

أثر العمل العاطفي في نية ترك العمل لدى العاملين في المستشفيات العامة السورية /دراسة ميدانية/

عبد القادر دواليبي *

سليمان السعيد **

(تاريخ الإيداع ٢٠٢٥ /٥/١٤ - تاريخ النشر ٢٠٢٥ /٨/٢٨)

□ ملخص □

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر العمل العاطفي في نية ترك العمل وذلك للعاملين في المستشفيات العامة السورية من أطباء وممرضين وإداريين ومخبريين ممن يتعاملون مع المرضى وذوهم بشكل مباشر وذلك في محافظات دمشق وحلب وطرطوس، وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبناءً عليه تم تصميم استبيان تم توزيعه باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة داخل كل مستشفى، حيث كان عدد الاستبيانات النهائية التي خضعت للتحليل الإحصائي 291 استبانة تم إدخالها للبرنامج الإحصائي SPSS V.25 باستخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis من أجل تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة مستويات مرتفعة من العمل العاطفي في المستشفيات العامة السورية كما أظهرت مستويات متوسطة لنية ترك العمل في تلك المستشفيات، وتوصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل، حيث أظهرت جداول التحليل الإحصائي أن العمل العاطفي يفسر (11.4%) من نية ترك العمل، كما أظهرت معادلة الانحدار الخاصة بالفرضية الرئيسية الأولى لهذه الدراسة وجود علاقة عكسية بين المتغير المستقل العمل العاطفي والمتغير التابع نية ترك العمل، أما بالنسبة للفرضية الثانية فقد وجد أثر للعمل العاطفي في نية ترك العمل لك من الممرضين والإداريين والمخبريين في حين لم يكن هناك أثر للعمل العاطفي في نية ترك العمل لدى الأطباء، وفي ضوء النتائج التي ظهرت والدراسات السابقة قدم الباحث العديد من التوصيات لإدارة هذه المستشفيات للعمل على تخفيض مستويات نية ترك العمل.

الكلمات المفتاحية: العمل العاطفي، نية ترك العمل، المستشفيات العامة السورية.

* أستاذ، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

** طالب دراسات عليا (ماجستير)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

The effect of Emotional Labor in Turnover Intention among employees in Syrian Public Hospitals /A Field Study/

Abdulkader Dawalibi*
Suleiman Alsaeed**

(Received 14/5/2025.Accepted 28/8/2025)

□ABSTRACT □

This study aimed to explore the effect of “emotional labor” practiced by workers in Syrian public hospitals and their “turnover intention”. To conduct the field study 291 questionnaires were distributed to workers in Syrian public hospitals in the cities of Damascus, Aleppo and Tartous, with different job titles, within simple random sample. Using the statistical program SPSS V.25 to process the data using the Simple Regression Analysis method, the emotional labor scores among the sample members in the public hospitals under study were high, While the scores of turnover intention were average. the main hypothesis of the study was accepted and it was concluded that there is a effect for emotional labor in turnover intention of public hospitals under study. The statistical analysis tables showed that emotional labor explains (11.4%) of the turnover intention, and the regression equation for the main hypothesis of this study showed a negative relationship between the independent variable emotional labor and the dependent variable turnover intention. As for the second main hypothesis, a effect was found for emotional labor in the turnover intention for nurses, administrators, and laboratory personnel, while there was no effect for emotional labor in the turnover intention for physicians. Finally, based on the results and previous studies, the researcher made several recommendations to the management of these hospitals to work to reduce the levels of turnover intention.

Keywords: Emotional labor, Turnover Intention, Syrian Public Hospital.

* Professor. Dept. of Business Administration, Faculty of Economic in Aleppo University.

** postgraduation student (MSc), Dept. of Business Administration, Faculty of Economic in Aleppo University.

١. المقدمة:

منذ فترة ليست بالقليلة كان هناك تجاهل للدور الذي تلعبه العواطف في فهم سلوك الأفراد في مكان العمل على نطاق واسع في أدبيات السلوك التنظيمي، أولاً وقبل كل شيء آمن معظم الباحثين بالعقلانية البحتة ولقد افترضوا أن المشاعر كلها سلبية ومدمرة ومتناقضة مع التفكير العقلاني، وأن الأداء الجيد لا يمكن تحقيقه إلا من خلال تحرير المنظمات من العواطف، ومع ذلك فقد قوضت العديد من الدراسات هذا الافتراض من خلال إظهار أهمية المشاعر في مكان العمل بشكل مستمر لكل من النتائج الفردية والتنظيمية، وقد كان قطاع الخدمات أحد أهم المجالات التي حظيت باهتمام خاص في أبحاث المشاعر والعواطف في العمل.

ومن أجل أن تظل الشركات رابحة وتتمتع بمكانة مميزة في عالم الأعمال التنافسي بالتركيز بشكل كبير على العمل الخدمي وجودته من أجل تحقيق الأهداف طويلة المدى، لذلك بالإضافة إلى جانب العوامل الاقتصادية تصبح العوامل الاجتماعية مهمة أيضاً، وبدأت المنظمات اعتبار مشاعر موظفيها الداخلية كقيمة وهذا ما اكسب مفهوم العمل العاطفي أهمية كبيرة خاصة في قطاع الصحة الذي يعتبر أحد أهم القطاعات التي توجد بها علاقات مكثفة مع العميل (المريض ومرافقي المريض) حيث يكون في المستشفيات تأثير كبير للجهد العاطفي على الموظفين سواءً بشكل إيجابي أو سلبي، وسيتم وفي نطاق هذا البحث: دراسة العلاقة بين العمل العاطفي ونية ترك العمل للموظفين في المستشفيات السورية العامة وسيتم محاولة وصف النتائج الإيجابية والسلبية للعمل العاطفي وما قد يؤثر في النهاية على احتمالية ترك العاملين لوظائفهم في المستشفيات من أطباء وممرضين وإداريين وغيرهم، وخاصة في ظل الظروف التي تمرر فيها سورية والتي تضيف عوامل أخرى قد لا تكون موجودة في بيئات أخرى مما يدفع الموظف السوري وخاصة في القطاع الصحي إلى التفكير في ترك العمل.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

١. دراسة (المعاينة وآخرون، ٢٠٢١): العلاقة بين العمل العاطفي والمأجور والإنهاك العاطفي (دراسة ميدانية

على الممرضات العاملات في المستشفيات الخاصة في عمان).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين عمل الممرضات العاطفي والمأجور وإنهاكهن العاطفي حيث طبق المنهج الوصفي التحليلي، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طرئية بين العمل العاطفي والمأجور والإنهاك العاطفي لدى الممرضات، وعن وجود فروق دالة إحصائية في مستويات عملهن تُعزى لمتغيرات: السن وقسم العمل والرضا عن مهنة التمريض، كما أظهرت النتائج أن الممرضات يعتمدن في ممارستهن العمل العاطفي على التمثيل العميق، وبينت أنه على الرغم من تأثير عمل الممرضات العاطفي السلبي المتمثل في الإنهاك العاطفي فإن له تأثير إيجابي في رضاهن الوظيفي.

٢. دراسة (جبريل، ٢٠٢١): جودة حياة العمل والعمل العاطفي كمنبئين بفاعلية الذات الإبداعية لدى معلمي

التربية الخاصة.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى إمكانية التنبؤ بفاعلية الذات الإبداعية من خلال جودة حياة العمل والعمل العاطفي، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في استقراء البحوث وبناء أدوات الدراسة وتحليل النتائج، وكشفت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث في متغيرات الدراسة، ووجود

ارتباط موجب دال إحصائياً بين فاعلية الذات الإبداعية وجودة حياة العمل ونمط التمثيل الحقيقي، وارتباط سالب دال إحصائياً بين نمطي التمثيل السطحي والعميق وفاعلية الذات الإبداعية وأمكن التنبؤ بفاعلية الذات الإبداعية من خلال نمط التمثيل الحقيقي ومجموع جودة حياة العمل وبعض أبعادها.

الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (William J, 2010):

Shared display rules and emotional labor in work teams

"قواعد العرض المشتركة والعمل العاطفي في فرق العمل"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تصور موسع لقواعد العرض العاطفي للمجموعة في بيئة ميدانية لمهنة ذات متطلبات عاطفية عالية وفرق مترابطة نسبياً، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت النتائج أن للتمثيل السطحي تجاه المرضى تأثير إيجابي كبير على نية ترك العمل والتي تشير إلى أن زيادة التمثيل السطحي كانت مرتبطة بنية ترك عمل أكبر، كما أظهر التمثيل العميق تجاه زملاء العمل تأثيراً سلبياً مهماً بشكل هامشي على نية ترك العمل، هذا يشير إلى أن المستويات الأعلى من التمثيل العميق داخل فرق العمل قللت من نية ترك العمل، مع ملاحظة أنه لم يكن التمثيل العميق تجاه المرضى والتمثيل السطحي تجاه زملاء العمل مرتبطين بنية ترك العمل في هذه الدراسة.

٢. دراسة (Costakis, 2017):

The relationship of emotional labor to job satisfaction, burnout, and turnover for not-for-profit human services agencies: a quantitative study.

علاقة العمل العاطفي بالرضا الوظيفي والاحتراق وترك العمل لوكالات الخدمات الإنسانية غير الهادفة للربح: دراسة كمية.

هدفت هذه الدراسة إلى تناول العلاقة بين العمل العاطفي، والرضا الوظيفي، والاحتراق، ونية ترك العمل في وكالات الخدمات الإنسانية غير الربحية في ولاية نيويورك، واعتُبرت هذه الدراسة دراسة كمية مقطعية حيث أظهرت النتائج أن العمل العاطفي له تأثير على الرضا الوظيفي والاحتراق العاطفي وبالتالي فإن الاحتراق سيؤثر على نية ترك العمل، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن تأثير العمل العاطفي كبير على موظفي الخدمات الإنسانية العاملين في الرعاية المباشرة في الخطوط الأمامية ومناصب الخدمة النفسية والاجتماعية، وأن 51% من التغيرات في الرضا الوظيفي سببها المتغيرات المدرجة في الدراسة وهي العمل العاطفي والاحتراق ونية ترك العمل، بالإضافة إلى ذلك أن 37% من التغيرات في الاحتراق سببها العمل العاطفي وأبعاده التمثيل السطحي والتمثيل العميق، كما أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق ونية ترك العمل لدى الموظفين.

٣. دراسة (Bayer, et al, 2021):

The relationship between emotional labor, organizational loyalty, and turnover intention in nurses.

"العلاقة بين العمل العاطفي والولاء التنظيمي ونية ترك العمل لدى الممرضات"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين العمل العاطفي للممرضات والولاء التنظيمي ونية ترك العمل لديهن، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحديد العلاقة بين المتغيرات ولتعميم النتائج، وقد خلصت

النتائج إلى تفسير عشرين بالمائة من التغيير في نية ترك العمل لدى الممرضات من خلال الولاء التنظيمي والعمل العاطفي بأبعاده: التمثيل السطحي والتمثيل العميق والتمثيل الحقيقي، كما أشارت النتائج أن العمل الزائد وتوقعات الأداء العالية وعدم التوافق العاطفي في العلاقات مع المرضى يؤدي إلى إظهار الممرضات المزيد من العمل العاطفي، وهذا الوضع يقلل من الشعور بالولاء التنظيمي ويؤثر سلباً على نية ترك العمل.

٤. دراسة (Hao, 2024):

An empirical study on the relationship between emotional labor and work performance among university teachers

"دراسة تجريبية حول العلاقة بين العمل العاطفي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعات"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور العمل العاطفي وأبعاده في أداء العمل وأبعاده لدى أساتذة الجامعات، وتعتمد هذه الدراسة على منهج التحليل الكمي، وقد كان للعمل العاطفي أربعة أبعاد في هذه الدراسة وهي التمثيل السطحي والتمثيل العميق والتمثيل الحقيقي اللاحق والتمثيل الحقيقي السابق، حيث وجدت هذه الدراسة أن التمثيل السطحي أحد أبعاد العمل العاطفي له تأثير سلبي كبير على أداء المهمة وأداء العلاقة، في حين كان لبُعدي التمثيل العميق والتمثيل الحقيقي السابق تأثير إيجابي كبير على أداء المهمة وأداء العلاقة وأداء القدرة على التكيف، في حين كان التمثيل الحقيقي اللاحق لأساتذة الجامعات والذي هو البعد الرابع للعمل العاطفي تأثير سلبي كبير على أداء المهمة وأداء العلاقة وأداء القدرة على التكيف.

التعقيب على الدراسات السابقة:

باستعراض ومراجعة ما ورد من دراسات سابقة تبين أنها قد درست العمل العاطفي وأبعاده في بيئة خدمية تمارس عملاً غير ملموساً، وقام بعضها بإجراء الدراسة للممرضات العاملات في المستشفيات في مختلف دول العالم مثل دراسة (Hao, 2024) ودراسة (المعاينة وآخرون، ٢٠٢١)، حيث أشارت هذه الدراسات إلى أن العاملين في القطاع الصحي ممن يتعاملون مع المرضى هم أكثر من يمارس العمل العاطفي أثناء عمله، وقد تشابه هذه البحث مع الدراسات السابقة بعدة نقاط أهمها:

- تناول هذا البحث المتغيرات المذكورة في أغلب الدراسات السابقة كالعمل العاطفي ونية ترك العمل.

- استخدم هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي مثل عدة دراسات كدراسة (المعاينة وآخرون، ٢٠٢١)

في حين اختلف هذا البحث مع الدراسات السابقة بعدة نقاط أهمها:

- يتميز هذا البحث عن غيره من الدراسات في بيئة العمل التي طبقت فيها، إذ لم يسبق لدراسة البحث في

العمل العاطفي كمتنبئ بنية ترك العمل في سوريا على حد علم الباحث.

- طُبق هذا البحث على أهم القطاعات في أي بلد، وما يميزه في سوريا الصعوبات المضاعفة التي يواجهها

العاملون في هذه القطاع وخصوصاً في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة في فترة الدراسة، بالإضافة للأضرار المادية التي أصابت البنية التحتية لهذا القطاع في عدة مناطق نتيجة عدة عوامل خلال سنوات خلت.

٢. أهمية البحث:

أولاً: الأهمية العلمية:

- أهمية المتغيرات الذي يتناولها البحث وهي العمل العاطفي كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع وهذا ما قد يعني الأدبيات النظرية التي كتبت في هذا المجال.
- على الرغم من الوفرة النسبية للدراسات الأجنبية التي بحثت في متغيرات هذه الدراسة، تكمن أهمية هذه الدراسة في قلة الدراسات العربية التي بحثت في هذه المتغيرات والعلاقة بينها وخصوصاً الدراسات التي تناولت المتغير المستقل العمل العاطفي.

ثانياً: الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية للبحث في أهمية البيئة المدروسة وهي المستشفيات العامة لما لها من دور خدومي كبير بالنسبة للمواطنين وخاصة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي مر بها القطاع الصحي، بالإضافة لضرورة دراسة العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على أداء كوادر هذه المستشفيات وتحليلها من أجل الوصول لنتائج يمكن تقديمها على شكل توصيات لإدارة هذه المستشفيات مما قد يؤدي إلى تخفيض مشكلة هذه الدراسة إن وجدت وهي نية ترك العمل.

٣. أهداف البحث:

هدف البحث الحالي يتمثل في استعراض الأدبيات النظرية المتعلقة بكل من المتغير المستقل "العمل العاطفي" والمتغير التابع "نية ترك العمل"، كما يهدف للتعرف على دور العمل العاطفي في نية ترك العمل في المنظمات المدروسة وتوضيح أهمية هذا الدور، بالإضافة لمساعدة المنظمات محل البحث للوصول إلى الهدف المنشود (مستويات أدنى من نية ترك العمل) عبر تقديم توصيات مبنية على نتائج هذه الدراسة.

٤. مشكلة البحث:

هناك عدة عوامل تؤثر على نية ترك العمل وقد حاول الباحثين التنبؤ وشرح سلوكيات ترك العمل مقدماً لكي يتمكن المديرين من اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب هذه السلوكيات، وفي العديد من الأبحاث تمت الإشارة إلى العمل العاطفي باعتباره من العوامل التي قد تؤثر على نية الموظفين لترك وظائفهم، أما بالنسبة للموظف السوري بشكل عام في القطاعات كافة وفي القطاع الخدمي بشكل خاص فإنه يمر بقدر كبير من الضغوط النفسية والجسدية والقلق وأمور أخرى كثيرة ولعدة أسباب، مما جعل بيئة العمل صعبة ومرهقة وهذا أدى بدوره بأن نية ترك العمل أصبح أمراً مفروضاً ومنتشراً بشكل كبير.

وبناءً على الدراسة الاستطلاعية التي قام فيها الباحث، حيث قام الباحث بزيارة عدد من المستشفيات السورية والحديث المباشر مع العديد من العاملين في هذه المستشفيات من أطباء وممرضين وإداريين ومخبريين وبناءً على استعراض الدراسات السابقة التي درست ظاهرة نية ترك العمل كدراسة (Bayer, et al, 2021) رأى الباحث إمكانية تسليط الضوء على أهم المتغيرات التي قد تؤدي إلى نشوء النية لترك العمل أو العكس من خلال تخفيض النية لترك العمل وذلك من خلال دراسة العلاقة بين العمل العاطفي الذي يمارسه العاملون ونيتهم في ترك العمل لدى المستشفيات العامة في سورية، وبناءً عليه قام الباحث بطرح السؤالين التاليين:

١- هل يوجد دور للعمل العاطفي في نية ترك العمل لدى العاملين في المستشفيات العامة

السورية؟

٢- هل يوجد دور للعمل العاطفي في نية ترك العمل حسب طبيعة العمل للعاملين في

المستشفيات العامة السورية؟

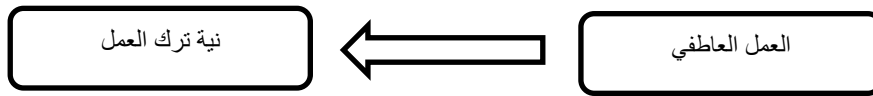
٥. فرضيات البحث:

بغية تحقيق أهداف البحث والإجابة على التساؤلات التي طرحتها مشكلة البحث، قام الباحث بصياغة الفرضيات الرئيسية للبحث والتي تنص على:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل لدى العاملين في المستشفيات العامة السورية.

٢. توجد اختلافات ذو دلالة إحصائية في أثر العمل العاطفي على نية ترك العمل تُعزى لطبيعة عمل العاملين في المستشفيات العامة السورية. ويوضح الشكل أدناه نموذج البحث:

الشكل (1): نموذج البحث



المصدر: إعداد الباحث.

٦. منهجية البحث:

سيقوم الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتضمن:

- الجانب النظري: سوف يحصل الباحث على الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات البحث من خلال الاعتماد على المصادر الثانوية للمعلومات: كالمراجع العربية والأجنبية والمقالات والدوريات المحكمة والدراسات السابقة ومواقع الانترنت المختصة.

- الجانب العملي: سيقوم الباحث بدراسة ميدانية على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في المستشفيات العامة في سوريا من أجل جمع البيانات وذلك باستخدام استبيان مُصمم خصيصاً لهذا الغرض ومن ثم اختبار الفرضيات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.25.

٧. حدود البحث:

- الحدود المكانية: تم إجراء البحث في بعض المستشفيات العامة في محافظات "دمشق - حلب - طرطوس".
- الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من 291 عامل في المجال الإداري والطبي في المستشفيات العامة محل الدراسة.

- الحدود الزمانية: تم إجراء البحث خلال عامي 2023-2024 م.

- الحدود الموضوعية: سوف تشمل تأثير العمل العاطفي على نية ترك العمل، حيث تم اختبار الفرضيات عند مستوى ثقة 95% وتم الاعتماد على المعلومات المستمدة من الاستبانة من أجل تحليل نتائج البحث وتفسيرها حيث اعتمد الباحث في قياس العمل العاطفي على أبعاده (التمثيل السطحي والتمثيل العميق والتمثيل الحقيقي).

٨. مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الأفراد العاملين في الكادر الإداري والكادر الطبي بما فيه من أطباء وممرضين وغير ذلك ممن يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء من مرضى أو ذويهم وذلك في المستشفيات العامة السورية، حيث تم توزيع الاستبانة في عدد من المستشفيات في محافظات دمشق وحلب وطرطوس وكان المجموع الكلي للاستبانة التي

خضعت للتحليل الإحصائي أي عينة الدراسة قد بلغ ٢٩١ استبانة في المستشفيات العامة، وبهدف الحصول على العينة المطلوبة تم توزيع ٣١٠ استبانة استرجع منها ٢٩٥ استبانة واستبعد أربعة منها لعدم صحتها، حيث قام الباحث باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختيار أفراد العينة من المستشفيات السابقة ، وقد كان توزيع الاستبانات في المحافظات الثلاثة وفق ما هو واضح في الجدول رقم (١).

الجدول (1): الاستبانات التي تم توزيعها في المستشفيات العامة السورية التي تم استهدافها بالدراسة

المحافظة	دمشق	حلب	طرطوس
عدد المستشفيات	٤	٣	٣
عدد الاستبانات	١١٤	١١٦	٦١
أسماء المستشفيات	مستشفى دمشق الجامعي مستشفى المواساة مستشفى دمشق مستشفى التوليد الجامعي	مستشفى حلب الجامعي مستشفى حلب مستشفى العيون	مستشفى الأطفال مستشفى التوليد مركز طب الفم التخصصي

المصدر: من إعداد الباحث

٩. الإطار النظري:

٩-١- العمل العاطفي (Emotional Labor):

مفهوم العمل العاطفي:

تُعد Hochschild أول من عرّف العمل العاطفي عام 1983 بأنه: إدارة العواطف وتنظيمها بما يتوافق مع متطلبات الوظيفة والعلاء مقابل أجر كالأجور والحوافز وغيرهم (Truta, 2014, p:791) كما أنه شكل من أشكال تنظيم العاطفة حيث أن هذا التنظيم يجب أن يلاحظ من قبل الأشخاص الآخرين المستهدفين كجزء من الوظيفة وبالتالي هذا التنظيم هو عرض مسرحي يقوم به الموظف مقدم الخدمة أمام العميل (Tuna, et al, 2017, pp:929-932) ويحدد هذا التعريف صراحة أن مقدمي الخدمة مطالبين بتنظيم وإدارة مشاعرهم المحسوسة وعرض تلك المشاعر لأغراض وأهداف تريد المنظمة تحقيقها بحيث يكون لهذه المشاعر قيمة اقتصادية وبالتالي يمكن تحويلها إلى أجور أو رواتب أو إكراميات. (Lin Chu Kay, 2002, p:2)

كما عرفت Hochschild العمل العاطفي أنه: العمل الذي يحث الموظف لإظهار شعور معين أو لقمع شعور معين وذلك من أجل الحفاظ على المظهر الخارجي المناسب للموظف الذي يُنتج الحالة الذهنية المناسبة للعمل، ويتطلب هذا النوع من العمل تنسيقاً للعقل والشعور (Chong, 2009, p:1) كما وعُرف العمل العاطفي أنه القمع المتعمد للمشاعر لتحقيق أهداف المنظمة (Brown, 2011, p:2) وأن إدارة العواطف كجزء من دور العمل هو أمر أساسي للعديد من المهن الخدمية حيث أن الموظفين هم نقطة الاتصال الأولى للعملاء في المنظمة، وقد طورت Hochschild مفهوم أو مصطلح قواعد الشعور التي يجب على الموظفين الالتزام بها ولكن العلماء بعد ذلك فضلوا استخدام مصطلح قواعد العرض للتأكيد أن العاطفة لا تحتاج إلى الشعور بها من أجل عرضها بل يمكن إنتاجها وعرضها عن طريق التدريب والممارسة (Silard, et al, 2021, pp:5-6)

وكان أول من قدم مساهمة ملحوظة في عمل مفهوم Hochschild هما Humphrey and Ashforth حيث ركزوا على العرض الفعلي الذي يقوم فيه العامل أمام الزبون الذي يمكن ملاحظته كعمل عاطفي بدلاً من إدارة المشاعر وكان هدفهم تقييم كيفية تأثير العمل العاطفي على نتيجة الأداء الفعال للمهمة (Prati, 2004,)

(p:42) على سبيل المثال لتوضيح واجب مضيقات الطيران في وضع ابتسامه على الرغم من الشعور بشكل مختلف حيث تم تعريف هذا المفهوم بشكل عام على أنه فعل عرض العاطفة المناسبة بما يتوافق مع قاعدة العرض الموضوعية من قبل المنظمة. (Huyghebaert, et al, 2018, p:207)

أبعاد العمل العاطفي:

الجدول (2): أبعاد العمل العاطفي

أبعاد العمل العاطفي	توجه الاستراتيجية
استراتيجية التمثيل العميق	تركز هذه الاستراتيجية على تغيير الشعور العاطفي داخل الموظف مما ينعكس على العرض العاطفي أمام العميل. (Holman, et al, 2008, p:334)
استراتيجية التمثيل السطحي	تركز هذه الاستراتيجية على تغيير العرض العاطفي أمام العميل دون أي تغيير للمشاعر الداخلية للموظف. (Holman, et al, 2008, p:334)
استراتيجية التمثيل الحقيقي	هذه الاستراتيجية تعني عرض المشاعر التي يشعر بها الموظف كما هي دون بذل أي جهد أمام العميل، حيث ناقش Ashforth and Humphreys أن الموظفين قد يحافظون على طبيعتهم من خلال عرض سلوكيات حقيقية تماماً وأن هذا العرض الحقيقي هو استراتيجية على غرار الاستراتيجيتين السابقتين، حيث أنه في بعض الحالات ولتحقيق الأهداف التنظيمية قد ترغب بعض المنظمات في أن يظهر الموظفين مشاعرهم الحقيقية قدر الإمكان. (Kiral, 2016, p:73)

المصدر: إعداد الباحث.

كما ذكر Humphrey and Ashforth أن الأفراد لا يحتاجون للتمثيل طوال الوقت لتلبية متطلبات الدور الذي سيقومون به أمام الزبون، لأن المشاعر المطلوبة في بعض الحالات قد تكون هي نفسها المشاعر التي لديهم أي مشاعرهم الحقيقية، (Ozturk, et al, 2015, p:35) وبناءً عليه فقد عرفوا العمل العاطفي على أنه فعل إظهار المشاعر المناسبة في العمل وذلك لتعزيز التصورات الاجتماعية ولتعزيز مناخ العلاقات الشخصية مع العملاء، (Mishra, 2006, p:5) على سبيل المثال في إحدى المقابلات مع ممرضات الأورام في أحد مراكز الأورام في إسطنبول ذكرت إحداهن: "هنا في هذا القسم تنشأ علاقات خاصة مع المرضى السبب أن نفس المرضى على الأغلب يأتون إلى هنا وأنا تعودت عليهم كثيراً، والاتصال العاطفي يتطور وأنت تصبح مثل العائلة، وفي أغلب الأوقات نحن لا نرى عائلاتنا وأحبائنا بقدر ما نراهم، هم حقاً يعرفون الكثير عني وعن أطفالتي وعن طفولتي". (Tuna, et al, 2017, pp:929-932).

انطلق العلماء من أن جميع المنظمات لديها إرشادات صريحة وضمنية لسلوك الموظف بناءً على المنصب الذي يشغله، وضمن هذه الإرشادات توجد تعليمات صارمة للمشاعر المقبولة وغير المقبولة التي سوف تظهر في العمل أمام العميل وتسمى هذه التعليمات بقواعد عرض المنظمة، حيث يحدث العمل العاطفي عندما يتعين على الموظف تغيير عواطفه الحقيقية من أجل التوافق مع قواعد العرض، وبالتالي تكمن المشكلة الأساسية عندما تكون المشاعر الحقيقية للموظفين متعارضة مع قواعد عرض المنظمة على سبيل المثال قد يكون الموظف يحمل عاطفة سلبية ولكن طلب منه إظهار عاطفة إيجابية أو قد يكون يحمل عاطفة إيجابية ولكن طلب منه إظهار عاطفة سلبية وفي هذه الحالات التي تتعارض العواطف الحقيقية للموظفين مع قواعد عرض المنظمة يتوجب على الموظفين إما كسر قواعد العرض أو يجب عليهم الانخراط في عملية تنظيم العواطف وذلك من خلال استراتيجيات معينة من أجل تعزيز أو قمع أو تزييف عواطفهم الحقيقية لإنتاج العرض العاطفي المناسب أمام العميل وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، وهذه

الاستراتيجيات التي يستخدمها الموظفون لتنظيم عواطفهم والانخراط في عملية العمل العاطفي تمثل أبعاد العمل العاطفي (Mesmer-Magnus, et al, 2011, pp:2-3) ويوضح الجدول (3) استراتيجيات أو أبعاد العمل العاطفي التي صاغها أهم الباحثون في مجال العمل العاطفي:

الجدول (3) تعريف وأبعاد العمل العاطفي التي صاغها أهم الباحثون في مجال العمل العاطفي

اسم الباحث	تعريف العمل العاطفي	أبعاد العمل العاطفي
Arlie Hochschild 1983	العمل العاطفي هو إدارة الشعور الداخلي لخلق مظهر مناسب للوجه والجسم أمام العميل ويعتبر العمل العاطفي قيمة يقدمها الموظف مقابل أجر من المنظمة كالراتب أو الحوافز.	ينظم الموظفون عواطفهم لتناسب مع قواعد العرض الموضوعية من قبل المنظمة بطريقتين: ١- التمثيل السطحي ويشير إلى تزييف العروض العاطفية أمام العميل بما يخالف المشاعر المحسوسة الحقيقية الداخلية. ٢- التمثيل العميق ويشير أن الموظف يغير بوعي المشاعر المحسوسة الحقيقية الداخلية من أجل إظهارها كما هي أمام العميل.
Ashforth and Humphrey 1993	عرفوا العمل العاطفي بأنه تمثيل أمام العملاء للتعبير عن المشاعر المرغوبة من قبل المنظمة.	اقترح Humphrey and Ashforth إضافة استراتيجية ثالثة إلى الاستراتيجيات المقترحة من قبل Hochschild: ١- التمثيل السطحي -٢- التمثيل العميق -٣- التمثيل الحقيقي
Brotheridge C. M. and Lee R. T 1998-2003	وصف Brotheridge and Lee العمل العاطفي بأنه الإجراءات المتخذة كوسيلة لمعالجة العروض العاطفية أمام العملاء (1998) أو الجهد المبذول عندما ينظم الموظفون عرضهم العاطفي في محاولة لتلبية التوقعات الموضوعية من قبل المنظمة (2003).	لقد طوروا مقياس العمل العاطفي مع 6 أبعاد وهي: ١- شدة التفاعل العاطفي. ٢- تكرار التفاعل العاطفي. ٣- مجموعة متنوعة من العروض العاطفية. ٤- التمثيل السطحي. ٥- التمثيل العميق. ٦- مدة التفاعل العاطفي.
Diefendorff J. M. وآخرون 2003-2005	عزف Diefendorff and Gosserand العمل العاطفي بأنه عملية تنظيم عواطف الموظفين وذلك استجابة لقواعد عرض المنظمة.	لقد طوروا مقياس استراتيجية العمل العاطفي الذي له ثلاثة أبعاد: ١- التمثيل العميق. ٢- التمثيل السطحي. ٣- التعبير عن المشاعر الطبيعية.

المصدر:

Shrivastava, N; Roy, R. (2019), *emotional labor and turnover intention: literature review and model development on mediating role of job satisfaction and emotional exhaustion, international journal of research culture society*, vol.3, no.11, p:143.

٢-٩- نية ترك العمل (Turnover intention):

لاحظ العديد من الباحثين ومنهم (Bester, 2012) قلة وجود تعاريف محددة وواضحة لنية ترك العمل في الأدبيات الباحثة في هذا موضوع، ويرجع ذلك بحسب Bester إلى أن الباحثين اعتبروا نية ترك العمل عاملاً يفسر نفسه بنفسه دون الحاجة إلى تعاريف، وغلب على باحثين عدة نذكر منهم (Mobley, 1982) (Salaro, 1984) (Horn, Griffeth, 1984) اعتبار نية ترك العمل على أنها الخطوة الأخيرة في عملية

اتخاذ القرار باتجاه تنفيذ سلوك ترك العمل، كما أشار باحثون آخرون أن نية ترك العمل هي احتمال ترك الموظف لوظيفته الحالية التي يشغلها أو يقوم بها، كما تشير إلى الفكرة القائلة بأن موظف المؤسسة يريد ترك وحدة العمل أو المنظمة التي ينتمي إليها، (Fu Guifang, et al, 2020, p:1090) كما تم تعريف نية ترك العمل على أنها رغبة الموظفين في ترك منظماتهم والانتقال إلى منظمة أخرى، ووفقاً لـ Sudaryono فإن مصطلح نية ترك العمل هو رغبة الفرد في مغادرة المنظمة، (Ekhsan, 2019, p:48) كما ذكر Suleiman Albattar and Matsom أن نية ترك العمل هي المرحلة الحاسمة والأخيرة قبل حدوث سلوك ترك العمل. (Hassan, 2014, p:122)

وعلى الرغم من أن المصطلحين ترك العمل ونية ترك العمل يبدوان متشابهين إلا أنهم مختلفين كل الاختلاف، حيث أن مصطلح ترك العمل يشير إلى عدد الموظفين الذين غادروا المنظمة فعلياً في حين يشير مصطلح نية ترك العمل إلى أولئك الذين يحاولون المغادرة أو ينظرون فرصة خارجية أفضل من الوضع الحالي أو أنهم محبطين في مكان العمل الحالي ولكنهم لم يستقيلوا أو يغادروا بعد (Samarasinghe, 2019, p:54) وتترافق هذه النية عادةً بعدة أمور فيما يتعلق بسلوك الموظفين مثل زيادة نسب الغياب والكسل المتكرر أثناء العمل وزيادة الشجاعة لخرق النظام ومعارضة رئيس العمل أو الاحتجاج عليه بالإضافة لأمور أخرى وكل هذه المؤشرات يمكن استخدامها للتنبؤ بأية نية لدى الموظفين لترك منظماتهم، (Roy, et al, 2019, p:134) وفي النهاية قد تؤدي نية ترك العمل إلى سلوك ترك العمل والذي يمكن وصفه بالطوعي كما أنه وفي الفترة الأخيرة أصبحت نية ترك العمل تنبؤ دقيق لترك العمل، حتى أن الباحثين يقترحون استخدام ودراسة نية ترك العمل بشكل مباشر بدلاً من دراسة ترك العمل (Xie, 2017, p:17) حيث أن العديد من الدراسات أثبتت أن قياس ترك العمل صعب جداً على سبيل المثال بسبب صعوبة استجواب الموظف الذي غادر المنظمة، وبالتالي فإن أقرب وسيلة لقياس ترك العمل هو دراسة وقياس نية ترك العمل (Obinna, et al, 2022, p:2) لذلك يجب التحكم في نوايا ترك العمل لمنع سلوك ترك العمل وذلك من خلال مراعاة العديد من العوامل المساهمة في ترك العمل وقد أشار Vandenberg and Welson أن الرغبة والنية في ترك العمل تنشأ من خلال دافعين أساسيين الأول دافع من داخل الفرد نفسه ويعكس ظروف العمل المخيبة للأمال مما يدفع الموظف للبحث عن وظائف أخرى بديلة، والثاني دافع أو نداء من البيئة الخارجية ويمكن وصفها على أنها تصورات عن فرص عمل جديدة ومغرية. (Widodo, et al, 2019, p:92)

أخيراً تعد نية ترك العمل مشكلة كبيرة في سياق الشركات الخدمية، وذلك لأن الشركات الخدمية تتنافس وتتمايز عادةً بالقوة العاملة ذات المستوى العال من الخبرة، هذا يعني أن الموظفين كانوا ولازالوا ميزة تنافسية للشركة، بمعنى آخر يمكن للموظفين أن يلعبوا دوراً مهماً في ضمان نجاح أعمال الشركة بالإضافة إلى ذلك تميل الأصول غير البشرية إلى أن تكون غير مهمة نسبياً في الشركات الخدمية وبالتالي سيكون من الصعب للغاية أن يكون لدى الشركة نسب عالية من نية ترك العمل، لذلك كان من المهم جداً إيجاد طرق لإبقاء الموظفين داخل المنظمة وتطويرهم والفوز بالمنافسة. (Satyaningrum, et al, 2020, p:3).

١٠. الدراسة الميدانية:

١٠-١- أداة البحث:

تم اعتماد الاستبيان كأداة للبحث كونها من الأدوات الأكثر ملائمة لاستكمال هذا النوع من الأبحاث وعليه تم تصميم الاستبانة الموجهة للكادر الطبي والإداري اعتماداً على الأبحاث والدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة، وتتألف هذه الاستبانة من قسمين مرتبين وفق الآتي:

❖ **القسم الأول:** يتضمن العبارات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة من الجنس والفئة العمرية وطبيعة العمل وسنوات الخبرة.

❖ **القسم الثاني:** يتضمن العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث بلغ عدد العبارات في هذا القسم 16 سؤال موزعة وفق محورين كما يلي:

• **المحور الأول:** يتألف من العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل للدراسة وهو العمل العاطفي حيث بلغ عدد الأسئلة لهذا المتغير 11 سؤال موزعة على ثلاثة أبعاد للعمل العاطفي بالشكل التالي: 4 عبارات تعبر عن البعد الأول وهو التمثيل السطحي، 4 عبارات تعبر عن البعد الثاني وهو التمثيل العميق، 3 عبارات تعبر عن البعد الثالث وهو التمثيل الحقيقي، وقد تم اختيار هذه الأسئلة بالاستناد على عدة مقاييس أهمها مقياس (Brotheridge and Lee, 1998) ومقياس (Elizabeth Levine Brown, 2011).

• **المحور الثاني:** يتألف من العبارات المتعلقة بالمتغير التابع للدراسة وهو نية ترك العمل حيث بلغ عدد العبارات لهذا المتغير 5 عبارات، وتم اختيار هذه العبارات بالاستناد على عدة مقاييس أهمها مقياس (Bluedorn, 1982) ومقياس (Netemeyer, 1996).

وقد تم اختبار ثبات أداة البحث عن طريق حساب معامل ألفا كرو نباخ Cronbach's alpha لكل متغير من متغيرات الدراسة، المتغير المستقل العمل العاطفي والمتغير التابع نية ترك العمل، ويتم تحليل قيم معامل Cronbach's alpha بناءً على الجدول التالي:

الجدول (4): تحليل قيم Cronbach's alpha

النتيجة	قيم Cronbach's alpha
ضعيف جداً	أصغر من 0.60
ضعيف	بين 0.60 و 0.65
مقبول	بين 0.65 و 0.70
جيد	بين 0.70 و 0.80
جيد جداً	بين 0.80 و 0.90
يجب تقليل عدد العناصر	أكبر من 0.90

المصدر:

CARRICANO, M; POUJOL, F. (2009), Analyse de Données avec spss, pearso education, institution d'administration des entreprises – université Toulouse, paris, P :53.

الجدول (5): معامل Cronbach's alpha لمتغيرات الدراسة

المتغيرات الدراسة	عدد العبارات	قيمة Cronbach's alpha	التقييم
العمل العاطفي	11	0.68	مقبول
نية ترك العمل	5	0.83	جيد جداً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

كما تم اختبار الصدق الداخلي (الاتساق الداخلي) لأداة البحث عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون Pearson بين درجة كل عبارة من الاستبانة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه العبارة، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (6): الصدق الداخلي لعبارة متغيرات الدراسة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات
المتغير المستقل: العمل العاطفي		
0.000	0.673**	أعبر عن المشاعر أمام المرضى أو ذويهم بشكل مختلف عن شعوري الحقيقي.
0.000	0.714**	أجعل الآخرين يعتقدون أنني في مزاج جيد حتى لو كنت منزعجاً أو غاضباً.
0.000	0.726**	أظهار بمشاعر مختلفة عن مشاعري الحقيقية من أجل القدرة على القيام بعملتي.
0.000	0.704**	أقاوم التعبير عن مشاعري الحقيقية.
0.000	0.730**	يتطلب عملي عرض بعض المشاعر التي لا أملكها لذلك أبذل جهداً لكي أشعر فعلياً بهذه المشاعر.
0.000	0.626**	أحاول فهم مشاعر المرضى وذويهم من أجل إرضائهم.
0.000	0.712**	أحاول تغيير مشاعري الفعلية لتناسب مع تلك التي يجب أن أعبر عنها أمام المرضى أو ذويهم.
0.000	0.737**	أحاول خلق مشاعر معينة داخلي عند التعامل مع المرضى أو ذويهم وذلك بما يتوافق مع رغبة المشفى.
0.000	0.821**	تتطابق المشاعر التي أعرضها للمرضى أو ذويهم مع المشاعر التي أشعر بها.
0.000	0.824**	تظهر المشاعر التي أعرضها للمرضى أو ذويهم بشكل تلقائي وطبيعي.
0.000	0.820**	المشاعر التي أعبر عنها للمرضى أو ذويهم حقيقية.
المتغير التابع: نية ترك العمل		
0.000	0.772**	سأتوقف عن العمل لدى هذه المشفى.
0.000	0.735**	أرى نفسي في المستقبل القريب أعمل في مشفى آخر.
0.000	0.842**	لقد بدأت بالفعل بالتفكير في خياراتي الوظيفية خارج المشفى الحالي.
0.000	0.759**	سأترك هذه المشفى إذا ساءت الحالة قليلاً عما هي عليه الآن.
0.000	0.761**	أفكر في الاستقالة طوال الوقت.

** دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01).

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

٢-١٠ - الخصائص الديموغرافية لعينة البحث:

في المستشفيات قيد الدراسة بلغ عدد الإناث ضمن العينة 213 بنسبة 73.2%، في حين بلغ عدد الذكور 78 بنسبة 26.8%، ويعود السبب في ذلك لعدة أسباب قد تكون من ضمنها سياسة التوظيف للخريجين الإناث من مدارس التمريض من غير الخريجين الذكور والإناث من كليات التمريض بالإضافة لطبيعة العمل داخل المستشفيات الذي قد

يتطلب إناث أكثر وخصوصاً في مجال التمريض، أما بالنسبة لطبيعة العمل وجد الباحث في المستشفيات قيد الدراسة أن عدد الأطباء ضمن العينة 146 طبيب بنسبة 50.2% وهو أكبر من عدد الممرضين ضمن العينة الذي كان 108 ممرض بنسبة 37.1%، وقد يعود السبب في ذلك إلى ما لاحظته الباحث أثناء الجولة الاستطلاعية والجولة الثانية الخاصة بتوزيع الاستبانات من كثرة الأطباء المقيمين حيث أن هؤلاء الأطباء ملزمين بالدوام باعتباره جزء من اختصاصهم للمستقبل، أما بالنسبة للإداريين والمخبريين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المرضى وذويهم فقد كانت النسب متقاربة فيما بينها، ويظهر الجدول رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.

الجدول (7): توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية

العامل الديموغرافي	التصنيف	عدد الأفراد	العامل الديموغرافي	التصنيف	عدد الأفراد
الجنس	ذكر	78	طبيعة العمل	طبيب	146
	أنثى	213		ممرض	108
				إداري	21
	مخبري	16			
الفئة العمرية	20-29 عام	177	سنوات الخبرة	أقل من عام	54
	30-39 عام	45		1-5 عام	125
	40-49 عام	46		6-10 عام	29
	50 عام وما فوق	23		فوق 10 أعوام	83

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

٣-١٠- الإحصاءات الوصفية:

تم استخراج المتوسط الحسابي لوصف وتحليل إجابات أفراد العينة نحو عبارات الاستبيان، ثم تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار صحة فرضيات البحث.

بهدف بيان دور العمل العاطفي في نية ترك العمل، فقد تم طرح استبيان مؤلف من (16) سؤال ويبيّن كل من الجدولين (8) (9) الإجابات عن أسئلة الاستبيان للمتغيرين المستقل العمل العاطفي والتابع نية ترك العمل، كما يبيّن المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة أو الأهمية لكل عبارة من عبارات الاستبيان، وتقيس العبارات (من 1 إلى 11) المتغير المستقل العمل العاطفي، حيث أشارت نتائج الإحصاءات الوصفية إلى أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل العمل العاطفي ككل في المستشفيات العامة قد بلغت (3.91) وهذا يدل على أن درجة الموافقة مرتفعة، بمعنى آخر أن أفراد العينة يمارسون العمل العاطفي بشكل مرتفع، وقد يكون هذا الأمر طبيعي لعدة أسباب أهمها: طبيعة العمل بحد ذاته وطبيعة المجتمع السوري اجتماعياً، حيث أن طبيعة العمل داخل المستشفيات والتعامل مع المرضى وذويهم قد يدفع العاملين لممارسة العمل العاطفي أي القيام

بتغيير مشاعرهم للتعامل مع أي موقف قد يتعرضون له أو لتتناسب مع مشاعر المرضى وخصوصاً لدى الممرضين الذي يعتبر أساس عملهم هو عمل عاطفي، كما أن المجتمع السوري في العلاقات الاجتماعية يتصف بالعاطفة المرتفعة مما قد ينعكس على ممارسة العمل العاطفي، في حين تقيس العبارات (من 12 إلى 16) المتغير التابع نية ترك العمل، وقد كانت درجة الموافقة لنية ترك العمل متوسطة، وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة للعاملين داخل المستشفيات العامة السورية خلال فترة الدراسة، إلا أن العاملون يعتبرون ما يقومون فيه مهنة أكثر من مجرد عمل وخصوصاً الأطباء والممرضين، وهذا ما قد يفسر الدرجة المتوسطة لنية ترك العمل حيث أن الحب والشغف لممارسة هذه المهنة قد يتغلب أو يخفف من آثار السلبية الأخرى.

الجدول (8): تحليل آراء عينة البحث لعبارات المتغير المستقل العمل العاطفي

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفعة	3.46	1. أعبر عن المشاعر أمام المرضى أو ذويهم بشكل مختلف عن شعوري الحقيقي
مرتفعة	3.88	2. أجعل الآخرين يعتقدون أنني في مزاج جيد حتى لو كنت منزعجاً أو غاضباً
مرتفعة	3.94	3. أتناه بمشاعر مختلفة عن مشاعري الحقيقية من أجل القدرة على القيام بعملتي
مرتفعة	3.55	4. أقاوم التعبير عن مشاعري الحقيقية
مرتفعة	3.99	5. يتطلب عملي عرض بعض المشاعر التي لا أملكها لذلك أبذل جهداً لكي أشعر فعلياً بهذه المشاعر
مرتفعة جداً	4.75	6. أحاول فهم مشاعر المرضى وذويهم من أجل إرضائهم
مرتفعة جداً	4.55	7. أحاول تغيير مشاعري الفعلية لتناسب مع تلك التي يجب أن أعبر عنها أمام المرضى أو ذويهم
مرتفعة	3.67	8. أحاول خلق مشاعر معينة داخلي عند التعامل مع المرضى أو ذويهم وذلك بما يتوافق مع رغبة المشفى
متوسطة	3.30	9. تتطابق المشاعر التي أعرضها للمرضى أو ذويهم مع المشاعر التي أشعر بها تلقائياً
مرتفعة	3.98	10. تظهر المشاعر التي أعرضها للمرضى أو ذويهم بشكل تلقائي وطبيعي
مرتفعة	4.10	11. المشاعر التي أعبر عنها للمرضى أو ذويهم حقيقية
مرتفعة	3.91	المقياس الكلي للعمل العاطفي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

الجدول (9): تحليل آراء عينة البحث لعبارات المتغير التابع نية ترك العمل

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسطة	2.92	12. سأتوقف عن العمل لدى هذه المشفى
متوسطة	3.26	13. أرى نفسي في المستقبل القريب أعمل في مشفى آخر
متوسطة	3.32	14. لقد بدأت بالفعل بالتفكير في خياراتي الوظيفية خارج المشفى الحالي
متوسطة	3.15	15. سأترك هذه المشفى إذا ساءت الحالة قليلاً عما هي عليه الآن
متوسطة	3.02	16. أفكر في الاستقالة طوال الوقت
متوسطة	3.14	المقياس الكلي لنية ترك العمل

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

٤-١٠- اختبار الفرضيات:

أ- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للبحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل لدى العاملين في المستشفيات العامة السورية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى للبحث تم إجراء تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis لمعرفة دور العمل العاطفي في نية ترك العمل، وقد ظهرت نتائج التحليل الإحصائي في برنامج Spss v.25 على الشكل الآتي:

الجدول (10): يظهر قيم معامل التحديد R Square للفرضية الرئيسية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.338 ^a	.114	.111	.91207

a. Predictors: (Constant), العاطفي_العمل

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

الجدول (11): يظهر قيم F للفرضية الرئيسية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.021	1	31.021	37.290	.000 ^b
	Residual	240.410	289	.832		
	Total	271.430	290			

a. Dependent Variable: العمل_ترك_نية

b. Predictors: (Constant), العاطفي_العمل

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

الجدول (12): جدول المعاملات لتشكيل معادلات الانحدار للفرضية الرئيسية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.391	.408		13.208	.000
	العاطفي_العمل	-.685-	.112	-.338-	-6.107-	.000

a. Dependent Variable: العمل_ترك_نية

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

يُظهر الجدول (10) قيم معامل التحديد R Square، حيث يتبين أن قيمته هي (11.4%) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) وهذا ما يمكن ملاحظته من الجدول (11) حيث أن قيمة sig هي (0.000) وبالتالي فإن المتغير المستقل العمل العاطفي له تأثير مباشر على المتغير التابع نية ترك العمل، حيث يفسر

المتغير المستقل (11.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع نية ترك العمل والباقي (88.6%) يُعزى إلى عوامل أخرى، ونجد من الجدول رقم (12) أن معادلة الانحدار:

$$(X \text{ العمل العاطفي}) = 5.391 - 0.685 (\text{Y نية ترك العمل})$$

وتشير المعادلة إلى وجود علاقة عكسية بين العمل العاطفي كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع حيث يمثل (5.391) الثابت الذي يشير إلى قيمة نية ترك العمل المتوقعة عندما يكون العمل العاطفي يساوي الصفر في حين يمثل (- 0.685) الميل الذي يقيس التغير في المتغير التابع نية ترك العمل لكل وحدة تغير في المتغير المستقل العمل العاطفي، أي كل زيادة بوحدة واحدة في العمل العاطفي يتوقع أن ينخفض نية ترك العمل بمقدار (0.685) وحدة، وبالتالي تم قبول الفرضية الرئيسية الأولى لهذا البحث، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل لدى العاملين في المستشفيات العامة السورية.

ب- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للبحث:

توجد اختلافات ذو دلالة إحصائية في أثر العمل العاطفي على نية ترك العمل تُعزى لطبيعة عمل العاملين في المستشفيات العامة السورية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية للبحث تم إجراء تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis لمعرفة دور العمل العاطفي في نية ترك العمل للعاملين حسب طبيعة العمل، وقد ظهرت نتائج التحليل الإحصائي في برنامج Spss v.25 على الشكل الآتي:

الجدول (13): نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية الثانية للبحث

T		F		Constant	B	R Square	R	طبيعة العمل
sig	القيمة	sig	القيمة					
.732	-.343-	.732 ^b	.118	2.360	-.049-	.001	.026 ^a	طبيب
.000	5.967-	.000 ^b	35.600	5.424	-.705-	.164	.405 ^a	ممرض
.037	2.161-	.037 ^b	4.670	5.426	-.752-	.115	.339 ^a	إداري
.007	3.069-	.007 ^b	9.418	5.899	-.733-	.343	.586 ^a	مخبري

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss v.25.

نلاحظ من الجدول رقم (١٣) أن الفرضية الرئيسية الثانية بالنسبة للأطباء قد تم رفضها، حيث كانت قيمة R Square (0.001) وهي غير دالة إحصائياً، وبالتالي لا يوجد أثر للعمل العاطفي في نية ترك العمل لدى الأطباء في المستشفيات العامة السورية.

في حين كانت قيمة R Square بالنسبة للممرضين (0.164) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (5%)، وبالتالي فإن المتغير المستقل يفسر (١٦.٤%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع نية ترك العمل ونجد من الجدول رقم (13) أن معادلة الانحدار:

$$(X \text{ العمل العاطفي}) = 5.424 - 0.705 (\text{Y نية ترك العمل})$$

وتشير المعادلة إلى وجود علاقة عكسية بين العمل العاطفي كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع حيث يمثل (5.424) الثابت الذي يشير إلى قيمة نية ترك العمل المتوقعة عندما يكون العمل العاطفي يساوي الصفر في حين يمثل (0.705 -) الميل الذي يقيس التغير في المتغير التابع نية ترك العمل لكل وحدة تغير في المتغير المستقل العمل العاطفي، أي كل زيادة بوحدة واحدة في العمل العاطفي يتوقع أن ينخفض نية ترك العمل بمقدار (0.705) وحدة.

وبالتالي تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية بالنسبة للمرضين في هذا البحث، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل للمرضين في المستشفيات العامة السورية. في حين كانت قيمة R Square بالنسبة للإداريين (0.115). وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (5%)، وبالتالي فإن المتغير المستقل يفسر (11.5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع نية ترك العمل ونجد من الجدول رقم (13) أن معادلة الانحدار:

$$(X \text{ العمل العاطفي}) = 5.424 - 0.705 (Y \text{ نية ترك العمل})$$

وتشير المعادلة إلى وجود علاقة عكسية بين العمل العاطفي كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع حيث يمثل (5.426) الثابت الذي يشير إلى قيمة نية ترك العمل المتوقعة عندما يكون العمل العاطفي يساوي الصفر في حين يمثل (0.752 -) الميل الذي يقيس التغير في المتغير التابع نية ترك العمل لكل وحدة تغير في المتغير المستقل العمل العاطفي، أي كل زيادة بوحدة واحدة في العمل العاطفي يتوقع أن ينخفض نية ترك العمل بمقدار (0.752) وحدة.

وبالتالي تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية بالنسبة للإداريين في هذا البحث، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل للإداريين في المستشفيات العامة السورية. في حين كانت قيمة R Square بالنسبة للمخبريين (0.343). وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (5%)، وبالتالي فإن المتغير المستقل يفسر (34.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع نية ترك العمل ونجد من الجدول رقم (13) أن معادلة الانحدار:

$$(X \text{ العمل العاطفي}) = 5.899 - 0.733 (Y \text{ نية ترك العمل})$$

وتشير المعادلة إلى وجود علاقة عكسية بين العمل العاطفي كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع حيث يمثل (5.899) الثابت الذي يشير إلى قيمة نية ترك العمل المتوقعة عندما يكون العمل العاطفي يساوي الصفر في حين يمثل (0.733 -) الميل الذي يقيس التغير في المتغير التابع نية ترك العمل لكل وحدة تغير في المتغير المستقل العمل العاطفي، أي كل زيادة بوحدة واحدة في العمل العاطفي يتوقع أن ينخفض نية ترك العمل بمقدار (0.733) وحدة.

وبالتالي تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية بالنسبة للمخبريين في هذا البحث، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل للمخبريين في المستشفيات العامة السورية.

١١. النتائج والتوصيات:

١١-١ - النتائج:

بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى لقد بينت نتائج الدراسة الحالية وجود دور ذو دلالة إحصائية للعمل العاطفي في نية ترك العمل في المستشفيات السورية العامة التي خضعت للدراسة، حيث كانت قيمة معامل

التحديد R Square (11.4%) وكانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (5%)، كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي العلاقة العكسية بين العمل العاطفي ونية ترك العمل، بمعنى أن أي زيادة في ممارسة العمل العاطفي للعاملين في المستشفيات السورية العامة من أطباء وممرضين وإداريين ومخبريين ممن يتعاملون مع المرضى بشكل مباشر سوف يؤدي بالنتيجة إلى تخفيض مستويات نية ترك العمل لديهم، وهذه النتائج تتفق مع أغلب الدراسات التي أجريت بهذا الخصوص على الرغم بالاختلاف باستراتيجيات العمل العاطفي والزمان المناسب لتطبيق كل استراتيجية والذي لم يتطرق لها هذا البحث بالتفصيل.

كما بيّنت نتائج هذه الدراسة المستويات المرتفعة من العمل العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة وهذا ما سيؤدي بالنتيجة إلى تخفيض مستويات نية ترك العمل التي أظهرت مستويات متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الكثيرة في بيئة العمل السورية نتيجة الظروف الاقتصادية الصعبة خلال السنوات الماضية والتي قد تؤدي إلى رفع مستويات نية ترك العمل لدى أفراد العينة المدروسة، حيث كان للعمل العاطفي دور في نية ترك العمل بنسبة (11.4%) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى، عوامل بعضها قد لا يكون موجود إلا في البيئة السورية.

إن ما لاحظته الباحثة أثناء الجولات الميدانية وجولة توزيع الاستبانة في المستشفيات قيد الدراسة يتوافق مع النتائج التي قد تم الوصول إليها، حيث لاحظت الباحثة وعلى الرغم من المستويات المرتفعة من العمل العاطفي إلا أن أفراد العينة لا يملكون خلفية علمية عن العمل العاطفي ولا عن استراتيجياته أو أبعاده وطرق استخدامها للوصول لنتائج أفضل أثناء العمل، لكن طبيعة العمل داخل المستشفيات تفرض ممارسة العمل العاطفي حتى وإن كان لا يعلمون بذلك، وهذا يؤدي لاستنتاج أن أفراد العينة يمارسون العمل العاطفي بمستويات مرتفعة ولكن بشكل غير ممنهج، وهذه المستويات المرتفعة من العمل العاطفي تتوافق مع العديد من الدراسات حول العالم مثل (Nairei Hori, 2019) (Ren-Fang Chao, 2021) وتختلف مع دراسات أخرى والتي أظهرت مستويات متوسطة من العمل العاطفي مثل (Nukhet Bayer, Muhammet Cankaya, 2021)، في حين تكاد تكون نادرة الدراسات التي تشير لمستويات منخفضة من العمل العاطفي وذلك بسبب طبيعة العمل بحد ذاته داخل المستشفيات.

هذه المستويات المرتفعة من العمل العاطفي تؤدي بالنتيجة في أغلب الحالات إلى الوصول لمستوى جيد من الرضا عن الذات وتخفيف المشاعر السلبية لدى العاملين في المستشفيات بل وإثارته للمشاعر الإيجابية مثل السعادة والتفاؤل وهذا ما أشار إليه الباحثين مثل (Hulsheger, Schews) (Brotheridge, Grandey) وبالتالي مع كل هذه المشاعر الإيجابية وحالات الرضا عن الذات فمن الطبيعي أن تكون ممارسة العمل العاطفي سوف تؤدي إلى تخفيض مستويات نية ترك العمل وهذا ما أظهرته جداول التحليل الإحصائي ومعادلات الانحدار.

وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة التي مر فيها العاملون والموظفون في كل القطاعات السورية بشكل عام وفي المستشفيات السورية بشكل خاص خلال فترة الدراسة كانت مستويات نية ترك العمل لدى عينة الدراسة متوسطة، وهذا ما فسره الباحثة أثناء جولاته الميدانية مما التمس من أفراد عينة الدراسة من تعلقهم بعملهم باعتباره مهنة إنسانية أكثر من عمل وهذا ما يعزز ويساهم في ممارسة العمل العاطفي لديهم وتخفيض مستويات نية ترك العمل.

أما بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية يرى الباحث أن نتائجها قد ساهمت بشكل فعال في زيادة فهم وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية الأولى، حيث أظهرت نتائج الفرضية الرئيسية الأولى التي تم قبولها بوجود دور للعمل العاطفي في نية ترك العمل في المستشفيات العامة السورية، وعلى الرغم من قبول الفرضية الرئيسية الأولى إلى أن أرقام التحليل

الإحصائي كانت منخفضة في التأثير المباشر للعمل العاطفي على نية ترك العمل ولكن عند تقسيم العينة إلى شرائح على حسب طبيعة العمل واختبار الفرضية الرئيسية الثانية تبين أن للأطباء تأثير سلبي على العينة الكلية المختبرة في الفرضية الرئيسية الأولى حيث تم رفض الفرضية الرئيسية الثانية للأطباء بحيث تبين عدم وجود أثر للعمل العاطفي في نية ترك العمل للأطباء في المستشفيات السورية قيد الدراسة، في حين تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية بالنسبة للمرضين والإداريين والمخبريين وكانت أرقام التحليل الإحصائي تفسر بنسبة أكبر من المتغير التابع نية ترك العمل.

إن الأطباء يمارسون العمل العاطفي كغيرهم من العاملين في المستشفيات السورية من ممرضين وإداريين ومخبريين، لكن هذا العمل العاطفي لا يتعلق بتأتا بنيتهم لترك العمل وهذا ما أظهرته نتائج التحليل الإحصائي، والسبب في ذلك يعود لعدة أسباب قد يكون منها الدرجة والمكانة العلمية والوظيفية للطبيب والتي تختلف عن باقي الشرائح من ممرضين وإداريين ومخبريين وهذا ما يجعل نظرتهم للعمل مختلفة عن باقي الشرائح، بالإضافة لطبيعة عمل الطبيب والتي قد لا تتطلب في الكثير من الحالات تعامل مكثف مع المريض أو ذويه على عكس الممرضين الذين يمارسون عملاً عاطفياً مكثفاً لساعات طويلة، بمعنى أن أساس عمل الطبيب هو الطبابة بينما أساس عمل الممرض هو العمل العاطفي، وبالتالي إن نية ترك العمل لدى الأطباء تتعلق بعوامل أخرى غير العمل العاطفي.

لذلك كانت أغلب الدراسات حول العالم مثل دراسة (Bayer, et al, 2021) (Yun Back, et al, 2020) درست العمل العاطفي في المستشفيات للممرضين، كما أوصت هذه الدراسات بضرورة دراسة الكادر التمريضي من بين باقي الشرائح العاملة في المستشفيات باعتبار أن العمل العاطفي الأساس في مهنة التمريض (Hochschild, 1983).

كما بحثت دراسات أخرى في العمل العاطفي لدى الإداريين مثل دراسة (Kong, 2019) (Helena, 2017) وأكدت على أهمية العمل العاطفي لدى الكثير من الإداريين ممن يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر على الرغم من أن العديد من الأبحاث (Kelly, 2017) أشارت إلى أن الممرضين والمدرسين داخل الصف أو القاعة الدراسية هم أكثر من يواجهون مطالب عاطفية وكثافة في المشاعر مع العملاء، في حين كان الأبحاث التي درست العمل العاطفي للأطباء نادرة، وهذا ما يتوافق مع نتائج هذه الدراسة التي أظهرت أهمية العمل العاطفي لكل من الممرضين والإداريين وذلك من دون الأطباء الذين لم يكن لعملهم العاطفي أي تأثير على نية ترك العمل لديهم.

إذاً في النتيجة كان للعمل العاطفي أثر في نية ترك العمل وذلك للعاملين في المستشفيات العامة السورية حسب الفرضية الرئيسية الأولى، وعند تقسيم العينة إلى شرائح حسب طبيعة العمل في المستشفيات، كان للعمل العاطفي أثر في نية ترك العمل لكل من الممرضين والإداريين والمخبريين، في حين لم يكن هناك أثر بالنسبة للأطباء.

٢-١١- التوصيات:

في ضوء نتائج البحث، تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات العملية والتوصيات والتي يمكن أن يؤدي تطبيقها إلى تخفيض مستويات نية ترك العمل في المستشفيات السورية:

- أهمية إدراك إدارة هذه المستشفيات لموضوع نية ترك العمل مما له من آثار سلبية قد تصل في بعض الحالات إلى آثار كارثية على العمل والإنتاجية للمستشفى، وذلك من خلال الاطلاع الدوري على أهم ما توصل له العلم من أبحاث ودراسات في هذا الخصوص، بالإضافة للقيام باستطلاعات الرأي بشكل دائم مع الموظفين للوقوف عند الأسباب والعوامل التي قد تؤدي إلى زيادة نسب نية ترك العمل لديهم ومنها حسب العديد من الدراسات السابقة الرضا الوظيفي والاحترق الوظيفي والإرهاق العاطفي والعمل العاطفي كما في الدراسة الحالية، حيث تظهر نتائج الدراسة الحالية على غرار معظم الدراسات السابقة على وجود ارتباط عكسي بين العمل العاطفي ونية ترك العمل.

- تخصيص بدل مادي يتناسب مع طبيعة العمل للكادر التمريضي في المستشفيات على غرار المهن الأخرى كالمهن التعليمية في المدارس والجامعات أو المهن اليدوية في بعض المنشآت، حيث أنه كان من المفاجئ وجود طبيعة عمل مادية بسيطة جداً للكادر التمريضي في المستشفيات السورية، حيث لاحظ الباحث خلال جولته الاستكشافية وجولة توزيع الاستبانة في كل المستشفيات التي زارها وجود مشاعر سلبية من الكادر التمريضي تجاه هذا الموضوع، حيث أن وجود بدل مادي يتناسب مع طبيعة العمل قد يؤدي إلى تحقيق مستوى من الرضا لدى العاملين مما يؤدي إلى تخفيض نسبة نية ترك العمل لديهم.

- القيام بندوات تعريفية وتعليمية للكادر الطبي والتمريضي والإداري والعاملون الآخرون بما يخص العمل العاطفي واستراتيجياته وكيفية استخدامها، فقد لاحظ الباحث وجود عشوائية في ممارسة العمل العاطفي على الرغم من ممارسته بشكل مرتفع وذلك بسبب عدم المعرفة العلمية بالعمل العاطفي والطرق والظروف المناسبة لاستخدام استراتيجياته المختلفة، هذه الندوات العلمية قد تخلق وعي لدى العاملين عن ممارساتهم مع المرضى وذويهم مما يؤدي إلى تنظيم ممارسة العمل العاطفي معهم وبالتالي الحصول على نتائج أفضل تنعكس بشكل إيجابي على الواقع العملي والميداني في المستشفيات السورية.

- يتوجب على إدارة المستشفيات إدراك أهمية الإبقاء على التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين مما لهذا التوازن من آثار إيجابية على الحالة النفسية والمعنوية للعاملين في المستشفيات السورية الأمر الذي قد يؤدي إلى مستويات عالية من الأداء والإنتاجية، ويمكن تحقيق هذا التوازن من خلال العديد من الإجراءات أو التسهيلات التي قد تتبعها الإدارة العليا مثل الاطلاع على الدراسات العالمية التي أظهرت مقدار ساعات العمل المثالية لهذا القطاع والعمل على تطبيقها قدر الإمكان، بالإضافة للمرونة في تقديم الإجازات حتى غير المدفوعة منها، كما يمكن تأمين بعض المرافق التي قد تساعد العاملين على اختصار الوقت الضائع بالإضافة للشعور بالراحة والطمأنينة في بعض الحالات كوجود حضانة صغيرة لأطفال العاملين في كل مستشفى على سبيل المثال لا الحصر.

المراجع

المراجع العربية:

١. المعاينة، أروى، السوالقة، رولا، ٢٠٢١، العلاقة بين العمل العاطفي المأجور والإنهاك العاطفي (دراسة ميدانية على الممرضات العاملات في المستشفيات الخاصة في عمان)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (٤٨)، العدد (٢).
٢. جبريل، فاروق، ٢٠٢١، جودة حياة العمل والعمل العاطفي كمنبئين بفاعلية الذات الإبداعية لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة تطوير الأداء الجامعي، الجزء (١٥)، الطبعة (١).

المراجع الأجنبية:

1. Bayer, N; Cankaya, M. 2022, *The relationship between emotional labor, organizational loyalty, and turnover intention in nurses*, Clinical and Experimental Health Sciences.
2. Becker, W.J. 2010, *Shared display rules and emotional labor in work teams*, The University of Arizona.
3. Brown, E.L. 2011, *emotion matters: exploring the emotional labor of teaching, university of pittsburgh, faculty of the school of education*, dissertation for the degree of doctor, p:2.
4. Chong, P. 2009, *servitude with a smile: an anti-oppression analysis of emotional labour*, global labour university, no.7, p:1.
5. Costakis, H.R. 2017, *The relationship of emotional labor to job satisfaction, burnout, and turnover for not-for-profit human services agencies: a quantitative study*, Wilmington University.
6. Danna, Ha. 2024, *An empirical study on the relationship between emotional labor and work performance among university teachers*, Frontiers.org.
7. Ekhsan, M. 2019, *the influence job satisfaction and organizational commitment on employee turnover intention*, journal of business, management, and accounting, vol.1, no.1, p:48.
8. Fu, G; Shen, R; WEI, Y. 2020, *the influence of emotional labor on turnover intention of hotel employees: mediating effect of emotional dissonance*, open journal of business and management p:1090.
9. Hassan, R. 2014, *factors influencing turnover intention among technical employees in information technology organization: a case of xyz (m) sdn bhd*, international journal of arts and commerce, vol.3, no.9, p:122.
10. Holman, D; Martinez, D; Totterdell, P. 2008, *emotional labor, well-being, and performance*, researchgate, p:334.
11. Huyghebaert, T; Gillet, N; Fernet, C; Chevalier, S; Fouquereau, E; Lahiani, F. 2018, *investigating the longitudinal effects of surface acting on managers functioning through psychological needs*, journal of occupational health psychology, vol.23, no.2, p:207.
12. Ike, O.O; Ugwu, L.E; Enwereuzor, I.K; Eze, I.C; Omeje, O; Okonkwo, E. 2023, *expanded-multidimensional turnover intentions: scale development and validation*, research square, durham, usa, p:2.
13. Kiral, E. 2016, *psychometric properties of the emotional labor scale in a turkish sample of school administrators*, eurAsian journal of educational research, p:73.
14. Lin, H.C. 2002, *the effects of emotional labor on employee work outcomes, the faculty of the virginia polytechnic institute and state university*, dissertation for the degree of doctor, p:2.
15. Mesmer-Magnus, J.R; Dechurch, L.A; Wax, A. 2011, *moving emotional labor beyond surface and deep acting: a discordance-congruence perspective*, organizational psychology review, pp:2-3.
16. Mishra, K.S, 2006, *what emotional labor is: a review of literature*, indian institute of management ahmedabad, p:5.
17. Ozturk, H; Bahcecik, A.N; Ozcelik, S.K; Kemer, A.S. 2015, *emotional labor levels of nurse academicians*, sciencedirect journal, p:35.

18. Prati, L.M. 2004, *emotional intelligence as a facilitator of the emotional labor process, the florida state university college of business*, dissertation for the degree of doctor, p:42.
19. Samarasinghe, U.S. 2019, *impact of motivational factors on employee turnover intention in taj samudra, colombo, global journal of management and business research: an administration and management*, vol.19, no.12, p:54.
20. Satyaningrum, D.I; Djastuti, I. 2020, *relationship between emotional labor, work stress, employee creativity, and turnover intention: study on indonesian bank frontliners, diponegoro international journal of business*, vol.3, no.1, p:3.
21. Shrivastava, N; Roy, R. (2019), *emotional labor and turnover intention: literature review and model development on mediating role of job satisfaction and emotional exhaustion, international journal of research culture society*, vol.3, no.11, p:143.
22. Silard, A; Watson-Manheim, M.B; Lopes, N.J. 2021, *the infuence of text-based technology-mediated communication on the connection quality of workplace relationships: the mediating role of emotional labor*, springer-verlag gmbh germany, pp:5-6.
23. Truta, C. 2014, *emotional labor and motivation in teachers*, sciencedirect journal, p:791.
24. Tuna, R; Baykal, U. 2017, *a qualitative study on emotional labor behavior of oncology nurses and its effects*, international journal of caring sciences, vol.10, pp:929-932.
25. Widodo, S; Failasufa, N; Pareke, F; Suryosukmono, G. 2019, *effects of emotional labor, organizational support and job satisfaction on turnover intention*, atlantis press sarl, vol.142, p:92.
26. Xie, W. 2017, *assotiation between emotional labor emotional exhaustion and turnover intention-a study of nurses in china*, dissertation for the degree of master, p:17.