

"مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين"

إعداد الباحثة:

د/ منال محمد حسين شعبان

أستاذ مشارك، قسم التربية الخاصة / كلية التربية / جامعة جدة

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين، في ضوء بعض المتغيرات "نوع القطاع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة". تكونت عينة الدراسة من (93) معلمة على رأس العمل في القطاع الحكومي والخاص. تم اختيارهم بالطريقة العشوائية باستخدام المنهج الوصفي، كما تم تطبيق مقياس الجهد العاطفي بعد التأكد من خصائصه السيكمترية (الصدق، والثبات)، وأظهرت النتائج تمتع معلمي الطلبة الموهوبين بمستوى مرتفع جداً من الجهد العاطفي على الأبعاد الفرعية واحتل بُعد (الجهد العاطفي نحو إدارة العمل) المرتبة الأولى، بينما جاء بعد (الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي)، بمستوى مرتفع وبالمرتبة الأخيرة، مع عدم وجود فروق تُعزى لمتغير نوع القطاع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وأوصت الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول الجهد العاطفي مع متغيرات أخرى نفسية، تربوية، واجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الجهد العاطفي، المعلمين، الطلبة الموهوبين.

المقدمة:

ظهر مصطلح الجهد العاطفي كمفهوم تسويقي من قبل الباحثة الاجتماعية هوشايلد Hochschild في عام (1983) وارتبط بشكل مباشر بقطاع الخدمات والذي يمثل الشعور العاطفي الملائم بين كل من مقدم الخدمة والمستفيد منها. وفي الآونة الأخيرة لم يعد المفهوم مقتصرًا على قطاع التسويق بل امتد إلى المجال التربوي ليطال كل من المعلمين والإداريين العاملين في الميدان التربوي حيث أن مهنة التعليم وثيقة الصلة بالجهد العاطفي، وتؤدي أدواراً هامة لمعظم النتائج الانفعالية الايجابية والسلبية على حد سواء لدى مختلف الأطراف التربوية (Goodman & Burton, 2010). كما يركز الجهد العاطفي على الوعي الذاتي للفرد بمشاعره وانفعالاته والعمل على تنظيمها وفقاً للمراقبة الدقيقة لمشاعر وعواطف الآخرين، وهذا يتطلب التفكير والانتباه العالي والإدراك الجيد بهدف تشكيل علاقة اجتماعية تتصف بالرقى العقلي والانفعالي والمهني، مما تعود على الفرد بالنتائج الايجابية (Akim, 2013). وبما أن الجهد العاطفي قائم على الوجدان والعاطفة فهو يتحكم بالسلوك الإنساني إزاء مثير محدد، فالوجدان يؤثر ويتأثر بالفكر والسلوك، إذ يدفع الفرد نحو بعض المواقف ويمنع من بعض، وهو بمثابة المجال الثالث بعد العقل والبدن من مجالات الشخصية المعنية بالتنمية والتطوير (Grandey, 2000). ويُعد المعلمين الركيزة الأساسية في العملية التعليمية وأهم عناصرها، كما له دور فعال في إنجاح الطلبة أو إحباطهم، فهو يرسخ القيم الخيرة وركائز السلوك الاجتماعي، وهو صانع النجاح لأي برنامج تربوي يستثير دافعية الطلبة للنجاح والإبداع، وهو المرشد والمعالج للمشكلات الصفية، وهو النموذج والقوة الذي يحتذى به في كل سلوك حركي، جسمي، لفظي، وتفكير (عصايرة، إسماعيل، 2013).

مشكلة الدراسة:

تتطلب مهنة التعليم مستوى عالي من الجهد العاطفي، وهذا يتضمن إظهار المعلم سلوكيات لعواطف لا يشعر بها حقيقة، أو أن يبذل جهداً معيناً لإظهار عواطف معينة، أو أن يكبت مشاعره، وبالمقابل تتوقع المؤسسات التعليمية من معلمها أن يُظهر عواطفهم المرغوبة، بعيداً عن المستوى العالي للاحترافية أو الكفاءة للوظيفة، وبالتالي عدم وعي المعلم انفعالياً في إظهار العواطف المناسبة والتي تتوافق مع المواقف والأحداث قد يعرضه للفشل في تحديد العواطف الضرورية والحقيقية لأداء العمل. ولضمان نجاحه يتطلب منه التقيد بقواعد سلوكية محددة قد تفرضها عليه المؤسسات التربوية من حيث التكرار والتنوع ومدة التفاعل. ومنها تعزيز الطلبة وتحفيزهم في حال إبداء سلوكيات إيجابية، والتعامل بهدوء مع الطلبة المشاكسين. ومن هنا تسعى الدراسة للكشف

عن مستوى الجهد العاطفي من قبل المعلمين باعتبارهم مقدمي الخدمة للطلبة الموهوبين وعلى اعتبار أن مدارس الموهوبين الخاصة والحكومية هي مؤسسات خدمية ذات توجه إنساني وربحي مما يستدعي من المعلمين الالتزام بقواعد سلوكية محددة لضمان سير العمل. وقد تم التعبير عنها من خلال طرح الأسئلة التالية:

- ما مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مظاهر الجهد العاطفي لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لنوع القطاع؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مظاهر الجهد العاطفي لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى للمؤهل العلمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مظاهر الجهد العاطفي لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لسنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين، تبعا للمتغيرات التالية (نوع القطاع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة النظرية والعملية:

- تعد نظرية الجهد العاطفي من النظريات النفسية المعرفية والتي تتناول مظاهر وعي المعلمين لنوعية عواطفهم بالانتباه لها واختبارها لتحديد العواطف الضرورية والحقيقية لأداء العمل.
- الاهتمام بالجانب الانفعالي للمعلمين كأحد المكونات الأساسية للسلوك الكلي أو المركب لكونه همزة الوصل بين المكون النفسي والمكون السلوكي (بني يونس، 2009).
- يعد الأفراد القائمين على التعليم حجر الزاوية في بناء المجتمع، كما أن طبيعة العمل ونوعه للفرد وعلاقاته مع الآخرين والقيم التي يتبناها تؤثر على سير عملية التعلم أو إعاقته.
- أهمية المجال العاطفي في تعلم الفرد وتطوير شخصيته لما له دوراً سامياً في الأداء، فالمشاعر والاتجاهات نحو الطلبة وزملاء العمل والإدارة تؤثر في انجاز العمل وتحقيق الأهداف المنشودة؛ كما تسهم في تحقيق الالتزام والرضا المهني.
- وعلى الصعيد العملي توفر الدراسة مقياس لقياس الجهد العاطفي، ضمن الثقافة المحلية وقد يساهم هذا المقياس في تحسين الوعي الذاتي للمعلمين باختبار العواطف الحقيقية لأداء العمل.

مصطلحات الدراسة:

- **الجهد العاطفي Emotional Labor:** الوعي بالعواطف المطلوبة في عمل ما، والاستراتيجيات المستخدمة للتعبير عن هذه العواطف باعتبار أن هناك مدخلين يتم تبيينهما من قبل الفرد إما المدخل الحقيقي أو المدخل غير الحقيقي (Hochschild, 1979).
- **إجرائياً:** استجابة المفحوصين على المقياس المصمم من قبل الباحثة لتحقيق أغراض الدراسة.
- **معلمي الطلبة الموهوبين:** من هم على رأس العمل ومصنفون كمعلمين لصفوف الطلبة الموهوبين.
- **حدود الدراسة ومحدداتها:**
 - **الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على عينة من معلمي الطلبة الموهوبين بمدينة جدة.
 - **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 1442 / 2020م.

- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على معلمي مدارس الموهبة والتفوق الحكومية والخاصة.
- **الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على الحدود المتمثلة في تحديد مستوى الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين ومدى استفادة المعلمين باختبار وتحديد العواطف الحقيقية وغير الحقيقية أثناء أداء مهنة التدريس.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتضمن التعليم كماً هائلاً من الجهد العاطفي ليس فقط على صعيد تفعيل الانفعالات بشكل سطحي كالنظائر بالخبرة، أو بالحماس، ولكن يتطلب العمل الوعي الذاتي باختبار العواطف الضرورية والحقيقية لأداء العمل (بني يونس، 2009). ولا شك بأن معلم الطلبة الموهوبين أهم ركن للعملية التعليمية، ولا يمكن لأي تقدم أو تطور أن يؤتي ثماره ويحقق أهدافه إذا أغفل دور المعلم اختياراً، وإعداداً، وتدريباً، وتقويماً، ولكي يقوم المعلم بتنفيذ دوره الحساس بكفاءة واقتدار لا بد أن يتمتع بقدر كاف من السمات والمهارات، وذلك لأن وظيفته لم تُعد قاصرة على تزويد الطلبة بالمعلومات والحقائق كما كان في السابق، بل تعدتها إلى أن أصبحت عملية تربوية ونفسية تمتاز بشموليتها لجميع جوانب الشخصية لدى الطلبة (عصايرة، إسماعيل، 2013). ولا شك بأن المعلمين يواجهون بعض الضغوطات التي تتعلق بطبيعة مهنتهم، وبطبيعة خصائص وسمات الطلبة الموهوبين ومنها القدرة على التعامل مع الاستنارات الفائقة، والكمالية وما إلى ذلك مما يضع المعلم في قالباً لممارسة قواعد سلوكية محددة تنصف بالايجابية والقبول من قبل الطلبة الموهوبين (جروان، 2016).

وقد أشارت (Hochschild, 1983) إلى نوعين من الجهد العاطفي: بتصنيفهما إلى (عواطف حقيقية ويعبر عن التصرف السطحي، وعواطف غير حقيقية ويعبر عن التصرف العميق)؛ فالتصرف السطحي يتضمن الادعاء أو النظائر المتعمد بشعور لا نحسه، والتي يمكن أن يتحقق من خلال خداع الآخرين ولكننا لا نخدع أنفسنا، ويظهر بشكل حذر على شكل الإيماءات اللفظية وغير اللفظية كالابتسام، وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت. بينما التصرف العميق يعني أن يخدع الفرد نفسه كما يخدع الآخرين، وهناك طريقتين للقيام بذلك أولهما يقوم الفرد بالحث العاطفي وتنشيط المحاولات لاستدعاء انفعال ما، والثاني هو التدريب الخيالي باستدعاء الأفكار والصور والذكريات لحث العواطف ذات الصلة واستحضارها ومن ثم تكيفها مع الموقف الحالي (Feng et al, 2008).

وفيما يتعلق بالعوامل التي تؤثر بالجهد العاطفي فقد حددها الباحثون بناء على ما يلي:

- **العوامل الاجتماعية (Social Factors):** وتمثل القواعد لسلوكيات معينة يتطلبها المجتمع من الفرد للتصرف بطريقة معينة، بغض النظر عما يشعر به في الحقيقة (Sushanta, 2006).
- **العوامل الوظيفية (Occupational factors):** وتعتبر عن ما تتطلبه الوظائف من الفرد أن يظهره من عواطف ومشاعر وقد تكون ايجابية كما هو في مجال الفندق ومضيفي الطيران، أو سلبية كما هو حال العاملين بدفن الموتى، أو حيادية كالعمل في القضاء (Kruml & Geddes, 2000).
- **العوامل التنظيمية (organizational factors):** وتستند إلى ما يتوقع من العاملين أن يظهروا من عواطف ملائمة أثناء تقديم الخدمة مما يستدعي إلى الاختيار الدقيق لموظفيها وتدريبهم على التطبيع الاجتماعي (Bellás, 1999). ومن مظاهره:
- **منح الاستقلالية في العمل:** شعور الموظف بعدم القدرة على التحكم بمجريات العمل يولد الضغط النفسي الذي يؤثر على أداءه في العمل، والعكس صحيح فإن منح الاستقلالية يولد الشعور بالرضا ويقلل من الضغط الناتج عن إدارة العواطف.
- **الدعم المقدم من المشرفين وزملاء العمل:** ويعد عاملاً رئيسياً لخلق بيئة ايجابية تنصف بالرضا والشعور بضغط أقل مما يولد بيئة إنتاجية (Nikbin, Armesh, Heydari, Jalalkamali, 2011).

- **العوامل الموقفية:** وتمثل المواقف التفاعلية مع الآخرين، والإطار الشخصي، والدور المتوقع، والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها (Hayes & Kleiner, 2001).
 - **العوامل الديموغرافية:** وتعتبر عن النوع والقدرة على التعبير العاطفي، والتناغم مع الآخرين والتحكم بالذات، والتركيز على المهام، والقدرة على إبراز العواطف الايجابية (كالسعادة، التفاؤل، المرح) أو السلبية (كالقلق، التشاؤم). وتشير الدراسات إلى أن الإناث يظهرن عواطف مختلفة عن الذكور في مجال العمل الواحد، وأن الأفراد يستطيعون السيطرة على عواطفهم ويتقنون المراقبة الذاتية كلما تقدموا بالعمر (Wharton & Erickson, 1995).
- وأشار كل من موريس وفيلدمان (Morris & Feldman, 1997) إلى أربعة أبعاد للجهد العاطفي متمثلة بـ "تكرارية العرض العاطفي؛ المجاملة وتشمل الكثافة والاستمرارية؛ تنوع التعبيرات العاطفية كالاتسام؛ والإيماءات اللفظية وغير اللفظية؛ عدم الانسجام (التنافر العاطفي) وقد يظهر من خلال نبرة الصوت". كما تنوعت النظريات المفسرة للجهد العاطفي ومنها نظرية تنظيم العواطف والتي عبرت عنها (Grandy, 2000) بأنها "الإثارة الفسيولوجية والتقييم الإدراكي للموقف ككل" حيث يقوم الفرد بضبط التعبير العاطفي بما يتلاءم مع الموقف وتبعاً لما تتطلبه قواعد العمل. وعُرفت نظرية "تنظيم العواطف" بأنها "مجموع العمليات التي يؤثر من خلالها الأفراد بالعواطف الموجودة لديهم، وكيفية انعكاس هذه العواطف" وبالتالي فإن وعي الفرد لعملية التحكم بالعواطف قد يصل إلى الاحتراق النفسي أو الوظيفي أثناء تأدية المهام (Grandy, 2000). بينما طرح (Gross) نظرة مختلفة في تفسيره للجهد العاطفي بعنوان "إدارة العواطف" وعبر عنه بنظام (المدخلات - المخرجات) قائم على فكري المنبه والاستجابة حيال موقف ما. ويتطلب من الفرد إجراء بعض العمليات وتتمثل بالتعديل المسبق للعواطف؛ ومن ثم تعديل الاستجابة من خلال ضبط المؤشرات الفسيولوجية والسلوكية للعواطف وهذا ما أطلقت عليه (Hochschild) بالتصرف (السطحي، العميق)، (Feng et al, 2008).
- الدراسات السابقة:**
- ركزت دراسة كيتشينج (2009) Kitching على "علاقة الجهد العاطفي بمستوى المهارات التعليمية لدى المعلمين". وأسفرت عن وجود علاقة سلبية بين الجهد العاطفي والمهارات التعليمية، حيث أن كلما انخفض مستوى الجهد العاطفي زاد مستوى مهارات للتدريس، وارتفعت قدرات المعلمين على التكيف المهني. مع وجود فروق لمتغيري الجنس والتخصص وجاءت لصالح الإناث وذوي التخصصات الأدبية، مع عدم وجود فروق تبعاً للعمر والمؤهل العلمي ونوع القطاع وسنوات الخبرة.
- هدفت دراسة جودمان وبورتون (2010) Goodman & Burton إلى "تقصي المشكلات وراء تعبير المعلمين عن الجهد العاطفي أثناء التدريس". على عينة قوامها (211) معلماً في بريطانيا، وأسفرت عن مستوى مرتفع من الجهد العاطفي، وأن أهم المشكلات التي تواجه المعلمين ناتجة عن ضغط البرنامج الدراسي، ارتفاع ساعات العمل، كثرة متطلبات العمل، تنوع الإستراتيجيات التدريسية، وانخفاض التواصل بين المعلمين والإدارة، مع عدم وجود فروق "للنوع، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة".
- تناولت دراسة جودوين وآخرون (2011) Goodwin et al، "العلاقة بين الجهد العاطفي والأداء الوظيفي". على عينة قوامها من (443) موظفاً، وأسفرت عن مستوى مرتفع جداً للجهد العاطفي نتيجة ضغوط العمل، مما شكلت عبئاً نفسي، مع فروق لمتغير النوع وجاء لصالح الإناث، كما أن للخبرة أثراً واضحة في مستوى الجهد العاطفي.
- تناولت دراسة كينمان وآخرون (2011) Kinman, et al العلاقة بين الجهد العاطفي والرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي للمعلمين في العمل. على عينة قوامها (1500) معلماً، وأسفرت عن الارتباط الإيجابي بين الجهد العاطفي والاحتراق الوظيفي. وقد عبر المعلمين عن وجود دعم اجتماعي في مكان العمل وعن جهد عاطفي أقل، كما عبروا عن إحساسهم بالانجاز الشخصي والرضا

الوظيفي بصورة أكبر. كما لوحظ أن ذوي الخبرة الطويلة اتجهوا إلى ممارسة جهد عاطفي أكبر. في حين ارتبطت الخبرة ايجابية مع كل من الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي.

ركزت دراسة أكين وآخرون (2013) Akin على "استكشاف استراتيجيات الجهد العاطفي التي يستخدمها المعلمون". على عینه قوامها (372) معلماً. وأسفرت عن أن المعلمين ينخرطون في عواطف حقيقية مع تلاميذهم، وأن الإناث أكثر استخداماً لاستراتيجيات التمثيل السطحي والعميق من الذكور. وأن معلمي المدارس الخاصة أكثر تطبيقاً للتمثيل الحقيقي والعميق من معلمي المدارس الحكومية كما يعد الجهد العاطفي مؤشراً للاحتراق الوظيفي.

تناولت دراسة هجنيور وفوليت (2013) Hagenauer & Volet "نظرة المعلمين في استراليا للانفعالات المناسبة وغير المناسبة في العملية التعليمية". على عينة مكونة من (15) معلم. وأسفرت عن أن التعبير العاطفي الايجابي كالمرح والسعادة جزءاً رئيسي من الممارسات التدريسية للمعلمين. أما الانفعالات السلبية فقد رأى البعض بضرورة السيطرة على العواطف والحاجة لإخفائها.

تعقيب على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية الكشف عن مستويات الجهد العاطفي وتباينها وأثرها على المعلمين في المؤسسات التعليمية من حيث الأداء الوظيفي، وعلاقتها بمستوى المهارات الانفعالية والشخصية، وآلية تحديد الانفعالات السلبية والايجابية تجاه بيئة العمل. كما تختلف الدراسة الحالية عن سابقتها من حيث تطبيقها على معلمي الطلبة الموهوبين من خلال مقياس مصمم من قبل الباحثة لقياس مظاهر الجهد العاطفي. وتم الاستفادة من الدراسات السابقة من أدبها النظري وبمنهجيتها العلمية، وفي بناء أدواتها، وتعزيز نتائجها.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي لمناسبتها وأهداف الدراسة وذلك بتصميم استبانته لجمع البيانات لقياس مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين.

متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على عدد من المتغيرات وهي:

المتغيرات المستقلة: وتتضمن

_ نوع القطاع (حكومي/ خاص). _ المؤهل العلمي (بكالوريوس/ ماجستير).

_ سنوات الخبرة (5-10) / (11-15) سنة.

المتغيرات التابعة:

_ مقياس الجهد العاطفي لمعلمي الطلبة الموهوبين المصمم من قبل الباحثة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع معلمي الطلبة الموهوبين، ويبلغ عددهم (494) معلمة؛ تبعاً لإحصائية وكالة التعليم العام للإدارة العامة للموهوبات للعام 1439هـ، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من المجتمع الكلي للدراسة ممن يعملون مع الطلبة الموهوبين، والبالغ عددهم (93) معلمة.

وفيما يلي الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

أولاً: تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع القطاع:

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع القطاع

نوع القطاع	العدد	النسبة المئوية (%)
حكومي	42	45.2
خاص	51	54.8
المجموع	93	100.0

ثانياً: تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية (%)
بكالوريوس	85	91.4
ماجستير	8	8.6
المجموع	93	100.0

ثالثاً: تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية:

الجدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية

الخبرة العملية	العدد	النسبة المئوية (%)
(5-10) سنوات	88	94.6
(11- 15) سنة	5	5.4
المجموع	93	100.0

أداة الدراسة:

تم الاطلاع على التراث الأدبي المتعلق بالدراسة الحالية ولوحظ قلة الدراسات العربية التي تناولت الجهد العاطفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة تتلاءم مع قياس الجهد العاطفي وتكون المقياس من أربعة مجالات رئيسية.

- **المجال الأول:** الجهد العاطفي نحو الطلبة ويشمل على (10) فقرات.
- **المجال الثاني:** الجهد العاطفي نحو زملاء العمل ويشمل (10) فقرات.
- **المجال الثالث:** الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي ويشمل (10) فقرات.
- **المجال الرابع:** الجهد العاطفي نحو إدارة العمل ويشمل (10) فقرات.

يستجيب المفحوص على فقرات المقياس من خلال اختيار إحدى الخيارات وفق نظام ليكرت الخماسي البدائل لقياس الجهد العاطفي وتتمثل بـ (كثيراً جداً/ كثيراً/ إلى حد ما/ قليلاً/ قليلاً جداً)، وفيما يلي عرض للأداة، والإجراءات التي اتبعتها الباحثة للتحقق من صدقها وثباتها:

- **القسم الأول:** يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي تود الباحثة جمعها من أفراد عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

- **القسم الثاني:** يحتوي على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وهي على النحو الآتي: (نوع القطاع - المؤهل العلمي - الخبرة العملية).

- **القسم الثالث:** ويتكون من (40) عبارة، موزعة بالتساوي على محور أساسي واحد مقسم إلى أربعة أبعاد. **تصحيح المقياس:**

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (كثيراً جداً/ كثيراً/ إلى حد ما/ قليلاً/ قليلاً جداً) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

ولتفسير وتقييم استجابات المفحوصين على أداة الدراسة ومجالاتها تم اعتماد المعيار النسبي التالي:

_ أقل من (50%) مستوى منخفض جداً _ (50% - 59.9%) مستوى منخفض
_ (60% - 69.9%) مستوى متوسط _ (70% - 79.9%) مستوى مرتفع
_ (80%) فأكثر مستوى مرتفع جداً.

صدق أداة الدراسة:

ويعني التأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، إضافةً إلى شموليتها لكل العناصر التي تساعد على تحليل نتائجها، ووضوح عباراتها، وارتباطها بكل بعد من الأبعاد الأربعة، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

أ - الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للمقياس، تم عرضه بصورته الأولية على عدد من المحكمين المختصين في مجال التربية الخاصة وعلم النفس التربوي، حيث بلغ عدد المحكمين (6) محكمين، وتم الطلب من السادة المحكمين تقييم جودة المقياس، من حيث قدرته على قياس ما أعد لقياسه، والحكم على مدى ملاءمته لأهداف الدراسة، وذلك من خلال تحديد مدى وضوح كل عبارة، ومدى ارتباط كل عبارة بمحورها، وأهميتها، وسلامتها لغوياً، إضافةً إلى إبداء رأيهم في حال وجود أي تعديل، أو حذف، أو إضافة عبارات للمقياس، وبعد استرداد المقاييس، قامت الباحثة باعتماد الفقرات التي أجمع (80%) فأكثر من المحكمين على ملاءمتها، أو التعديل عليها، ومن ثم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، وإخراج المقياس بالصورة النهائية.

ب - صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة، تم اختيار عينة استطلاعية مكونة من (30) من معلمي الطلبة الموهوبين وجميعهم من خارج عينة الدراسة الأساسية، ووفقاً للبيانات تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ وذلك بهدف التعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم (4) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس

(مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين)				
المجال	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
المجال الأول: مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين	1	**0.641	6	**0.709
	2	**0.503	7	**0.865
	3	**0.572	8	**0.877
	4	**0.602	9	**0.814
	5	**0.716	10	**0.661
المجال الثاني: مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل	11	**0.597	16	**0.753
	12	**0.832	17	**0.722
	13	**0.636	18	**0.609
	14	**0.607	19	**0.787
	15	**0.676	20	**0.852
المجال الثالث: مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي	21	**0.865	26	**0.788
	22	**0.672	27	**0.794
	23	**0.681	28	**0.779
	24	**0.726	29	**0.790
	25	**0.751	30	**0.749
المجال الرابع: مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل	31	**0.848	36	**0.689
	32	**0.755	37	**0.715
	33	**0.821	38	**0.617
	34	**0.665	39	**0.757
	35	**0.730	40	**0.845

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول (4) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة:

أ- طريقة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α)), ويوضح الجدول رقم (5) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور المقياس وللدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم (5) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المجال	عدد العبارات	ثبات المجال
المجال الأول: مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين	10	0.888
المجال الثاني: مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل	10	0.926
المجال الثالث: مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي	10	0.942
المجال الرابع: مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل	10	0.827
الثبات العام	40	0.902

يتضح من الجدول رقم (5) أن معامل ثبات ألفا كرونباخ العام عالٍ حيث بلغ (0.902)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة، كما أن معامل الثبات عالٍ لكل بُعد من أبعاد المقياس.

ب- طريقة التجزئة النصفية:

حيث تم تجزئة فقرات المقياس إلى جزأين (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية، ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل وفقاً للمعادلة التالية: (عفانة ونشوان، 2016).

$$R = \frac{2R}{1 + R}$$

حيث R معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية

وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (6).

جدول رقم (6) يوضح نتائج طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات المقياس

المجال	عدد العبارات	معامل الثبات
المجال الأول: مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين	10	0.853
المجال الثاني: مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل	10	0.894
المجال الثالث: مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي	10	0.868
المجال الرابع: مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل	10	0.886
الثبات العام	40	0.874

يتضح من الجدول رقم (6) أن معامل الثبات العام عالٍ حيث بلغ (0.874)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الصورة النهائية لأداة الدراسة:

وبذلك يتكون المقياس في صورته النهائية من (40) فقرة موزعة على أربع مجالات، المجال الأول وهو متعلق بـ (مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين) واشتمل على (10) فقرات، المجال الثاني وهو متعلق بـ (مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل) واشتمل على (10) فقرات، المجال الثالث وهو متعلق بـ (مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي) واشتمل على (10) فقرات، وأخيرًا المجال الرابع وهو متعلق بـ (لجهد العاطفي نحو إدارة العمل) واشتمل على (10) فقرات.

إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد الانتهاء من كافة التعديلات والتأكد من صلاحية المقياس للتطبيق، تم تطبيقه ميدانيًا بإتباع الخطوات الآتية:

1. تم إعداد أداة الدراسة، عن طريق الرجوع للأدب النظري والدراسات السابقة.
2. التحقق من صدق أداة الدراسة عن طريق عرضها على عدد من المحكمين المختصين وتم إجراء التعديلات اللازمة، وإخراج الأداة بصورتها النهائية.
3. تم التأكد من ثبات أداة الدراسة عن طريق تطبيقها على عينة استطلاعية.
4. توزيع المقياس على عينة الدراسة بحيث يُعطى المقياس من خلال رابط الكتروني يقوم معلمي الطلبة الموهوبين بتعبئتها.
5. جمع الردود على الاستبانات بعد تعبئتها، وقد بلغ عددها (93) رد.
6. مراجعة نتائج المقاييس للتأكد من مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي.
7. تحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج (SPSS).
8. التوصل إلى النتائج ومناقشتها ومقارنتها بالدراسات السابقة.
9. وضع عدد من التوصيات ومقترحات للدراسات مستقبلية.

المعالجات الإحصائية:

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" والمعروفة بـ - Statistics Package For

Social Science باستخدام الحاسوب، للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضيات الدراسة من خلال:

- التكرارات، والنسب المئوية؛ وذلك بهدف التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي الموزون "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، وترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية.
- الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- اختبار (ت) Independent Samples T Test لعينتين مستقلتين؛ بهدف التعرف على الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين.

- اختبار مانويتني Mann-Whitney لعينتين مستقلتين؛ بهدف التعرف على الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين لبيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها:

وينص السؤال الأول على: ما مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين؟

لتحديد مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين، تم حساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي لهذه الأبعاد وصولاً إلى تحديد مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين، والجدول (7) يوضح النتائج العامة لهذا السؤال.

جدول رقم (7) استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين

م.	مجالات المقياس	المتوسط الحسابي			الانحراف المعياري	الترتيب
		قيمة المتوسط	الوزن النسبي (%)	المستوى		
1	مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين	4.4344	88.69	مرتفع جداً	.437	2
2	مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل	4.2527	85.05	مرتفع جداً	1.49	3
3	مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي	3.7667	75.33	مرتفع	7.53	4
4	مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل	4.5473	90.95	مرتفع جداً	.468	1
-	مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين	4.2503	85.01	مرتفع جداً	.382	-

يتضح من خلال النتائج أن مستوى مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين كانت بوزن نسبي (85.01%)، أي بدرجة بمستوى مرتفع جداً وفقاً للمعيار النسبي الذي اعتمدته الدراسة، وتبين من النتائج أن (مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل) بلغ بوزن نسبي (90.95%) وهو في الترتيب الأول من بين المجالات، وبمستوى مرتفع جداً، يليه مجال (مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين) بلغ بوزن نسبي (88.69%)، وهو أيضاً بمستوى مرتفع جداً، يليه مجال (مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل) بلغ بوزن نسبي (85.05%)، وهو أيضاً بمستوى مرتفع جداً، وأخيراً تبين أن (مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي) كان بوزن نسبي (75.33%)، وهو بمستوى مرتفع وفي المرتبة الأخيرة من بين مجالات الاستبانة.

أظهرت النتائج تمتع معلمي الطلبة الموهوبين بمستوى مرتفع جداً على مقياس الجهد العاطفي على كافة الأبعاد الفرعية واحتل بُعد (مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل) المرتبة الأولى وقد يرجع مرد النتيجة إلى الوعي العالي من قبل المعلمين بالجانب العاطفي والانفعالي المطلوب منهم للأداء الوظيفي، إضافة إلى علمهم بالاستراتيجيات الهامة للنجاح في إدارة العمل. كما أن العوامل التنظيمية السائد والتي أشار إليها كل من (Nikbin, Armesh, Heydari, Jalalkamali, 2011) كمنح الاستقلالية والدعم المقدم من قبل المسؤولين يولد الشعور بالرضا ويقلل من الضغط الناتج عن إدارة العواطف، بينما احتل بُعد (الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي) المرتبة الأخيرة وبمستوى مرتفع أيضاً وقد يرجع مردها إلى قدرة المعلمين على تنظيم العواطف بما يتلاءم مع الموقف المائل أمامهم حسب ما تتطلبه قواعد العمل لضمان النجاح والرضا بالعمل، كما أن المعلمين الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا يدركون أن

وظيفتهم تتلاءم مع اهتماماتهم وخصائصهم الشخصية. وتتفق النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Goodman (Kitching, 2009) و (Burton, 2010) & (Goodwin et al, 2011) ودراسة (Hagenauer & Volet, 2013) ودراسة (Akin, 2013) .

وفيما يلي النتائج التفصيلية:

المجال الأول: مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين:

للتعرف على مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مجال (مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين)، وجاءت النتائج كما يلي:

دول رقم (8) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			العبارات	
		المستوى	الوزن النسبي (%)	قيمة المتوسط		
3	.685	مرتفع جدًا	90.6	4.53	أتعامل مع الطلبة بمشاعر طيبة ودافئة	1
1	.543	مرتفع جدًا	94.2	4.71	استخدم عبارات لائقة للتواصل مع الطلبة	2
5	.829	مرتفع جدًا	90.4	4.52	أبتعد عن التصرفات العنيفة وغير اللائقة مع الطلبة	3
10	1.093	مرتفع	79.6	3.98	أضحك في المواقف التلقائية والطريفة التي يقوم بها الطلبة	4
7	.685	مرتفع جدًا	89.4	4.47	أتحكم بنبرة صوتي أثناء توجيه الطلبة	5
9	.802	مرتفع جدًا	84	4.20	أتجنب التوتر والغضب أثناء تعاملي مع الطلبة	6
6	.716	مرتفع جدًا	89.6	4.48	اهتم كثيراً لاحتياجات الطلبة وأسعى لتلبيتها	7
4	.716	مرتفع جدًا	90.6	4.53	مشاعر المحبة التي أظهرها للطلبة صادقة وتتسجم فعلياً مع شعوري الحقيقي اتجاههم	8
2	.518	مرتفع جدًا	93.4	4.67	استخدم إيماءات جسدية مناسبة لتعزيز التواصل مع الطلبة	9
8	.820	مرتفع جدًا	85.2	4.26	أتمالك نفسي في بعض المواقف غير الملائمة من قبل الطلبة	10
-	.437	مرتفع جدًا	88.69	4.4344	الدرجة الكلية للمجال	

يتضح في الجدول (8) أن مستوى مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو الطلبة الموهوبين بلغ بوزن نسبي (88.69%)، وهو بمستوى مرتفع جدًا حسب المعيار النسبي المستخدم في الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (8) أن معظم عبارات مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو الطلبة الموهوبين كانت بمستوى مرتفع جدًا وتم ترتيب أعلى ثلاث عبارات تنازليًا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

1. جاءت العبارة رقم (2) وهي: "استخدم عبارات لائقة للتواصل مع الطلبة." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (94.2%).
 2. جاءت العبارة رقم (9) وهي: "استخدم إيماءات جسمية مناسبة لتعزيز التواصل مع الطلبة." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (93.2%).
 3. جاءت العبارة رقم (1) وهي: "أتعامل مع تلاميذي بمشاعر طيبة ودافئة." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (90.6%).
- ويتضح من النتائج في الجدول (8) أن أقل مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين تتمثل في العبارة رقم (4)، وقد كانت بمستوى ومرتفع وهي: "أضحك في المواقف التلقائية والطريفة التي يقوم بها الطلبة." بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بوزن نسبي (79.6%).

المجال الثاني: مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل:

للتعرف على مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مجال (مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (9) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			العبارات	
		المستوى	الوزن النسبي (%)	قيمة المتوسط		
8	.829	مرتفع جدًا	82.8	4.14	أشعر بالحزن عند تعرض أحد زملائي لمحنة ما	11
1	.496	مرتفع جدًا	93.4	4.67	أشعر بالسعادة لنجاح زملائي مهنيًا وعلميًا	12
2	.604	مرتفع جدًا	92.6	4.63	لا أتردد في تقديم خبراتي العملية لزملائي	13
3	.842	مرتفع جدًا	90.4	4.52	لا أشعر بالحسد أو الغيرة من تميز ونجاح زملائي	14
9	.992	مرتفع	78.4	3.92	لا أشعر بالغضب عند نقد زملائي لي	15
4	.669	مرتفع جدًا	89.6	4.48	أشارك زملائي أفراحهم وأحزانهم	16
7	.865	مرتفع جدًا	84.8	4.24	أقبل آراء زملاء العمل وأعدت بوجهة نظرهم	17
10	1.214	متوسط	64.4	3.22	أبادل الزيارات مع زملائي خارج نطاق العمل	18
6	.757	مرتفع جدًا	85.6	4.28	أمتلك القدرة على كسب ثقة زملائي	19
5	.632	مرتفع جدًا	88.6	4.43	أمد زملائي بطاقة ايجابية نحو العمل	20
-	.491	مرتفع جدًا	85.05	4.2527	الدرجة الكلية للمجال	

يتضح في الجدول (9) أن مستوى مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو زملاء العمل بلغ بوزن نسبي (85.05%)، وهو بمستوى مرتفع جدًا حسب المعيار النسبي المستخدم في الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (9) أن معظم عبارات مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو زملاء العمل كانت بمستوى مرتفع جدًا وتم ترتيب أعلى ثلاث عبارات تنازليًا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

1. جاءت العبارة رقم (12) وهي: "أشعر بالسعادة لنجاح زملائي مهنيًا وعلميًا." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (93.4%).
2. جاءت العبارة رقم (13) وهي: "لا أتردد في تقديم خبراتي العملية لزملائي." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (92.6%).

3. جاءت العبارة رقم (14) وهي: "لا أشعر بالحسد أو الغيرة من تميز ونجاح زملائي." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (90.4%).

ويتضح من النتائج في الجدول (9) أن أقل فقرات بُعد "مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل" لدى المعلمين تتمثل في العبارة رقم (18)، وهي الفقرة الوحيدة التي كانت بمستوى متوسط وتنص الفقرة على "أتبادل الزيارات مع زملائي خارج نطاق العمل." وهي في المرتبة الأخيرة من حيث حيادية أفراد عينة الدراسة عليها بوزن نسبي (64.4%).

المجال الثالث: مستوى مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي:

للتعرف على مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مجال (مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (10) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			العبارات	
		المستوى	الوزن النسبي (%)	قيمة المتوسط		
21	.744	مرتفع جداً	88.8	4.44	أظهر مشاعر الود والاحترام لمشرفي التربوي	
22	.685	مرتفع جداً	89.2	4.46	أتجنب الوقوع في مشاكل مع المشرف التربوي	
23	.672	مرتفع جداً	87.4	4.37	أتقبل الانتقادات الموجهة لي وأعمل على إصلاحها	
24	1.355	متوسط	60.6	3.03	تتناوبني مشاعر متناقضة أثناء التعامل مع المشرف التربوي	
25	1.222	مرتفع	73	3.65	أكتب مشاعري الانفعالية الغاضبة مع المشرف التربوي	
26	1.336	منخفض	58	2.90	أشعر بأن تقييم المشرف التربوي غير موضوعي	
27	.769	مرتفع جداً	82.6	4.13	أظهر المشاعر المناسبة تبعاً للمواقف والأحداث	
28	.827	مرتفع جداً	80.2	4.01	أستطيع التحكم بمجريات العمل	
29	61.021	مرتفع	73.8	3.69	يقدم لنا المشرفين التربويين الدعم الدائم	
30	1.281	منخفض	59.8	2.99	ألجأ إلى التظاهر بتقدير المشرف التربوي أمام زملائي	
-	7.53	مرتفع	75.33	3.7667	الدرجة الكلية للمجال	

يتضح في الجدول (10) أن مستوى مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو المشرف التربوي بلغ بوزن نسبي (75.33%)، وهو بمستوى مرتفع حسب المعيار النسبي المستخدم في الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (10) أن نصف عبارات مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو المشرف التربوي كانت بمستوى مرتفع جدًا وتم ترتيب أعلى ثلاث عبارات تنازليًا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

1. جاءت العبارة رقم (22) وهي: "أتجنب الوقوع في مشاكل مع المشرف التربوي." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (89.2%).
2. جاءت العبارة رقم (21) وهي: "أظهر مشاعر الود والاحترام لمشرفي التربوي." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (88.8%).
3. جاءت العبارة رقم (23) وهي: "أقبل الانتقادات الموجهة لي وأعمل على إصلاحها." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (87.4%).

ويتضح من النتائج في الجدول (10) أن أقل فقرات بُعد "مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي" لدى المعلمين تتمثل في العبارتين رقم (26، 30)، وهما بمستوى منخفض وتنص الفقرة رقم (26) على "أشعر بأن تقييم المشرف التربوي غير موضوعي." وهي في المرتبة الأخيرة من حيث عدم موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بوزن نسبي (58%)، وفي المرتبة قبل الأخيرة كانت الفقرة رقم (30) والتي تنص على "ألجأ إلى التظاهر بتقدير المشرف التربوي أمام زملائي" وهي بوزن نسبي (59.8%).

المجال الرابع: مستوى مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل:

للتعرف على مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مجال (مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			العبارات	
		المستوى	الوزن النسبي (%)	قيمة المتوسط		
2	.451	مرتفع جدًا	94.4	4.72	أعتمد إلى القيام بجميع مهام العمل بكل صدق وأمانة	31
1	.431	مرتفع جدًا	96	4.80	أشعر بالسعادة عند تقدير إدارة العمل لجهودي	32
9	.799	مرتفع جدًا	88.6	4.43	التزم بأنظمة إدارة العمل عن قناعة تامة	33
7	.739	مرتفع جدًا	88	4.40	ألتزم بمهام العمل دون الإخلال بتعليمات الإدارة العامة	34
5	.577	مرتفع جدًا	91.6	4.58	أجتنب المواقف المحرجة مع إدارة العمل	35
8	.666	مرتفع جدًا	88.6	4.43	أجتهد لكسب احترام وتقدير رؤسائي في العمل	36
6	.582	مرتفع جدًا	90.8	4.54	أسعى لحل مشكلات العمل بالود والاحترام	37
4	.612	مرتفع جدًا	91.8	4.59	أجتهد لأداء مسؤوليات العمل بانضباط تام	38
10	.951	مرتفع جدًا	87	4.35	أشعر بالرضا التام عن عملي	39
3	.622	مرتفع جدًا	92.6	4.63	أحرص على انتقاء عباراتي وإيماءاتي الجسمية أثناء التعامل مع الإدارة	40
-	.468	مرتفع جدًا	90.95	4.5473	الدرجة الكلية للمجال	

يتضح في الجدول (11) أن مستوى مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو إدارة العمل بلغ بوزن نسبي (90.95%)، وهو بمستوى مرتفع جدًا حسب المعيار النسبي المستخدم في الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (11) أن جميع عبارات مظاهر الجهد العاطفي لدى المعلمين نحو إدارة العمل كانت بمستوى مرتفع جدًا وتم ترتيب أعلى ثلاث عبارات تنازليًا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، وتتمثل بالآتي:

1. جاءت العبارة رقم (32) وهي: "أشعر بالسعادة عند تقدير إدارة العمل لجهودي". بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (96%).
 2. جاءت العبارة رقم (32) وهي: "أعتمد إلى القيام بجميع مهام العمل بكل صدق وأمانة". بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (94.4%).
 3. جاءت العبارة رقم (40) وهي: "أحرص على انتقاء عباراتي وإيماءاتي الجسمية أثناء التعامل مع الإدارة". بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (92.6%).
- ويتضح من النتائج في الجدول (11) أن أقل فقرات بُعد "مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل" لدى المعلمين تتمثل في العبارة رقم (39)، وهما بمستوى مرتفع جدًا وتتص على "أشعر بالرضا التام عن عملي". وهي في المرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بوزن نسبي (87%).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها:

وينص السؤال الثاني على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين مظاهر الجهد العاطفي لدى معلمي الطلبة الموهوبين تُعزى لنوع القطاع؟

وللإجابة تم صياغة الفرض التالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لنوع القطاع.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار (ت) Independent Samples T Test لعينتين مستقلتين للمقارنة بين متوسط درجات العينة في الدرجة الكلية وفي المجالات الأربعة لمستوى مظاهر الجهد العاطفي المبذول تعزى لنوع القطاع، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (12): اختبار (ت) Independent Samples T Test للكشف عن دلالة الفروق في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لنوع القطاع

المجال	نوع القطاع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة الإحصائية
مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين	حكومي	42	4.4429	.37491	0.168	0.867	غير دالة إحصائية
	خاص	51	4.4275	.48706			
مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل	حكومي	42	4.3214	.42629	1.230	0.212	غير دالة إحصائية
	خاص	51	4.1961	.53515			
مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي	حكومي	42	3.7429	.48997	0.387	0.700	غير دالة إحصائية
	خاص	51	3.7863	.57620			
مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل	حكومي	42	4.5833	.42249	0.504	0.672	غير دالة إحصائية
	خاص	51	4.5176	.50466			
الدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول	حكومي	42	4.2726	.28428	0.509	0.612	غير دالة إحصائية
	خاص	51	4.2319	.44942			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (12) ما يلي:

أولاً: بالنسبة للدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين:

تبين أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تساوي 0.612 وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لنوع القطاع.

ثانياً: بالنسبة للمجالات الفرعية:

تبين أن قيمة (Sig) لكل مجال من المجالات الفرعية أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في (مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين، مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل، مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي، مظاهر الجهد العاطفي إدارة العمل) تبعاً لمتغير نوع القطاع. أظهرت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير نوع القطاع (خاص/ حكومي) ويدل أن الجهد العاطفي لا يتأثر ولا يتقيد بنوع القطاع، وبالتالي فإن قدرة المعلمات على الالتزام بالقواعد السلوكية والانفعالية المطلوبة يرجع إلى الانخراط مع إدارة الانطباع للأغراض التنظيمية كما يرجع إلى التخطيط والسيطرة للتعبير عن العواطف المرغوب فيها خلال التعاملات الشخصية وتتفق النتيجة الحالية مع نتائج دراسة (Kitching, 2009)، وتتعارض النتيجة مع دراسة (Akin, 2013) بأن معلمي المدارس الخاصة أكثر تطبيقاً للجهد العاطفي ولاستراتيجيات التمثيل الحقيقي والعميق من معلمي المدارس الحكومية

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها:

وينصُّ السؤال الثالث على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تُعزى للمؤهل العلمي؟ وللإجابة تم صياغة الفرض التالي: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تُعزى للمؤهل العلمي.

قامت الباحثة بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في ذات الأعداد الصغيرة نسبياً (فئة الماجستير) في متغير المؤهل العلمي بالنسبة للدرجة الكلية وللمحاور الفرعية، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في فئة الماجستير كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في فئة البكالوريوس لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي بالنسبة للدرجة الكلية وللمحاور جميعاً، ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار (مانويتتي) Mann-Whitney Utest لعينتين مستقلتين لبيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي للمقارنة بين متوسط رتب درجات العينة في الدرجة الكلية وفي المجالات الأربعة في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى للمؤهل العلمي، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (13): اختبار (مانويتني) Mann-Whitney U Test للكشف عن دلالة الفروق في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى للمؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U) المحسوبة	قيمة (Z) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)	الدلالة الإحصائية
مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين	بكالوريوس	85	47.05	3999.00	336	-0.055	0.956	غير دالة إحصائية
	ماجستير	8	46.50	372.00				
مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل	بكالوريوس	85	47.26	4017.00	318	-0.303	0.762	غير دالة إحصائية
	ماجستير	8	44.25	354.00				
مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي	بكالوريوس	85	47.87	4069.00	266	-1.017	0.309	غير دالة إحصائية
	ماجستير	8	37.75	302.00				
مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل	بكالوريوس	85	47.97	4077.50	257.5	-1.150	0.250	غير دالة إحصائية
	ماجستير	8	36.69	293.50				
الدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول	بكالوريوس	85	47.96	4076.50	258.5	-1.118	0.264	غير دالة إحصائية
	ماجستير	8	36.81	294.50				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (13) ما يلي:

أولاً: بالنسبة للدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين:

تبين أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تساوي 0.264 وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى للمؤهل العلمي.

ثانياً: بالنسبة للمجالات الفرعية:

تبين أن قيمة (Sig) لكل مجال من المجالات الفرعية أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في (مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين، مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل، مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي، مظاهر الجهد العاطفي إدارة العمل) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق لمظاهر الجهد العاطفي لجميع المجالات الفرعية تعزى للمؤهل العلمي ويرجع السبب إلى أن التعبير العاطفي الايجابي كالمرح والسعادة جزءاً رئيسي من الممارسات التدريسية للمعلمين ولم يتأثر بالمؤهل العلمي وتتفق النتيجة مع نتائج دراسة (Kitching, 2009)، ودراسة (Goodman & Burton, 2010).

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها:

وينص السؤال الرابع على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لسنوات الخبرة؟

وللإجابة تم صياغة الفرض التالي: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لسنوات الخبرة.

قامت الباحثة بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في ذات الأعداد الصغيرة نسبياً في متغير سنوات الخبرة بالنسبة للدرجة الكلية وللمحاور الفرعية، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في فئة (11 - 15) سنة كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في فئة (5 - 10) سنوات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي بالنسبة للدرجة الكلية وللمحاور جميعاً، ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار (مانويتني) Mann-Whitney U Test لعينتين مستقلتين لبيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي للمقارنة بين متوسط رتب درجات العينة في الدرجة الكلية وفي المجالات الأربعة في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لسنوات الخبرة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (14): اختبار (مانويتني) Mann-Whitney U Test للكشف عن دلالة الفروق في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لسنوات الخبرة

الدالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة (Z) المحسوبة	قيمة (U) المحسوبة	مجموع الترتب	متوسط الترتب	العدد	سنوات الخبرة	المجال
غير دالة إحصائية	0.483	-0.701	179	4095.00	46.53	88	(5-10) سنوات	مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين
				276.00	55.20	5	(11- 15) سنة	
غير دالة إحصائية	0.723	-0.342	200	4156.00	47.23	88	(5-10) سنوات	مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل
				215.00	43.00	5	(11- 15) سنة	
غير دالة إحصائية	0.142	-1.469	134	4050.00	46.02	88	(5-10) سنوات	مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي
				321.00	64.20	5	(11- 15) سنة	
غير دالة إحصائية	0.959	-0.052	217	4133.00	46.97	88	(5-10) سنوات	مظاهر الجهد العاطفي نحو إدارة العمل
				238.00	47.60	5	(11- 15) سنة	
غير دالة إحصائية	0.670	-0.426	195	4111.00	46.72	88	(5-10) سنوات	الدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي
				260.00	52.00	5	(11- 15) سنة	

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (14) ما يلي:

أولاً: بالنسبة للدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين:

تبين أن قيمة (Sig) للدرجة الكلية لمظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تساوي 0.670 وهي أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى معلمي الطلبة الموهوبين تعزى لسنوات الخبرة.

ثانياً: بالنسبة للمجالات الفرعية:

تبين أن قيمة (Sig) لكل مجال من المجالات الفرعية أكبر من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في (مظاهر الجهد العاطفي نحو الطلبة الموهوبين، مظاهر الجهد العاطفي نحو زملاء العمل، مظاهر الجهد العاطفي نحو المشرف التربوي، مظاهر الجهد العاطفي إدارة العمل) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. أظهرت النتائج عدم وجود فروق لمظاهر الجهد العاطفي لمعلمي الطلبة الموهوبين تُعزى لسنوات الخبرة مما يدل على أن تكرارية العرض وكثرة التفاعل مع الطلبة الموهوبين والقادة الإداريين أدى إلى انسجام بالمشاعر الظاهرة والتي يفسرها الطلبة والكادر الإداري بإيجابية كما أن توافر دعم اجتماعي بموقع العمل أدى إلى الشعور بالرضا وتتفق النتيجة الحالية مع دراسة (Kitching, 2009)، ودراسة (Goodman & Burton, 2010) وتتعارض النتيجة مع نتيجة دراسة (Goodwin et al, 2011) ودراسة (Kinman, et al, 2011) والتي أشارت إلى أن ذوي الخبرة الطويلة اتجهوا إلى ممارسة جهد عاطفي أكبر، مع ارتباطها إيجابياً مع الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي.

التوصيات:

- التعرف على أثر البيئة الاجتماعية والثقافية للمؤسسات التعليمية على الجهد العاطفي السطحي والعميق من قبل مقدمي الخدمات.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول الجهد العاطفي مع متغيرات أخرى نفسية، تربوية، واجتماعية بهدف التعرف على مستويات التباين بين مظاهر الجهد العاطفي.
- توجيه المسؤولين لوضع برامج تتناول القواعد السلوكية المحددة والواجب إتباعها للمعلمين قبل الالتحاق عملياً بتدريس الطلبة لضمان تقديم الخدمات على الوجه الأكمل.
- القيام ببرامج تدريبية تشيئية موجهة لمعلمي التربية الخاصة لتطوير مهاراتهم السلوكية لتحديد مستوى الجهد العاطفي أثناء تعاملهم مع ذوي الإعاقة لتحقيق الرضا المهني.

المراجع:

بني يونس، محمد محمود (2009). سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
جروان، فتحي عبد الرحمن (2016)، الموهبة والتفوق، الطبعة السابعة، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.
عصايرة، سامر وإسماعيل، نور (2013). سمات معلمي الطلبة الموهوبين والمتفوقين وأبعادها من وجهة نظر الطلبة في مدارس الموهوبين والمتفوقين في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة العربية لتطوير التفوق، المجلد الرابع، العدد (7).

References

- Association for Akın Ugur, (2013), Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers, The Australian Research in Education, Inc, p 1-15.
Bell, M. (1999). "Emotional Labour in Academia: The case of professors". The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561, 96-110.
Occupational and validation of the emotional labor scale". Journal of Brotheridge, C & Lee, R. (2003). "Development and 365-379. Organizational Psychology, 76,
Feng-Hua Yang and Chen-Chieh Chang, (2008), Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey, International Journal of Nursing Studies, No. 45, p879-887.
(2000), "Emotion Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor", Journal Of Grandey A, Occupational Health Psychology
"Relationships between Emotional Labor, Job Performance, and Goodwin, R. ; Groth, M. & Frenkel, S. (2011). Behavior, 79(2), 538-548. Turnover". Journal of Vocational

- Goodman, R. & Burton, D. (2010). "The Inclusion of Students with BESD in Mainstream Schools: Teachers' Experiences of and Recommendations for Creating a Successful Inclusive Environment". *Emotional & Behavioral Difficulties*, 15(3), 223-237.
- Hayes, S. & Kleiner, B. (2001). "The Managed Heart: The commercialization of human feeling – and its danger". *Management Research News*, 24 (3/4), 81-85.
- Educator & Volet Simone, (2013), I don't hide my feelings, even though I try to" Insight into Teacher Gerda Hagenauer Emotion Display, *Australian Education Research* , p 1-14.
- Hochschild, A. (1979). "Emotion work, feeling rules, and social structure". *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California Press.
- Kitching, K. (2009). "Teachers' Negative Experiences and Expressions of Emotion: Being True to Yourself or Keeping You in Your Place?". *Irish Educational Studies*, 28 (2), 141-154.
- Kruml, S.M. & Geddes, D. (2000). "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work". *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 8-49.
- social Kinman Gail.& all, (2011), Emotional labour burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace support, *Educational Psychology* , Vol. 31, No. 7, December, p 843–856.
- 257-275. the workplace". *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), Morris, J. & Feldman, D. (1997). "Managing emotions in Nikbin D, Armesh H, Heydari A, Jalalkamali M,(2011)," The Effects Of Perceived Justice In Service Recovery On Firm Reputation And Repurchase Intention In Airline Industry, *African Journal Of Business Management*.
- 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.
- Wharton, A. & Erickson, R. (1995). "The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work". *Sociology Quarterly*, 36, 273- 296.

"The Features of Emotional Effort Exerted by a Sample of the Teachers of Gifted Students"

Dr. Manal Mohammed Hussain Shaban
Co-Professor, Special Education Department
Faculty of Education / Jeddah University

Abstract:

The current study aimed to identify the attributes if the emotional effort exerted by a sample of the teachers of gifted students, in the light of some variables including (sector's type, Academic Qualification, Years of Experience). The study sample included 93 female teachers in both public and private sectors. They were chosen randomly using descriptive methodology, Emotional Effort Scale was also applied after ensuring its psychometric characteristics (Honesty, Stability), the results showed that the teachers of gifted students had high level of emotional effort on side dimensions, the dimension of (emotional effort towards work management) came first, while the dimension of (emotional effort towards educational supervisor) was high and came last. There were no differences attribute two the variables of Sector's Type, Academic Qualifications, and years of experience, the researcher recommended to conduct more studies to discuss emotional effort with other psychological, educational and social variables.

Keywords: Emotional Effort, Teachers, Gifted Students