية التفاعل مع الآخرين مثل (تعابير الوجه وتغيير نبرت الصوت) (Hochschild , 1983)

تتكون العواطف من عدة أنظمة فرعية وهي الشعور الذاتي وأنماط التفاعل الفسيولوجي والسلوك التعبيري ، ويتضمن الأخير تعبيرات الوجه والصوت، والإيماءات وعند الإشارة إلى هذه المفاهيم (السطح والتمثيل) يعني أن الافراد يحاولون إدارة الجوانب المرئية للعواطف التي تظهر على السطح والتي يمكن ملاحظتها من قبل شريك التفاعل لجعلها تتماشى مع قواعد العرض التنظيمي، بينما تظل المشاعر الداخلية دون تغيير، والتمثيل السطحي يعني وجود تنافر عاطفي بين المشاعر الداخلية والتعبير الخارجي الذي يستمر أثناء التفاعل .(Ashforth&Humphrey,1993,P.33)

٣ –**التمثيل العميق** : هو قابلية الفرد على تنظيم انفعالاته والتعبير عنها بطريقة متسقة و اظهار المشاعر المناسبة للمواقف المختلفة

و التمثيل العميق النشط عندما يحاول الأفراد التأثير على ما يشعرون به من أجل أن يصبح الدور المطلوب منهم عرضه، وفي هذه الحالة لا يتم تنظيم السلوك التعبيري فحسب، بل يتم تنظيم المشاعر الداخلية أيضا، كما يشير التمثيل العميق النشط إلى الحالة التي يتعين فيها على الفرد بذل جهد لتنظيم العواطف بسبب الحاجة الى السعي بنشاط لاستحضار الأفكار والصور والذكريات

لإثارة مشاعر معينة، وقد يكون التمثيل العميق مطلوبا عندما يبدو التمثيل السطحي ميكانيكيا للغاية لإرضاء توقعات العملاء لعلاقات شخصية حقيقية(Hochschild,1983: 44).

مناقشة النظريات التي فسرت التنافر العاطفي :

تناولت الباحثة الافكار التي جاءت بها النظريات المعتمدة بالبحث الحالي، فسر أشفورت و هامفري التنافر العاطفي من خلال التفاعل وما ينتج عنه من اثارا تسبب التنافر والتناقض في المنظومة العاطفية للفرد و بالتالي سنعكس على الفرد إيجابا و سلبا اما نموذج كرومل و جيديس فقد فسرو التنافر العاطفي من خلال بعدين اساسيين هما الجهد العاطفي والتنافر العاطفي ، وقد اتضح ذلك من خلال نتائج أبحاثهما التي تفيد بان عامل التنافر العاطفي يمثل الدرجة التي يعبر بها الافراد عن مشاعرهم وعواطفهم التي لا تتوافق او لا تنسجم مع مشاعرهم وعواطفهم الحقيقية التي يشعرون بها . اما نظرية هوكشيلد **فقد** فسرته التنافر العاطفي بمرونة عالية و بنت أن التنافر العاطفي يحدث عندما تلبي العواطف المعبر عنها قواعد العرض، ولكنها تصطدم مع المشاعر الداخلية ، ويتكون التنافر العاطفي من ثلاث مجالات و هي:

١- قمع العواطف .

٢- التمثيل السطحي .

٣- التمثيل العميق .

و قد تبنت الباحثة نظرية هوكشيلد (Hochschild, 1983) للأسباب الاتية :

١. فسرت التنافر العاطفي تفسيراً وافياً وواضحاً.
٢. تتسم بالمرونة في جميع مجالاتها.
٣. المقياس الذي سيتم بناؤه مبني على أساس هذه النظرية.
٤. ستوظف النظرية في تفسير النتائج المتعلقة بالمفهوم.

المحور الثاني : دراسات سابقة

يتضمن هذا الجزء دراسات سابقة تناولت متغيري البحث (تصنيف الذات والتنافر العاطفي) وكما يأتي :

اولا : دراسات تناولت تصنيف الذات :

١ – دراسات عربية :

دراسة (الساعدي ، 2010)الدراسة الوحيدة التي حصلت عليها الباحثة

العنوان :"تصنيف الذات و علاقته بالتوجه نحو الهيمنة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة "

الهدف : هدفت الدراسة الى بناء مقياس تصنيف الذات و التوجه نحو الهيمنة الاجتماعية و أيضا التعرف على تصنيف الذات و التوجه نحو الهيمنة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة .

العينة : تألفت عينة الدراسة من (٤٠٠) طالب و طالبة اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية ذات التوزيع المتناسب .

الادوات : اعتمد الباحث على بناء مقياسي تصنيف الذات و التوجه نحو الهيمنة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة .

النتائج : أوضحت نتائج الدراسة امتلاك عينة الدراسة تصنيف الذات و التوجه نحو الهيمنة الاجتماعية و دلت النتائج أيضا الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيري الجنس و التخصص (الساعدي، 2010 :134).

موازنة الدراسات السابقة :

تتلخص موازنة الدراسات السابقة في الجوانب الاتية :

١ – الاهداف :

هدفت دراسة (الساعدي ، ٢٠١٠) الى بناء مقياس تصنيف الذات و التعرف على امتلاك عينة الدراسة لتصنيف الذات و التعرف على العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التوجه نحو الهيمنة الاجتماعية و أيضا التعرف على الفروق ذات الذات الدلالة الإحصائية في العلاقة الارتباطية

اما البحث الحالي فقد هدف التعرف الى تصنيف الذات والتنافر العاطفي والعلاقة الارتباطية بينهما كما هدف الى تعرف الفروق في العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث وفقا لمتغيري الجنس ، والتخصص .

٤ -العينة

تناولت دراسة (الساعدي ، ٢٠١٠) عينة مكونة من (٤٠٠) طالب و طالبة

اما في البحث الحالي فقد تناولت الباحثة عينة مكونة من (٣٨٠) طالبا وطالبة ومن التخصص (العلمي ، الانساني) .

٣- الادوات :

اختلفت الدراسات السابقة فيما يتعلق بالأداة المستخدمة لقياس تصنيف الذات و لكنها كلها اعتمدت على نظرية (Turner) في بناء المقاييس .

اما بالنسبة للبحث الحالي فقامت الباحثة بتبني مقياس (الساعدي ، ٢٠١٠) لتصنيف الذات.

٤- النتائج :

توصلت نتائج دراسة (الساعدي ، ٢٠١٠) الى امتلاك عينة الدراسة تصنيف الذات، ووجود علاقة ارتباطية بين تصنيف الذات و التوجه نحو الهيمنة الاجتماعية و عدم وجود فروق في العلاقة الارتباطية تبعا لمتغيري الجنس و التخصص

اما نتائج البحث الحالي فسيتم عرضها في الفصل الرابع بشكل مفصل .

ثانيا : دراسات تناولت التنافر العاطفي :

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

إجراءات البحث :

من أجل تحقيق أهداف البحث الحالي ، كان لابد من تحديد منهج البحث والمجتمع ، وأختيار عينة ممثلة له وأعداد الأدوات المناسبة للقياس ، والتأكد من صلاحيتها ، وقدرة فقراتها على التمييز وصدقها وثباتها ، ومن ثم تطبيقها على عينة البحث المختارة ، واستخدام الوسائل الأحصائية المناسبة لتحليل البيانات ومعالجتها وفيما ياتي وصف لأجراءات البحث : -

أولاً : منهج البحث Research Methodology :-

يتحدد منهج البحث الذي أعتمدته الباحثة في ضوء العنوان والمشكلة التي يراد دراستها وألاهداف المرسومة وبموجب ذلك تم أعتماد المنهج الوصفي الأرتباطي لملائمته مع عنوان البحث والمشكلة واهدافه ولتحقيق تلك الأهداف تم تحديد مجتمع البحث وعينته واعداد ادوات البحث و تطبيقها ثم معالجة البيانات أحصائياً

ثانياً : مجتمع البحث Population of the research:-

يعرف مجتمع البحث بانه جميع المفردات التي تجري عليها الدراسة كأن يكونوا افراد او اشياء (المحمودي ، 2019،158) .

و يتحدد مجتمع البحث الحالي بطلبة جامعة بابل للدراسة الصباحية و للعام الدراسي (2022-2023) و البالغ عددهم (26441)* طالبا و طالبة و للتخصصين الانساني و العلمي ، بواقع (11243) طالبا و بنسبة (42.5 %) ، و (15198) طالبة و بنسبة (57.5 %)، و بلغ عدد التخصص العلمي(16971) بنسبة (64%) و عدد التخصص الإنساني (9470) بنسبة (36%) . و جدول (1) يوضح ذلك.

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

جدول (1)

مجتمع البحث موزعا حسب الجنس و التخصص

الكلية	التخصص	الجنس			المجموع	النسبة المئوية
		ذكور	النسبة	اناث	النسبة	
الإدارة والاقتصاد	علمي	1286	%17	1237	%13	2523	9.5
التربية الرياضية	علمي	675	%9	127	%1	802	3
التربية للعلوم الصرفة	علمي	433	%6	529	%6	962	3.5
كلية التمريض	علمي	68	0.89	338	%4	406	1.5
العلوم للبنات	علمي	0	0	851	%9	851	3.2
التربية الفنية	علمي	383	%5	704	%8	1087	4.1
الهندسة	علمي	1493	%20	694	%7	2187	8.2
تكنولوجيا المعلومات	علمي	541	%7	462	%5	1003	3.8
طب حمورابي	علمي	328	%4	566	%6	894	3.3
الطب	علمي	716	%9	1203	%13	1919	7.2
طب اسنان	علمي	301	%4	655	%7	956	3.6
العلوم	علمي	500	%7	906	%10	1406	5.3
هندسة المواد	علمي	204	%3	219	%2	423	1.6
الصيدلة	علمي	540	%7	792	%8	1332	5
هندسة مسيب	علمي	149	%2	71	0.7	220	0.8
مجموع الكليات العلمية		7617	%68	9354	%62	16971	64
التربية الأساسية	انساني	1585	%44	2602	%45	4187	15.8
التربية للعلوم الإنسانية	انساني	705	%19	1777	%30	2482	9.5
القانون	انساني	748	%21	554	%9	1302	5
الآداب	انساني	385	%11	505	%9	890	3.4
الدراسات القرآنية	انساني	203	%6	406	%9	609	2.3
مجموع الكليات الإنسانية		3626	%32	5844	%38	9470	36
المجموع الكلي للكليات		11243	%43	15198	%57	26441	%100

ثالثاً : عينة البحث Sample of The Research:-

وهي جزء من من وحدات المجتمع الأصلي والتي يتم سحبها بطريقة منهجية مناسبة (Harris, 2003,45) .

ونظراً لكون المتغيرات المراد دراستها في البحث الحالي مقسمة الى طبقات يعبر كل منها عن فئة من مستويات المتغير موضوع البحث لذا لجأت الباحثة الى اختيار عينة عشوائية

طبقيه ذات التوزيع المتناسب ومن أجل أعتماد هذا الأسلوب من العينات لابد من أتباع الخطوات الأتية :

١ –تقسيم أفراد المجتمع الألى طبقتين (ذكور – أناث) وكذلك التخصص (علمي– انساني) من المجتمع الأصلي .
٢ –تحديد عدد أفراد المجتمع ألذين ينتمون الى كل طبقة .
٣ –تحديد حجم العينة الكلي وحجم العينة من كل مجموعة ، ونسبتها من المجتمع الكلي لأجراء البحث (Thompson, 2012,39).

و تكونت عينة البحث من (380)* بحسب معادلة ستيفن طالب و طالبة بنسبة (1.43%) من مجتمع البحث الاصلي و بواقع (162) طالبا بنسبة بلغت (43%) و (218) طالبة بنسبة بلغت (57%) ، في حين بلغ عدد التخصص العلمي من العينة (243) بنسبة (64%) و عدد التخصص الانساني بلغ (137) بنسبة (36%) و كما موضح في جدول (2) .

جدول (2)

عينة البحث موزعة حسب الجنس و التخصص

الكلية	القسم العلمي	الذكور	الاناث	المجموع
التربية للعلوم الصرفة	الفيزياء	22	21	43
الهندسة	الكهرباء	36	28	64
تكنولوجيا المعلومات	البرمجيات	18	18	36
طب اسنان	–	15	20	35
العلوم	الكيمياء	10	22	32
الصيدلة	–	9	24	33
مجموع الكليات العلمية		110	133	243

* **معادلة ستيفن ثامبسون**

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

التربية للعلوم الإنسانية	علم النفس	16	41	57
القانون	-	19	18	37
الاداب	علم الاجتماع	21	11	23
الدراسات القرانية	الفقه	7	14	20
مجموع الكليات الإنسانية		53	84	137
المجموع الكلي للكليات		162	218	380

رابعاً : أداتا البحث Research of lnstruments:-

اولاً : مقياس تصنيف الذات :

لتحقيق أهداف البحث الحالي كان لابد من توفر أدوات قياسية لتحقيقه وبعد الأطلاع على الأدبيات النظرية ودراسات سابقة لمتغيرات البحث قامت الباحثة بتبني مقياس (الساعدي ،٢٠١٠) ، واعتمدت الباحثة على هذا المقياس للأسباب الآتية:-

١- المقياس قد تم بناؤه وفقاً للاطار النظري الذي وضعهُ (تيرنر Turner 1984) و الذي تبنته الباحثة في تصنيف الذات .

٢- انه يصلح للتطبيق على عينة الدراسة (طلبة الجامعة) ، لأنه طبق على نفس العينة .

وصف المقياس بصيغته الأولية :

يتكون المقياس من(42) فقرة ، وضع امام كل فقرة خمس بدائل لتقدير الاستجابات على درجات فقرات المقياس و هي (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي أبدا) ، تأخذ الفقرات التي تكون باتجاه المفهوم (5، 4 ، 3 ،2 ، 1) في حين الفقرات التي تكون عكس أتجاه المفهوم فتكون درجاتها (1 ، 2 ، 3، 4، 5) على الترتيب ، وعليه فإن أدنى درجة لمقياس تصنيف الذات بالصيغة الاولية وأعلى درجة له تتراوح ما بين(42-210) درجة .

تعليمات مقياس تصنيف الذات :

تعد تعليمات المقياس بمثابة المرشد الذي يوضح كيفية الأجابة على الفقرات لذا حرصت الباحثة على أن تكون تعليمات المقياس واضحة حيث يطلب من المستجيب أن تكون الأجابة

بكل صدق وموضوعية وأن لا تترك أي فقره بدون أجابة وأن الإجابات سرية ولأغراض البحث العلمي فقط ولا حاجه لذكر الاسم مع تقديم مثال يوضح كيفية الأجابة .

صلاحية فقرات مقياس تصنيف الذات :

بالرغم من أن التحليل المنطقي لفقرات المقياس قد يكون مضللاً لأعتماده على أراء المحكمين الذاتية ألا أنه يعد ضرورياً في أعداد فقرات المقياس لأنه يوضح مدى ارتباط الفقرة على ما تبدوا ظاهريا بالسمه التي أعدت لقياسها (الكبيسي ، 17،2001) و للتحقق من صلاحية فقرات مقياس تصنيف الذات بصيغته الأولية والذي يتكون من (42) فقرة عرض على مجموعة من المحكمين المختصين في العلوم التربوية والنفسية والقياس والتقويم النفسي والبالغ عددهم (30) محكم ملحق (٢) لبيان مدى صلاحية الفقرات لقياس ما أعدت لقياسه وتعديل ما يرونه مناسباً ومدى مناسبة البدائل ، ولتحليل أراء المحكمين فقد تم اعتماد مربع كاي لحسن المطابقة والنسبة المئوية وعدت كل فقره صالحة عندما تكون قيمة مربع كاي المحسوبة داله أحصائياً عند مستوى دلاله (0،05) ودرجة حرية (1) ، ونتيجة لهذا الاجراء تم قبول كل الفقرات و كما موضح في جدول (٣) مع تعديل الفقرات (2,3,5,7,27,36,41,42) حسب اراء المحكمين و كما موضح في ملحق (٤) .

جدول (3)

أتفاق المحكمين على صلاحية فقرات تصنيف الذات بأستعمال مربع كاي والنسبة المئوية

الفقرات	عدد المحكمين		نسبة الاتفاق	قيم (كا^2)		الدلالة
	الموافقون	غير الموافقون		المحسوبة	الجدولية	
(24,11,12,13,14,16,17,20)	30	صفر	%100	30	3.84	0.05
(1,2,3,5,6,7,25,26,27,28,29,35,36,39)	29	1	%96.6	26.13		
(4,8,9,10,15,18,19,21,22,40,41,42)	28	2	%93.3	22.53		
(30,31,32,33,34,37,38)	25	5	%83.3	13.33		

تجربة وضوح التعليمات والفقرات لمقياس تصنيف الذات :

أكدت أدبيات القياس النفسي على أهمية التحقق من مدى وضوح فقرات المقياس وتعليماته للمستجيب حتى لا تكون أجاباتهم عشوائية او تبتعد عن مضمون الفقرة (فرج ، 1980،160). أن الغرض من تجربة وضوح الفقرات والتعليمات للمقياس هو التعرف على وضوح فقرات المقياس – لغة – ومحتوى – وبدائله ، والوقت اللازم للإجابة فضلاً عن تعليمات الأجابة عليه من أجل معرفة جاهزيته للتطبيق . طبق المقياس على عينه مكونه من (40) طالب وطالبة اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية، وبعد أجراء التجربة أتضح أن فقرات المقياس وبدائله وتعليماته كانت واضحة ، أما متوسط الوقت المستغرق للإجابة على المقياس بلغ (11) دقيقة .

جدول (4)

عينة وضوح التعليمات موزعة حسب الجنس و التخصص

التخصص	علمي		انساني		المجموع
الكلية	الهندسة		كلية التربية للعلوم الانسانية		
الجنس	ذكور	أناث	ذكور	أناث	
المجموع	10	10	10	10	40

التحليل الأحصائي لفقرات مقياس تصنيف الذات :

يعد هذا الأجراء من المتطلبات الأساسية لبناء المقياس في العلوم النفسية ويهدف للكشف عن القوه التمييزية للفقرات ومعاملات صدقها ، لأن التحليل المنطقي للفقرات قد لا يكشف عن صدقها على نحو دقيق بينما التحليل الأحصائي للدرجات تجريبياً يكشف عن دقة الفقرات في قياس ما وضعت لقياسه(Ebel , 1972 , 405) .

أن أجراء التحليل الأحصائي للفقرات يساعد على فحص قدرة كل فقرة في التمييز بين أفراد العينة وفي أتخاذ قرار بشأن تعديل أو حذف الفقرات أو الابقاء عليها ، ويعتمد ثبات درجات الاختبارات وصدق تفسير النتائج على جودة فقرات الاختبار وبالتالي ستساعد في تحسين جودة المقياس المعد للأختبار (رينولدز ، لينفجستون ، 2013، 300) . ويقصد بالقوة التميزية للفقرات مدى قدرة الفقرة على التمييز بين ذوي المستويات العليا وذوي المستويات الدنيا من الأفراد بالنسبة للمفهوم الذي تقيسه الفقرة (Shaw , 1967 , 450) .أستخرجت القوه التمييزية بطريقة أسلوب المجموعتين الطرفتين و علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس:

أسلوب المجموعتين الطرفيتين (Groups contrasted)

أن الهدف الاساسي من حساب القوة التمييزية للفقرات هو استبعاد الفقرات التي لا تميز بين المفحوصين والابقاء على تلك التي تميزهم (Ebel & Frisbie,2009 ,294) و طبقت الباحثة المقياس على (380) طالبا وطالبة، ويرى كيلي (Kelley 1957) ان نسبة (27%) هي افضل نسبة لتحديد عدد افراد المجموعتين العليا والدنيا في العينات الكبيرة ذات التوزيع الطبيعي (أنستازي ،يورين ،٢٠١٥، ٣٤٤) اذا بلغ عدد الاستمارات في المجموعة العليا (103) استمارة والعدد نفسه (103) في المجموعة الدنيا اي بمجموع (206) استمارة وبعد حصولها على اجاباتهم تم ترتيب الاستمارات من اعلى درجة الى ادنى درجه واختيرت نسبة ال (27%) من الاستمارات الحاصلة على اعلى درجه وهي المجموعة العليا وكانت اقل درجه (161) واعلى درجه (210) بمتوسط حسابي قدره (173) و (27%) من الاستمارات التي حصلت على ادنى درجه وهي المجموعة الدنيا وكانت اقل درجة (90) و اعلى درجه (121) وبمتوسط حسابي مقداره (111) كون اختيار هذه النسب يوفر مجموعتين بأكبر حجم واكثر تمايز ،وباستخدام الاختبار التائي (T–Test) لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين العليا والدنيا ،وذلك لان القيمة التائية المحسوبة تمثل القوة التمييزية للفقرة بين المجموعتين وعدت القيمة التائية مؤشرا لتمييز كل فقره من خلال مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة(3.291) عند مستوى دلالة (0. 001) ودرجه حرية (204) . وبعد اختبار دلالة الفروق بين المجموعتين العليا والدنيا ،في درجات كل فقرة من فقرات المقياس ال (42) فقرة، أتضح أن جميع الفقرات مميزة ، وجدول (5) يوضح ذلك .

جدول (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة لفقرات تصنيف الذات

ت	العليا و الدنيا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة–T– المحسوبة	الدلالة
ف1	عليا	4.22	.917	7.508	دالة
	دنيا	2.98	1.407		
ف2	عليا	3.83	1.079	7.352	دالة
	دنيا	2.65	1.210		
ف3	عليا	4.21	1.177	6.687	دالة

		1.548	2.93	دنيا	
دالة	10.301	.903	4.57	عليا	ف4
		1.621	2.69	دنيا	
دالة	7.756	1.253	4.17	عليا	ف5
		1.402	2.73	دنيا	
دالة	7.163	1.013	4.40	عليا	ف6
		1.440	3.16	دنيا	
دالة	8.193	1.158	4.41	عليا	ف7
		1.537	2.85	دنيا	
دالة	8.805	.950	4.37	عليا	ف8
		1.310	2.97	دنيا	
دالة	4.669	1.725	2.55	عليا	ف9
		.936	1.65	دنيا	
دالة	6.386	1.586	3.61	عليا	ف10
		1.467	2.25	دنيا	
دالة	9.307	.979	4.36	عليا	ف11
		1.498	2.72	دنيا	
دالة	8.534	.732	4.60	عليا	ف12
		1.310	3.34	دنيا	
دالة	3.528	1.486	2.66	عليا	ف13
		.943	2.05	دنيا	
دالة	6.405	1.199	4.07	عليا	ف14
		1.404	2.90	دنيا	
دالة	6.353	1.235	4.30	عليا	ف15
		1.329	3.17	دنيا	
دالة	10.424	.787	4.57	عليا	ف16
		1.346	2.97	دنيا	

ف17	عليا	4.42	.823	11.917	دالة
	دنيا	2.56	1.348		
ف18	عليا	4.76	.514	7.000	دالة
	دنيا	3.61	1.579		
ف19	عليا	4.79	.536	6.882	دالة
	دنيا	3.68	1.542		
ف20	عليا	3.58	1.411	7.412	دالة
	دنيا	2.21	1.234		
ف21	عليا	4.46	.968	6.409	دالة
	دنيا	3.32	1.516		
ف22	عليا	4.51	.803	6.095	دالة
	دنيا	3.59	1.309		
ف23	عليا	4.48	.765	9.344	دالة
	دنيا	3.12	1.263		
ف24	عليا	4.75	.537	10.030	دالة
	دنيا	2.91	1.777		
ف25	عليا	4.57	.836	3.765	دالة
	دنيا	4.00	1.299		
ف26	عليا	4.59	.633	8.438	دالة
	دنيا	3.27	1.457		
ف27	عليا	4.80	.492	12.533	دالة
	دنيا	2.90	1.452		
ف28	عليا	4.50	.739	11.574	دالة
	دنيا	2.82	1.274		
ف29	عليا	4.63	.828	10.837	دالة
	دنيا	2.91	1.380		
ف30	عليا	3.36	1.494	9.821	دالة

		1.032	1.60	دنيا	
دالة	10.314	.621	4.56	عليا	ف31
		1.397	3.01	دنيا	
دالة	6.740	1.690	3.29	عليا	ف32
		1.304	1.87	دنيا	
دالة	9.533	1.112	4.17	عليا	ف33
		1.413	2.48	دنيا	
دالة	8.779	.868	4.41	عليا	ف34
		1.228	3.11	دنيا	
دالة	10.433	1.612	3.58	عليا	ف35
		1.089	1.58	دنيا	
دالة	6.978	1.630	3.34	عليا	ف36
		1.191	1.95	دنيا	
دالة	11.324	1.036	4.25	عليا	ف37
		1.322	2.38	دنيا	
دالة	8.381	.684	4.52	عليا	ف38
		1.221	3.37	دنيا	
دالة	8.595	1.587	3.01	عليا	ف39
		.873	1.48	دنيا	
دالة	7.363	1.629	2.88	عليا	ف40
		.979	1.50	دنيا	
دالة	8.109	1.057	4.00	عليا	ف41
		1.425	2.58	دنيا	
دالة	7.023	.782	4.27	عليا	ف42
		1.363	3.18	دنيا	

أسلوب الأتساق الداخلي لمقياس تصنيف الذات :

تكمن أهمية هذه الطريقة في أيجاد العلاقة الارتباطية بين كل فقرة و الدرجة الكلية للمقياس والذي يساعد في معرفة تجانس فقرات المقياس وبالتالي تحديد السمة المراد قياسها حيث أثبات هذه العلاقة الارتباطية يعد مؤشراً على أن هذا المقياس صادق في ما يقيسه (Anastasi & Urbina , 1997 , 129) وتم التحقق من الأتساق الداخلي من خلال :

علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس :

أستعملت الباحثة معامل أرتباط بيرسون (Pearson Correlaton) لأستخراج العلاقة الأرتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس ،وكانت كل الفقرات دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.001) ودرجة حرية(378) اذ تبلغ القيمة الجدولية(0.169) وجدول (6) يوضح ذلك .

جدول (6)

معاملات الارتباط بين كل فقرة و الدرجة الكلية لمقياس تصنيف الذات

الفقرة	علاقتها بالدرجة الكلية للمقياس	الدلالة
ف1	.484**	دالة
ف2	.526**	دالة
ف3	.465**	دالة
ف4	.638**	دالة
ف5	.567**	دالة
ف6	.559**	دالة
ف7	.443**	دالة
ف8	.632**	دالة
ف9	.638**	دالة
ف10	.526**	دالة
ف11	.643**	دالة
ف 12	.492**	دالة

ف13	.578**	دالة
ف14	.535**	دالة
ف15	.440**	دالة
ف16	.432**	دالة
ف17	.537**	دالة
ف18	.432**	دالة
ف19	.475**	دالة
ف20	.449**	دالة
ف21	.578**	دالة
ف22	.560**	دالة
ف23	.559**	دالة
ف24	.691**	دالة
ف25	.632**	دالة
ف26	.537**	دالة
ف27	.440**	دالة
ف28	.505**	دالة
ف 29	.643**	دالة
ف 30	.449**	دالة
ف31	.638**	دالة
ف32	.518**	دالة
ف33	.592**	دالة
ف34	.475**	دالة
ف35	.632**	دالة
ف36	.505**	دالة
ف37	.492**	دالة
ف38	.573**	دالة
ف39	.592**	دالة

ف 40	.613**	دالة
ف 41	.593**	دالة
ف 42	.592**	دالة

الخصائص السيكومترية لمقياس تصنيف الذات :

تستعمل الخصائص السيكومترية للمقياس في البحوث التربوية والنفسية كمؤشرات لدقة المقاييس ، أذ يعد أستخراج الصدق والثبات من اهم تلك الخصائص (Ebel & Frisbie , 2009 , 237) .

وقد بين أوبنهايم (Oppenheim , 1982) أن الصدق يدل على قياس الفقرات لما يفترض أن تقيسه أي يتعلق بما يقيسه الأختبار ومدى جودته في قياس ما وضع لأجله (Oppenheim , 1982, 69) وتم التحقق من صدق المقياس الحالي بالأتي :-

الصدق الظاهري (Face Validity) :

يشير الصدق الظاهري أن الاختبار يقيس الخاصية المصمم لقياسها ، من خلال عرضه على مجموعه من المحكمين ليقرروا ما أذا كان صالحاً أو غير صالح ، بمعنى عند تفحص المقياس ظاهريا نستنتج بانه يقيس ما وضع لأجله (Urbina , 2014 , 113) وقد تحقق هذا النوع من الصدق بعرض مقياس تصنيف الذات على مجموعه من المحكمين في العلوم التربوية والنفسية والقياس النفسي ، كما تم توضيح ذلك في صلاحية فقرات المقياس .

صدق البناء (Construct Validity) :

ويقصد بصدق البناء ما يمكن أن نقرر بموجبه أن الأداة تقيس بناء نظرياً محدداً أو خاصية معينة أذ يعد تجانس الفقرات وقدرتها على التمييز ومعاملات أرتباطها بالدرجة الكلية مؤشرات صدق البناء (Reynolds et al , 2010 , 97).

ويؤكد (Kaplan & Saccuzzo , 2013) أن صدق البناء يمثل المدى الذي يمكن أن تقرر بموجبه أن المقياس يقيس سمة معينة أو تكويناً فرضياً محدداً Kaplan & Saccuzzo (148 , 2013 ,) وتم التحقق من صدق البناء بأجراء تحليل الفقرات من خلال القوة التمييزية ، وأرتباط درجات الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس ، ويمتلك المقياس الذي تنتخب فقراته في ضوء هذه المؤشرات صدقاً بنائياً جيداً .

ثبات المقياس :

يعد الثبات من الخصائص السيكومترية التي يجب التحقق منها لبيان صلاحية أستعمال المقياس فضلاً عن الصدق مما يجعله أكثر قوة ومتانة أذ تعتمد صحة القياس على مدى ثبات نتائجه ، فالمقياس الثابت يعطي النتائج نفسها تقريباً أذا قاس الخاصية نفسها المراد قياسها مرات متتالية (Moss , 1994 , 223) .

وتوجد طرائق عديدة لحساب الثبات ، وقد أستخدمت الباحثة طريقتين لأستخراج الثبات :

- **طريقة الاختبار- إعادة الاختبار Test-Retest :**

اختارت الباحثة بصورة عشوائية عينة مكونة من (60) طالب و طالبة بواقع (30) ذكور و (30) اناث كما موضح في جدول (7) وبعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول للمقياس قامت الباحثة بإعادة تطبيق المقياس ذاته على العينة ذاتها، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون الذي يمثل معامل الثبات في هذه الطريقة، إذ ظهر إن قيمته بلغت (0,81).

جدول (7)

عينة الثبات موزعة حسب الجنس و التخصص

التخصص	علمي		انساني		المجموع
الكلية	هندسة المواد		القانون		
الجنس	ذكور	أناث	ذكور	أناث	
المجموع	15	15	15	15	60

- **طريقة معامل (الفا كرونباخ) للاتساق الداخلي :**

Alfa coefficient Method of Internal Consistency

ولاستخراج الثبات بهذه الطريقة تم استعمال معامل الفا كرونباخ لاستخراج الاتساق الداخلي للمقياس الحالي وجاءت النتائج بعد تطبيق المقياس على عينة مؤلفة من (380) طالب و طالبة عينة البحث المشار إليها في جدول(2) بأن معامل الفا كرونباخ للمقياس بلغ (0.85).

المؤشرات الإحصائية لمقياس تصنيف الذات :

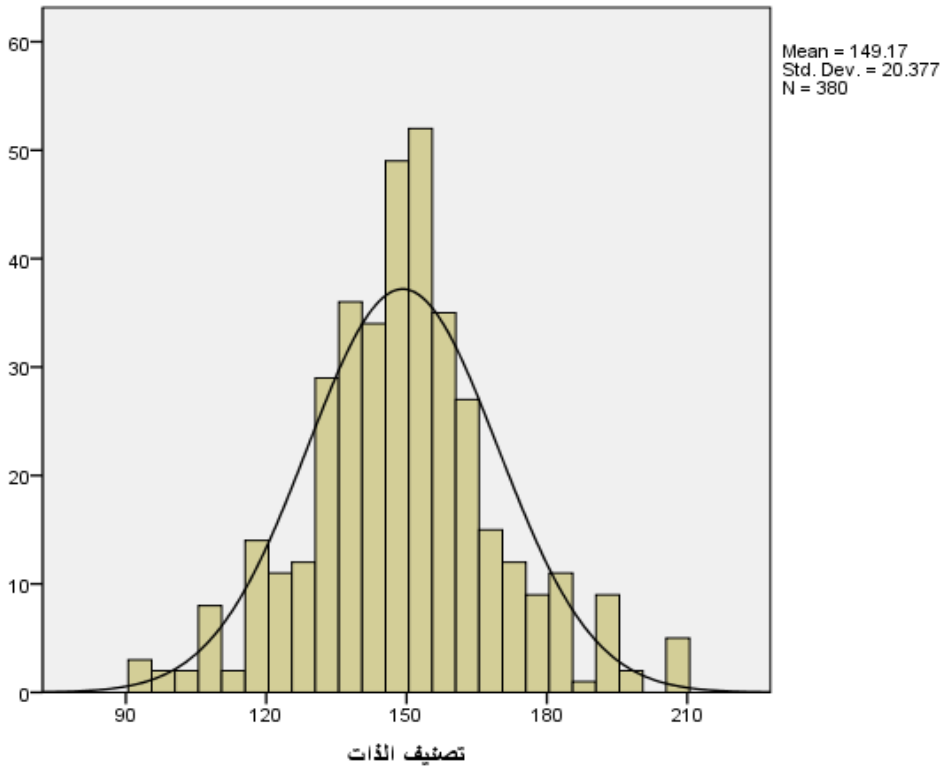
اوضحت الادبيات العلمية أن المؤشرات الإحصائية التي ينبغي أن يتصف بها أي مقياس تتمثل في التعرف على طبيعة التوزيع الأعتدالي الذي يمكن التعرف عليه بواسطة بعض المؤشرات الأحصائية التي تبين لنا طبيعة المقياس وما نوع الأحصاء الذي يجب أن نستخدمه في أستخراج النتائج،و الموضحة في جدول(8) وشكل (1) .

جدول (8)

المؤشرات الإحصائية لمقياس تصنيف الذات

الوسط الحسابي	149.17
الخطأ المعياري للمتوسط	1.045
الوسيط	150.00
المنوال	151
الانحراف المعياري	20.377
التباين	415.205
الالتواء	-0.122
الخطأ المعياري للالتواء	.125
التفرطح	.743
الخطأ المعياري للتفلطح	.250
المدى	120
اقل درجة	90
اعلى درجة	210
المجموع	56686

عند ملاحظة جدول (٨) يتبين أن المؤشرات الاحصائية تشير الى التوزيع الاعتدالي في أجابات العينة وذلك لاقتراب درجات المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال من بعضهم البعض أضافة الى المؤشرات الاخرى وهذا يبين لنا طبيعة القياس ونوع الاحصاء المستخدم ولذا لجأت الباحثة لاستخدام الاحصاء البارامتري في معالجة نتائج البحث



شكل (1)

التوزيع الاعتدالي لدرجات افراد العينة على مقياس تصنيف الذات

وصف مقياس تصنيف الذات وتصحيحه بصيغته النهائية :

بعد الأنتهاء من أجراء الخصائص السيكومترية لمقياس تصنيف الذات والذي يتكون من (42) فقره وقد وضع أمام كل فقرة خمس بدائل هي (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، نادرا تنطبق علي ، لا تنطبق علي أبدا) ، وبذلك تكون أعلى درجة للمقياس (210) ، وأقل درجة للمقياس (42) ، والوسط الفرضي لمقياس تصنيف الذات (126) وملحق (5) يتضمن المقياس بصيغته النهائية .

ثانيا : مقياس التنافر العاطفي :

يشير آلن و ين (Allen&yen ,2001) إلى وجود مجموعة من الخطوات الاساسية التي يجب أن تتوفر في عملية بناء المقاييس التربوية والنفسية و تتمثل بالاتي :

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

و لهذا تم بناء مقياس التنافر العاطفي وفقا لذلك :

تحديد مفهوم التنافر العاطفي و مجالاته :

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات المتعلقة بهذا المفهوم لم تجد الباحثة مقياساً يلائم إجراءات البحث الحالي لذا قامت ببناء المقياس عن طريق تحديد و تبني نظرية (**Hochschild،1983**) ، والذي عرفة التنافر العاطفي بـ (**الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها الاخرون تجاهه**) ، و الذي حددت ثلاث مجالات للتنافر العاطفي هي :-

- ❖ **قمع العواطف** : هي استراتيجية تستعمل للحصول على القبول الاجتماعي و الاعتماد على الاخرين من خلال كبت عواطفه واخفاء المشاعر غير المرغوب فيها لكي يبدوا محايدا او مقبولا من قبل الاخرين.
- ❖ **التمثيل السطحي** : هي التلاعب بالتعبيرات العاطفية وعدم إظهار المشاعر الحقيقية و التي يمكن ملاحظتها بشكل مباشر اثناء عملية التفاعل مع الاخرين مثل (تعابير الوجه و تغيير نبرت الصوت..الخ) .
- ❖ **التمثيل العميق** : هي قابلية الفرد على تنظيم انفعالاته و التعبير عنها بطريقة متسقة و اظهار المشاعر المناسبة للمواقف المختلفة (Hochschild,1983).

صياغة فقرات مقياس التنافر العاطفي :

بعد وضع التعريف النظري للمفهوم وتحديد المجالات الثلاث التي يتكون منها المفهوم وتعريف كل مجال ، صاغت الباحثة فقرات المقياس على ضوء التعريفات النظرية لكل مجال من المجالات

الثلاث وطبيعة المجتمع المستهدف للقياس ، فتم صياغة (30) فقرة، موزعة على ثلاث مجالات بصيغتها الأولية بواقع (10، 10 ، 10) فقرة و يعزي تساوي عدد الفقرات في كل مجال لان النظرية لم تعطي أهمية اكبر لمجال على المجالات الأخرى .

بدائل الاجابة Alternative Response :

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

١. سهلة التصحيح .

٢. توفر مقياس أكثر تجانساً .

٣. تسمح بأكبر تباين بين الأفراد

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

ووفقاً لذلك وضعت خمس بدائل لتقدير الاستجابات على درجات فقرات المقياس و هي (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي أبدا) تأخذ الفقرات التي تكون بأتجاه المفهوم (5، 4، 3، 2،1) في حين الفقرات التي تكون عكس أتجاه المفهوم فتكون درجاتها (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب ، وعليه فإن أدنى درجة للمقياس وأعلى درجة له تتراوح ما بين(30–150) للمقياس بصيغته الأولية .

تعليمات مقياس التنافر العاطفي :

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

صلاحية فقرات المقياس :

و للتحقق من صلاحية فقرات المقياس بصيغته الاولية والذي يتكون من (30) فقرة ملحق (6) عُرضت فقرات المقياس . على نفس المحكمين للمقياس السابق و البالغ عددهم (30) محكم ملحق (2) لبيان مدى صلاحية الفقرات لقياس ما أعدت لقياسه و تعديل ما يرونه مناسبا و مدى مناسبة

البدائل ، و لتحليل أراء المحكمين فقد تم اعتماد مربع كاي لحسن المطابقة و النسبة المئوية و عُدت كل فقرة صالحة عندما تكون قيمة مربع كاي المحسوبة أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية دالة أحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) و درجة حرية (1) ، و نتيجة لهذا الإجراء تم قبول كل الفقرات و كما مبين في جدول (9) مع تعديل الفقرات (2,7,19,28) حسب اراء المحكمين و كما موضح في ملحق (7) .

جدول (9)

أتفاق المحكمين على صلاحية فقرات مقياس التنافر العاطفي بأستعمال مربع كاي و النسبة المئوية

المجال	الفقرات	عدد المحكمين		نسبة الاتفاق	قيم (كا٢)		الدلالة
		الموافقون	غير الموافقون		المحسوبة	الجدولية	
قمع العواطف	(1,2,5,6,7)	29	1	%96.6	26.13 a	3.84	0.05
	(3,4,8,9,10)	28	2	%93.3	22.53 a		
التمثيل السطحي	(15,16,17,20,11,13,14)	30	صفر	%100	30		
	(12,18,19)	26	4	%86.6	16.13a		
التمثيل العميق	(21,22,23,24,26)	30	صفر	%100	30		
	(30,25,27,28,29)	25	5	%83.3	13.33 a		

تجربة وضوح التعليمات والفقرات للمقياس :

أن الغرض من تجربة وضوح الفقرات و التعليمات للمقياس هو التعرف على وضوح فقرات المقياس–لغة و محتوى– وبدائله، والوقت اللازم للإجابة فضلاً عن تعليمات الإجابة عليه من اجل معرفة جاهزيته للتطبيق، طُبق المقياس على عينة مكونة من (40) طالب و طالبة اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية ذات التوزيع المتساوي ، وجدول (4) يوضح ذلك، وبعد إجراء التجربة اتضح ان

فقرات المقياس و بدائله و تعليماته كانت واضحة ، اما متوسط الوقت المستغرق للإجابة على المقياس بلغ (8) دقيقة .

❖ **التحليل الاحصائي للفقرات :**

أستخرجت القوة التمييزية بأسلوب المجموعتين الطرفيتين :

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

أن الهدف الاساسي من حساب القوة التمييزيه للفقرات هو استبعاد الفقرات التي لا تميز بين المفحوصين والابقاء على تلك التي تميزهم (Ebel & Frisbie,2009 ,294) و طبقت الباحثة المقياس على (380) طالبا وطالبة, ويرى كيلي (Kelley 1957) ان نسبة (27%) هي افضل نسبة لتحديد عدد افراد المجموعتين العليا والدنيا في العينات الكبيرة ذات التوزيع الطبيعي (أنستازي ،يورين ،٢٠١٥، ٣٤٤) اذا بلغ عدد الاستمارات في المجموعة العليا (103) استمارة والعدد نفسه (103) في المجموعة الدنيا اي بمجموع (206) استمارة وبعد حصولها على اجاباتهم تم ترتيب الاستمارات من اعلى درجة الى ادنى درجه واختيرت نسبة ال (27%) من الاستمارات الحاصلة على اعلى درجة وهي المجموعة العليا وكانت اقل درجة (91) واعلى درجه (150) بمتوسط حسابي قدره(112) و (27%) من الاستمارات التي حصلت على ادنى درجه وهي المجموعة الدنيا وكانت اقل درجة (56) و اعلى درجه (77) وبمتوسط حسابي مقداره (62) كون اختيار هذه النسب يوفر مجموعتين بأكبر حجم واكثر تمايز ، ،وبأستخدام الاختبار التائي (T-Test) لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين العليا والدنيا، وذلك لان القيمة التائية المحسوبة تمثل القوة التمييزية للفقرة بين المجموعتين وعدت القيمة التائية مؤشرا لتمييز كل فقرة من خلال مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة(3.291) عند مستوى دلالة (0.001) ودرجه حرية (204) . وبعد اختبار دلالة الفروق بين المجموعتين العليا والدنيا ،في درجات كل فقرة من فقرات المقياس ال(30) فقرة، أتضح أن جميع الفقرات مميزة وجدول (10) يوضح ذلك .

جدول (10)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة لفقرات مقياس التنافر العاطفي

ت	العليا و الدنيا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة–T– المحسوبة	الدلالة
ف1	العليا	4.15	1.248	11.492	دالة
	الدنيا	2.08	1.333		
ف2	العليا	4.40	.974	8.377	دالة
	الدنيا	2.92	1.500		
ف3	العليا	4.40	.844	9.366	دالة
	الدنيا	2.90	1.383		
ف4	العليا	4.40	.867	9.071	دالة
	الدنيا	2.92	1.405		
ف5	العليا	4.08	1.281	6.887	دالة
	الدنيا	2.82	1.349		
ف6	العليا	4.57	1.035	10.044	دالة
	الدنيا	2.83	1.431		
ف7	العليا	4.16	1.082	10.568	دالة
	الدنيا	2.51	1.145		
ف8	العليا	4.16	1.235	10.441	دالة
	الدنيا	2.27	1.352		
ف9	العليا	3.73	1.409	9.545	دالة
	الدنيا	2.00	1.180		
ف10	العليا	3.83	1.361	8.859	دالة
	الدنيا	2.15	1.361		
ف11	العليا	4.24	1.216	5.880	دالة
	الدنيا	3.15	1.451		

ف12	العليا	4.53	.777	9.970	دالة
	الدنيا	2.96	1.400		
ف13	العليا	4.48	.884	11.881	دالة
	الدنيا	2.62	1.314		
ف14	العليا	4.52	.765	7.737	دالة
	الدنيا	3.49	1.128		
ف15	العليا	3.73	1.388	6.426	دالة
	الدنيا	2.57	1.185		
ف16	العليا	3.35	1.601	7.165	دالة
	الدنيا	1.92	1.234		
ف17	العليا	4.38	1.030	9.339	دالة
	الدنيا	2.86	1.284		
ف18	العليا	4.60	.784	10.631	دالة
	الدنيا	2.86	1.462		
ف19	العليا	3.82	1.370	4.516	دالة
	الدنيا	2.93	1.437		
ف20	العليا	4.28	1.042	8.827	دالة
	الدنيا	2.86	1.253		
ف21	العليا	4.31	.929	9.440	دالة
	الدنيا	2.87	1.234		
ف22	العليا	4.54	.711	8.791	دالة
	الدنيا	3.07	1.548		
ف23	العليا	4.49	.850	10.280	دالة
	الدنيا	2.82	1.412		
ف24	العليا	4.50	.815	8.760	دالة
	الدنيا	3.05	1.464		
ف25	العليا	4.06	1.227	7.947	دالة

	الدنيا	2.61	1.381		
ف26	العليا	3.59	1.339	7.009	دالة
	الدنيا	2.30	1.305		
ف27	العليا	4.22	1.137	7.884	دالة
	الدنيا	2.78	1.475		
ف28	العليا	4.51	.778	11.071	دالة
	الدنيا	2.98	1.171		
ف29	العليا	3.67	1.396	6.066	دالة
	الدنيا	2.53	1.290		
ف30	العليا	4.63	.727	9.927	دالة
	الدنيا	3.07	1.423		

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

تكمن أهمية هذه الطريقة في إيجاد العلاقة الارتباطية بين كل فقرة و مجالها و الدرجة الكلية و كذلك درجة المجال بالدرجة الكلية و الذي يساعد في معرفة تجانس فقرات المقياس و بالتالي تحديد السمة المراد قياسها حيثُ إثبات هذه العلاقة الارتباطية يُعد مؤشراً على ان هذا المقياس صادق في ما يقيسه (Anastasi &Urbina,1997,129).

و تم التحقق من الاتساق الداخلي من خلال :

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

استعملت الباحثة معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس وعلاقة درجة كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال وعلاقة درجة كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس و درجة كل مجال مع المجالات الاخرى للمفهوم ، و قد حققت جميع الفقرات ارتباط ذات دلالة أحصائية عند مستوى دلالة (0.001) و درجة حرية (378) حيث تبلغ القيمة الجدولية لمعامل الارتباط (169 .0) و كما موضح في جدول (11) .

جدول (11)

معاملات الارتباط بين كل فقرة و المجال الذي تنتمي وبالدرجة الكلية لمقياس التنافر العاطفي

المجال	الفقرة	علاقتها بالمجال	علاقتها بالدرجة الكلية	الدلالة
قمع العواطف	ف1	.419**	.367**	دالة
	ف2	.557**	.506**	دالة
	ف3	.590**	.514**	دالة
	ف4	.569**	.367**	دالة
	ف5	.585**	.394**	دالة
	ف6	.587**	.444**	دالة
	ف7	.570**	.489**	دالة
	ف8	.485**	.417**	دالة
	ف9	.589**	.407**	دالة
	ف10	.529**	.493**	دالة
التمثيل السطحي	ف11	.524**	.493**	دالة
	ف12	.471**	.422**	دالة
	ف13	.523**	.466**	دالة
	ف14	.347**	.264**	دالة
	ف15	.578**	.476**	دالة
	ف16	.560**	.537**	دالة
	ف17	.485**	.506**	دالة
	ف18	.401**	.388**	دالة
	ف19	.617**	.524**	دالة
	ف20	.467**	.258**	دالة
التمثيل العميق	ف21	.637**	.537**	دالة
	ف22	.577**	.494**	دالة

	ف23	.407**	.343**	دالة
	ف24	.650**	.543**	دالة
	ف25	.617**	.452**	دالة
	ف26	.566**	.447**	دالة
	ف27	.653**	.480**	دالة
	ف28	.537**	.378**	دالة
	ف29	.566**	.407**	دالة
	ف30	.612**	.513**	دالة

❖ **أرتباط درجة المجال بالمجالات الأخرى وبالدرجة الكليه للمقياس :**

جدول (١٢)

علاقة المجال بالمجال و المجال بالدرجة الكلية لمقياس التنافر العاطفي

المجال	قمع العواطف	التمثيل السطحي	التمثيل العميق	التنافر العاطفي
قمع العواطف	1	.258**	.265**	.855**
التمثيل السطحي	.258**	1	.516**	.836**
التمثيل العميق	.265**	.516**	1	.867**
التنافر العاطفي	.855**	.836**	.867**	1

التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis :

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

و اوضح(Byrne 2001) ان للتحليل العاملي التوكيدي عدة أنواع فربما يكون تحليل عاملي من الدرجة الأولى او تحليل عاملي من الدرجة الثانية او تحليل عاملي من النوع المتعدد (Byrne , 2001 , 65) ، و التحليل العاملي المستعمل في التنافر العاطفي من الدرجة الثانية حيث ان

المجالات الأساسية للمفهوم هي (قمع العواطف ، التمثيل السطحي ، التمثيل العميق) تتشبع كلها على عامل عام و هو التنافر العاطفي .

و تم التحقق من مؤشرات جودة المطابقة للمقياس من خلال :

- **النسبة بين قيم (x^2) و (dr) :**

ان الدلالة الإحصائية بأستعمال مربع كاي في النمذجة بالمعادلات البنائية تدل على ان النموذج المفترض يتطابق مع البيانات النظرية ، و كلما ارتفعت قيمة مربع كاي كلما ازدادت مطابقة النموذج سوءاً ، و كلما كانت القيمة اقل من (5) كلما دلت على قبول النموذج (Schmitt , 2011 , 307)

- **الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA) :**

و يعد من افضل المؤشرات الدالة على جودة النموذج ، و يقوم على افتراض ان النماذج لا تمثل الواقع تماما بل تقاربه و بالتالي فهي نماذج تقاربية و بالتالي فهو يقيس مستوى الافتقار للمطابقة ، أي يركز على مستوى التفاوت بين مصفوفة التباين و التغاير للأنموذج المفترض و بين مصفوفة التباين و التغاير للمجتمع

. (Hu & Bentler , 1999 , 55)

- **مؤشر جودة المطابقة المقارن (CFI) :**

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

- **مؤشر جودة المطابقة (GFI) :**

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

- **مؤشر جودة المطابقة المصحح (AGFI) :**

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

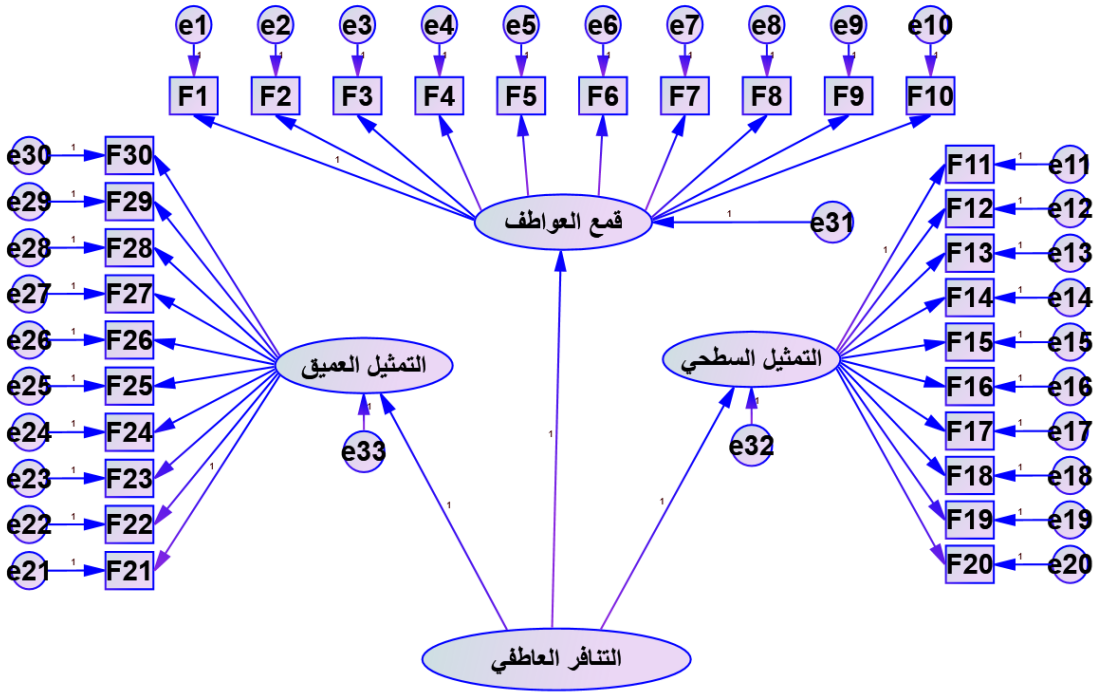
❖ مؤشر تايكر لويس (TLI) :

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

❖ مؤشر المطابقة المعياري (NFI) :

و هي من مؤشرات المطابقة التزايدية و يسمى بنموذج المتغيرات المستقلة ، و اذا كانت نسبة المؤشر تزيد عن (0.85) فأن قيمة المؤشر تدل على نسبة التحسن في المطابقة للنموذج (تيغزه ، 2012، 237) .

و حاز النموذج على قيم جيدة لمؤشرات حسن المطابقة و كما مبين في الجدولين (13,14) .



شكل (2)

الانموذج البنائي للتنافر العاطفي عبر برنامج اموس

تشبعات فقرات مقياس التنافر العاطفي بالمجال الذي تنتمي اليه

جدول (13)

	الفقرة	درجة التشبع
	1	0.73
	2	0.71
	3	0.65
	4	0.48
	5	0.59
	6	0.61
	7	0.68
	8	0.72
	9	0.55
	10	0.67
	11	0.64
	12	0.74
	13	0.53
	14	0.42
	15	0.63
	16	0.69
	17	0.63
	18	0.51
	19	0.45
	20	0.63
	21	0.64
	22	0.65
	23	0.71

	24	0.70
	25	0.62
	26	0.54
	27	0.74
	28	0.77
	29	0.77
	30	0.65

جدول (١٤)

مؤشرات جودة المطابقة للأنموذج

ت	اسم المؤشر	قيم المؤشر	درجة القطع
1	النسبة بين قيم (x^2) و (dr)	2.97	اقل من (5)
2	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA)	0.04	اقل من (0.08)
3	مؤشر جودة المطابقة المقارن (CFI)	0.86	(صفر –1)
4	مؤشر جودة المطابقة (GFI)	0.87	(صفر –1)
5	مؤشر جودة المطابقة المصحح (AGFI)	0.85	(صفر –1)
6	مؤشر تايكر لويس (TLI)	0.84	(صفر –1)
7	مؤشر المطابقة المعياري (NFI)	0.88	(صفر –1)

الخصائص السيكومترية لمقياس التنافر العاطفي

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

وتم التحقق من صدق المقياس الحالي بالاتي :-

أ- الصدق الظاهري (Face Validity) :

يشير الصدق الظاهري ان الاختبار يقيس الخاصية المصمم لقياسها، من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين ليقرروا ما اذا كان صالحاً او غير صالح ، بمعنى عند تفحص المقياس ظاهريا نستنتج بأنه يقيس ما وضع لأجله (Urbina, 2014, 113) . وقد تحقق هذا النوع من الصدق بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين في العلوم التربوية والنفسية و القياس النفسي ملحق (2) كما تم توضيح ذلك في صلاحية فقرات المقياس .

ب- صدق البناء (Construct Validity):

و يقصد بصدق البناء ما يمكن ان نقرر بموجبه ان الأداة تقيس بناء نظرياً محدداً أو خاصية معينة إذ يعد تجانس الفقرات وقدرتها على التمييز ومعاملات ارتباطها بالدرجة الكلية مؤشرات لصدق البناء (Reynolds , 2010 , 97) .

و تم التحقق من صدق البناء بأجراء تحليل الفقرات من خلال القوة التمييزية ، وارتباط درجات الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس وارتباط درجة الفقرة بالمجال وارتباط المجال مع المجالات الاخرى و بالمجموع الكلي (الاتساق الداخلي) و بطريقة التحليل العاملي التوكيدي، ويمتلك المقياس الذي تنتخب فقراته في ضوء هذه المؤشرات صدقاً بنائياً .

ثبات المقياس (Reliability Scale) :

أتبعت الباحثة الطرائق الأتية لأيجاد معامل ثبات المقياس .

أ – طريقة أعادة الأختبار (Method Test- Retest)

تبين هذه الطريقة مدى أستقرار النتائج عندما يطبق الأختبار على عينة من الأفراد أكثر من مره عبر مدة زمنية محددة ، وقد تم تطبيق المقياس ومن ثم أعيد تطبيقه على نفس عينة الثبات في مقياس تصنيف الذات ، وفي نفس المدة الزمنية وقد بلغ ثبات المقياس (0.83) ويعد هذا الثبات مناسباً أذا ما قورن بالمعيار الذي حددته الأدبيات الخاصة بالقياس النفسي .

ب-معامل الفاكرونباخ (الأتساق الداخلي)

تم أستخراج معامل الأتساق الداخلي بأستعمال معادلة الفاكرونباخ حيث أن معامل الأتساق المستخرج بهذه الطريقة يعطينا تقديراً جيداً للثبات في أكثر المواقف وتم الأختبار على جميع أستمارات المفحوصين عينة التحليل الأحصائي والبالغ عددها (380) أستماره ثم أستعملت معادلة الفاكرونباخ وقد بلغ معامل ثبات الفا للمقياس (0.88) ويعد المقياس متسقاً داخلياً لأن هذه المعادلة تعكس مدى أتساق فقرات المقياس داخلياً.

المؤشرات الإحصائية لمقياس التنافر العاطفي

أوضحت الأدبيات العلمية إن من المؤشرات الإحصائية التي ينبغي أن يتصف بها أي مقياس تتمثل في التعرف على طبيعة التوزيع ألاعتدالي الذي يمكن التعرف عليه بواسطة بعض المؤشرات الإحصائية التي تبين لنا طبيعة المقياس كما موضح في جدول (15) .

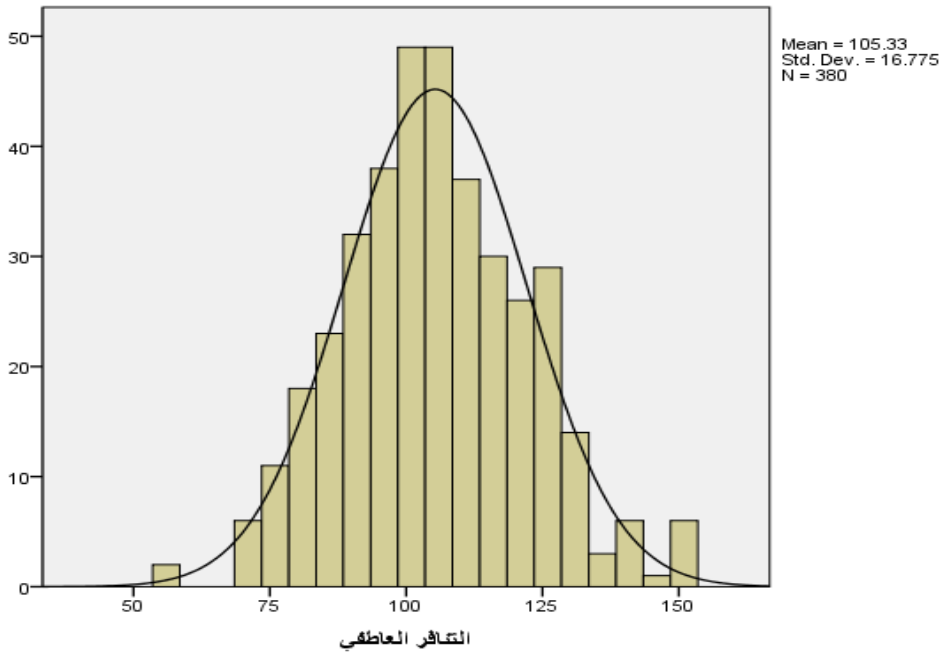
جدول (١٥)

المؤشرات الإحصائية لمقياس التنافر العاطفي

الوسط الحسابي	105.33
الخطأ المعياري للمتوسط	.861
الوسيط	105.00
المنوال	106
الانحراف المعياري	16.775
التباين	281.388
الالتواء	.183
الخطأ المعياري للالتواء	.125

التفرطح	.068
الخطأ المعياري للتفلطح	.250
المدى	94
اقل درجة	56
اعلى درجة	150
المجموع	40026

عند ملاحظة جدول (١٥) يتبين أن المؤشرات الاحصائية تشير الى التوزيع الاعتدالي في أجابات العينة وذلك لاقتراب درجات المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال من بعضهم البعض أضافة الى المؤشرات الاخرى وهذا يبين لنا طبيعة القياس ونوع الاحصاء المستخدم ولذا لجأت الباحثة لاستخدام الاحصاء البارامتري في معالجة نتائج البحث



شكل (3)

التوزيع الاعتدالي لدرجات افراد العينة على مقياس التنافر العاطفي

وصف مقياس التنافر العاطفي وتصحيحه بصيغته النهائية :

بعد الانتهاء من إجراء الخصائص السيكومترية لمقياس التنافر العاطفي والذي أصبح يتكون من (30) فقرة وقد توزعت الفقرات على ثلاث مجالات ، و كل مجال (10) فقرات ، وقد وضع أمام كل فقرة خمسة بدائل هي (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي أبدا) ، يقابلها سلم درجات يتراوح من (5، 4، 3، 2،1) للفقرات الإيجابية ، و يُعكس سلم الدرجات للفقرات العكسية حيثُ يصبح مفتاح التصحيح (1، 2، 3، 4،5) و بذلك تكون أعلى درجة محتملة للمقياس (150) درجة ، و اقل درجة محتملة للمقياس (30) درجة ، و الوسط الفرضي لمقياس التنافر العاطفي (90) ، و ملحق (8) يتضمن المقياس بصيغته النهائية .

رابعاً : التطبيق النهائي :-

بهدف تحقيق اهداف البحث طبقت الباحثة المقاييس بصورتها النهائية و ذلك للمدة الواقعة بين (1/ 2022/11) الى (1/ 2022/12) .

خامساً : الوسائل الإحصائية :-

لمعالجة البيانات التي تم جمعها لغرض تحقيق اهداف البحث الحالي استعانت الباحثة بالحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و برنامج الأكسل و بأستعمال الوسائل الإحصائية الاتية :-

١. **مربع كاي (Chi-Square)** : للتحقق من الصدق الظاهري لمقياسي البحث الحالي.
٢. **الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (Independe Samples T Test)**: لاستخراج القوة التمييزية لمقاييس البحث .
٣. **الاختبار التائي لعينة واحدة (One Sample T Test)** : لمعرفة دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي لدرجات افراد العينة على مقاييس البحث .
٤. **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لإيجاد معاملات الارتباط بين درجة الفقرة و الدرجة الكلية ، و درجة الفقرة بالمجال الذي تنتمي اليه ، و درجة المجال بالمجال و المجال بالدرجة الكلية لمقاييس البحث ، و كذلك لإيجاد الثبات بطريقة إعادة الاختبار ولإيجاد العلاقة الارتباطية بين المتغيرين .
٥. **التحليل العاملي التوكيدي** : للتأكد من صدق التنافر العاطفي .

٦. **معادلة الفاكرونباخ (Cronbach's alpha)** : لاستخراج الثبات .

٧. **اختبار (زت) الفشرية** لاستخراج الفروق في العلاقة الارتباطية تبعا لمتغيري الجنس والتخصص.

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل اليها وفقاً لأهداف البحث ، و تفسيرها و مناقشتها في ضوء الاطار النظري المتبنى و الدراسات السابقة ، و تقديم عدداً من الاستنتاجات و التوصيات و المقترحات .

أولا _ عرض النتائج و تفسيرها و مناقشتها :

الهدف الاول :

❖ **التعرف على تصنيف الذات لدى طلبة الجامعة :**

ولتحقيق هذا الهدف طبق مقياس تصنيف الذات على عينة البحث ، وبعد تصحيح الاجابات و اجراء التحليل الاحصائي للبيانات تبين ان المتوسط الحسابي للعينة بلغ (149.17) درجة و بأنحراف معياري مقداره (20.37) درجة ، في حين بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (126) درجة . ولمعرفة دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي المتحقق، والمتوسط الحسابي الفرضي ، تم استعمال الاختبار التائي لعينة واحدة (One Sample T Test) و تبين وجود فرق دال أحصائيا بينهما لصالح المتوسط الحسابي حيثُ بلغت القيمة التائية المحسوبة (22,169) و هي اكبر من القيمة الجدولية البالغة(3.291) عند مستوى دلالة (0.001) و درجة حرية (379) مما يشير الى امتلاك عينة الدراسة درجة جيدة من تصنيف الذات ، و جدول (١٦) يوضح ذلك .

جدول (١٦)

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوسط الفرضي و قيم (T) لتصنيف الذات

العينة	د الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة (T)		مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية	
380	379	149.17	20.37	126	22,169	3.291	دال

يمكن ان تعزى هذه النتيجة وفقا لما جاء في نظرية (تيرنر Turner 1984)

حيث يرى إن الوعي الجماعي والشعور المشترك بالانتماء للجماعة هو الذي يشكل العامل النفسي الأهم في تعريف أي تجمعات اجتماعية أو فئة اجتماعية بوصفها جماعة لها هوية مشتركة بالمعنى النفسي لتشكيل الهوية الاجتماعية، حيث ان عملية تصنيف الذات تعد عملية معرفية أساسية تكيفية تجري تلقائياً بهدف اختزال تعقيدات العالم إلى فئات يمكن استيعابها وفهمها، ودون هذا التصنيف، فإن سيل المثيرات اليومية الجارف سيتجاوز قدرة البشر على معالجة المعلومات

. (Hogg& Tindale,2005,159)

و يرى (تيرنر Turner1984) أن الأفراد يميلون إلى تبسيط بيئاتهم الاجتماعية المعقدة وجعلها ذات معنى ويستعملون العمليات المعرفية فيصنفون بيئتهم الاجتماعية بالطريقة نفسها، التي يصنفون بها عالمهم الفيزيقي فينظمون بيئاتهم الاجتماعية في فئات اجتماعية ذات خصائص مميزة، وكنتيجة للتفاعل بين المعلومات المستلمة من العالم الخارجي وعملية تنظيمها تحدث عملية التصنيف إلى فئات وبما أن العمليات المعرفية الأساسية يستخدمها الناس لتبسيط وتنظيم وإسباغ المعنى على بيئتهم الاجتماعية، فلابد من وجود استراتيجيات معرفية يتم من خلالها التعامل مع هذا العالم المعقد وإحدى الطرائق لتبسيط العالم هو تصنيف الأشياء، فالتصنيف يفيد في تنظيم الأفكار والتكلم عنها، ويعتبر التصنيف عملية معرفية يستخدمها الناس لفهم الأشياء والأحداث، ومن خلال هذه العملية يستطيع الناس أن يتخذوا قراراً لمعرفة الأشياء المتشابهة والأشياء المختلفة

. (Wilder& Allen,1998,105)

و تتفق هذه الدراسة مع دراسة (الساعدي، ٢٠١٠) التي توصلت الى امتلاك طلبة الجامعة درجة جيدة من تصنيف الذات .

وترى (الباحثة) ان طلبة المرحلة الجامعية وبناء على نموهم العقلي ونضج العمليات المعرفية لديهم وتعلم المفاهيم الأساسية في الحياة واكتساب الخبرات والمعارف اصبحوا على درجة عالية من الوعي الذي يسمح لهم بوضع انفسهم في فئات اجتماعية تسمح لهم بتحقيق التوافق الاجتماعي بدرجة جيدة و بالتالي المساهمة في تحقيق أهدافهم في الحياة .

الهدف الثاني :

❖ التعرف على التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة :

لتحقيق هذا الهدف طبق مقياس التنافر العاطفي على عينة البحث ، وبعد تصحيح الاجابات واجراء التحليل الإحصائي للبيانات تبين ان المتوسط الحسابي للعينة بلغ (105.33) درجة و بأنحراف معياري مقداره (16.77) درجة ، في حين بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (90) درجة ، و لمعرفة دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي المتحقق ، والمتوسط الحسابي الفرضي ، تم استعمال الاختبار التائي لعينة واحدة (One Sample T Test) و تبين وجود فرق دال أحصائيا بينهما لصالح المتوسط الحسابي حيثُ بلغت القيمة التائية المحسوبة (17.817) و هي اكبر من القيمة الجدولية البالغة(3.291) عند مستوى دلالة(0.001) و درجة حرية (379) مما يشير الى امتلاك عينة الدراسة للتنافر العاطفي ، و جدول (١٧) يوضح ذلك .

جدول (١٧)

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

العينة	د الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة (T)		مستوى الدلالة
					المحسوبة	الجدولية	
380	379	105.33	16.77	90	17.817	3.291	دال

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية (Hochschild,1983)المتبناة بأن طلبة الجامعة يتمتعون بالتنافر العاطفي وقد جاء ذلك بناء على قابليتهم للإدارة العاطفية في التحكم في العواطف وفقا للمواقف المختلفة التي يتعرض لها الافراد، فالفرد الذي يحاول تغيير مظهره الخارجي وسلوكه عندها يقال إن إظهار المشاعر المطلوبة تصرف سطحي ، ووسعت (1983 ,Hochschild)وجهة نظرها عن التنافر العاطفي من خلال اضافة مجالات التمثيل السطحي و التمثيل العميق، حيث ترى عندما لا تتناسب مشاعر الافراد مع الموقف، فقد يستخدمون الافراد تدريبهم أو خبراتهم السابقة للمساعدة في استحضار المشاعر المناسبة – أي تلك التي يُطلب منهم إظهارها، كما إن فكرة (Hochschild)المضافة عن المشاعر المتغيرة داخليا هي التي جعلت منظورها فريدًا، فماذا لو شعر الفرد بشكل عفوي بما هو مطلوب أن يشعر به، دون الجهد المبذول في التمثيل العميق النشط

. (Zapf & Holz, 2006 : 7)

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

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

الهدف الثالث :

❖ التعرف على العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة :

ولإيجاد العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي لدى عينة البحث استعملت الباحثة معامل ارتباط بيرسون اذا بلغت قيمة معامل الارتباط (0,504) وهي اعلى من القيمة الجدولية لمعامل الارتباط البالغة (0.169) عند مستوى دلالة (0.001)ودرجة حرية (378) كما موضح في الجدول (١٨) .

جدول (١٨)

قيمة معامل الارتباط بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط بيرسون	القيمة الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة (0.001)
تصنيف الذات				
التنافر العاطفي	0,504	0.169	378	دالة

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النظرية المتبناة حيث يعد مفهوم تصنيف الذات حجر الزاوية في الشخصية، إذ أن وظيفته الأساسية هي السعي لتكامل وإتساق الجوانب الانفعالية في الشخصية ، ليكون الفرد متكيفاً مع البيئة التي يعيش فيها ، وجعله بهوية تميزه عن الآخرين ، فهو يسعى إلى وحدة وتماسك الشخصية والذي يميز الفرد عن غيره ، وتتجلى أهميته في كونه يحدد السلوك الإنساني ، إذ أنه يؤثر في الآخرين ليسلكوا سلوكاً يتماشى مع خصائصه ، فهو يحدد من جهة أسلوب تعامل الفرد مع الآخرين كما يؤثر ، في ذات الوقت ، في تحديد أسلوب تعامل الآخرين معه ، فهو يلعب دوراً كبيراً في الصحة النفسية والتوافق (Millon & Lerner,2003, 343) .

وبين (Mayer et al ,2000:65) ان توافق الفرد الاجتماعي لا يعزى للقدرات العقلية فقط بل يتعداه إلى مجال آخر من مجالات الشخصية الانسانية وهو المجال الانفعالي او العاطفي والذي يرتبط بقدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته واحاسيسه وعواطفه الخاصة ومشاعر وانفعالات الآخرين وعواطفهم، والتميز بينها واستخدام هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته كي يشعر بالتكيف الاجتماعي والتوافق الذاتي من خلال استقرار هذه الخبرات العاطفية (Mayer et al ,2000:65)

- **الهدف الرابع : التعرف على الفروق في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة على وفق متغيري الجنس (ذكور – اناث) والتخصص (علمي –انساني):**

بلغت قيمة معامل الارتباط بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي للذكور (496.) أما قيمة معامل الارتباط للإناث فقد بلغت (507.) اما القيم المعيارية لمعاملات الارتباط فبلغت لذكور (0.544) في حين بلغت الدرجة المعيارية للإناث (0.558) ولمعرفة دلالة الفروق تبعا لمتغير الجنس طبق الاختبار الزائي الخاص بمعاملات الارتباط وكانت قيمة الاختبار الزائي قد بلغت (0.141–) عند مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وهذه النتيجة تشير إلى إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي بحسب الجنس

اما معاملات الارتباط و القيم المعيارية للارتباط و القيم الزائية الفشرية لمتغير التخصص فبلغت قيمة معامل الارتباط بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي تبعا لهذا المتغير ،اذ بلغت قيمة معامل الارتباط للتخصص العلمي (0.457) اما قيمة معامل الارتباط للتخصص الانساني (0.576) وبعد تحويل معاملات الارتباط الى درجات معيارية ، تبين أن القيمة المعيارية لمعامل ارتباط بيرسون عند التخصص العلمي (0.493) وفي حين بلغت الدرجة المعيارية للتخصص الانساني (0.656) ولمعرفة دلالة الفروق تبعا لمتغير التخصص طبق الاختبار الزائي الخاص بمعاملات الارتباط وكانت قيمة الاختبار الزائي قد بلغت(1.511–) عند مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0.05) وهذه النتيجة تشير إلى إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات والتنافر العاطفي بحسب التخصص وجدول (19) يوضح ذلك

جدول(١٩)

معاملات الارتباط و القيم المعيارية للارتباط و القيم الزائية الفشرية

المتغيرات	العدد	الارتباط	القيم المعيارية للارتباط	القيم الزائية الفشرية	القيمة الجدولية	دلالة الفرق
ذكور	163	.496	0.544	-0.141	1,96	غير دال
اناث	217	.507	0.558			
علمي	243	.457	0.493	-1.511		
انساني	137	.576	0.656			

وتبين من الجدول اعلاه (19) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي كون أصبحت الثقافة السائدة في المجتمع لا تختص بجنس الذكور أو الإناث انما هي ثقافة تشمل كافة الطبقات الاجتماعية بحكم وجود البث الفضائي والتواصل الواسع بين الثقافات فأصبحت الانثى تحصل على المعلومات كما يحصل عليها الذكور وبذلك انعكست على حياتهم الاجتماعية والنفسية اما بخصوص التخصص فطبيعة المواد الدراسية والمناخ الجامعي يضفي بأثاره على افراد المجتمع الجامعي بغض النظر عن نوع التخصص سواء كان علمي أو انساني فالبرامج التربوية والتعليم الجامعي اخذ بعين الاعتبار التخصصين سواء كان علمي أو انساني فحرص أن يكون هذا البناء قائم على عطاء فكري ونفسي ومهني لطالب الجامعة.

الهدف الخامس : نسبة اسهام تصنيف الذات في التنافر العاطفي :

لغرض تحقيق هذا الهدف طبقت الباحثة تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرين و كما موضح في جدول (٢٠) .

جدول (20)

معامل الارتباط و معامل التحديد و معامل التحديد المصحح و الخطأ المعياري

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري
1	.504	0.254	0.252	14.512

تشير النتائج في الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (.504) ، و بلغت قيمة معامل التحديد(.254)وهذا يعني أن تصنيف الذات ساهم في تفسير (25./.) من التنافر العاطفي .

جدول (21)

تحليل الانحدار البسيط

مصدر التباين	مجموع المربعات	د الحرية	متوسط المربعات	قيم (F)		الدلالة
				المحسوبة	الجدولية	
الانحدار	27043.415	1	27043.415	128.418	11.2	دال
البواقي	79602.806	378	210.589			
المجموع	106646.221	379				

و يظهر الجدول أعلاه نسبة اسهام جيدة للمتغير المستقل على التابع حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (128.418) و هي اكبر من القيمة الجدولية و البالغة(11.2) عند مستوى (0.001) و درجتي حرية (1،379) .

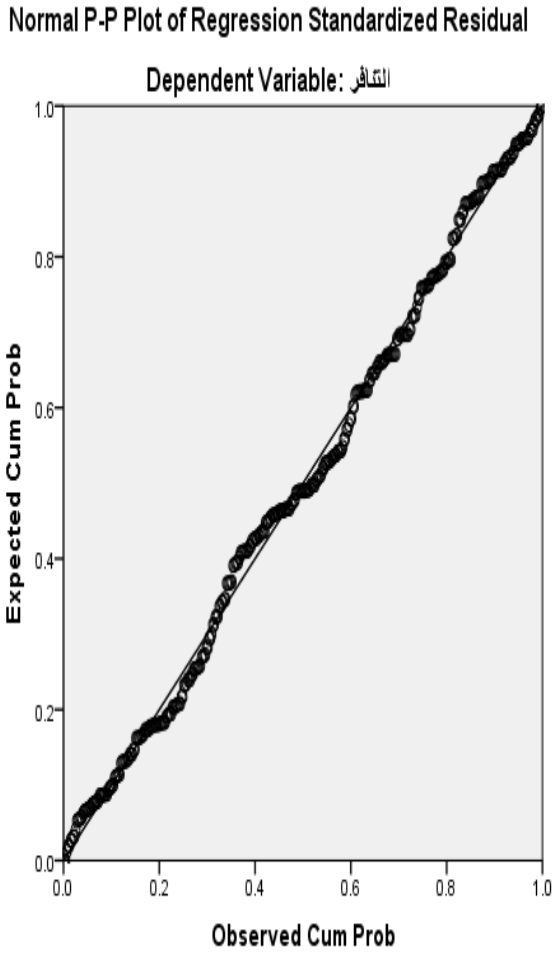
جدول (٢٢)

اسهام تصنيف الذات في التنافر العاطفي

المتغيرات	المعاملات اللامعيارية		المعاملات المعيارية	القيمة التائية		الدلالة
	قيم(B) للإسهام النسبي	الخطأ المعياري	Beta	المحسوبة	الجدولية	
الثابت	43.491	5.508		7.897	3.291	دالة
تصنيف الذات	.415	.037	.504	11.332		دالة

يتضح من الجدول أعلاه :

- **الحد الثابت** : تشير الى ان قيمة (B) للإسهام النسبي بلغت (43.491) ، و القيمة التائية المحسوبة بلغت (7.897) و هي اكبر من الجدولية و البالغة(3.291) عند مستوى دلالة (0.001) و هذا يشير الى وجود متغيرات أخرى غير تصنيف الذات تؤثر على المتغير التابع لم يشملها البحث .
- **تصنيف الذات** : تشير الى ان قيمة (B) للإسهام النسبي بلغت (.415) ، و قيمة (Beta) بلغت (.504) و القيمة التائية المحسوبة بلغت (11.332) و هي اكبر من الجدولية و البالغة(3.291) عند مستوى دلالة (0.001) .



شكل(٣)

و من أعلاه نجد توزع درجات البواقي على الخط المستقيم مما يعني اتباع هذه الدرجات للتوزيع الاعتدالي و الذي يعد من شروط استعمال تحليل الانحدار البسيط .

وفي ضوء النتائج أعلاه ترى الباحثة انها تنطبق مع الأطر النظرية للمتغيرات وذلك من خلال ان الانتماءات الاجتماعية(Social Affiliations) وهوية الفرد (المُصنفة) كجزء من مفهوم تصنيف الذات حيث يستمد الأفراد تقديرهم من خلال هويتهم الجماعية و بناء على ذلك تعرّف الهوية الجماعية على انها "ذلك الجزء من المفهوم الذاتي للفرد، النابع من وعيه لكونه عضواً في جماعة أو (جماعات) مضافة إليه الاعتبارات القيمية والعاطفية و الانفعالية و التي تؤثر على الجانب النفسي للفرد بدرجة كبيرة (Tajfel, 1981, p. 255).

فالانفعالات لها أهمية في حياتنا اليومية؛ نشعر بها في كل لحظة تقريبًا من اليوم ويصعب تقديم تفسير واضح لها مثل باقي العمليات المعرفية فالانفعالات يمكن أن تكون مفاجئة

ولحظية ، أو تشكل حالة ذهنية دائمة نسبيا وبالتالي هي قوة واسعة وغامرة و هامة في الحياه البشرية اذ ان الإنسان كائن انفعالي بالجوهر فالخوف والقلق والحب والأمل والحزن والكراهية هي بنيات عميقة للشخصية ومحركات أساسية للسلوك وبالتالي فأن هذه قد تكون بنائية تساعد في إغناء حياته وتعميق معرفته، وترشيد سلوكه.

الاستنتاجات :

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث عن طريق تحليل البيانات ومناقشتها استنتجت الباحثة ما يأتي :

١- يمتلك طلبة الجامعة بشكل عام درجة جيدة من تصنيف الذات و هذا يعد مؤشراً على قابلية الطلبة في اختيار التصنيف الاجتماعي الملائم لقدراتهم العقلية و النفسية و الانفعالية و الاجتماعية و الذي يساعدهم على تحقيق أهدافهم في الحياة بطريقة إيجابية .

٢- يمتلك طلبة الجامعة بشكل عام درجة جيدة من التنافر العاطفي وهذا يدل على امكانيتهم على امتلاك التوافق النفسي للتعامل مع المواقف المختلفة التي يتعرضون لها .

٣- يرتبط تصنيف الذات بالتنافر العاطفي ارتباطاً طرديا بسبب قابلية الطلبة على اختيار الطبقة الاجتماعية المناسبة لقابلياتهم الانفعالية و قدرتهم على التكيف الانفعالي مع البيئة الاجتماعية التي يتفاعلون معها .

٤- لا توجد فروق في العلاقة الارتباطية بين تصنيف الذات و التنافر العاطفي حسب متغيرات الجنس و التخصص .

٥- يسهم تصنيف الذات بنسبة(٢٥%) في تشكيل التنافر العاطفي .

التوصيات :

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

١. الاستفادة من اداتي البحث بالدراسات المستقبلية المشابه لمفاهيم البحث للعينات المماثلة لعينة البحث الحالي .

٢. زيادة الاهتمام بالبرامج المتخصصة بالارشاد و التوجيه في المؤسسات التربوية لتوجيه عملية تصنيف الذات بطريقة إيجابية في تكوين العلاقات الاجتماعية .

٣. إقامة الندوات الثقافية في الجامعات لتسليط الضوء على اهمية متغيرات البحث لدى طلبة الجامعة .

المقترحات :

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

١. تصنيف الذات و متغيرات اخرى مثل (التوجه الايجابي ، الكفاءة الذاتية).
٢. التنافر العاطفي و متغيرات اخر مثل (أساليب التفكير، عوامل الشخصية) .
٣. دراسة مقارنة في تصنيف الذات بين الطلبة وأقرانهم من غير الطلبة لمعرفة تأثير التعليم على عملية تصنيف الذات .
٤. إجراء دراسات مماثلة للبحث الحالي تأخذ متغيرات ديموغرافية أخرى مثل: (المهنة ، الحالة الاجتماعية ، المستوى الاقتصادي ، و نوع السكن) .

أولا / المصادر العربية:

القران الكريم

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

٢ -أبو سيف ، حسام احمد (٢٠١١) ، علم النفس النمو ، ط١ ، القاهرة ، مصر .

٣ -الظاهر ، قحطان أحمد (٢٠٠٤). *مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق* ، ط١ ، دار وائل للنشر .

٤ -الكبيسي، كامل ثامر . (2001) . *العلاقة بين التحليل المنطقي و التحليل الاحصائي لفقرات المقاييس النفسية*، مجلة الاستاذ ، كلية التربية-ابن رشد ، جامعة بغداد، العدد(٢٥).

٥ -المحمودي ، محمد سرحان . (٢٠١٩) . *مناهج البحث العلمي* ، دار الكتب للنشر ، صنعاء ، اليمن .

٦ -الساعدي ، كاظم شنون.(٢٠١٠) ، *تصنيف الذات وعلاقته بالتوجه نحو الهيمنة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة* ، رسالة ماجستر غير منشوره ، جامعة بغداد

٧ -تيغزه ، احمد بوزيات .(٢٠١٢).*التحليل العاملي الاستكشافي و التوكيدي _مفاهيمهما و منهجيتهما* ، دار المسيرة ، عمان ،الأردن .

٨ -رينولدز ، جيزل ، و ليفنجستون ، رونالد . (٢٠١٣) . *أتقان القياس النفسي الحديث – النظريات و الطرق* ، ترجمة صلاح الدين محمود علام ، دار الفكر ، عمان ، الاردن .

٩ -زايد ،احمد (2006) سيكولوجية العلاقات بين الجماعات ، الكويت ،سلسلة عالم المعرفة ،المجلس الوطني للثقافة والنشر ، العدد 326 .

١٠ -صالح ، قاسم حسين (١٩٩٧). *الشخصية بين التنظير والقياس* ، ط١ ، مكتب الجيل الجديد، صنعاء ، اليمن .

١١ -عدس ،عبد الرحمن، (١٩٩٣) علم النفس التربوي، منشورات جامعة القدس.

١٢ -علوان ، هند دغيش .(٢٠١٤) ، *بناء مقياس تصنيف الذات لدى المرشدين التربويين* ، مجلة كلية التربية الأساسية ، جامعة ديالى .

١٣ -فرج ، صفوت .(١٩٨٠) . *القياس النفسي*، دار النهضة العربية، القاهرة ، مصر.

١٤ -ناديا محمد العمري. (٢٠١٩). *التوافق الاجتماعي وعلاقته بالتسامح والثقة بالنفس لدى الأم الوحيدة*. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٧(٢).

١٥ -نظمي ، فارس كمال عمر (٢٠٠٩) *الحرمان النسبي والهوية الاجتماعية وعلاقتها بسلوك الاحتجاج لدى العاطلين عن العمل* ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الآداب .

ثانيا/المصادر والمراجع الاجنبية

1- Abraham, R. (1998). *Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators*. *Genetic, social, and general psychology monographs*, *124*(2), 229.

2- Albar Marín, M., & García-Ramírez, M. (2005). *Social support and emotional exhaustion among hospital nursing staff*. The European journal of psychiatry, 19(2), 96-106.

3- Abrams, D., & Hogg, M. A. (1990). *Social identification, self-categorization and social influence*. *European Review of Social Psychology*, *1*, 195–228. doi:10.1080/14792779108401862

4- Allen, M. J., & Yen, W. M. (2001). *Introduction to measurement theory*. Waveland Press .

5- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing*. Prentice Hall/Pearson Education.

6- Appelbaum, Steven H, Iaconi, Giulio David, and Matousek, Albert, (2007), "*Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions"*, Corporate governancej vol. 7 no. 5, pp. 586-598.

7- Aronson, E. (1999): *Dissonance, hypocrisy, and the self-concept*. In E. Harmon-Jones & J. Mills (Eds.), Cognitive dissonance: Progress on a pivotal theory in social psychology (pp. 105-109).

8- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993): *Emotional labour in service roles*: The influence,pp.94-95.

9- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. Human relations, 48(2), 97-125.

10- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E., & Daus, C. S. (2001). *Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research*. *Journal of management*, *28*(3), 307-338.

11- Allport ,G.W. (1979)The nature of prejudice (25t Anniversary Edition).Cambridge:Perseus Books.(Original work Published1954)

12- . Baron , R. & Byrner , D. (1994) *Social Psychology : understanding human interaction* (Eds) Boston .Allyn&Bacon

13- Basim, Nejat H. Begenirbas, Memduh.and Yalcin, Rukiye Can. (2013) *"Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor*" Educational Sciences: Theory & Practice – 13 (3), 1488- 1496.

14- Blair, C., Ursache, A., Greenberg, M., & Vernon-Feagans, L. (2015). *Multiple aspects of self-regulation uniquely predict mathematics but not letter–word knowledge in the early elementary grades*. *Developmental psychology*, *51*(4), 459.

15- Bornstein, M. H., Davidson, L., Keyes, C. L., & Moore, K. A. (2003). *Well-being: Positive development across the life course.* Psychology Press.

16- Burnes, T. H., & James, J. P. (2014). Subcortical dopamine and cognition in schizophrenia: Looking beyond psychosis in preclinical models. Frontiers in Neuroscience, 14, 542.

17- Brown, T. A., & Moore, M. T. (2012). *Confirmatory factor analysis. Handbook of structural equation modeling*, 361-379.

18- Bruner, J. S. (1977). *On perceptual readiness*. *Psychological review*, *64*(2), 123.

19- Burns, c, p. (2006). *Cognitive dissonance theory & the induced - compliance paradigm: concerns for teaching religious studies.* Teaching heology & Religious. ISSN. 1368 - 4868.9(1).,3-8.

20- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS, EQS, and LISREL: Comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument*. *International journal of* testing,1(1),55-86.

21- Baker, C., Nesmith, K., Knight, M., Seymour, T. L., Gaunt, J. T., & Mather, M. (2005). Aging and goal-directed emotional attention: distraction reverses emotional biases. Emotion, 7(4), 705.

22- Baker, S. Grant, L., Kinman, G., & (2014). Put on Your Own Oxygen Mask before Assisting Others': Social Work Educators' Perspectives on an 'Emotional Curriculum. The British Journal of Social Work, 45(8), 2351-2367.

23- Carrasco, H., Martínez-Tur, V., Moliner, C., Peiró, J. M., & Ramis, C. (2014). *Linking emotional dissonance and service climate to well-being at work*: A cross-level analysis. *Universitas psychologica*, *13*(3), 947-960.

24- Chen, Kuan-Yu. Chang, Ching-Wen. and Wang, Cheng-Hua. (2018) "*Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies"* International Journal of Hospitality Management.

25- Chu, K. H. (2002): *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes, Unpublished doctoral dissertation*, Virginia Polytechnic Institute and State University,P.74.

26- Cohen, S. G., & Bailey, D. E. (1997). *What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. Journal of management*, *23*(3), 239-290.

27- Cook, K. S., Cheshire, C., Rice, E. R., & Nakagawa, S. (2013). *Social exchange theory*. In *Handbook of social psychology* (pp. 61-88). Springer, Dordrecht.

28- Cooley, C. H. (1902). *Looking-glass self. The production of reality: Essays and readings on social interaction*, *6*, 126-128.

29- Cote, S., & Morgan, L. M. (2002). *A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit.* Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 23(8), 947-962.

30- Crandall, C. S., & Schaller, M. (Eds.). (1987). *Social psychology of prejudice: Historical and contemporary issues*. Lewinian Press.

31- Dhaini, Suzanne R. Denhaerynck, Kris. Bachnick, Stefanie. Schwendimann, Rene. Schubert, Maria. Geest, Sabina De. ´and Simon,Michael. (2018) "*Work schedule flexibility is associated with emotional exhaustion among registered nurses in Swiss hospitals: A cross-sectional study" Accepted Manuscript, nstitute of Nursing Sciences*, University of Basel, Bernoullistrasse. 28, 4056 Basel.

32- Ebel, R. L., & Frisbie, D. A. (2009). *Essentials of educational measurement.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

33- Ekman, P. (1992). *Are there basic emotions*?.

34- Elias, S. M. (2004). *Means of assessing ordinal interactions in social psychology: The case of sexism in judgments of social power.* Journal of Applied Social Psychology, 34(9), 1857-1877.

35- Emerson, R. M. (1987). *Social exchange theory*,1-99 .

36- Erickson, R. J., & Ritter, C. (1997): *Emotional labor, burnout, and inau -thenticity: Does gender matter*? Social Psychology Quarterly, 64-148- 197.

37- Ebel, R. L.(1972). Essentials of educational measurement.

38- Erikson, M., & Wharton, R. (1993). Amniotic fluid interleukin-6 levels correlate with histologic chorioamnionitis and amniotic fluid cultures in patients in premature labor with intact membranes. American journal of obstetrics and gynecology, 169(4).

39- Faustino, B., & Vasco, A. B. (2020). *Relationships between emotional processing difficulties and early maladaptive schemas on the regulation of psychological needs*. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, *27*(6), 804-813.

40- Forgas, J. P., & Fiedler, K. (1996). *Us and them: Mood effects on intergroup discrimination*. Journal of Personality and Social Psychology, 70(1),20- 28.

41- Giroux, H. A. (1997) *Pedagogy and the Politics of Hope: Theory, Culture, and Schooling*. Boulder, CO: Westview Press.

42- Grandey, A. A. (2003). *When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery*. Academy of Management Journal,46-88-89-90-91.

43- García-Pérez, R., Santos-Delgado, J. M., & Buzón-García, O. (2016). Virtual empathy as digital competence in education 3.0. International Journal of Educational Technology in Higher Education, 13, 1-10.

44- Goussinsky, R. (2011). *Customer aggression, emotional dissonance and employees' well- being*. International Journal of Quality and Service Sciences, 3(3), 248-266.

45- Heuven, E., & Bakker, A. (2003). *Emotional dissonance and burnout among cabin attendants.* European Journal of Work and Organizational Psychology, 12(1), 81-100.

46- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey*. Journal of Applied Psychology, 60(2), 159–170.

47- Harris, R. J. (2003). *Traditional nomothetic approaches*. *Handbook of research methods in experimental psychology*, 41-65.

48- Heustone. (1988) *The cost of good fortune: When positive life events produce negative health consequences.* Journal of Personality and Social Psychology, 57, 11-30.

49- Hochschild, A. (1983). *Comment on Kemper's" Social Constructionist and Positivist Approaches to the Sociology of Emotions". American Journal of Sociology*, *89*(2), 432-434.

50- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling, Berkeley,* University of California Press.

51- Hochschild, A. R. (1983): *The managed heart: Commercialization of human feelingA Berkeley*,PP.23-44-90-93-119-134-136-137-139-154-153-- CA: University of California Press.

52- Hochschild, J. L. (2001). Where you stand depends on what you see: Connections among values, perceptions of fact, and political prescriptions.

53- Hofmann.v, Stokburger- sauer. N.E.(2017). *The impact of emotional labor on employees work -life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry, International* Journal of Hospitality Management, 65,47-58.

54- Hogg, M. A., & Tindale, R. S. (2005). *Social identity, influence, and communication in small groups*. *Intergroup communication: Multiple perspectives*, 141-164.

55- Hogg, M. A., & Turner, J. C. (1987). *Intergroup behaviour, self- stereotyping and the salience of social categories*. *British Journal of Social Psychology*, *26*(4), 325-340.

56- Hopkins, K. D. (1998). *Educational and psychological measurement and evaluation*. Allyn & Bacon, A Viacom Company, 160 Gould Street, Needham Heights, MA 02194; Internet: http://www. abacon. com.

57- Hornsey, M. J. (2008). *Social identity theory and self- categorization theory: A historical review.* Social and personality psychology compass, 2(1), 204-222.

58- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new* .alternatives.Structural equation modeling:a multidisciplinary journal,6(1),1-55

59- Heuven, E. Bakker, A. B. & (2006): *Emotional dissonance burnout, and in- role performance among nurses and, police officers.* International Journal of Stress Management,. 13(4): 423-432-440

60- Iplik, F. N., Topsakal, Y., Iplik, E.(2014). *The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy*, International Review of Management and Marketing, 4(3): 175-186.

61- Isaksson, Karin Rø. (2010) *"Emotional exhaustion and distress after a counselling intervention for physicians" Research Institute Modum bad, Department of Behavioural Sciences in Medicine*, Institute of Basic Medical Sciences, Faculty of Medicine, University of Oslo, No. 972.

62- Jagers, R. J., & Mock, L. O. (1993). *Culture and social outcomes among inner-city African American children: An Afrographic exploration*. *Journal of Black Psychology*, *19*(4), 391-405.

63- Karatepe, O. M. & Aleshinloye, K. D. (2009). *Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria*, International Journal of Hospitality Management, 28(3): 349-358.

64- Karatepe, O. M. (2011). *Do Job Resources Moderate the Effect of Emotional Dissonance on Burnout*? A Study in the City of Ankara, Turkey,International Journal of Contemporary Hospitality Management, 23 (1): 44- 65.

65- Kim, Hyun Jeong. (2008). *Hotel service providers' emotional labor: The antecedents & effects on burnout*, International Journal of Hospitality Management 161-151 .

66- Kruml, S.M. and Geddes, D. (2000): *Exploring the dimensions of emotional labor:* the heart of hochschild's work‖, Management Communication Quarterly, Vol. 14 No. 1, pp.11.

67- Oppenheim, B. (1982). *An exercise in attitude measurement. In Social psychology* (pp. 38-56). Palgrave, London.

68- MacCallum, R. C., & Austin, J. T. (2000). *Applications of structural equation modeling in psychological research*. Annual review of psychology, 51(1), 201-226.

69- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). *TARGET ARTICLES:" Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications*". Psychological inquiry, 15(3), 197-215.

70- Mayer, J.D & Salovey,P. (1997). *What is emotional intelligence? In Salovey,P & Slyter, D (ed.). Emotional development and emotional intelligence:* Educational implication, NY. Basic books.

71- Mayer,J.D .(2000) *Modal of emotional intelligence, handbook of intelligence*, Cambridge Univesity press UK.

72- Millon, T., Lerner, M. J., & Weiner, I. B. (2003). *Handbook of psychology. Vol. 5, Personality and social psychology* (No. 20074). Wiley.

73- Mishra & Bhatnagar(2010).*model of emotional labour*. Journal of Occupational Health Psychology,pp. 43.

74- Morris, A.J., Feldman, D.C., (1996): *The dimensions antecedents and consequences of emotional labour*. Academy of Management Review 21,PP 987–996-997.

75- Moss, P. A. (1994). *Can there be validity without reliability?. Educational researcher*, 23(2).

76- Muijs, L. T., de Wit, M., Knoop, H., & Snoek, F. J. (2021). *Feasibility and user experience of the unguided web-based self-help app 'MyDiaMate'aimed to prevent and reduce psychological distress and fatigue in adults with diabetes*. *Internet Interventions*, *25*, 100414.

77- Murrman, S & chu, k (2006).*Development and validation of the hospitality emotional labor scale* ,December 2006Tourism Management 27(6):1181-1191.

78- McFalls, E. L., & Cobb-Roberts, D. (2001). *Reducing resistance to diversity through cognitive dissonance instruction: Implications for teacher education*. Journal of teacher education, 52(2), 164-172.

79- Myers, D. (1996) . *Social Psychology* . New York : Mc Graw . Hill copmanies Inc .

80- Oatley, K., & Jenkins, J. M. (1992). *Human emotions: Function and dysfunction*. Annual Review of Psychology, p.66.

81- Park, J., Rutherford, B., & Sang, W. (2014). *Service Employees as Emotional Laborers: Psychological and Behavioral Outcomes*, 13 International Research Conference in Service Management, France.

82- Phillips, B., Tan, T. T. W., & Julian, C. (2006). *The theoretical underpinnings of emotional dissonance: a framework and analysis of propositions*. *Journal of Services Marketing*.

83- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987): Expression of emotion as part of the work role. Academy of Management. Review, Vol. 12 No. 1, pp. 11-23-25- 37.

84- Reynolds, C. R., Livingston, R. B., Willson, V. L., & Willson, V. (2010). Measurement and assessment in education. Upper Saddle River: *Pearson Education International.*

85- Rosch, E. (1977). *Human categorization. In Studies in Cross-Cultural Psychology*, ed. N. Warren, 1:1-49. London: Academic. 212 pp.

86- Rathus, J. H., & Miller, A. L. (2002). *Dialectical behavior therapy adapted for suicidal adolescents*. Suicide and life-threatening behavior, 32(2), 146-157.

87- Schaubroeck, J., & Jones, J.R. (2000): *Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators* ,P.92

88- Schmitt, T. A. (2011). *Current methodological considerations in exploratory and confirmatory factor analysis*. Journal of Psychoeducational Assessment, 29(4), 304-321.

89- Sharifi, S. S. & Esfidani, M. R. (2014). *The impacts of relationship marketing on cognitive dissonance, satisfaction, and loyalty The mediating role of trust and cognitive dissonance, International* Journal of Retail & Distribution Management, 42(6): 553-575

90- Sharp, A. M. (2017). *The other dimension of caring thinking* 1. In In Community of Inquiry with Ann Margaret Sharp (pp. 209-214). Routledge.

91- Shaw, M. (1967) . *Scales for the Measurement of Atitude* , New York, McGraw – Hall .

92- Southam-Gerow, M. A., & Kendall, P. C. (2002*). Emotion regulation and understanding: Implications for child psychopathology and therapy. Clinical psychology review*, *22*(2), 189-222.

93- Steele, C. M., & Liu, T. J. (1983). *Dissonance processes as self-affirmation.* Journal of Personality and Social Psychology, 45(1), p.10.

94- steven K .thompson . (2012) *sampling* , third Edition .

95- Sushanta, K. (2006). "What emotional labor is: A review of literature, Indian Institute of Management Ahmedabad". India Research and Publications, W.P. 23(2), 12-50

96- Suvak, M. K., Sege, C. T., Sloan, D. M., Shea, M. T., Yen, S., & Litz, B. T. (2012). Emotional processing in borderline personality disorder. *Personality Disorders: Theory, Research, and Treatment*, *3*(3), 273.

97- Scales, M. B., Monahan, J. L., & Rhodes, N. (2007). Self categorization theory: predicting adolescent health behavior (Doctoral dissertation, University of Georgia).

98- Sommer, T. & Allen, M.(2005). *Safer Sex in Personal Relationships: The Role of Sexual Scripts in HIV Infection and Prevention.* A Review of:"Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 134 pp., ISBN: 0805844465 (hardback); $49.95 (hardback)".

99- Tai, K., & Jenkins, J. M uChau, T. (2009). *Single-trial classification of NIRS signals during emotional induction tasks: towards a corporeal machine interface*. Journal of neuroengineering and rehabilitation, 6, 1-14.

100- Tajfel, H (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual review of psychology*, *33*(1), 1-39.

101- Tajfel, H. (1970). Experiments in intergroup discrimination, scientific american. *Introducing Psychological Research*, *223*, 69-73.

102- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behaviour. *Social science information*, *13*(2), 65-93.

103- Tajfel, H., Vaughan, G. M., & Williams, J. (1981). Bias in reward allocation in an intergroup and an interpersonal context. *Social psychology quarterly*, 37-42.

104- Tajfel, H., & Turner, J.C.. (2004). *The Social Identity Theory of Intergroup Behavior. Political psychology: Key readings*. (pp. 276-293), Psychology Press.

105- Tajfel, H., Billig, M. G., Bundy, R. P., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behaviour. *European journal of social psychology*, *1*(2), 149-178.

106- Talebpour,Akbar.,Rabbani,Ali.,Ghasemi Vahid (2013): Social factorsassociated with emotional labor Among Nurses (case study ;P.21.

107- Timmers, J , & Jans,d. (2002). Monitoring consumer confidence safety: an exploratory study. British food journal, 106(10/11), 837-849.

108- Thompson, steven K , (2012), **sampling** , third Edition

109- Turner, J. c. (1984). The fluid dynamics of evolving magma chambers. Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series A, Mathematical and Physical Sciences, 310(1514), 511-534.

110- Turner,J.C (1984) toward acognitive redefinition of the Social group .combridge:university press.

111- Turner, J . C ., Gakes , p . J . Haslam , S . A . & David , B .(1995) **Social identity , self – Categorization & the group** . inostrannaja Psychology, 2 , 8-17 .

112- Turner, J. C. (1999). A realizable renewable energy future. *Science*, *285*(5428), 687-689.

113- Turner, J. C. (1987).Social I*d*entification and Intergroup Behaviour: some emerging issues in the social psychology of intergroup relations. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *4*(1), 1-20.

114- Turner, J. C., & Reynolds, K. J. (1987). *A self-categorization theory*. *Rediscovering the social gr,oup: A self-categorization theory*.

115- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., & Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. basil Blackwell.

116- Urbina, S. (2014). *Essentials of psychological testing*. John Wiley & Son .

117- Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of management Review*, *18*(3), 457-486.

118- Wilder, D. A., & Allen, V. L. (١٩٩٨). Group membership and preference for information about others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *4*(1), 106-110.

119- Wrobel, M. 2013. Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 26(4): 1- 12.

120- Xanthopoulou, D. Bakker, A. & Fisch- bach, A. 2013. Work,P.29.

121- Yanay, N., & Shahar, G. (1998). Professional feelings as emotional labor. Journal of Contemporary Ethnography, 27(3), 346-373.

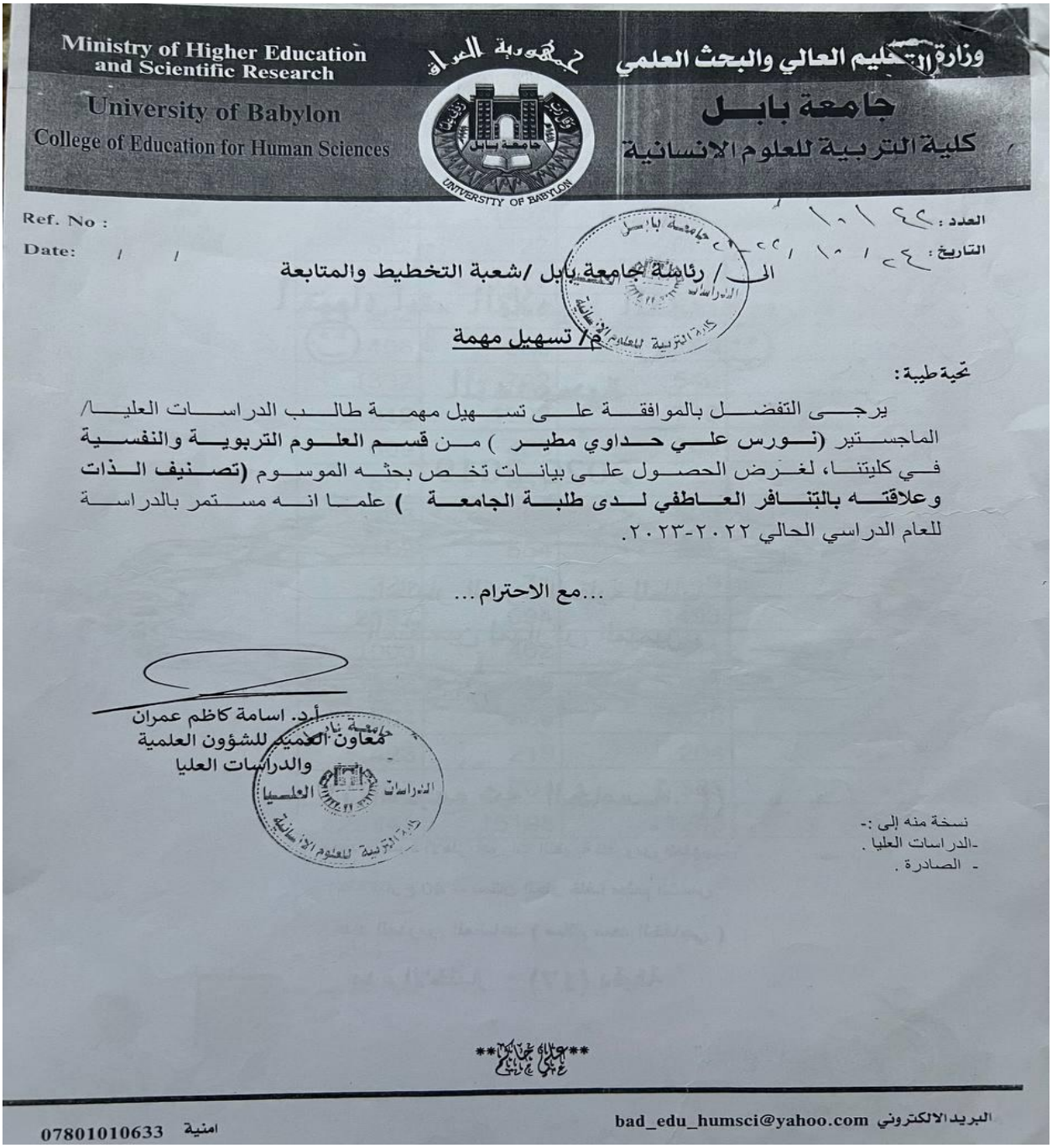
122- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001): Emotion work and job stressors and their effects on burnout. Psychology and Health, 16, p.529-535.

123- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999): Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. European Journal of Work and Organizational psychology,82:pp.388-389

124- Zapf, D., & Holz, M. (2006): On the positive and negative effects of emotion work in,P.5

ملحق (١)

كتاب تسهيل مهمة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جمهورية العراق
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة بابل
University of Babylon
كلية التربية للعلوم الانسانية
College of Education for Human Sciences
UNIVERSITY OF BABYLON

Ref. No :
Date: / /

العدد : ٤٣ / ١٠ / ١
التاريخ : ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢٢

الى / رئاسة جامعة بابل /شعبة التخطيط والمتابعة

م/ تسهيل مهمة

تحية طيبة :

يرجى التفضل بالموافقة على تسهيل مهمة طالب الدراسات العليا/ الماجستير (نورس علي حداوي مطير) من قسم العلوم التربوية والنفسية في كليتنا، لغرض الحصول على بيانات تخص بحثه الموسوم (تصنيف الذات وعلاقته بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة) علما انه مستمر بالدراسة للعام الدراسي الحالي ٢٠٢٢-٢٠٢٣.

...مع الاحترام...

أ.د. اسامة كاظم عمران
معاون العميد للشؤون العلمية
والدراسات العليا

نسخة منه إلى :-
-الدراسات العليا .
- الصادرة .

البريد الالكتروني bad_edu_humsci@yahoo.com
امنية 07801010633

ملحق (٢)

أسماء السادة المحكمين على مقياسي البحث

ت	اللقب العلمي	الاسم	التخصص	مكان العمل
1.	ا.د	حيدر حسن اليعقوبي	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الانسانية /جامعة كربلاء
2.	ا.د	عبد السلام جودت	علم النفس التربوي	كلية التربية الاساسية /جامعة بابل
3.	ا.د	نغم عبد الرضا	علم النفس النمو	كلية التربية الاساسية / جامعة بابل
4.	ا.د	كريم فخري هلال	ادارة تربوية	كلية التربية للعلوم الانسانية /جامعة بابل
5.	ا.د	علي محمود الجبوري	علم النفس السريري	كلية التربية للعلوم الانسانية /جامعة بابل
6.	ا.د	نغم هادي حسين	علم النفس العام	كلية الآداب قسم علم النفس /جامعة القادسية
7.	ا.د	علي صكر الخزاعي	علم النفس التربوي	كلية التربية /جامعة القادسية
8.	ا.د	جميلة رحيم عبد الوائلي	علم النفس التربوي	تربية بنات رياض اطفال /جامعة بغداد
9.	ا.د	كاظم محسن كويطع	علم النفس التربوي	كلية التربية قسم العلوم التربوية والنفسية /جامعة المستنصرية

10.	ا.د	سهيلة عبد الرضا عسكر	علم النفس العام	كلية التربية /جامعة المستنصرية
11.	ا.د	عبد الله العتابي	قياس وتقويم	كلية التربية للعلوم الانسانية / جامعة واسط
12.	ا.د	عماد حسين عبيد	علم النفس النمو	كلية التربية الاساسية / جامعة بابل
13.	ا.د	رحيم عبدالله الزبيدي	علم النفس التربوي	كلية التربية /جامعة المستنصرية
14.	ا.م.د	علي تركي نافل	علم النفس التربوي	كلية الآداب /جامعة بغداد
15.	ا.م.د	حوراء عباس كرماش	علم النفس التربوي	كلية التربية الاساسية /جامعة بابل
16.	ا.م.د	فاطمة ذياب مالود	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الانسانية / جامعة كربلاء
17.	ا.م.د	علي عناد زامل	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الصرفة / جامعة واسط
18.	ا.م.د	غادة عبد الهادي	علم النفس النمو	كلية التربية /جامعة بغداد
19.	ا.م.د	صادق كاظم الشمري	علم النفس التربوي	كلية التربيةللعلوم الانسانية /جامعة بابل
20.	ا.م.د	مالك فضيل القريشي	علم النفس التربوي	كلية التربية /جامعة واسط
21.	ا.م.د	نيران يوسف جبر	علم النفس التربوي	كلية التربية /جامعة المستنصرية
22.	ا.م.د	سالي طالب علوان	علم النفس التربوي	كلية تربية بنات /جامعة بغداد
23.	ا.م.د	جواد كاظم سماري	فلسفة	كلية الآداب /جامعة الكوفة

24.	ا.م.د	سلام هاشم حافظ	علم النفس التربوي	كلية الآداب /جامعة القادسية
25.	ا.م.د	ثريا علي حسين	علم النفس التربوي	كلية الآداب /جامعة بغداد
26.	ا.م.د	ازهار محمد مجيد	علم النفس المعرفي	كلية الآداب /جامعة بغداد
27.	ا.م.د	رقية هادي عبد الصاحب	قياس وتقويم	كلية التربية للعلوم الانسانية / جامعة بابل
28.	أ.م.د	ايام وهاب رزاق	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الانسانية /جامعة بابل
29.	م.د	راقية عباس خضير	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الانسانية /جامعة بابل
30.	م.د	علي حمود عبد الزهرة	علم النفس التربوي	كلية التربية للعوم الانسانية /جامعة كربلاء

ملحق (٣)

مقياس تصنيف الذات بصيغته الاولية

جامعة بابل

كلية التربية للعلوم الإنسانية

قسم العلوم التربوية والنفسية

الدراسات العليا /الماجستير

(استبانة اراء المحكمين حول صلاحية مقياس تصنيف الذات)

الاستاذ الفاضل الدكتور .....المحترم.

تحية طيبة .....

تروم الباحثة اجراء بحثها الموسوم (تصنيف الذات وعلاقته بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة) ولتحقيق اهداف البحث تبنت الباحثة مقياس (الساعدي ٢٠١٠؛) والذي اعتمد فيه تعريف ونظرية جون تيرنر (John Turner ; 1984) الذي عرف تصنيف الذات بانه (ميل دافعي معرفي لدى الفرد الى تصنيف نفسه والافراد او الجماعات وفق مبدأي التشابه والاختلاف القائم على أبعاد المقارنة الاجتماعية من حيث السمات والسلوكيات والاتجاهات مع أفراد أو جماعات أخرى)(Turner,1984,p.60)

ونظرا لما تتمتعون به من دراية وخبرة في هذا المجال نأمل من حضراتكم ابداء آرائكم ومقترحاتكم العلمية بشان صلاحية المقياس وفقراته وبدائله ومدى ملائمتها للمجال الذي وضعت من اجله فضلا عما ترونه من تعديلات علما ان المقياس مكون من (٤٢) فقرة وان بدائل الاجابة هي (تنطبق علي دائما ،تنطبق علي غالبا ،تنطبق علي احيانا ،تنطبق علي نادرا ،لا تنطبق علي أبدا)

المشرف ولكم فائق الشكر والامتنان .. الباحثة

أ.د علي حسين المعموري نورس علي حداوي

ت	الفقرات	صالحة	غير صالحة	التعديلات
١	أفضل مشاركة العمل مع جماعتي			
٢	أتشابه في كثير من السمات مع أفراد عشيرتي			
٣	لا أحب الشخص الذي يختلف عني في الميول			
٤	أنتمي إلى الجماعة التي أجد نفسي بها			
٥	أنحاز كثيرا إلى أبناء عشيرتي			
٦	أبتعد عن الجماعة الذين يختلفون عني في الميول			
٧	أتزوج ممن يشبهني في الخصائص والصفات			
٨	أميل إلى تصنيف الأشياء إلى متشابه ومختلفة			
٩	أصنف الناس حسب دينهم أو طائفتهم			
١٠	أعتقد من الأفضل أن يتزوج الناس من آخرين بنفس مستواهم الاقتصادي			
١١	أميل إلى البروز عندما أكون مع إفراد مختلفين عني			
١٢	أشعر بالأرتياح عندما أعمل مع أشخاص قريبون مني في العمر			
١٣	أعتقد إني أتشابه مع كل البشر في هذا الكون			
١٤	اعتقد إني شخص مميز عن الآخرين			
١٥	أرى إن الناس صنفين أقوياء وضعفاء			

١٦	أشعر بالانحياز إلى جماعتي عندما يتحدث احد عليهم			
١٧	أعتقد أن جماعتي يختلفون عن الجماعات الأخرى			
١٨	أميل إلى التعاون مع أي شخص دون استثناء			
١٩	أعارض الآخرين الذين لا يوافقوني في الرأي			
٢٠	صداقاتي محدودة لأني أميل إلى الاستقرار مع الآخرين			
٢١	أركز على التشابه الموجود في الأشياء			
٢٢	أستطيع مواجهة جماعات أخرى عندما أكون مع جماعتي			
٢٣	أشعر بالقوة عندما أكون مع جماعتي			
٢٤	لا أتفاعل مع الأشخاص المختلفين عني في مستواهم الاقتصادي			
٢٥	أعتقد أن المجتمع متكون من فئات وطبقات			
٢٦	أحب أن أكون متشابها مع الآخرين في كل شي			
٢٧	اتفق دائما مع الأشخاص المتشابهين معي في الاتجاهات			
٢٨	أشعر بالعدائية اتجاه الإفراد الذين أختلف معهم في الرأي			
٢٩	أترك زملائي عندما أشعر إني مختلف معهم في الرأي			
٣٠	أعتقد أني شخص قادر على التوافق مع جميع الناس ومن مختلف الفئات			
٣١	اشعر بضغط نفسي كبير عندما أكون وسط جماعة أعضاءها مختلفين عني			
٣٢	اتفاعل بسهولة مع الإفراد الذين عمرهم يكون قريب لعمري			

٣٣	انظر إلى الإفراد على أساس طبقتهم الاجتماعية			
٣٤	أغير رأي باتجاه الجماعة عندما اختلف عنهم			
٣٥	أتعامل مع الآخرين على أساس دينهم			
٣٦	أتطرف مع الأفراد الذين يحملون نفس اتجاهاتي			
٣٧	أكون أكثر إدراكا لنفسي عندما اتشابة مع الآخرين			
٣٨	اعتقد أن تصنيف المجتمع إلى فئات يكون أكثر فائدة			
٣٩	أشعر بالنشاط عندما اعمل مع جماعتي			
٤٠	أصنف الناس حسب جنسهم			
٤١	أميل دائما إلى تشبيه نفسي بالآخرين خوفا من نبذهم			
٤٢	اشعر بالارتياح عندما أتكلم مع أشخاص طباعهم مثل طباعي			

ملحق(٤)

الفقرات التي تم تعديلها من مقياس تصنيف الذات من قبل المحكمين

ت	قبل التعديل	بعد التعديل
٢	اتشابه في كثير من السمات مع أفراد عشيرتي	تجمعني العديد من الخصائص مع اقربائي
٣	لا احب الشخص الذي يختلف عني في الميول	ابتعد عن الشخص الذي لا يشبهني في الميول و الاتجاهات
٥	انحاز كثيرا إلى أبناء عشيرتي	انحاز كثيراً إلى افراد جماعتي
٧	أتزوج ممن يشبهني في الخصائص والصفات	ارغب بالزواج من شخص يشبهني في الخصائص والسمات
٢٧	أتفق دائما مع لأشخاص المتشابهين معي في الاتجاهات	اتفق مع الأشخاص المتشابهين معي في الاتجاهات
٣٦	أتطرف مع الأفراد الذين يحملون نفس اتجاهاتي	أنحاز إلى الأفراد الذين يحملون نفس عاداتي و تقاليدي
٤١	أميل دائما إلى تشبيه نفسي بالآخرين خوفا من نبذهم	أميل إلى التصرف بأفعال الآخرين خوفا من نبذهم
٤٢	اشعر بالارتياح عندما أتكلم مع أشخاص طباعهم مثل طباعي	ارتاح عند التحدث مع أشخاص طباعهم تشبه افكاري

ملحق (٥)

مقياس تصنيف الذات بصيغته النهائية

جامعة بابل

كلية التربية للعلوم الإنسانية

قسم العلوم التربوية والنفسية

الدراسات العليا /الماجستير

عزيزي . عزيزتي

تحية طيبة :

تجد في هذه الاستمارة مجموعة من الفقرات تعبر عن حالة تعيشها يوميا وتشعر بها او تميل للقيام بها واما كل فقرة خمس بدائل (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي أبدا). ضع علامة (/) تحت البديل الذي تعتقد انه ينطبق عليك لا تترك عبارة دون اجابة لطفا ،علما انه لا توجد اجابة صحيحة واخرى خاطئة وتأكد ان اجابتك لن يطلع عليها احد سوى الباحثة وسوف لن تستعمل الا لغرض البحث العلمي ولا داعي لذكر الاسم ،مع الرجاء ملئ المعلومات التالية قبل الاجابة على الفقرات

مع جزيل الشكر والتقدير

التخصص : علمي : ☐ أنساني : ☐

الجنس : ذكر : ☐ انثى : ☐

مثال على الاجابة :

الفقرات	تنطبق علي دائما	تنطبق علي غالبا	تنطبق علي احيانا	تنطبق على نادرا	لا تنطبق علي أبدا
أفضل مشاركة العمل مع جماعتي	/				

ت	الفقرات	تنطبق علي دائما	تنطبق علي غالبا	تنطبق علي احيانا	تنطبق علي نادرا	لا تنطبق علي أبدا
١	أفضل مشاركة العمل مع جماعتي					
٢	تجمعني العديد من الخصائص مع اقربائي					
٣	ابتعد عن الشخص الذي لا يشبهني في الميول و الاتجاهات					
٤	أنتمي إلى الجماعة التي أجد نفسي بها					
٥	انحاز كثيراً إلى افراد جماعتي					
٦	أبتعد عن الجماعة الذين يختلفون عني في الميول					
٧	ارغب بالزواج من شخص يشبهني في الخصائص والسمات					
٨	إميل إلى تصنيف الأشياء إلى متشابه ومختلفة					
٩	أصنف الناس حسب دينهم أو طائفتهم					
١٠	أعتقد من الأفضل أن يتزوج الناس من آخرين بنفس مستواهم الاقتصادي					
١١	أميل إلى البروز عندما أكون مع إفراد مختلفين عني					
١٢	أشعر بالارتياح عندما أعمل مع أشخاص قريبون مني في العمر					
١٣	أعتقد اني اتشابة مع كل البشر في هذا الكون					
١٤	أعتقد أني شخص مميز عن الآخرين					

١٥	أرى إن الناس صنفين أقوياء وضعفاء					
١٦	أشعر بالانحياز إلى جماعتي عندما يتحدث احد عليهم					
١٧	أعتقد أن جماعتي يختلفون عن الجماعات الآخرى					
١٨	أميل إلى التعاون مع أي شخص دون استثناء					
١٩	أعارض الآخرين الذين لا يوافقوني في الرأي					
٢٠	صداقاتي محدودة لأني أميل إلى الاستقرار مع الآخرين					
٢١	أركز على التشابه الموجود في الأشياء					
٢٢	أستطيع مواجهة جماعات أخرى عندما أكون مع جماعتي					
٢٣	أشعر بالقوة عندما أكون مع جماعتي					
٢٤	لا أتفاعل مع الأشخاص المختلفين عني في مستواهم الاقتصادي					
٢٥	أعتقد أن المجتمع متكون من فئات وطبقات					
٢٦	أحب أن أكون متشابها مع الآخرين في كل شي					
٢٧	اتفق مع الأشخاص المتشابهين معي في الاتجاهات					
٢٨	أشعر بالعدائية اتجاه الإفراد الذين أختلف معهم في الرأي					
٢٩	أترك زملائي عندما أشعر إني مختلف معهم في الرأي					
٣٠	اعتقد أني شخص قادر على التوافق مع جميع الناس					

	ومن مختلف الفئات					
٣١	اشعر بضغط نفسي كبير عندما أكون وسط جماعة أعضاءها مختلفين عني					
٣٢	أتفاعل بسهولة مع الإفراد عمرهم يكون قريب لعمري					
٣٣	انظر إلى الأفراد على أساس طبقتهم الاجتماعية					
٣٤	أغير رأي باتجاه الجماعة عندما اختلف عنهم					
٣٥	أتعامل مع الآخرين على أساس دينهم					
٣٦	أنحاز إلى الأفراد الذين يحملون نفس عاداتي و تقاليدي					
٣٧	أكون أكثر إدراكا لنفسي عندما اتشابة مع الآخرين					
٣٨	اعتقد أن تصنيف المجتمع إلى فئات يكون أكثر فائدة					
٣٩	أشعر بالنشاط عندما اعمل مع جماعتي					
٤٠	أصنف الناس حسب جنسهم					
٤١	أميل إلى التصرف بأفعال الآخرين خوفا من نبذهم					
٤٢	ارتاح عند التحدث مع أشخاص طباعهم تشبه افكاري					

ملحق (٦)

مقياس التنافر العاطفي بصيغته الاولية

جامعة بابل

كلية التربية للعلوم الإنسانية

قسم العلوم التربوية والنفسية

الدراسات العليا /الماجستير

استبانة اراء المحكمين حول صلاحيه مقياس التنافر العاطفي

الأستاذ الدكتور.....المحترم

تروم الباحثة أجراء بحثها المرسوم (**تصنيف الذات و علاقته بالتنافر العاطفي لدى طلبة الجامعة**) ولتحقيق اهداف البحث الحالي ولعدم توفر اداة تناسب عينة البحث الحالي لقياس مفهوم(التنافر العاطفي) لجأت الباحثة الى بناء مقياس يتناسب وعينة البحث الحالي متبعة الاجراءات العلمية بذلك ، وبعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة تبنت الباحثة تعريف ونظرية هوكشيلد(Hochschild,1983) و الذي عرفة التنافر العاطفي (الاختلاف الناجم من التناقض في مشاعر الفرد التي يظهرها وبين المشاعر التي يحملها الاخرون تجاهه)

وقد حددت (هوكشيلد) التنافر العاطفي من ثلاث مجالات و **هي (قمع العواطف ، التمثيل السطحي ، التمثيل العميق)**.ونظرا لما تتمتعون به من خبرة علمية في هذا المجال تود الباحثة الاستفادة من آرائكم القيمة حول كل فقرة من الفقرات التي أمامكم من حيث : – 1. كونها صالحة ام غير صالحة او تحتاج الى تعديل .2 . ملائمة الفقرة للمجال الذي وضعت فيه .3 .ملائمة بدائل الإجابة وهي (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي أبدا) .

ولكم فائق الشكر والامتنان ..

المشرف	الباحثة
أ. د علي حسين المعموري	نورس علي حداوي

أولا : قمع العواطف	هي استراتيجية تستعمل للحصول على القبول الاجتماعي و الاعتماد على الاخرين من خلال كبت عواطفه واخفاء المشاعر غير المرغوب فيها لكي يبدوا محايدا او مقبولا من قبل الاخرين (Hochschild,1983)

ت	الفقرات	صالحة	غير صالحة	تعديل
١.	اعبر عن الانفعالات المزعجة من خلال الرسم او الرياضة			
٢.	انزعج بسبب عدم فهم الاخرين لمشاعري			
٣.	اساير الآخرين رغم اختلافي معهم			
٤.	اوحي للأخرين بأني سعيد بالتعامل معهم			
٥.	اضطر لمجاملة الآخرين رغم عدم قناعتي بذلك			
٦.	اكتم انفعالاتي السلبية بداخلي			
٧.	اختلافي مع الآخرين يقلل التوتر لدي			
٨.	أشعر أن صورتي لذاتي تهتز عندما اكون مع أفراد لايفهموني			
٩.	اشعر بالذنب بسبب عدم قدرتي على مواجهة زملائي			

١٠.	اعبر عن مخاوفي بالقراءة او كتابة الشعر			
ثانيا : التمثيل السطحي		هي التلاعب بالتعبيرات العاطفية وعدم إظهار المشاعر الحقيقية و التي يمكن ملاحظتها بشكل مباشر اثناء عملية التفاعل مع الاخرين مثل (تعابير الوجه و تغيير نبرت الصوت..الخ) . (Hochschild,1983).		
١١.	عند التعامل مع زملائي أظهر لهم مشاعري الحقيقية			
١٢.	اتظاهر بالتفاؤل في المواقف المحبطة			
١٣.	اسيطر على تعابير وجهي في المواقف المحرجة			
١٤.	استمع لما يقوله الآخرين لكن لا التزم به			
١٥.	أشعر أن محتوى المناهج الدراسية دون مستوى قدراتي			
١٦.	اوهم الآخرين اني سريع الانفعال			
١٧.	اتظاهر الاتزان في ردود افعالي			
١٨.	استخدم انفعالاتي الإيجابية في التعامل مع المواقف المختلفة			
١٩.	مشاعري المزدوجة هي سبب تعاستي			
٢٠.	استطيع التحكم في مشاعري السلبية			

ثالثا : التمثيل العميق		هي قابلية الفرد على تنظيم انفعالاته و التعبير عنها بطريقة متسقة و اظهار المشاعر المناسبة للمواقف المختلفة (Hochschild,1983)		
٢١.	استطيع السيطرة على انفعالاتي بأصعب الظروف			
٢٢.	تساعدني مشاعري الحقيقة في تجاوز التحديات			
٢٣.	استطيع تركيز انفعالاتي و اظهارها بأفضل صوره			
٢٤.	تتوافق مشاعري مع طبيعة شخصيتي			
٢٥.	اتحكم بسهولة بعواطفي			
٢٦.	استطيع التحكم بمشاعر الآخرين			
٢٧.	انا المسؤول عن إخفاقاتي بالحياة			
٢٨.	لدي تناغم عالي بين احاسيسي الداخلية و ردود افعالي			
٢٩.	أظهر مشاعر الرفض في المواقف بسبب او بدون سبب			
٣٠.	استطيع احتواء مشاعري و التعبير عنها بسهولة			

ملحق(٧)

الفقرات التي تم تعديلها من مقياس التنافر العاطفي من قبل المحكمين

ت	قبل التعديل	بعد التعديل
٢	انزعج بسبب عدم فهم الآخرين لمشاعري	صعوبة فهم الآخرين لمشاعري يشعرني بالضيق
٧	اختلافي مع الآخرين يقلل التوتر لدي	اختلافي مع الآخرين يزيد توتري
١٩	مشاعري المزدوجة هي سبب تعاستي	أن مشاعري المزدوجة تقلل علاقاتي الاجتماعية
٢٨	لدي تناغم عالي بين أحاسيسي الداخلية وردود أفعالي	أشعر أن لدي تناغم بين أحاسيسي الداخلية وردود أفعالي في المواقف المختلفة

ملحق (٨)

مقياس التنافر العاطفي بصيغته النهائية

جامعة بابل

كلية التربية للعلوم الإنسانية

قسم العلوم التربوية والنفسية

الدراسات العليا /الماجستير

عزيزي .عزيزتي

تحية طيبة :

تجد في هذه الاستمارة مجموعة من الفقرات تعبر عن حالة تعيشها يوميا وتشعر بها او تميل للقيام بها واما كل فقرة خمس بدائل (تنطبق علي دائما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي أبدا). ضع علامة (/) تحت البديل الذي تعتقد انه ينطبق عليك لا تترك عبارة دون اجابة لطفا ،علما انه لا توجد اجابة صحيحة واخرى خاطئة وتأكد ان اجابتك لن يطلع عليها احد سوى الباحثة وسوف لن تستعمل الا لغرض البحث العلمي ولا داعي لذكر الاسم ،مع الرجاء ملئ المعلومات التالية قبل الاجابة على الفقرات

مع جزيل الشكر والتقدير

التخصص : علمي : ☐ أنساني : ☐

الجنس : ذكر : ☐ انثى : ☐

الفقرة	تنطبق علي دائما	تنطبق علي غالبا	تنطبق علي احيانا	تنطبق علي نادرا	لا تنطبق علي أبدا
اعبر عن الانفعالات المزعجة من خلال الرسم او الرياضة	/				

ت	الفقرات	تنطبق علي دائما	تنطبق علي غالبا	تنطبق علي احيانا	تنطبق علي نادرا	لا تنطبق علي أبدا
١	اعبر عن الانفعالات المزعجة من خلال الرسم او الرياضة					
٢	صعوبة فهم الآخرين لمشاعري يشعرني بالضيق					
٣	اساير الآخرين رغم اختلافي معهم					
٤	اوحي للأخرين بأني سعيد بالتعامل معهم					
٥	اضطر لمجاملة الآخرين رغم عدم قناعتي بذلك					
٦	اكتم انفعالاتي السلبية بداخلي					
٧	اختلافي مع الآخرين يزيد توتري					
٨	أشعر أن صورتي لذاتي تهتز عندما اكون مع أفراد لا يفهموني					
٩	اشعر بالذنب بسبب عدم قدرتي على مواجهة زملائي					
١٠	اعبر عن مخاوفي بالقراءة او كتابة الشعر					
١١	عند التعامل مع زملائي أظهر لهم مشاعري الحقيقية					
١٢	اتظاهر بالتفاؤل في المواقف المحبطة					
١٣	اسيطر على تعابير وجهي في المواقف المحرجة					
١٤	استمع لما يقوله الآخرين لكن لا التزم به					
١٥	أشعر أن محتوى المناهج الدراسية دون مستوى قدراتي					

١٦	اوهم الآخرين اني سريع الانفعال					
١٧	اتظاهر الاتزان في ردود افعالي					
١٨	استخدم انفعالاتي الإيجابية في التعامل مع المواقف المختلفة					
١٩	أن مشاعري المزدوجة تقلل علاقاتي الاجتماعية					
٢٠	استطيع التحكم في مشاعري السلبية					
٢١	استطيع السيطرة على انفعالاتي بأصعب الظروف					
٢٢	تساعدني مشاعري الحقيقية في تجاوز التحديات					
٢٣	استطيع تركيز انفعالاتي واظهارها بأفضل صورة					
٢٤	تتوافق مشاعري مع طبيعة شخصيتي					
٢٥	اتحكم بسهولة بعواطفي					
٢٦	استطيع التحكم بمشاعر الآخرين					
٢٧	انا المسؤول عن إخفاقاتي بالحياة					
٢٨	أشعر أن لدي تناغم بين أحاسيسي الداخلية وردود أفعالي في المواقف المختلفة					
٢٩	أظهر مشاعر الرفض في المواقف بسبب او بدون سبب					
٣٠	استطيع احتواء مشاعري والتعبير عنها بسهولة					