

العنف الرمزي في العمل العاطفي المأجور دراسة سوسيولوجية على عينة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة القاهرة

د. أميرة عبد العظيم فضل^١

مستخلص:

سعت الدراسة إلى رصد مظاهر وأشكال العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي المأجور بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب في العمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استمارة الاستبيان، ودليل المقابلة لجمع البيانات، عينة الدراسة عمدية بلغ عددها (٦٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة من مختلف الكليات العملية والنظرية بجامعة القاهرة .

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ١- لعب العمل العاطفي المأجور دورا كبيرا في ظهور العنف الرمزي في العمل؛ ٢- هناك علاقة ارتباطية دالة جوهريا بين الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وبين ظهور العنف الرمزي في العمل العاطفي المأجور. ٣- كان صراع الأدوار الكامن في النسق المهني، وانتشار أشكال ومظاهر العنف الرمزي من مسببات التأثير بممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور منها: التمثيل السطحي، التمثيل العميق. ٤- يسير العمل العاطفي المأجور لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في اتجاه معاكس لاتجاهات الدراسات السابقة؛ حيث أشارت هذه الدراسات إلى أن الآثار السلبية للعمل العاطفي المأجور يعانى منها مُقدم الخدمة في العمل، في حين أثبتت الدراسة الحالية أن الآثار السلبية للعمل العاطفي المأجور قد يتأثر بها مُتلقى الخدمة والذي تمثّل في أعضاء الهيئة المعاونة باعتبارهم طلاب دراسات عليا؛ حيث إنهم يعانون من الاستنزاف العاطفي، والتنافر العاطفي والعنف الرمزي في العمل خلال فترة دراستهم لرسائل الماجستير والدكتوراه.

الكلمات المفتاحية:

العمل العاطفي المأجور - التنافر العاطفي - العنف - العنف الرمزي

(*) مدرس بقسم علم الاجتماع - كلية الآداب - جامعة القاهرة.

Symbolic Violence in Paid Emotional Labour : A Sociological Study on a Sample of Faculty Members and their Assistants at Cairo University

Abstract:

The Study sought to detect manifestations and forms of symbolic violence in paid emotional work between faculty members, faculty assistants and students at work. The study was based on the analytical descriptive approach and the questionnaire form and interview guide were used to collect the data. The sample was a deliberate 600 members of the teaching and auxiliary staff of various practical and theoretical faculties of Cairo University.

A number of findings came from the study, among the most important: 1- paid emotional labor played a major role in the rise of symbolic labor violence at work. 2- There is a fundamentally functional correlation between the demographical characteristics of faculty members and associate staff and emergence of symbolic violence in paid emotional work. 3- The conflict of roles inherent in the professional system and the prevalence of symbolic forms and manifestations of violence have influenced the practice of superficial and profound forms of paid emotional work.

Keywords:

Paid Emotional Labor- Emotional Dissonance-Violence-Symbolic Violence

أولاً: مقدمة الدراسة وإشكالياتها:

قَدَّمَ الإِشَارَةَ الأُولَى لبداية الاهتمام بالعمل العاطفي كارل ماركس (Karl Marx,1863) عندما أصدر كتاب رأس المال والذي أوضح فيه كيف يجب أن يتم الاهتمام بالعدالة تجاه العاملين عند أدائهم أعمالهم، إذ يجب أن يتم إعطاء حق للعاملين من ساعات العمل والراحة بما يتفق مع الأجور، وقد وظفت معظم الدراسات إطار العمل العاطفي كوسيلة أساسية لدراسة المتطلبات العاطفية بشكل صريح وبأنماط فردية مختلفة من أجل الاستجابة لهذه المتطلبات العاطفية (فلاح حسن عبدالأمير، ٢٠١٩م: ١٠٦).

وقد اهتم علماء الاجتماع لمدة طويلة برودود أفعال الناس العاطفية لوظائفهم؛ نظراً للفائدة الاجتماعية التي يجنيها الفرد من عواطفه، فأصبحت دراسة العواطف مجالاً ذا أهمية من مجالات علم الاجتماع يتناولها من ناحية فهم تنظيمها وتأثيرها على تنظيم الأفراد والمنظمات، وأصبح علم الاجتماع يدرس عواطف كالحياء والكبرياء والحب والكرهية والرغبة والدهشة والملل والحزن، وي طرح أسئلة عن كيفية تأثير الثقافة على تمييز مثل هذه العواطف والإحساس بها، واكتسابها، وتحولها، والتحكم فيها في الحياة اليومية، وتبريرها وإضفاء المشروعية عليها من خلال تفسيرات معينة (Wharton,2009:147-165).

وتم تطوير مفهوم العمل العاطفي المأجور بوصفه عملية اجتماعية لتسهيل فهم المشاعر في مكان العمل، إذ يعمل الموظف على إدارة عواطفه كمتطلب مهني تفرضه اللوائح التنظيمية للعمل لإظهار المشاعر الإيجابية التي يجب أن تؤثر على مشاعر العملاء، لضمان التزامه باللوائح التنظيمية لعمله والنجاح فيه والحفاظ عليه، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة (مكان العمل) (Bolton ,2001:23).

وللعمل العاطفي المأجور آثار سلبية تعود على الفرد، إذ يؤدي إلى استنفاد المحتوى العاطفي لدى الموظفين وإحراقهم بمرور الوقت، وقد يُقلل أيضاً من الرضا الوظيفي للموظفين (Grandy, et al.2013)؛ أي كلما ترتفع درجة تنظيم العاطفة في العمل ترتفع مستويات الاحتراق والانهك العاطفي للموظفين، وينخفض مستوى الرضا الوظيفي لديهم (Brotheridge & Grandy, 2002 :39).

ولما كان العنف قد أصبح ثقافة فرعية خاصة تؤمن بممارسة كل ألوان الاعتداء المنهجي المنظم على حقوق الإنسان الأساسية وإيذاء لكيانه فيزيقياً ونفسياً ومعنوياً، وتحرمه من حق

الشعور بالحياة الآمنة الكريمة القائمة على أساس العدل والمساواة؛ لذا تنتشأ ثقافة العنف كاستجابة للأوضاع المترتبة التي يعاني منها بعض فئات المجتمع الذين يشعرون إزاءها بقسوة الحياة، وتعرضهم للظلم والتهميش نتيجة الفقر والفساد والبطالة والتفاوت الاجتماعي الصارخ، فهي وليدة الخلل والتفكك الاجتماعي، ولكنها تمثل في الوقت ذاته نوعاً من التمرد على تلك الأوضاع والتحدى لسلطة المجتمع الذي يتقبل هذه الأوضاع، بل يستمد في كثير من الأحيان شرعية وجوده من قواعد العرف وقيم الثقافة العامة السائدة والمتوارثة (أحمد أبوزيد، ٢٠١٠م: ٣٣).

فى ضوء ما سبق يمكن بلورة إشكالية الدراسة فى تساؤل رئيس مؤداه :

هل يؤثر العمل العاطفى المأجور فى تعرض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للعنف الرمزى؟

ثانيا: أهمية الدراسة:

أ- الأهمية النظرية: تُقدم الدراسة الراهنة إسهاماً جديداً فى علم اجتماع العواطف، وعلم اجتماع الجريمة فى مجال التعليم الجامعى، من خلال السعى لفهم العلاقة بين العمل العاطفى المأجور والعنف الرمزى وآثارهم المترتبة على فئة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات، وهى من الفئات التى تواجه ضغطاً بالعمل وتتطلب جهداً لإدارة العواطف وتنظيمها مما يجعلهم أكثر عُرضة لآثار العمل العاطفى المأجور والتنافر العاطفى والعنف الرمزى، وستفيد نتائج الدراسة فى إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بدراسة " العنف الرمزى، العمل العاطفى المأجور، والتنافر العاطفى" وتوظيف هذه المفاهيم فى مختلف مجالات العمل العاطفى المأجور وأبعاده فى مجال علم اجتماع العواطف، وعلم اجتماع الجريمة فى الوطن العربى، كما ستفيد نتائج الدراسة الباحثين فى ميدان العلوم الإنسانية والتربوية والعمل الاجتماعى.

ب- الأهمية التطبيقية: يهتم البحث بتصنيف الواقع الفعلى لتأثير العمل العاطفى المأجور فى انتشار العنف الرمزى لدى العاملين من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة القاهرة موضع التطبيق، ويمكن من خلاله مساعدة الجامعات والكليات والمعاهد، فى وضع مجموعة من السياسات والبرامج التى تمكنها من التخفيف من التأثيرات السلبية المترتبة على العمل العاطفى المأجور؛ بما يقلل من مظاهر العنف الرمزى، والتنافر العاطفى، والنية لترك العمل

لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم؛ مما ينعكس إيجاباً على الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات والكليات المصرية؛ حيث إن السلوكيات المتعلقة بالعمل العاطفي أصبحت جزءاً من ثقافة العمل مع مرور الوقت، فالعمل على بناء وتعزيز بنية هذه المنظمات يتطلب التوجيه والسيطرة على عواطف العاملين لديها في مكان العمل.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس وتأثيرها على ممارستهم لعملهم.
- ٢- رصد تأثير العمل العاطفي المأجور والتنافر العاطفي على نية أعضاء هيئة التدريس لترك العمل.
- ٣- الكشف عن علاقة العمل العاطفي المأجور بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في العمل.
- ٤- رصد علاقة العمل العاطفي المأجور بصراع الأدوار الناتج عن التنافس الكامن في النسق المهني بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في العمل.
- ٥- رصد أشكال ومظاهر العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- ١- كيف تتأثر الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالعمل العاطفي المأجور؟
- ٢- هل يمارس أعضاء هيئة التدريس التمثيل السطحي والتمثيل العميق بما يتفق مع اتجاهاتهم الشخصية والاجتماعية؟
- ٣- هل يحتاج أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم إلى قمع مشاعرهم الحقيقية من أجل إظهار عواطف ومشاعر مقبولة اجتماعياً تتلاءم مع متطلبات العمل الوظيفي؟
- ٤- هل يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه أعضاء هيئة التدريس في العمل وبين العواطف التي يشعرون بها؟

- ٥- كيف يتعرض أعضاء هيئة التدريس للاستنزاف العاطفي من خلال الإرهاق البدني والذهني في العمل؟
- ٦- هل يؤدي تعرض أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات وظيفية زائدة وموارد غير كافية إلى تفكيرهم في ترك العمل؟
- ٧- ما دور العمل العاطفي المأجور في ظهور الصراع الناتج عن التنافس الكامن في النسق المهني بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في العمل؟
- ٨- ما مظاهر وأشكال العنف الرمزي الذي يتعرض له أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في العمل؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- العنف Violence:

يُنظر للعنف على كونه سلوكاً موجهاً نحو إحداث الأذى بالآخرين؛ ولذلك يرتبط بكل مستويات الغضب والعداوة والعدوانية، حيث عرفته موسوعة الجريمة والعدالة على أنه يشير إلى كل صور السلوك، سواء كانت فعلية أو تهديدية، والتي ينتج عنها تدمير وتحطيم الممتلكات، أو إلحاق الأذى أو الموت بالفرد (أحمد زايد، ٢٠٠٢م: ٢٢٤). وتُشير الموسوعة العلمية (Universals) إلى أن مفهوم العنف يعنى كل فعل يمارس من طرف جماعة أو فرد ضد أفراد آخرين عن طريق التعنيف قولاً وفعللاً، وهو فعل عنيف يجسد القوة المادية أو المعنوية (رفعت فكري، ٢٠١٠م: ٣٦).

وإذا نظرنا إلى مفهوم العنف من مبدأ القوة، فلا بد أن يليه مفهوم السيطرة كما أسماه "فيبر" أو السلطة لدى "تالكوت بارسونز"، فالدراسة تبنت في تعريف العنف المنظور الراديكالي الذي يؤكد فكرة الصراع والقصد، وتتجلى فكرة القصد في محاولة الفرد أو الجماعة تنفيذ رغباتهم، فبذلك القصد يعنى وجود نوع من الفعل الواعي والرشيدي، والمحسوب الذي يبذل من أجل تحقيق هدف معين (جوردون مارشال، ٢٠٠٠: ٥٧٠-٥٧١). تكشف هذه النقطة علاقات القوة الرمزية أو ممارسات القوة الرمزية من جانب من يملكون السلطة أو السيطرة، والخضوع من جانب الأقل قوة وأقل سلطة، فشرعية القوة تمارس في إطار علاقات إجماع بين الأكثر قوة والأقل قوة، سواء بالموافقة على الممارسات أو تبرير حدوثها أو إعادة إنتاج تلك الممارسات.

٢- العنف الرمزي Symbolic Violence:

العنف الرمزي هو ذلك العنف الناعم واللامرئي والمحسوس واللامرئي من ضحاياهم أنفسهم والذي يمارس في جوهره بالطرق الرمزية الصرفة؛ للاتصال والمعرفة أو أكثر تحديدا بالجهل والاعتراف أو بالعاطفة كحد أدنى (بورديو، ١٩٩٥م: ٨٧).

التعريف الإجرائي: هو عنف غير مرئي يُمارس عبر الطرائق والوسائل الرمزية الخالصة، ويمكن قياسه في الواقع من خلال مظاهره وأساليبه، ومن أبرزها عند "بورديو":

أ- التبخيس: سلوك يتسم بالتعالي والتمييز، وتقليل قيمة وشأن الأفراد الآخرين، أو ممن هم أقل مكانة، والازدراء والتصغير والإبعاد الاجتماعي والمهني.

ب- الإنكار القيمي: يتمثل في إنكار قدرات ومهارات الأفراد؛ وذلك من أجل السيطرة عليهم وتحديد قدراتهم وكتب طاقتهم ومواهبهم التي يتمتعون بها.

ج- الاستلاب النفسي: يتمثل في استلاب حقوق الأفراد وما يتمتعون به من امتيازات اجتماعية ومهنية مشروعة، فضلا عن حرمانهم من فرصة التعبير عن أفكارهم وآرائهم واتجاهاتهم الخاصة.

د- التعبير العدائي المعلن: يتمثل في استخدام الرموز والإشارات اللفظية والتعبيرات الجسمية التي تدل على قوة المعتدى ورفضه وفرض هيمنته الوظيفية والاجتماعية على الآخرين. (Bourdieu.P,1999:33-45).

٣- العمل العاطفي المأجور Emotional Labor:

وُصف العمل العاطفي المأجور لأول مرة على يد آرلي هوشيلد ١٩٨٣م في كتاب " The Managed Heart" القلب المدرب: تسويق الشعور الإنساني" بأنه إدارة التعبير العاطفي بالطريقة التي يمكن ملاحظتها من خلال إيماءات أو تعبيرات وجه الموظفين في هذا السياق، فالعمل العاطفي المأجور هو موقف عرض تتم المقابلات فيه وجها لوجه (Boydakozan,2014:111)، أصبحت العواطف بمثابة سلعة تباع وتُشتري، ويقال: إن العالم الغربي يشهد زيادة مضطردة في أنواع مثل هذه الأعمال، خاصة التي يغلب عليها عمل النساء.(جوردون مارشال، وجون سكوت، ٢٠١١م: ٤٧٠).

إن تصور العمل العاطفي المأجور على أنه التمثيل السطحي أو التمثيل العميق وحده ينفى إمكانية قدرة الموظفين التعبير عن المشاعر المتوقعة وعرضها من تلقاء أنفسهم؛ حيث يتحدد العمل العاطفي المأجور في ثلاثة أبعاد:

١- التردد ٢- المدة ٣- التنافر العاطفي، وانطلاقاً من إعادة هيكلة العمل العاطفي المأجور تم تصنيفه إلى فئتين؛ الأولى تركز على خصائص الوظيفة والتي تشمل: تواتر وقوة وتنوع وكثافة العمل العاطفي المأجور وقواعد العرض، وأما الفئة الثانية فتركز على عملية إدارة عاطفة الموظفين؛ أي العمل العاطفي المأجور الذي يركز على الموظف؛ والذي يتضمن التمثيل السطحي والتمثيل العميق، وتم تصنيف أبعاد العمل العاطفي المأجور إلى ستة أبعاد قابلة للقياس هي: تردد وشدة وتنوع العرض العاطفي ومدة التفاعل والتمثيل السطحي والتمثيل العميق (أروى المعاينة، رولا السوالقة، ٢٠٢١م: ٤٩٨).

يتكون العمل العاطفي المأجور من ثلاثة أنواع تتمثل في:

أ- التمثيل السطحي Surface: هو أن يشعر الموظف بمشاعر حقيقية ظاهرياً فقط، وعلى الرغم من اختلاف تلك المشاعر عن مشاعره الحقيقية فإنه لا يظهرها إلا في العمل فقط.

ب- التمثيل العميق Deep Acting: هو أن يشعر الموظف حقاً بالمشاعر المتوقعة للمهنة وهذا النوع يُجبر الموظف على السعي لتغيير المشاعر الحقيقية باستخدام أساليب المواجهة المختلفة.

ج- العواطف الحقيقية أو الحميمية Real Emotions: هو أن يشعر الموظف فيها بعواطف متوافقة مع تلك المتوقعة من مهنته (Boydakozan, 2014:111).

التعريف الإجرائي للعمل العاطفي المأجور:

هو إدارة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لعواطفهم كمتطلب مهني تفرضه اللوائح التنظيمية في الجامعات المصرية؛ لإظهار وعرض المشاعر الإيجابية التي يجب أن تؤثر على زملاء العمل والطلاب من خلال استراتيجيات (التمثيل السطحي والتمثيل العميق) بهدف تحقيق الرضا واستدعاء العاطفة المناسبة والالتزام باللوائح التنظيمية وتحقيق أهداف العمل.

٤-التنافر العاطفي Emotional Dissonance:

يُقصد به التعبير بعواطف لا يشعر بها الفرد، يحدث التنافر العاطفي عندما تلبى العواطف المعبر عنها قواعد العرض، ولكنها تصطدم مع المشاعر الداخلية. ويمكن القول إن التنافر العاطفي هو أحد مكونات العمل العاطفي. وتعتمد آثار التنافر العاطفي على استيعاب قواعد العرض العاطفي؛ حيث يعرض بعض الموظفين عواطف "وهمية"، ويعتقدون أن هذا التصرف لا ينبغي أن يكون جزءاً من الوظيفة، بينما يعرض الموظفون عواطف "وهمية"، ويعتقدون أن مثل هذه التعبيرات جزء من الوظيفة (Hochschild,1983:56).

يمكن تعريف التنافر العاطفي باعتباره تناقضا بين ما يشعر به الفرد، والمشاعر التي يُعبر عنها لكي يلتزم بالقواعد التنظيمية، ويترتب عليه تأثيرات سلبية على المستوى الفردي والتنظيمي. ويمكن من المفهوم السابق استنتاج ما يلي:

- أ- يحدث التنافر العاطفي بسبب وجود تناقض أو فجوة بين ما يشعر به الفرد حقا، وما يظهره من مشاعر.
- ب- يمكن تفسير التناقض أو الفجوة إما بالتركيز على الحالات الداخلية أو العمليات الداخلية أو عرض السلوك الخارجي.
- ج- يوجد كثير من التأثيرات السلبية للتنافر العاطفي بالنسبة للفرد أو المنظمة؛ ومن ثم يجب العمل على تقليل مسبباته بقدر الإمكان والبحث في الآليات التي يمكن من خلالها تخفيف تلك التأثيرات (ممدوح زكي أحمد عويس، ٢٠١٦: ٢٣٢-٢٣٤).

٥- أعضاء هيئة التدريس Teaching Staff:

هم الأشخاص الذين يشغلون وظائف أستاذ-أستاذ مساعد - مدرس، ويلحق بهم المعيدون، ويقومون بالتدريس في إحدى الجامعات المعترف بها (اللائحة المنظمة لشئون الجامعات).

يُعد عضو هيئة التدريس الجامعي العنصر الأساس والجوهري في العملية التعليمية؛ لأنه يقود العمل التربوي والتعليمي ويتعامل مع الطلاب مباشرة فيؤثر في تكوينهم العلمي والاجتماعي، ويعمل على تقدم المؤسسات وتطويرها وحمل أعباء رسالتها العلمية والعملية في خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه، وعضو هيئة التدريس الجامعي هو معلم وإنسان يُربي ويُرشد ويوجه، وكلما كان

واعيا ومدركا بخبرات المتعلمين عرف رغباتهم وعلم بآمالهم واهتماماتهم، وهو الذى يعمل على نقل تراث الأجيال الحاضرة ويبنى الأمة ويصر على حفظ قيمها وعاداتها ويُشكل رجل المستقبل (محمد محمد بسيونى، ٢٠٢٠م: ٣١٤).

سادسا: النظريات المفسرة للعمل العاطفى المأجور والعنف الرمزي:

١ - نظرية العنف الرمزي:

يتم ممارسة العنف الرمزي فى مختلف المجالات على الفاعلين الاجتماعيين بموافقتهم وتواطئهم؛ لذلك فهم غالبا لا يعترفون به كعنف، ويصبح العنف الجسدى أقل خطورة من العنف الرمزي الذى يتجه للفكر ويخزن ويُستدعى بشكل عضوى مقصود وغير مقصود، فالعنف الرمزي يتشكل عندما يتم فرض الهيمنة على الآخرين الذين يعتبرون أنفسهم ضمن أدوات المعرفة، وأن لديهم قواسم مشتركة مع المسيطر (Aune,2011: 429-433).

هو أحد أشكال العنف ويسمى بالعنف غير المباشر أو العنف الخفى أو المقنع، وهذا النوع لا يكون بشكل صريح ومباشر، وإنما بشكل ضمنى وخفى، ويعرفه بورديو بأنه: " كل نفوذ أو سلطة تأتي من خلال طرح جملة من الدلالات التى تفرض وتحمل فى معانيها المشروعة لكتم وإخفاء تقارير القوة، والتى هى فى حد ذاتها أساس ومنبع لتلك القوة. (Myriam,2002:17)

من خلال هذا المفهوم الذى يقدمه بير بورديو يتضح أن السلطة الرمزية هى القدرة على التأثير فى الأشخاص والأشياء، وذلك من خلال تكوين المعطى عن طريق العبارات اللفظية، وبالتالي فاللغة قادرة على خلق واقع خاص بها. وأن من يمارس هذه السلطة يجب أن تكون لديه القدرة على توضيح مقاصده وإقناع الآخرين بأفكاره، فيستطيع دون استعمال العنف المادى أن يبلغ ما يعادل ما تبلغه القوة الطبيعية أو الاقتصادية، رغم ما تملكه هذه السلطة من قوة التأثير، إلا أنها لا تستطيع أن تبلغ هدفها إلا إذا تم الاعتراف بها، أى أن شرط فاعليتها هو مشروعيتها وأساس مشروعيتها هو الاعتراف بها من قبل الخاضعين لها وموافقتهم عليها، وفى هذا يقول بورديو: "إن هذه السلطة لا تعمل عملها إلا إذا أُعترف بها، وهذا يعنى أن السلطة الرمزية لا تتجلى فى المنظومات الرمزية، وإنما فى كونها تتحدد بفضل علاقة معينة تربط من يمارس السلطة بمن يخضع لها، أى أنها تتحدد ببنية المجال الذى يؤكد فيها الاعتقاد ويعاد إنتاجه (على الطاهر لقوس، ٢٠١٦م: ٤١).

يظهر العنف الرمزي بسلطته الرمزية عبر دلالات يتضمنها رمزيا، وينجح في فرض دلالات معينة، ووصفها دلالات ذات شرعية، بحيث يضيف قوته الذاتية المتخصصة ذات الطابع الرمزي المخصص (المميز)، وهو عنف نفسي واستبدادي يُترجم بفرض القوة والسلطة على أشخاص آخرين، لا يمكن أن يتضح مفهوم العنف الرمزي جليا إلا بالعودة إلى دراسة مسبباته التي هي بدرجة كبيرة اجتماعية وحتى سياسية؛ حيث يتصف العنف الرمزي بأنه:

أ- كسائر أنماط العنف هدفه إلحاق الأذى والضرر بالغير .

ب- ذو تأثير كبير استنادا إلى طريقته وجملته الرموز العنيفة والمعاني السيئة التي يحملها .

ج- يستهدف فرض سلطة ونفوذ بطريقة احتيالية واستبدادية، فهو يتصف باللامشروعية (نورة عامر، ٢٠١١م: ٣٥).

يمثل العنف الرمزي صورة من التفاعل الإنساني، يؤدي إلى الأذى الذي يصيب الجسد أو النفس أو كلاهما (عاطف عدلى عبدالعبيد، ١٩٩٣م: ١٥).

في ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤلات التالية:

١- ما دور العمل العاطفي المأجور في تعرض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للعنف الرمزي؟

٢- هل يعاني أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من التنافر العاطفي نتيجة تعرضهم لعنف رمزي في العمل؟

٢- نظرية العمل العاطفي المأجور Emotional Labour Theory :

منذ بداية القرن العشرين، استحوذ موضوع العواطف على اهتمام الكثير من العلماء والباحثين السوسيولوجيين بعدما صكت عالمة الاجتماع آرلي هوشيلد "HOCHSHILD" مفهوم العمل العاطفي المأجور بقصد التركيز على الربط بين التفاعل الاجتماعي والعواطف، ومحاولة فهم الأسس الاجتماعية من العاطفة واهتمامها بالمعايير الاجتماعية، وفهم طبيعة ونتيجة العمل في مجالات الخدمات الاجتماعية، ولعب العمل العاطفي المأجور دورا رائدا في دراسة أشكال العمل في التفاعل مع الآخرين، خاصة أنماط العمل في خدمة العملاء، من خلال استراتيجياته التي يدير بها الموظفون العاملون مشاعرهم وينظمونها أثناء العمل، وفي بعض الأحيان يحتاج الموظفون إلى قمع مشاعرهم الحقيقية من أجل إظهار عواطف ومشاعر مقبولة اجتماعيا، وتعد جهودهم لإدارة

عواطفهم بشكل مناسب لأدوارهم التنظيمية على أنها عروض في المرحلة التنظيمية وأما إدارة عواطفهم في العمل فتمثل جزءاً أساسياً من أدائهم الوظيفي ووسيلة لتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، ويعبر العمل العاطفي المأجور عن الكيفية التي من خلالها يحقق الموظف دوره في العمل (أروى المعاينة، رولا السوالقة، ٢٠٢١م: ٤٩٧-٤٩٨)، حيث يُعد العمل العاطفي محددًا أساسياً للتنظيم العاطفي من أجل عرض العواطف المناسبة في العمل، ويعد أمراً بالغ الأهمية في نجاح المنظمات حيث يتم تنظيم عرض العواطف المطلوبة في العمل وتنسيقها مع خبرة الموظفين (BASIM, ET AL.2013;1490).

ركزت "HOCHSHILD" على الآثار النفسية المجهدة والضارة للعمل العاطفي لإجبار الموظفين على الامتثال لقواعد العرض التنظيمي، كما ذكرت أنه في حالة أن يكون العمل العاطفي متسق مع القيم الاجتماعية والهوية الشخصية، فإن ذلك سيؤدي إلى تعزيز الصحة النفسية، أما في حالة عدم اتساقه مع القيم الاجتماعية والهوية الشخصية فسيؤدي للتناثر العاطفي (HUMPHREY, ET AL.2008:152-153).

أبعاد العمل العاطفي المأجور: اقترح العلماء أربعة أبعاد للعمل العاطفي المأجور تتمثل في التالي:

- أ- تردد أو تكرار التفاعلات.
- ب- الانتباه لكثافة العواطف ومدة التفاعل.
- ج- مجموعة متنوعة من العواطف المطلوبة.
- د- التناثر العاطفي.

وضع "موريس وفيلدمان ١٩٩٧م" تفسيراً للأبعاد كعناصر للعمل العاطفي المأجور وأطلق عليها التعميم، ويعد أفضل وصف للعمل العاطفي المأجور من حيث تكرار التفاعل وتواتره (إسراء حسن بدر، ٢٠١٧م: ٣٤).

في ضوء مقولات النظرية يمكن طرح التساؤلات التالية :

- ١- هل يمارس أعضاء هيئة التدريس التمثيل السطحي والتمثيل العميق بما يتفق مع القيم الاجتماعية والهوية الشخصية لديهم؟

٢- هل يحتاج أعضاء هيئة التدريس إلى قمع مشاعرهم الحقيقية من أجل إظهار عواطف ومشاعر مقبولة اجتماعيا تتلاءم مع متطلبات العمل الوظيفي؟

٣- نظرية التناافر العاطفي Emotional Dissonance Theory:

يتمحور التناول النظري للتناافر العاطفي حول ثلاثة جوانب: الحالات الداخلية، والعمليات الداخلية، وعرض السلوك الخارجي، ويركز المنظور الأول على الحالة الداخلية للفرد؛ ومن ثم يحدث التناافر العاطفي عندما يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه الفرد على الرغم من اعتقاده بمناسبته، والعواطف التي يشعر بها، ولكن ليس من المناسب عرضها، بينما يركز المنظور الثاني على العمليات الداخلية المتضمنة في خلق الإظهار العاطفي وعمليات التنظيم الذاتي النموذجي، وقد ترجمت بحوث العمل العاطفي هذه العمليات النظامية إلى مفاهيم للتمثيل العميق (محاولة تعديل المشاعر الداخلية لتتسق مع قواعد العرض)، والتمثيل السطحي (بتعديل العرض الخارجي ليتوافق مع قواعد العرض)، في حين يركز المنظور الثالث على العرض الخارجي للسلوك، من خلال تكرار، وشدة وتنوع العرض العاطفي، ومدة التفاعل؛ ومن ثم يحدث التناافر العاطفي عندما تلبي العواطف التي يتم التعبير بها قواعد الشعور أو توقعات الدور المتعلقة بالتعبير العاطفي، وتتوافق مع قواعد الوظيفة ولكنها تصطدم بالمشاعر الداخلية للفرد (ZAPF & HOLZ, 2006: 1-12).

يترتب على التناافر العاطفي كثير من النتائج، من أهمها:

أ- **الاستنزاف العاطفي:** والذي يُشير إلى حالة من استنفاد الطاقة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة التي تحدث للأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء بحكم عملهم، ويصف الاستنزاف مشاعر تستنفد عاطفياً بسبب عمل الفرد، مع الأخذ في الاعتبار أن المشاعر من الموارد التي تنضب، ويتجلى الاستنزاف العاطفي بوضوح من خلال الإرهاق البدني، ونضوب الشعور النفسي والعاطفي (ممدوح زكي أحمد، ٢٠١٦م: ٢٣٦).

ب- **النية لترك العمل:** يُعد التناافر العاطفي أحد المحددات المهمة لنية العاملين لترك العمل TURNOVER INTENTIO؛ إذ يترتب عليه فقد الشخص لموارده؛ ومن ثم يلجأ لسلوكيات الانسحاب من المنظمة للتقليل من هذا الفقد والتهديد، وقد أوضحت نظرية صيانة الموارد أن العاملين الذين يتعرضون لمتطلبات زائدة وموارد غير كافية لا يستطيعون التكيف مع التناافر العاطفي. ونتيجة لذلك ينخفض أداؤهم، وتزداد لديهم النية لترك المنظمة (KARATEP &

(349-351: ALESHINLOYE, 2009)، حيث إن الاستياء من العمل بسبب التنافر العاطفي من خلال توقع أن بيئة الشخص مناسبة من الناحية النظرية مما يوحي بأن جميع العاملين لا يملكون حق التعبير عن الاستياء من العواطف التي يحددها التنظيم، كما أصبح الإنهاك العاطفي يعبر عن التنافر العاطفي استناداً لحجة أن التنافر العاطفي قد يطرح نوعاً من صراع الدور، وصراع الدور يكون المفتاح للإنهاك العاطفي، حيث إن صراع الدور يعبر عن الصراع بين احتياجات وقيم الشخص ومطالب الآخرين وفقاً لدورهم (ساره سعيد عبدالمقصود، ٢٠١٧م: ٤١).

في ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ١- هل يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه أعضاء هيئة التدريس في العمل وبين العواطف التي يشعرون بها؟
- ٢- هل يتعرض أعضاء هيئة التدريس للاستنزاف العاطفي من خلال الإرهاق البدني والذهني في العمل؟
- ٣- هل يتعرض أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات وظيفية زائدة وموارد غير كافية تجعلهم يفكرون في ترك العمل؟
- ٤- نظرية التفاعلية الرمزية:

تقدم نظرية التفاعلية الرمزية تفسيرات عن العمل العاطفي المأجور، ويرجع ذلك إلى اهتمام هذه النظرية بالنواحي الذاتية والخبرات الشخصية الخاصة، فتقدم التفاعلية الرمزية وجهة نظر عن المجتمع، مثلما تقدم وجهة نظر عن الفرد والعلاقات الشخصية المتبادلة، وفي الحقيقة فإن التفاعلية الرمزية تربط المجتمع والفرد والعلاقات الشخصية معاً بطريقة لا تفصل علم الاجتماع عن علم النفس الاجتماعي (محمد سعيد فرح، ٢٠١٠م: ١٩). تنطلق التفاعلية الرمزية من فرضية مؤداها أن السلوك الإنساني في أساسه نتاج اتصال الرموز الاجتماعية بين الأفراد؛ حيث يُشير مفهوم التفاعلية الرمزية إلى التفاعل الذي يتم بين العقل البشري والمعاني حيث يستند هذا التفاعل على حقيقة مهمة هي أن يأخذ الفرد ذاته في الاعتبار وأن يستوعب أدوار الآخرين، ومن هنا ينشأ التساند والتفاعل بين الفرد والمجتمع (عدلى السمري، ٢٠١١م: ٧٤). ويذهب أنصار التفاعلية الرمزية إلى أن الذات هي الموضوع الأساس أو الوحدة الجوهرية للتفاعل، فالذات تحمل في طياتها كما هائلاً من التفسيرات المختلفة للمعاني والموضوعات (محمد سعيد فرح، ٢٠١٠م: ٢٤). هذه المعاني التي يضيفها الأفراد على الموضوعات تظهر بصورة تلقائية أثناء عملية

التفاعل، ولا شك أن الرموز التي تلعب دوراً أساسياً في خلق وإضفاء المعاني على الموضوعات الخارجية تُعد وسيلة الذات في التعرف على العالم، ومن هنا يحاول الفرد خلق التوافق بينه وبين الآخرين وبالتالي يتجاوز الفرد عن رغباته وعواطفه بين ذاته وذوات الآخرين بحيث لا يتعارض سلوكه مع سلوكهم، ومن هنا تنشأ القواعد لتحكم سلوك الأفراد الموجودين بنفس المجتمع، هنا يتحول السلوك الفردي إلى سلوك جماعي مشترك، يتصرف البشر تجاه الأشياء على أساس معاني يعطونها لتلك الأشياء يشنق معنى هذه الأشياء من التفاعل الاجتماعي للفرد مع الآخرين والمجتمع، يتم التعامل مع هذه المعاني وتعديلها من خلال عملية التفسير التي يستخدمها الشخص في التعامل مع الأشياء التي يواجهها (أحمد زايد، ١٩٨٣م: ٤١٨).

في حالة النظر للعمل العاطفي على أنه عمل تفاعلي فإنه يشمل التفاعلات المهنية مع العملاء وزملاء العمل والرؤساء أيضاً، فهناك طرق استراتيجية لإدارة تلك التفاعلات؛ وذلك لمقاومة تدهور وزيادة القوة في الوظيفة، فإن المديرين لهم سلطة مباشرة في التحكم في تفاعل العمال مع العملاء وهذا التحكم لا يتم من قبل المديرين فقط ولكنه أيضاً يكون من العمال أنفسهم بالتحكم في مشاعرهم الظاهرة للعملاء، كما يعد إظهار الإيماءات وتعبيرات الوجه كجزء من الرموز التفاعلية إلا أنه يعبر أيضاً عن التحكم بالعواطف أثناء ممارسة العمل العاطفي، كما يسعى أصحاب العمل لتحجيم وتوحيد صورة تفاعلات العمال مع العملاء، حيث إنه في ظل بعض الظروف فإن نوعية التفاعل مهمة في نجاح المنظمة (Wharton, 2009: 150).

في ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤل التالي :

١- هل يُجبر أعضاء هيئة التدريس على إظهار بعض الإيماءات وتعبيرات الوجه التي تعبر عن الرضا الوظيفي عكس شعورهم الداخلي بعدم الرضا؟

٥- نظرية الصراع:

تحدد نظريات الصراع بوضوح أن سبب المشكلات الاجتماعية هو ذلك التباين بين أفراد المجتمع والاضطهاد الواقع على من لا يملكون من جانب من يملكون القوة والسلطة في المجتمع، وبالتالي فإن الاضطهاد والظلم سوف يؤديان إلى ظهور الصراع بين الطبقات الاجتماعية المختلفة، بل إن الصراع -في رأى أنصاره- سوف يصبح سمة مميزة للحياة الاجتماعية والوسيلة الأساسية والمصدر الرئيس لإحداث التغيير في المجتمع، ويعتمد التحليل الصراعى للمشكلات الاجتماعية على المسلمات الآتية:

- ١- يتكون المجتمع من جماعات مختلفة ذات مصالح وقيم متباينة، وكل جماعة تدافع عن مصالحها، وبالتالي فإن نجاح جماعة ما، يعنى وجود مشكلة لجماعة أخرى.
- ٢- إن أى جهد أو فعل لحل المشكلات الاجتماعية يتضمن محاولات من جانب الجماعات المقهورة لإحداث تغييرات لانتزاع حقوقها من هؤلاء الذين يحتلون مراكز القوة.
- ٣- إن قدراً معيناً من الصراع يمكن أن يكون مفيداً للمجتمع؛ لأنه يعد دافعاً للتغييرات الاجتماعية الضرورية (عدلى السمري، ٢٠٢٠م: ٧٠). ويمكن دراسة التدرج الاجتماعي؛ حيث يخلق كل المعايير التي تحدد المراتب العليا والمراتب الدنيا، وهي معايير تميل إلى أن تكون جزءاً من النظام، ويقوم نظام التدرج الاجتماعي على تباين مستويات المهارات والأدوار، وتباين درجة تحمل المسؤولية في تنظيم أفعال الآخرين، والتباين في أنساق الملكية والدخل. وفي ضوء كل هذا يكون المجتمع بمثابة شرائح قائمة على التباين وتحدد المعايير مكانتها في نسق التدرج الاجتماعي الذي يعد بناء متكامل داخل النسق الاجتماعي. يعالج "بارسونز" الصراع هنا على أنه مرض، ونجاح النسق يتمثل في قدرته على تطوير ميكانيزمات كافية للضبط الاجتماعي للتغلب على أشكال الصراع، ويحصر "بارسونز" مصادر الصراع في ستة مصادر: الصراع الناتج عن التنافس الكامن في النسق المهني، ومقاومة قواعد السلطة، واستغلال الأقوياء للضعفاء، اختلاف الثقافات باختلاف وتباين الأبنية، وتباين الأشكال القرابية، وعدم تكافؤ الفرص (أحمد زايد، ١٩٨٣م: ١٣٧-١٣٨).

في ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ١- هل يتعرض أعضاء هيئة التدريس للاضطهاد والاستغلال من جانب الأقوياء في العمل الذين يمثلون الدرجات العلمية الأعلى؟
- ٢- هل يوجد صراع في الأدوار ناتج عن التنافس الكامن في النسق المهني بين أعضاء هيئة التدريس؟

سابعاً: الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات السابقة بدراسة مختلف مجالات العمل العاطفي المأجور؛ حيث تُشير معظم الأبحاث إلى مخاطر العمل العاطفي المأجور، وطرق الحد منها لصالح العاملين أنفسهم

ولصالح صاحب العمل، ثم انتقل مجال اهتمام الأبحاث في العمل العاطفي المأجور من التركيز على أساسها المهني؛ إلى تحليل العواطف نفسها إلى التركيز على إدارة العواطف في العديد من المهن، والإشارة إلى الآثار المترتبة على ما يبذله العمال من جهود لإدارة العواطف؛ من أجل التعرف على أبعاد ومتغيرات وطبيعة العمل العاطفي المأجور ومدى تأثيره على العاملين والمنظمات، وفي ضوء ذلك يمكن عرض الدراسات السابقة من خلال ثلاثة محاور رئيسة على النحو التالي:

المحور الأول: الدراسات التي اهتمت بالأسباب والعوامل والمتغيرات المحيطة بالعمل العاطفي المأجور.

أوضحت دراسة (Hochschild,1983) الكيفية التي يتم من خلالها تحقيق توقعات المنظمة عن طريق التحكم في المشاعر من قبل الموظفين تجاه العملاء، وتحويل مشاعر الفرد كجزء من دوره في العمل لشيء يباع مقابل أجر، وطرحت دراسة (Iewing and Dollard,2003) فهما أكثر تفصيلاً للمطالب العاطفية المرتبطة بالعمل في مراكز الاتصال، وتقسيم العلاقات بين هذه المطالب العاطفية ورفاهية العمال، وحددت دراسة (Gerard Naring,2011) متطلبات العمل العاطفي، وأوضحت كيفية ارتباط العمل العاطفي ومتطلباته لدى المعلمين، وأكدت دراسة (Minna Helkavaara,2011) أن العوامل النفسية والاجتماعية في بيئة العمل ترتبط بالإرهاك العاطفي بين النساء والرجال، وارتبطت العدالة التنظيمية بقوة بالإرهاك خاصة، وتوصلت دراسة (Monika Wrobel,2013) إلى أن التمثيل العميق يؤدي إلى المزاج السلبي، ويتوسط العلاقة بين التعاطف والإجهاد العاطفي لدى المعلمين، وكذلك كشفت دراسة (Basim,H.Ne) (Jat & Meduh,2013) آثار السمات الشخصية للمدرسين على الإرهاك العاطفي كنموذج لدور الوسيط للعمل العاطفي، وأشارت دراسة (Mehmat Aminokur & Yunnus) (Tas,2013) إلى وجود تأثير للرضا الوظيفي والإجهاد العاطفي على الإلتزام العاطفي؛ حيث يتوقف تصور الموظفين عن الإلتزام العاطفي على تصوراتهم للرضا الوظيفي والإجهاد العاطفي، في حين توصلت دراسة (Rupert Sanders ,2013) إلى أن العمل العاطفي المأجور هو عنصر مهم في أداء أدوار العديد من العاملين في مجال الرعاية الصحية والمرمضات، ولخصت دراسة (Mukadder Boydak Ozen,2014) آراء المعلمين بين معارضة ومحايدة فيما يتعلق بالبعد الفرعي لتزييف المشاعر، وموافقة على البعد الفرعي لتمثيل المشاعر، ومتفقة على

البعد الثانوي للمشاعر الطبيعية، بينما اهتمت دراسة (إسراء حسن بدر، ٢٠١٧) بدراسة العوامل والمتغيرات المؤثرة في طبيعة العمل العاطفي المأجور في مهنة الضيافة الجوية، وحددت دراسة (سارة سعيد عبدالمقصود، ٢٠١٧م) أسباب وعواقب العمل العاطفي المأجور، ورصدت تأثير الخصائص الفردية على طريقة أداء العمل العاطفي، في حين أوضحت دراسة (Teresa,2017) العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والتمثيل السطحي، وأظهرت أهمية متطلبات الوظائف المعرفية كوسيط لهذه العلاقة.

المحور الثاني: الدراسات التي اهتمت بالآثار والمخاطر المترتبة على العمل العاطفي المأجور:

اهتمت دراسة (Sabine,2001) بالاحترق العاطفي الذي يعاني منه طاقم التمريض باعتباره أثر من تأثيرات ضغوط العمل، وقارنت دراسة (Aicia A.,2002؛ Celeste M.) بين منظورين للعمل العاطفي المأجور في التنبؤ بالاحترق العاطفي كأثر سلبي، والتركيز على العمل المعتمد على العمل العاطفي المأجور، بينما كشفت دراسة (Helen J. & Tineke. M, 2004) عن العوامل التي تنبئ بالتعب العام المتعلق بالعمل العاطفي بعد عامين من بداية العمل، وتوصلت دراسة (Hazel Anne & M.Johnson,2004) إلى أن العمل العاطفي لا ينتج عنه الإجهاد العاطفي، ولكن هناك آثارا سلبية ناتجة عن التمثيل السطحي على الموظف، إذ أن التمثيل العميق أقل ضررا من التمثيل السطحي؛ لأنه يعتمد على قمع المشاعر الحقيقية، في حين أشارت دراسة (Alia Al.Serkal,2006) إلى أن استنفاد الكثير من العمل العاطفي يؤدي إلى الإنهاك العاطفي لدى العاملين، وأيضا ينخفض الشعور بالرضا الوظيفي ويزداد الشعور بالتنافر العاطفي لديهم، وتوصلت دراسة (Cheng-Ping Chang & Ju-Mei Chiu,2009) إلى أن ارتفاع متوسط العمل العاطفي المأجور بين مضيفات الطيران يجعل مستوى الإنهاك العاطفي متوسطا، ويضر الإنهاك العاطفي بجسد وفكر الفرد، بينما رصدت دراسة (Chau et al,2009) تأثير استراتيجيات العمل العاطفي للتمثيل العميق والسطحي بشكل مباشر على الإرهاق العاطفي ونوايا ترك العمل، وأوضحت دراسة (Kornelia Lazanyi, 2010) أن العمل العاطفي له آثار إيجابية تتمثل في الرضا الوظيفي للموظف والانتماء للمنظمة، وتوصلت دراسة (Kornelia Lazanyi, 2010) إلى أن العمل العاطفي قد يكون مفيداً للفرد في حالة خفض معدل حدوث آثار جانبية ضارة ناشئة عن العمل العاطفي، بينما أكدت دراسة (Nur IpLik, Fatma & Yunus,2014) أن العمل العاطفي له تأثير

سلبى على الإجهاد العاطفى، وأن للعمل العاطفى أيضا تأثيرا إيجابيا على الرضا الوظيفى، وتوصلت دراسة (Rajuc et al,2014) إلى أن هناك علاقة إيجابية ومعتدلة بين العمل العاطفى والاجهاد التنظيمى للعينة عموما، وهذه العلاقة موجودة بنسبة عالية بين النساء المتزوجات، وأشارت دراسة (Noh, et al,2014) إلى أن هناك علاقة بين التمثيل السطحى على تحسين أداء العمل ولكن مع زيادة الإرهاق لدى الموظفات، في حين أشارت دراسة (Yesilkaya,2015) إلى أن هناك تأثيراً كبيراً للعمل العاطفى تجاه الموظفين على كبار المديرين، وأكدت دراسة (Thisera& Silva,2016) أن العلاقة بين تأثير العمل العاطفى ببعديه التمثيل العميق والسطحى يؤثر بشكل كبير على الإرهاق العاطفى، واستنزاف العاطفة لدى الممرضات بشكل كبير نتيجة إدارة عواطفهن عبر التمثيل العميق والسطحى، بينما أشارت دراسة (Kizanlikli&Unluonen,2016) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات العمل العاطفى "عرض العواطف" وبين الرضا الوظيفى، وتوصلت دراسة (Kaur& Malodia,2017) إلى عدم وجود فرق كبير بين مستوى العمل العاطفى والرضا الوظيفى بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية مثل العمر ونوع الجنس والحالة الزوجية وسنوات الخبرة، كما أكدت دراسة (أروى المعايطه، رولا السوالفة، ٢٠٢١م) على أنه على الرغم من تأثير عمل الممرضات العاطفى السلبى المتمثل فى الإنهاك العاطفى فإن له تأثيرا إيجابيا فى رضاهن الوظيفى.

المحور الثالث: الدراسات التى اهتمت بوضع استراتيجيات لتخفيف الآثار السلبية للعمل العاطفى المأجور:

أشارت دراسة (Kay Hei-Lin chu,2002) إلى أن الموظف مرتفع الوجدان الإيجابى يمكنه عرض مشاعر إيجابية أكثر صدقا دون جهد كبير عن الموظف منخفض الوجدان الإيجابى، إذا بذل الشخص جهدا عاطفيا أكبر فى التفاعل مع الزوار يُعرضه هذا لإنهاك عاطفى أقل، بينما أكدت دراسة (Lakshmi Ramarajan, et al,2008) على دور احترام التنظيم فى المؤسسات للقضاء على الإنهاك العاطفى، وأن يرتبط الرضا بجانب التغيير التنظيمى بشكل إيجابى بإنخفاض الإنهاك العاطفى للموظفين، واهتمت دراسة (Yeong-Gyeong Choian and Kyoung, 2015) بالتعرف على استراتيجيات التعايش مع التوتر بما يخفف من الآثار السلبية للعمل العاطفى المأجور على الاحتراق، وتوصلت إلى أن المستوى الدراسى له تأثير على

الإرهاك العاطفي؛ حيث إن العاملين من ذوى المستوى الدراسى المرتفع أظهروا قدراً أكبر من التردد أو التكرار العاطفي، اهتمت دراسة (ممدوح زكى أحمد عويس، ٢٠١٦م) بموضوع التنافر العاطفي مستهدفة تقديم نموذج مقترح لمعالجة مسبباته ونتائجه ودوره الوسيط، وأكدت دراسة (Jeung et al , 2018) على أهمية برامج إدارة الإجهاد للحد من النتائج السلبية للعمل العاطفي، وتعزيز القدرات الشخصية المناسبة للأهداف التنظيمية، وتعزيز قدرات الموظفين وكفاءتهم وتشجيع الشخصية الإيجابية من خلال تعديل السلوك، في حين أشارت دراسة (Yildirim& Turker, 2018) إلى أن مستوى تمثيل المشاعر في سياق العمل العاطفي مرتفع، وأن مستويات تزييف العواطف والمشاعر الطبيعية معتدلة ومنخفضة نسبياً، واهتمت دراسة (Kuru, 2019) بتحديد العلاقة بين العمل العاطفي ومستويات السخرية التنظيمية للمعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية ومعالجتها، توصلت دراسة (Soylemezoglu , 2019) إلى وجود علاقة طردية مرتفعة بين الرضا الوظيفي والعمل العاطفي، إذ يؤثر رضا الموظف الوظيفي بدرجة كبيرة على العمل العاطفي المأجور، بينما اهتمت دراسة (Alsawalqa ,2020) بتحسين فهم أسباب إساءة معاملة المرضى للأطباء في الأردن، وتوصلت إلى أنه عندما ينخرط الأطباء في استراتيجيات العمل العاطفي المأجور، فإنهم يظهرون ذكاء اجتماعياً أعلى ومستويات أقل من النرجسية، لا يتوسط الذكاء الاجتماعي في العلاقة بين العمل العاطفي والنرجسية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتحدد موقع الدراسة الراهنة بالنظر إلى مجموعة القضايا التي طرحتها الدراسات السابقة في تناولها للأبعاد الاجتماعية المرتبطة بالعمل العاطفي المأجور، والملاحظة العامة على الدراسات السابقة أنها تناولت العمل العاطفي المأجور في مختلف المجالات، ورصدت آثاره المختلفة، دون محاولة الوقوف على ممارسات العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي المأجور، وهو ما حاولت الدراسة الراهنة تحقيقه من أجل التوصل لأنسب استراتيجيات العمل العاطفي المأجور لمواجهة آثاره السلبية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات، من هنا فإن موقع الدراسة الراهنة على خريطة الدراسات السابقة يتضح في هدفها الرئيس المتمثل في رصد أشكال ومظاهر العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي المأجور بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب.

ثامنا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

١- نوع الدراسة:

تُعَدُّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، التي تستهدف رصد ممارسات العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي المأجور بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

٢- منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل ظاهرة العمل العاطفي المأجور، وتفسير أسباب ظهورها، وتأثيراتها على العنف

٣- الطريقة العامة للبحث: طريقة المسح الاجتماعي بالعينة، وطريقة دراسة الحالة.

٤- أدوات جمع البيانات:

(أ) استمارة استبيان: تم تطبيق عدد (٤٨٠) استمارة علي عينة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بعدد من كليات جامعة القاهرة، تضم الاستمارة المحاور التالية: (الخصائص الديموجرافية، العوامل والمتغيرات المؤثرة في طبيعة عمل عضو هيئة التدريس ومعاونيهم مع الطلاب، طبيعة الأدوار والتفاعلات، العمل العاطفي المأجور والتنافر العاطفي ومهنة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، أبعاد العمل العاطفي المأجور ومظاهر التمثيل السطحي والتمثيل العميق، الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس عن مهنته، إدارة عضو هيئة التدريس لعواطفه للامتثال لقواعد العمل، مظاهر العنف الرمزي).

(ب) دليل المقابلة: تم تطبيقه على (١٢٠) عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة من مختلف الكليات النظرية والعملية بجامعة القاهرة. تضمن دليل المقابلة المحاور التالية: (الخصائص الديموجرافية لحالات الدراسة، المشاعر والعواطف في مواقف التنافر العاطفي، السياق الاجتماعي للعمل العاطفي المأجور، أشكال العنف الرمزي، متطلبات العمل الوظيفي، صراع الأدوار بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، دور العمل العاطفي المأجور في ظهور العنف الرمزي).

٥- أساليب التحليل والتفسير:

اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الكمي من خلال تحليل البيانات إحصائياً، وأسلوب التحليل الكيفي وتفسير النتائج في ضوء مقولات الدراسة النظرية ودراساتها السابقة.

٦- **عينة الدراسة:** شملت الدراسة عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة القاهرة، بلغ عددها (٦٠٠) مفردة.

٧- مجالات الدراسة:

١- **المجال المكاني:** طبقت الدراسة داخل جامعة القاهرة علي عدد من الكليات العملية والنظرية ومنها: كلية الطب، كلية الهندسة، كلية التمريض، كلية الآداب، كلية التجارة، كلية الحقوق.

٢- **المجال البشري:** جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الكليات محل الدراسة.

٣- **المجال الزمني:** أجريت الدراسة الميدانية خلال ثلاثة أشهر بدأت من شهر ديسمبر ٢٠٢٢ إلى شهر مارس ٢٠٢٣م.

خصائص عينة الدراسة: بلغت نسبة الإناث في عينة الدراسة ٥٥,٢%، مقابل نسبة ٤٤,٨% من الذكور، وبالنسبة للعمر تبين أن ٣٩,٨% من جملة العينة تقع أعمارهم في الفئة (٢٥-٣٥) وأن ١٧,٤% تقع أعمارهم في الفئة (٣٥-٤٥) و ٢٣,٧% تقع أعمارهم في الفئة (٤٥-٥٥) و ١٩,١% تقع أعمارهم في الفئة (٥٥ فأكثر)، وكان ٥٠% من الكليات العملية و ٥٠% من الكليات النظرية مقسمة بنسب متساوية بين الكليات، كما تبين أن ٤٩% كانوا متزوجين مقابل ١٦,٧% من غير المتزوجين و ٢٢,٣% من الأرامل و ١٢% من المطلقين، أما بالنسبة للدرجات العلمية فتبين أن ٢٢,٤% كانوا من المعيدين، و ١٧,٨% من المدرسين المساعدين و ٢٦,٤% كانوا من المدرسين، و ١٧,٦% من الأساتذة المساعدين و ٥,٨% من الأساتذة العاملين، و ١٠% من الأساتذة المتفرغين، وبالنسبة لعدد سنوات الخبرة تبين أن ١٩,٢% تقع سنوات الخبرة في الفئة أقل من خمس سنوات و ٢٠% تقع سنوات الخبرة في الفئة (٥-إلى أقل من ١٥ سنة) و ٤٣,٨% تقع سنوات الخبرة في الفئة (١٥-إلى أقل من ٢٥ سنة) و ١٧% تقع سنوات الخبرة في الفئة (٢٥ فأكثر) وبالنسبة للدخل الشهري تبين أن ٣٩,٨% يتقاضون أقل من ١٠٠٠٠ و ٦٠,٢% يتقاضون في الفئة (١٠٠٠٠-إلى أقل من ٢٠٠٠٠)

نتائج واستخلاصات الدراسة

في ضوء الهدف الرئيس للدراسة، والتساؤلات العديدة التي طرحتها، وفي ضوء معالجة بيانات الدراسة الميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المهمة التي يمكن عرضها من خلال المحاور الآتية:

أولاً: النتائج الخاصة بالتساؤل الأول ومؤداه : كيف تتأثر الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالعمل العاطفي المأجور، وتم التوصل لإجابة هذا التساؤل من خلال جدولين رقم (١،٢) لتحليل البيانات الإحصائية المرتبطة بأبعاد العمل العاطفي المأجور، والعمل العاطفي المأجور في ضوء الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة؛ على النحو التالي:

جدول رقم (١)

أ- أبعاد العمل العاطفي المأجور

الرتبة	النسبة	البُعد
٥	٦٨,١%	المدة
٢	٦٩%	التكرار
٦	٦٥%	الشدة
٤	٦١,٧%	التنوع
٣	٦٦,٩%	التمثيل السطحي
٧	٤٢%	التمثيل العميق
١	٧٣,٤%	التنافر العاطفي
	٦٣,٧%	(المتوسط الحسابي) للعمل العاطفي المأجور ككل

يتضح من الجدول السابق اختلاف نسب أبعاد العمل العاطفي المأجور واختلاف ترتيبها على

النحو التالي:

احتل التنافر العاطفي المرتبة الأولى بنسبة ٧٣,٤%، يليه التكرار في المرتبة الثانية بنسبة ٦٩%، ثم التمثيل السطحي في المرتبة الثالثة بنسبة ٦٦,٩%، ثم التنوع في المرتبة الرابعة بنسبة ٦١,٧%، ثم المدة في المرتبة الخامسة بنسبة ٦٨,١%، ثم الشدة في المرتبة السادسة بنسبة ٦٥%، ثم التمثيل العميق في المرتبة السابعة بنسبة ٤٢%. وبلغ المتوسط الحسابي العام لأبعاد العمل

العاطفي المأجور بنسبة ٦٣,٧%. تثبت هذه النتائج تأثر أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالعمل العاطفي المأجور بنسب متوسطة في مجال العمل، وتتفق النتائج مع نظرية العمل العاطفي المأجور فيما يتعلق بأن هناك أبعاداً للعمل العاطفي المأجور وهي (المدة، التكرار، الشدة، التنوع، التمثيل السطحي، والتمثيل العميق، التناظر العاطفي)، ويتأثر أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بها في العمل، حيث إن العمل العاطفي المأجور يتمحور حول التحكم في العواطف التي تتوافق مع قواعد العمل التنظيمية لتحقيق الامتثال لها، وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة التي أشارت إلى وجود ما يسمى بالتمثيل السطحي، والتمثيل العميق الذي يبذل عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة جهده في إظهار مشاعر معينة للامتثال لقواعد العمل التنظيمية. وتختلف هذه النتائج في ترتيب أبعاد العمل مع نتائج دراسة (أروى المعاينة، رولا السوالقة، ٢٠٢١م) التي أشارت إلى أن بُعد المدة احتل المرتبة الأولى وجاء بعد الشدة في المرتبة الأخيرة.

الجدول رقم (٢)

ب- العنف الرمزي والعمل العاطفي المأجور في ضوء الخصائص الديموجرافية

معامل الارتباط	قيمة معامل الارتباط
المتغيرات الديموجرافية	
السن	*،٨٢
النوع	.٤٥
الحالة الاجتماعية	.١-
الدرجة العلمية	*.٨٥
سنوات الخبرة	*.٩٤
نوع الكلية (نظري - عملي)	.٤ -
التخصص	.٢٩
الدخل	*.٩١

يتضح من قيم معاملات الارتباط في جدول رقم "٢" عدم وجود علاقة بين العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي المأجور وبين الحالة الاجتماعية، ونوع الكلية (نظري - عملي) في حين وجدت هذه العلاقة وبشكل دال جوهرياً فيما يتعلق بالخصائص الديموجرافية التالية:

١ - السن:

هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة بين سن عضو هيئة التدريس وازدياد تعرضه لمظاهر العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي؛ فكلما كان سن عضو هيئة التدريس صغيراً، كلما زاد احتمال تعرضه لآثار العمل العاطفي السلبية، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من (أروى المعايطه، ورولا السوالقة، ٢٠٢١م، Thisera & Silva, 2016) اللاتي أكدتا أن مستويات العمل العاطفي تتفاوت تبعاً لسن الممرضات، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Rajuc et al, 2014) التي أشارت لعدم وجود أهمية للمتغيرات الديموجرافية مثل (السن) في تباين مستويات العمل العاطفي المأجور.

تقول بعض حالات الدراسة اللاتي تتراوح أعمارهن من (٢٣-إلى أقل من ٣٠ سنة) " عندما نشعر بالضيق من كثرة أعباء العمل، وسوء معاملة الطلاب لنا، وتدنى نوعية الأعمال التي نكلف بها والتي لا تتناسب مكانتنا باعتبارنا staff كان الرد صادم من رئيس القسم أو الزملاء الأكبر في السن؛ حيث تكتب أسماؤنا بالقلم الرصاص وليس من حقنا أن نشتكى أو نشعر بالضيق من الأساس".

٢ - النوع:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين نوع عضو هيئة التدريس وبين انتشار مظاهر العنف الرمزي؛ فأعضاء هيئة التدريس من الإناث أكثر قدرة على إظهار مشاعر معاكسة لما في داخلهم تجاه مواقف تتسم بالعنف الرمزي، فتعاني بداخلها من تنافر عاطفي واستنزاف ولكنها تمارس أبعاد العمل العاطفي المأجور المتمثلة في التمثيل السطحي والتمثيل العميق بنسب متفاوتة حرصاً على ترقياتها في العمل أكثر من أعضاء هيئة التدريس الذكور، وقد أشارت أغلب حالات الدراسة من الإناث إلى أن "المرأة تتسم بقدرة تحمل أكثر وعصبية أقل من الرجل، عندما تتعرض لمواقف عدم تقدير من الطلاب أو إساءة معاملة من رئيس القسم، أو أحد الأساتذة، فإنها تتحكم في عواطفها وتظهر مشاعر عكس ما بداخلها حتى لا تخطئ التصرف، وهذا يجعلها تمارس أبعاد العمل العاطفي المأجور بشكل مستمر"

في حين أشار أغلب حالات الدراسة من الذكور " أنهم يتعرضون لمواقف أكثر انفعالية وتعصبا في العمل يفقدون فيها القدرة على التحكم في أعصابهم، قد يصل الأمر بالبعض بترك

المحاضرة غضبا من الطلاب، أو رفع صوته على زميل أو رئيس العمل في مواقف كانت تتطلب تحكماً في الأعصاب وضبط النفس".

٣- الدرجة العلمية:

هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة بين الدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس وازدياد تعرضه للآثار السلبية؛ فكلما كانت الدرجة العلمية منخفضة كلما عانى من ازدياد ممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الهيئة المعاونة قد تكون لديهم مستويات مختلفة من إظهار العواطف، إذ إن المعيد والمدرسين المساعدين الأقل في الدرجة العلمية مقارنة بدرجات أعضاء هيئة التدريس يحاولون ممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور، وبالتالي فإن مستوى أبعاد العمل العاطفي المأجور لديهم أعلى؛ وهذا يعنى كلما تقدم عضو الهيئة المعاونة بالدرجة العلمية كلما تمكن من التعبير عن عواطفه ومشاعره الحقيقية، وكان أقل تعرضاً للآثار السلبية للعمل العاطفي المأجور.

حيث أشارت أغلب حالات الدراسة من الهيئة المعاونة " أنهم يتعرضون بشكل مستمر لاستنزاف وتناثر عاطفي لكثرة ممارستهم لأبعاد العمل العاطفي في العمل، ويرمزون إلى تلك الفترة - كونهم هيئة معاونة - أنها فترة الاعتقال ولم يصلوا بعد لدرجة الحرية التي تمكنهم من التعبير عن مشاعرهم الحقيقية دون خوف من خسارة وظيفتهم أو ترقيةاتهم".

كما أشارت حالات الدراسة من الدرجات العلمية الأعلى من الأساتذة المساعدين، والأساتذة "إلى أنهم يمارسون أبعاد العمل العاطفي بدرجات متفاوتة؛ نظراً لصراع الأدوار الكامن في النسق المهني، والإجبار على التدريس لبعض الطلاب والإشراف عليهم في مراحل الدراسات العليا وهم غير مؤهلين لذلك".

٤- سنوات الخبرة:

هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة بين سنوات الخبرة لعضو هيئة التدريس وازدياد ممارسته لأبعاد العمل العاطفي المأجور؛ حيث كلما زادت سنوات الخبرة لعضو هيئة التدريس كلما انخفضت ممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور المتمثلة في (التمثيل السطحي - التمثيل العميق). تُمكن سنوات الخبرة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من إدارة عواطفهم على نحو أفضل، ويصبحوا أكثر وعياً وإدراكاً بالعمل العاطفي المأجور، وقد يكونوا أقل تعرضاً لآثاره السلبية المتمثلة في العنف الرمزي. حيث أشارت أغلب حالات الدراسة من أعضاء هيئة

التدريس" إلى أنهم كلما زادت سنوات خبرتهم كلما زادت معها خبراتهم في كيفية التصرف وأخذ حقوقهم دون تحملهم لضغوطات عاطفية تستنزفهم من الداخل، أو تعرضهم لمواقف تقلل من شأنهم."

٥ - التخصص:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين اختلاف تخصص عضو هيئة التدريس وبين انتشار ممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور وآثاره السلبية؛ فقد نجد كليات يقل فيها ممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور، ولكن يوجد بها بعض الأقسام والتخصصات التي تزداد فيها ممارسة أبعاد العمل العاطفي المأجور؛ أي عندما تحتوى الكلية على عدد كبير من الأقسام العلمية تنتشر أبعاد العمل العاطفي المأجور في عدد قليل من هذه الأقسام داخل الكلية، وبالتالي يظهر العنف الرمزي بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وفقا لتخصصهم العلمي، وليس وفقا لانتمائهم إلى كلية بعينها نظرية كانت أم عملية. تقول الحالة رقم (٢) من أعضاء هيئة التدريس درجة مدرس بكلية الطب " قسمنا لا يوجد به مشاعر أو عواطف مزيفة فالكل سواسية في العمل، وتكاليف العمل مقسمة بمساواة بين جميع الأعضاء، والاحترام متبادل بين الجميع بدءا من الطالب إلى أعلى درجة من أعضاء هيئة التدريس."

تقول الحالة رقم (١٥) درجة مدرس من نفس الكلية ولكن قسم مختلف " احنا هنا في القسم كلنا منافقين ومزيفين في مشاعرنا المتبادلة في العمل، تلاقى بقي فريق المكتبيين، فريق المحبطين، فريق على وشك يقدم استقالته غير اللي قدمها فعلا، وكل ما تمثلي أكثر كل ما يداس عليك أكثر عشان عارفين إنك خايفة على ترقيتك تطردى من المكتب قدام الطلاب ماشي، تتهزئي ماشي، يتقل بيكي مفيش مشكلة؛ لأن معروف إنك هتردى بابتسامة وتتحسبي، بيتعاملوا معانا في القسم كأننا روبوت إلى يقوم بالعمل فقط ليس له الحق في التقوه بأى رأي، خاصة في مرحلتى إعداد الماجستير والدكتوراه."

تقول الحالة رقم (٥٤) درجة مدرس في كلية الآداب: "مشاعرنا بيئظر إليها أو يتم تجاهلها حسب القسم المنتمية إليه، هناك أقسام عندما يعانى أحد أعضائها من مشكلة صغيرة مع الطلاب مثلا يجد الدعم والمساندة من الكلية نفسها؛ لأنه عضو في هذا القسم فقط، في حين إذا تعرض عضو آخر لنفس المشكلة ولكن في قسم آخر، إما أن يتم تجاهله أو تُحل المشكلة دون الاهتمام برأى العضو حتى إذا كان الحل يقلل من شأنه ويجعله يحترق من الداخل فهذا لا يهم لأنه من قسم لا يتمتع بمركز قوى داخل الكلية."

٦ - الدخل:

هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين انخفاض مستويات الدخل وبين انخفاض الشعور بالرضا الوظيفي؛ حيث أجمعت جميع حالات الدراسة أن الدخل غير مناسب لحجم الأعمال

والتكليفات التي يمارسونها داخل العمل، مما يجعلهم لا يشعرون بالرضا الوظيفي تجاه عملهم، وهذا يجعلهم أكثر عرضة للاستنزاف والاحتراق والتناثر العاطفي، ويجعلهم أكثر تأثراً بالآثار السلبية للعمل العاطفي المأجور؛ نظراً لزيادة التمثيل السطحي والتمثيل العميق رغبة في زيادة الدخل. في ضوء ذلك تم التوصل إلى الهدف الثالث ومؤداه الكشف عن علاقة العمل العاطفي المأجور بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في العمل من خلال مؤشر الدخل؛ حيث تزداد ممارسة أبعاد العمل العاطفي رغبة في زيادة الدخل مما يحقق الرضا الوظيفي بين الأعضاء في العمل، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Soylemezoglu, 2019) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية مرتفعة بين الرضا الوظيفي والعمل العاطفي، إذ يؤثر رضا الموظف الوظيفي بدرجة كبيرة على العمل العاطفي المأجور.

ثانياً: النتائج الخاصة بالتساؤل الثاني ومؤداه: هل يمارس أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم العمل العاطفي المأجور بما يتفق مع الاتجاهات الشخصية والاجتماعية لديهم؟

جدول رقم (٤)

اتفاق العمل العاطفي المأجور مع اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم

لا		نعم		أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٠.٨%	٥	٥%	٣٠	أستاذ عامل
٢,٥%	١٥	٧,٥%	٤٥	أستاذ متفرغ
٨%	٤٨	٩,٦%	٥٨	أستاذ مساعد
٦,٨%	٤١	١٩,٥%	١١٧	مدرس
١٣,١%	٧٩	٤,٦%	٢٨	مدرس مساعد
٢١,٦%	١٣٠	٠,٦%	٤	معيد
٥٢,٨%	٣١٨	٤٦,٨%	٢٨٢	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين وافقوا على اتفاق العمل العاطفي المأجور مع اتجاهاتهم بلغت ٤٦,٨%، في حين بلغت نسبة أعضاء هيئة

التدريس ومعاونيهم الذين رفضوا اتفاق العمل العاطفي مع اتجاهاتهم ٥٢,٨%. وتفسر حالات الدراسة من أعضاء هيئة التدريس أن سبب اتفاق العمل العاطفي مع اتجاهاتهم أن عضو هيئة التدريس يتميز بالاستقلالية في العمل مع الطلاب وبالتالي ليس هناك سبب يجعله يمارس عمل عاطفي مخالف لقيمه وهويته، في حين فسرت بعض حالات الدراسة عدم اتفاق العمل العاطفي مع اتجاهاتهم في ضوء اختلاف الموقف وصاحبه أي إذا حدث تجاوز من الطلاب، أو تصادمات يتصرف عضو هيئة التدريس في ضوء اللائحة وبما يتفق مع اتجاهاته، في حين إذا كان التصادم يحدث مع رئيس القسم أو أحد الأساتذة الأعلى في الدرجات العلمية هنا يتصرف عضو هيئة التدريس دون النظر إلى اتجاهاته؛ حيث يحكم تصرفه رغبته في الحصول على الترقيات وخوفاً من خسارتها، وهذا يجعله يعاني من تنافر عاطفي واحترق من الداخل. تقول بعض حالات الدراسة "التعامل مع الطلاب في مرحلة الليسانس والبكالوريوس يكون بما يتفق مع اتجاهاتنا، ولكن قد يحدث تجاوزات خاصة في مرحلة الدراسات العليا إذا لم تساندنا رئاسة القسم نتناسي اتجاهاتنا ونمارس العمل العاطفي بما لا يتفق مع هذه الاتجاهات، كثير من طلاب الدراسات العليا يتصرفون بشكل لا أخلاقي". كما تشير حالات الدراسة من الهيئة المعاونة إلى سبب عدم اتفاق ممارسة العمل العاطفي المأجور مع اتجاهاتهم إلى أنه ليس لديهم حرية التعامل مع الطلاب وأخذ القرار؛ لأنهم يقومون بتدريس سكاثن ومحاضرات عملية تحت إشراف عضو هيئة تدريس؛ حيث إنه صاحب القرار وله حرية التعامل والتصرف مع الطلاب، عضو الهيئة المعاونة ليس لديه الحق في اتخاذ أغلب القرارات. تقول بعض حالات الدراسة " أنه في فترة مراقبة الامتحانات نواجه حالات غش كثيرة بين الطلاب، ويحدث تجاوزات من الطلاب عليهم، وعندما يتخذ أعضاء الهيئة المعاونة قرار في إجراء محضر غش أو شغب يكون هناك رئيس اللجنة الذي يرفض تصرفهم، ويضطروا إلى إظهار مشاعر الرضا عكس مشاعر الغضب داخلهم والرفض؛ لأن هذا مخالف لقيمهم وسماتهم الشخصية "

في ضوء ما سبق يتضح تباين حول اتفاق العمل العاطفي المأجور مع الاتجاهات الشخصية والاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس عنه بين الهيئة المعاونة؛ حيث بلغت نسبة اتفاه مع هذه الاتجاهات بين أعضاء الهيئة المعاونة إلى ٥.٢% في حين بلغت نسبة اتفاه مع هذه الاتجاهات بين أعضاء هيئة التدريس إلى ٤١.٦%. يؤكد ذلك النتيجة السابقة التي أشارت إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة بين العمل العاطفي المأجور والدرجة العلمية لأعضاء الهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس، حيث تقل نسبة اتفاق العمل العاطفي المأجور مع الاتجاهات

الشخصية والاجتماعية بين أعضاء الهيئة المعاونة منها بين أعضاء هيئة التدريس التي تزداد فيها نسبة اتفاق العمل العاطفي المأجور مع الاتجاهات الشخصية والاجتماعية، ويمكن تفسير ذلك في ضوء مظاهر وأساليب العنف الرمزي عند "بورديو"؛ حيث يرجع سبب عدم اتفاق العمل العاطفي المأجور بين أعضاء الهيئة المعاونة إلى تعرضهم للتبخيس والاستلاب النفسي والإنكار القيمي والتعبير العدائي المعلن من جانب من يمتلكون السلطة والقوة الوظيفية من أعضاء هيئة التدريس في الدرجات العلمية الأعلى على الأضعف من أعضاء الهيئة المعاونة الأقل في الدرجة العلمية.

ثالثاً: النتائج الخاصة بالتساؤل الثالث ومؤداه: هل يحتاج أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم إلى قمع مشاعرهم الحقيقية من أجل إظهار عواطف ومشاعر مقبولة اجتماعياً تتلاءم مع متطلبات العمل الوظيفي؟

جدول رقم (٥)

قمع المشاعر الحقيقية وإظهار مشاعر تتلاءم مع متطلبات العمل

لا		نعم		أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٤,٥%	٢٧	١,٣%	٨	أستاذ عامل
٨%	٤٨	٢%	١٢	أستاذ متفرغ
٣%	١٨	١٤,٦%	٨٨	أستاذ مساعد
٤,٨%	٢٩	٢١,٥%	١٢٩	مدرس
٠	٠	١٧,٨%	١٠٧	مدرس مساعد
٠	٠	٢٢,٣%	١٣٤	معيد
٢٠,٥	١٣١	٧٩,٥%	٤٦٩	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم الذين وافقوا على احتياجهم لقمع مشاعرهم الحقيقية من أجل إظهار عواطف ومشاعر مقبولة اجتماعياً تتلاءم مع

متطلبات العمل الوظيفي بلغت ٧٩,٥% في مقابل نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين لم يحتاجوا إلى قمع المشاعر الحقيقية وإظهار مشاعر تتلاءم مع متطلبات العمل الوظيفي التي بلغت ٢٠,٥%. وهذه النسبة كانت بين أعضاء هيئة التدريس فقط خاصة الدرجات العلمية الأكبر دون الهيئة المعاونة الذين اتفقوا جميعا على احتياجهم لقمع مشاعرهم الحقيقية في العمل، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Hochschild,1983) على أن العمل العاطفي المأجور يتطلب الحث على قمع الشعور الحقيقي من أجل استدامة الظهور للعميل بما يتناسب مع توقعاته.

رابعا : النتائج الخاصة بالتساؤل الرابع ومؤداه: هل يوجد تباين بين السلوك أو المظهر العاطفي الذي يعرضه أعضاء هيئة التدريس في العمل وبين العواطف التي يشعرون بها ؟

جدول رقم (٦)

تباين السلوك والمظهر العاطفي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم

لا	نعم		أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
	التكرار	النسبة	
النسبة			
٤,٨%	٢٩	١%	أستاذ عامل
٨,٨%	٥٣	١,١٦%	أستاذ متفرغ
٢,٨%	١٧	١٤,٣%	أستاذ مساعد
٣,١%	١٩	٢٣,١%	مدرس
١,١٦%	٧	١٦,٦%	مدرس مساعد
٠,٣٣%	٢	٢٢%	معيد
٢٠,٩٩%	١٤٧	٧٨,١٦%	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين وافقوا على تباين السلوك والمظهر العاطفي في العمل عن العواطف التي يشعرون بها بلغت ٧٨,١٦% في مقابل نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين لم يوافقوا على تباين المظهر العاطفي في العمل عن

العواطف التي يشعرون بها والتي بلغت ٢٠,٩٩%. وأشارت حالات الدراسة إلى أن مظاهر تباين السلوك والمظهر العاطفي تكون على النحو التالي:

١- عند التعامل مع الطلاب:

أ- إظهار ابتسامات بسيطة خلال إلقاء المحاضرات؛ على عكس شعورهم الداخلي بالغضب، ويحدث ذلك حينما يحدث الطلاب شغياً في المحاضرات يصل فيها عضو هيئة التدريس لقمة غضبه، ويكون من الصعب عليه إرجاع مزاجه إلى حالته الطبيعية ويكتفى بإظهار ابتسامات بسيطة رغم حالة الغضب بداخله.

ب- إظهار ملامح هادئة لا تعبر عن الرفض عند رؤية الطلاب يدرسون من مراجع خارجية غير مشروعة؛ الأمر الذي يسبب أذى نفسياً وإحباطاً لعضو هيئة التدريس أثناء الشرح، حيث يذهب مجهوده وتعبه في الشرح هباء، ومن ثم يضطر عضو هيئة التدريس إلى إظهار ملامح الرضا على وجهه رغم شعوره الداخلي الذي يرفض تعاون الطلاب مع السناتر والمراكز الخارجية ويتمنى عضو هيئة التدريس عدم دخول أى طالب يدرس بالسناتر الخارجية إلا أن ذلك ليس من صلاحياته؛ لذا يضطر مسaire الأمر وتجاهله.

ج- الالتزام بحضور المحاضرات والإتقان في الشرح رغم رؤية بيع وشراء المذكرات التابعة للسناتر الخارجية بين الطلاب في قاعة المحاضرات؛ الأمر الذي يغضب عضو هيئة التدريس ويتمنى بداخله الانصراف وعدم إلقاء المحاضرة والشرح، ولكنه يفعل العكس ويلتزم بحضور المحاضرات.

٢- عند التعامل مع رئيس القسم:

أ- الموافقة على ممارسة أعمال متدنية رثة ليست من مهام أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالرغم من رفضهم الداخلي؛ يحدث ذلك عند القيام بالأعمال المكتبية، ورغم ارتداء أعضاء الهيئة المعاونة للملابس الرسمية كالبديل إلا أن يكون عليهم حمل الكتب وتنظيفها من الأتربة وفهرستها في سجل ولا يوجد أية أدوات تنظيف أو مساعدة من العمال.

ب- الموافقة على أداء مهام لزملاء آخرين من الدرجات العلمية الأكبر وشعوره بالغضب والظلم وعدم العدالة في توزيع الأعمال، منها: أعمال جودة، دخول محاضرات بدلا من زملاء آخرين، وأعمال تصحيح ورصد، لدرجة تصل إلى أن

عضو الهيئة المعاونة يُنجز أعمالاً لأسانذة آخرين ويقوم بالتوقيع باسمائهم رغم أنه هو من أنجز هذه الأعمال.

ج- إظهار ملامح الرضا والابتسامات البسيطة عكس شعوره الداخلي عند التعامل مع رئيس القسم الذي يضغط عليه في العمل ويتعمد إساءة معاملته والتقليل من شأنه بين الزملاء.

٣- عند التعامل مع الزملاء:

أ- إظهار ابتسامات بسيطة رغم مشاعر الضيق، ويحدث ذلك كثيرا بين الزملاء الذين يرفضون تقديم الدعم والمساندة، ويكون عضو هيئة التدريس مجبر على التعامل معهم لأنهم زملاء ولا يستطيع مقاطعتهم.

ب- إظهار إيماءات وحركات الأيدي التي تُشير إلى التأييد والموافقة على قرارات بعض الزملاء خاصة في أوقات الامتحانات الفصلية رغم المشاعر الداخلية يرفض هذه القرارات مثل تكليف أحد الزملاء الأعلى في الدرجة العلمية بأعمال إدارية داخل لجان الامتحانات، وزيادة الضغط على أعضاء الهيئة المعاونة في المراقبات والرصد، يمكن تفسير ذلك في ضوء مقولات التفاعلية الرمزية؛ من خلال النظر للعمل العاطفي على أنه عمل تفاعلي لأنه يشمل التفاعلات المهنية مع العملاء، وزملاء العمل والرؤساء أيضاً، فالمديرون لهم سلطة مباشرة في التحكم في تفاعل الموظفين مع العملاء وهذا التحكم لا يتم من قبل المديرين فقط ولكنه أيضا يكون من الموظفين أنفسهم بالتحكم في مشاعرهم الظاهرة للعملاء، حيث يُعد إظهار الإيماءات وتعبيرات الوجه جزء من الرموز التفاعلية ويعبر عن التحكم بالعواطف أثناء ممارسة العمل العاطفي، كما يسعى أصحاب العمل لتحجيم وتوحيد صورة تفاعلات الموظفين مع العملاء فقط في ظل بعض الظروف لأن نوعية التفاعل مهمة في نجاح المنظمة.

خامسا: النتائج الخاصة بالتساؤل الخامس وموآده: كيف يتعرض أعضاء هيئة التدريس للاستنزاف العاطفي من خلال الإرهاق البدني والذهني في العمل ؟

جدول رقم (٧)

الاستنزاف العاطفي بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم

لا		نعم		أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٦,٠%	١	٥٠,٦%	٣٤	أستاذ عامل
٤,١%	٢٥	٥٠,٨%	٣٥	أستاذ متفرغ
١%	٦	١٦,٦%	١٠٠	أستاذ مساعد
٢,٣%	١٤	٢٤%	١٤٤	مدرس
١,٦%	١٠	١٦,١%	٩٧	مدرس مساعد
٠,٨%	٥	٢١,٥%	١٢٩	معيد
٩,٩٦%	٧١	٨٩,٩%	٥٢٩	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين وافقوا على تعرضهم للاستنزاف العاطفي من خلال الإرهاق البدني والذهني في العمل بلغت ٨٩,٩%، في حين بلغت نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين لم يتعرضوا للاستنزاف العاطفي من خلال الإرهاق البدني والذهني في العمل ٩,٩٦%.

حيث أشارت أغلب حالات الدراسة في الكليات العملية والنظرية إلى أنهم يمارسون أعمالاً كثيرة جداً في العمل والمنزل على السواء، فليس هناك ساعات عمل محددة، وإنما يكون أغلب وقتهم مُسخراً للعمل، لدرجة أن وقت الراحة والنوم يتم استغلاله في العمل حتى يُمكن إنجاز التكاليف وأعباء العمل المطلوبة، وجاء ذلك على النحو التالي:

أ- طبيعة الأعباء والأعمال التي يُكلف بها عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة في الكليات النظرية:

التدريس، التصحيح، الرصد، وضع الامتحانات، ورش العمل، الندوات والمؤتمرات، الانتدابات الخارجية، الإشراف على رسائل وأبحاث علمية، تحكيم الأبحاث والأدوات المنهجية، الإشراف في الامتحانات الفصلية، الأعمال الإدارية، الأعمال المكتبية، الأبحاث العلمية، تأليف الكتب، ترجمة الكتب الأجنبية، أعمال لجان الجودة وتطبيق الاستمارات وتحليلها، التدريس في الفصول الصيفية، الرحلات العلمية، التدريس في التعليم المدمج والمفتوح في يوم الإجازة الرسمي (الجمعة).

ب- طبيعة الأعباء والأعمال التي يُكلف بها عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة في الكليات العملية :

تتشابه الكليات العملية مع الكليات النظرية في طبيعة الأعمال التي يُكلف بها أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فيما يتعلق بالتدريس والأبحاث العلمية، وأعمال الامتحانات الفصلية، ولجان الجودة، والمؤتمرات والندوات، والانتدابات الخارجية، وإشراف الأبحاث والرسائل العلمية، وتحكيم الأبحاث والأدوات؛ لكن تختلف كلية الطب والتمريض في الأعمال المرتبطة بالمستشفيات منها: المرور على المرضى والنواب، تقييم الأرشيف، شغل وحدات طبية، الخروج في قوافل طبية، كما تختلف كلية الهندسة في الإشراف على المشاريع الهندسية، وتدريب المهندسين حديثي التخرج في المكاتب الاستشارية.

الأمر الذي ترتب عليه إصابة أغلب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالأمراض الجسدية المزمنة والنفسية؛ حيث بلغت نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين أصيبوا بالأمراض بسبب العمل ٨٤,٢%. وكانت أكثر الأمراض انتشارا بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم أمراض (الضغط، السكر، القولون العصبي، القلب، البصر، الاكتئاب)، وتُشير إصابة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بهذه الأمراض بالذات إلى مدى الاستنزاف العاطفي والاحتراق العاطفي الذي يعاني منه أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم في العمل بسبب الإرهاق البدني والذهني من كثرة الأعمال المكلفين بها، مما ينعكس في إصابتهم بهذه الأمراض.

سادسا: النتائج الخاصة بالتساؤل السادس ومؤداه : هل يؤدي تعرض أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات وظيفية زائدة وموارد غير كافية إلى تفكيرهم في ترك العمل؟

جدول رقم (٨)

تعرض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لمتطلبات وظيفية زائدة تؤثر في تفكيرهم في ترك العمل

لا		نعم		أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١,٣٣%	٨	٤,٥%	٢٧	أستاذ عامل
٠.٨%	٥	٩,١%	٥٥	أستاذ متفرغ
٠	٠	١٧,٦%	١٠٦	أستاذ مساعد
٢,٥%	١٥	٢٣,٨%	١٤٣	مدرس
١,٥%	٩	١٦,٣%	٩٨	مدرس مساعد
٠.٥%	٣	٢١,٨%	١٣١	معيد
٦,٦٣%	٤٠	٩٣,١%	٥٦٠	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين وافقوا على تعرضهم لمتطلبات وظيفية زائدة تؤثر في تفكيرهم في ترك العمل بلغت ٩٣,١%، بينما بلغت نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين لم يوافقوا على أنهم تعرضوا لمتطلبات وظيفية زائدة تؤثر في تفكيرهم في ترك العمل ٦,٦٣%. وأوضحت حالات الدراسة المتطلبات الوظيفية الزائدة عن الموارد؛ حيث اختلفت هذه المتطلبات بين الهيئة المعاونة عنها بين أعضاء هيئة التدريس على النحو التالي:

- أ- أعضاء هيئة التدريس: أشارت حالات الدراسة من أعضاء هيئة التدريس إلى تعرضهم للعديد من المتطلبات الوظيفية غير الملائمة للموارد المتاحة، أو الدخل الشهري وهي:
- إلزام أعضاء هيئة التدريس بإعطاء المحاضرات أون لاين خلال فترات الأزمات والأوبئة، دون توفير شبكة انترنت، أو منح بدل للإنفاق على تكاليف المحاضرات؛ حيث كلف ذلك

- أعضاء هيئة التدريس مبالغ مالية لسداد فواتير الانترنت، إلى جانب شراء أجهزة ومعدات ملائمة للتصوير مثل اللاب توب المتطور والكاميرات.
- سفر أعضاء هيئة التدريس لمناقشة الرسائل العلمية في المحافظات البعيدة، دون توفير وسيلة مواصلات للأعضاء الذين لا يملكون سيارة خاصة.
- إلزام أعضاء هيئة التدريس بنشر عدد كبير من الأبحاث العلمية، والاشتراك في المؤتمرات، والدورات التدريبية، دون منح أى دعم مالى أو بدل شهري للإنفاق عليهم، والدخل الشهري لا يكفى كل ذلك إلى جانب متطلبات الحياة خارج نطاق العمل.
- إلزام أعضاء هيئة التدريس بالانتدابات الخارجية، تكون مكلفة للأعضاء وقتا ومجهودا إلى جانب أنها لا تدر أى عائد مالى وتكون مكلفة ماديا للأعضاء لأنها تكون فى أماكن بعيدة.
- ب- أعضاء الهيئة المعاونة : أشارت حالات الدراسة من الهيئة المعاونة إلى تعرضهم للعديد من المتطلبات الوظيفية غير الملائمة للموارد المتاحة على النحو التالى:
- إنجاز رسائل الماجستير والدكتوراه؛ تُكلف أعضاء الهيئة المعاونة مبالغ مالية باهظة جدا؛ نظرا لارتفاع أسعار الطباعة والكتب، خاصة الكتب الأجنبية التى يُجبر أعضاء الهيئة المعاونة على شرائها من الخارج بالدولار دون صرف أية بدلات أو دعم مالى، فضلا عن تكاليف الإنفاق على تطبيق الرسائل وتحليلها إحصائيا.
- إلزام أعضاء الهيئة المعاونة بنشر أبحاث إلى جانب الرسائل ويكون ذلك مُكلفًا.
- إلزام أعضاء الهيئة المعاونة بالقيام بأعمال مكتبية؛ حيث يكون عليهم تنظيف الكتب وترتيبها دون توفير أدوات نظافة وتعقيم بعد الانتهاء من هذه الأعمال.
- إلزام أعضاء الهيئة المعاونة بأعمال السكرتارية تحتاج لتوفير عدد من أجهزة الكمبيوتر إلى جانب شبكة الانترنت، وهذا غير متوافر، بعض أعضاء الهيئة المعاونة ليس لديهم مكتب عمل داخل الكلية لإنجاز الأعمال المُكلفين بها ويكون عليهم تنفيذها فى أوقات العمل، ويضطر للذهاب خارج الجامعة لطباعة الأوراق والخطابات المكلف بكتابتها.
- ويتفق جميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة على أن التدرج والترقي داخل المهنة مكلف جدا بما يتجاوز الدخل الشهري من مزاوله المهنة، وهذا يسبب لهم استنزاف عاطفى واحتراق من الداخل يجعلهم يفكرون فى ترك العمل كثيرا، وأشار عدد من حالات الدراسة أنهم بالفعل يبحثون عن عمل آخر أفضل، وأنهم سوف يتركون العمل فى الجامعة، عندما يحصلون على عمل آخر، فى حين أشار عدد آخر من حالات الدراسة أنهم يسعون فى الوقت الحالى إلى الحصول على فرص عمل فى الخارج وإعارات خارجية؛ لعدم رغبتهم فى الاستمرار فى العمل،

تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (ممدوح زكى أحمد عويس، ٢٠١٦م) فى أن كلا من المتطلبات العاطفية للوظيفة، والتعاطف، وعدوانية العميل يمارس تأثيرا موجبا معنويا على التنافر العاطفى، بينما يؤثر التماهى التنظيمى تأثيرا سالبا معنويا على التنافر العاطفى، والذى يؤثر بدوره تأثيرا موجبا على كل من الاستنزاف العاطفى والنية لترك العمل، ويمكن أن يفسر ذلك فى ضوء مقولات نظرية التنافر العاطفى، حيث يُعد التنافر العاطفى أحد المحددات المهمة لنية العاملين لترك العمل؛ إذ يترتب عليه فقد الشخص لموارده؛ ومن ثم يلجأ لسلوكيات الانسحاب من المنظمة للتقليل من هذا الفقد والتهديد.

سابعاً : النتائج الخاصة بالتساؤل السابع وموئده : ما دور العمل العاطفى المأجور فى ظهور الصراع الناتج عن التنافس الكامن فى النسق المهنى بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم فى العمل؟

جدول رقم (٩)

العمل العاطفى المأجور وصراع الأدوار بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم

لا		نعم		أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٠	٠	٥,٨%	٣٥	أستاذ عامل
٢%	١٢	٨%	٤٨	أستاذ متفرغ
١%	٦	١٦,٦%	١٠٠	أستاذ مساعد
٨,٥%	٥١	١٧,٨%	١٠٧	مدرس
٩,٦%	٥٨	٨,١%	٤٩	مدرس مساعد
٦,٦%	٤٠	١٥,٦%	٩٤	معيد
٢٧,٧%	١٦٧	٧١,٩%	٤٣٣	الإجمالى

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين وافقوا على أن صراع الأدوار الكامن فى النسق المهنى سبب من أسباب ظهور العمل العاطفى المأجور فى العمل لديهم بلغت ٧١,٩% فى حين بلغت النسبة بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين لم

يوافقوا على أن صراع الأدوار سببا في ظهور العمل العاطفي المأجور في العمل ٢٧,٧%، كما يتضح من الجدول السابق انتشار صراع الأدوار بين أعضاء هيئة التدريس أكثر من الهيئة المعاونة، وجاء تفسير حالات الدراسة لذلك على النحو التالي:

أ- أعضاء هيئة التدريس: أشارت حالات الدراسة من أعضاء هيئة التدريس إلى أنهم يعانون من الآثار السلبية المترتبة على العمل العاطفي المأجور المتمثلة في (الاحترق والاستنزاف العاطفي، التنافر العاطفي، التمثيل العميق، التمثيل السطحي) بسبب صراع الأدوار الكامن في النسق المهني؛ حيث يظهر ذلك من خلال المواقف التالية:

- وضع صعوبات وتعقيدات من أجل التأخير في إنجاز الأبحاث العلمية، وتأخير الحصول على الترقيات؛ وذلك بإتقال كاهل عضو هيئة التدريس بأعمال كثيرة داخل القسم دون زملائه الآخرين، حتى لا يحصل عضو هيئة تدريس صغير في السن علي ترقية متجاوزا زملاءه الأكبر سنا، الأمر الذي يسبب الضيق والاحترق العاطفي لأعضاء هيئة التدريس، وتقول الحالة رقم ٧٢ درجة مدرس " كانت رئيسة القسم تعتمد تكليفي بأعباء عمل كثيرة، حتى لا أتفرغ لكتابة أبحاثي، وكنت عندما أنتهي من إجراء بحث علمي أحصل على تحكيم برسوبه وأجد صعوبة في نشره، حتى علمتُ بوجود توصيات ضدي حتى لا أستطيع نشر أبحاثي، ولمواجهة ذلك تمكنت من نشر أبحاثي في مجلات دولية " ولكن كنت أواجه هذه الصعوبات بالتجاهل وعدم إحداث مشاكل حتى أتمكن من الحصول على ترقيتي، كنت أشعر في ذلك الوقت بالتنافر العاطفي وإظهار مشاعر معاكسة لحقيقة ما في داخلي".

- إساءة معاملة الزملاء، عند الحصول على أماكن بعضهم البعض نتيجة بلوغ عضو هيئة التدريس سن المعاش؛ حيث يؤدي ذلك إلى شعور عضو هيئة التدريس بالاحترق والاستنزاف العاطفي نتيجة عدم تقدير جهوده في العمل، وفي ذلك يذكر أحد حالات الدراسة أنه أثناء فترة عمله كأستاذ عامل كان يدير معمل باسمه وبذل فيه مجهودات كثيرة لسنوات كبيرة وعندما وصل لسن المعاش انتقل المعمل لإدارة زميل آخر الذي قام فور إدارته للمعمل بمسح اسم الدكتور السابق وإفشال المعمل حتى يثبت عدم نجاح الدكتور السابق وأنه قادر على تطوير المعمل بشكل لا يستطيع أحد أنه يفعله غيره " شعرتُ في ذلك الوقت بضياح كل تعب واجتهاد السنوات الماضية وعدم تقدير أحد لذلك نظرا لصراع الأدوار في المهنة".

- عدم تقديم الدعم والمساندة إذا واجهت مشكلة لعضو هيئة التدريس خلال ترقينه حتى يتأخر فى الحصول عليها؛ نظرا للصراع والتنافس بين الزملاء فى الحصول على ترقيات ومناصب إدارية.
- ب- أعضاء الهيئة المعاونة: أشارت حالات الدراسة من الهيئة المعاونة إلى أنهم يعانون من درجات عالية الآثار السلبية المترتبة على العمل العاطفى المأجور المتمثلة فى (الاحترق والاستنزاف العاطفى، التنافر العاطفى، التمثيل العميق، التمثيل السطحى) بسبب صراع الأدوار الكامن فى النسق المهنى؛ حيث يظهر ذلك من خلال المواقف التالية:
- إساءة معاملة أعضاء هيئة التدريس أثناء فترة إشرافهم على رسائل الماجستير والدكتوراه لطلابهم من الهيئة المعاونة، أو رفض الإشراف عليهم، التوصية بعدم إشراف أحد من الزملاء، وتصل هذه التوصيات إلى الجامعات المختلفة، بما يسبب لهم الشعور بالاحترق العاطفى والتفكير باستمرار فى ترك العمل. تقول الحالة رقم (١٠) فى كلية الطب: "هناك صعوبة بالغة فى الحصول على موعد مع المشرف لمناقشة فصول الرسالة، عندما أحصل على موعد مثل مقابلة المشرف فى عيادته الخارجية الساعة السادسة مساء ورغم التزامى بالحضور فى الوقت المحدد إلا أننى أنتظر لحين الانتهاء من الكشف على جميع المرضى فى العيادة حتى يكون الوقت متأخرا لمنتصف الليل وفى النهاية يقوم المشرف بإلغاء الموعد لأنه يشعر بالإجهاد ولا يستطيع مناقشة الرسالة معى، ويكون رد فعلى معبر عن الرضا ولكنى أحترق من الدخلى لعدم تقديري والتقليل من شأنى".
- التقليل من شأن أعضاء الهيئة المعاونة أثناء دخولهم المحاضرات مع أعضاء هيئة التدريس، وتعتمد إهانتهم أمام الطلاب، ويواجه أعضاء الهيئة المعاونة ذلك بإيماءات معبرة عن الرضا مثل الضحكة البسيطة، إلا أنهم يشعرون فى الحقيقة بالتنافر العاطفى ويظهرون مشاعر غير حقيقية.
- استغلال المشرفين طلابهم من الهيئة المعاونة للقيام بأعمال تخدم مصالحهم الشخصية، الأمر الذى يدفع البعض من الهيئة المعاونة إلى ترك العمل.
- وضع الصعوبات والتعقيدات أمام عضو الهيئة المعاونة؛ من أجل تأخيرها وعدم مناقشة رسالته، أو عدم اعتماد مجالس الأقسام الرسائل بعد مناقشتها، تقول الحالة رقم (٥٧) بدرجة مدرس مساعد بكلية الآداب أن "المشرف كان يقول لها: مستعجلة على المناقشة ليه انتى هتطلعى تقاسمينى فى رزقى". تقول الحالة رقم (٢١) بدرجة معيد بكلية الهندسة " لقد ناقشت رسالة الماجستير من العام السابق،

ولم يعتمد عليها مجلس القسم إلى الآن رغم محاولاتي، إلا أنني لا أستطيع الوقوف أمام مجلس القسم بمفردي".

يمكن تفسير ذلك في ضوء مقولات نظرية الصراع، حيث يقوم نظام التدرج الاجتماعي على تباين مستويات المهارات والأدوار، وتباين درجة تحمل المسؤولية في تنظيم أفعال الآخرين، والتباين في أنساق الملكية والدخل. وفي ضوء كل هذا يكون المجتمع بمثابة شرائح قائمة على التباين وتحدد المعايير مكانتها في نسق التدرج الاجتماعي، الذي يعد بناء متكامل داخل النسق الاجتماعي؛ يؤدي العمل العاطفي المأجور إلى نشأة الصراع نتيجة للتنافس بين أعضاء هيئة التدريس من أجل الحصول على الترقيات بشكل أسرع، أو الحصول على مناصب كبيرة؛ حيث يمارس أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم التمثيل السطحي، والتمثيل العميق رغبةً في التقدم والحصول على ترقية، ويعالج "بارسونز" الصراع هنا على أنه مرض، فنجاح النسق يتمثل في قدرته على تطوير ميكانيزمات كافية للضبط الاجتماعي للتغلب على أشكال الصراع.

ثامنا : النتائج الخاصة بالتساؤل الثامن ومؤداه: ما مظاهر وأشكال العنف الرمزي الذي يتعرض له أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم في العمل؟

جدول رقم (١٠)

مظاهر وأشكال العنف الرمزي في العمل

الترتيب	النسبة	المتغيرات
(١)	%٩٢	١- حرمان الهيئة المعاونة من حرية التعبير عن الرأي.
(٨)	%٤٧	٢- تهديد الهيئة المعاونة بترك العمل.
(٩)	%٤٢	٣- تهديد أعضاء هيئة التدريس بتأخر الترقيات.
(٦)	%٥٩	٤- تهديد الطلاب لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
(٥)	%٦٧	٥- التقليل من شأن الهيئة المعاونة أمام الطلاب.
(٧)	%٥٢	٦- تعنيف الهيئة المعاونة أمام الطلاب من قبل رئيس القسم أو أعضاء هيئة التدريس بالقسم.
(٢)	%٧٨	٧- إجبار الهيئة المعاونة على القيام بأعمال متدنية.
(٣)	% ٧٣,٩	٨- إلزام أعضاء هيئة التدريس بمهام في العمل دون أخذ موافقتهم عليها.
(٤)	%٧١	٩- وضع صعوبات وتوصيات بعرقلة مصالح نتيجة رفض القيام بمهام تخدم مصالح الزملاء في العمل.

يتضح من الجدول السابق اختلاف مظاهر وأشكال العنف الرمزي في العمل، وجاء ترتيبها على النحو التالي: جاء حرمان الهيئة المعاونة من حرية التعبير عن الرأي في المرتبة الأولى بنسبة (٩٢%). ثم إجبار الهيئة المعاونة على القيام بأعمال متدنية في المرتبة الثانية بنسبة (٧٨%) مثل القيام بأعمال: تنظيفية وترتيبية داخل مكان العمل، ثم جاء إلزام أعضاء هيئة التدريس بمهام في العمل دون أخذ موافقتهم في المرتبة الثالثة بنسبة (٧٣,٩%)، ثم جاء وضع صعوبات وتوصيات بعرقلة مصالحهم نتيجة رفض القيام بمهام تخدم مصالح الزملاء في العمل في المرتبة الرابعة بنسبة (٧١%)، ثم جاء التقليل من شأن الهيئة المعاونة أمام الطلاب في المرتبة الخامسة بنسبة (٦٧%)، ثم جاء تهديد الطلاب لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في المرتبة السادسة بنسبة (٥٩%)، ثم جاء تعنيف الهيئة المعاونة أمام الطلاب من قبل رئيس القسم أو أعضاء هيئة التدريس بالقسم في المرتبة السابعة بنسبة (٥٢%)، ثم جاء تهديد الهيئة المعاونة بترك العمل في المرتبة الثامنة بنسبة (٤٧%)، ثم جاء تهديد أعضاء هيئة التدريس بتأخر الترقيات في المرتبة التاسعة بنسبة (٤٢%)، وتقول حالات الدراسة من الهيئة المعاونة: "يتم التعامل معنا تحت مبدأ أن أسماءنا مكتوبة بالقلم الرصاص ومن السهل مسحها في أى وقت، ليس لدينا الحق في التعبير عن الرأي والاعتراض على أى أمر داخل القسم؛ حتى في التعامل مع الطلاب وفي حالات الشغب وتعدى الطلاب على الهيئة المعاونة يكون القرار لعضو هيئة التدريس المسئول عن المادة، أو لرئاسة القسم وقد يكون القرار غير مُرضى لعضو الهيئة المعاونة إلا أن القسم يري أنه ليس لديه حق إبداء الرأي رغم أن المشكلة تخصه". تقول حالات الدراسة من المدرسين الجدد: "نتعامل في ضوء أنه من الطبيعي أن يتحمل الصغير أعباء الكبير وأن يخفف عنه، وكل الأساتذة الكبار كانوا يفعلون ذلك وهم صغار يخدمون أساتذتهم الكبار ويقومون بأعمالهم، ولكن عندما تكبر مثلهم لن نمارس ذلك بالتعنيف والإجبار ولكن من باب العشم"، وتقول الحالة رقم (٦٠) درجة أستاذ متفرغ بكلية الآداب: "المدرس يأخذ الدكتوراه ويتتطط على أساتذته وضروري يكتسب خبرة وكل ما يكون له درجة من الأقدمية كل ما يكون أفضل، وتقل المشاحنات وحدة التعامل بالخبرة والأقدمية وليس بالشهادات والترقيات".

يمكن تفسير ذلك في ضوء مقولات نظرية العنف؛ حيث إن من يمارس السلطة، يجب أن تكون له القدرة على توضيح مقاصده وإقناع الآخرين بأفكاره، فيستطيع دون استعمال للعنف المادى أن يبلغ ما يعادل ما تبلغه القوة الطبيعية أو الاقتصادية، رغم ما تملكه هذه السلطة من قوة التأثير، إلا أنها لا تستطيع أن تبلغ هدفها إلا إذا اعترف بها، أى أن شرط فاعليتها هو

مشروعيتها وأساس مشروعيتها هو الاعتراف بها من قبل الخاضعين لها وموافقتهم عليها، ويظهر ذلك بوضوح بين أعضاء هيئة التدريس؛ حيث إن نسبة من الهيئة المعاونة والمدرسين الجدد على قناعة بما يحدث لهم وأنهم سوف يمارسون في كبرهم ما حدث لهم في صغرهم لأنها سنة الحياة في العمل، وفي هذا يقول بيربورديو " إن هذه السلطة لا تعمل عملها إلا إذا اعترفت بها، وهذا يعني أن السلطة الرمزية لا تتجلى في المنظومات الرمزية، وإنما في كونها تتحدد بفضل علاقة معينة تربط من يمارس السلطة بمن يخضع لها، أي أنها تتحدد ببنية المجال التي يؤكد فيها الاعتقاد ويعاد إنتاجه (على الطاهر لقوس، ٢٠١٦م : ٤١).

تاسعا: النتائج الخاصة بتساؤل إشكالية الدراسة الرئيس ومؤداه: هل يؤثر العمل العاطفي المأجور في تعرض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للعنف الرمزي؟

جدول رقم (١١)

تأثير العمل العاطفي المأجور في ظهور العنف الرمزي

أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة	نعم		لا	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أستاذ عامل	٢٠	٣,٣٣%	١٥	٢,٥%
أستاذ متفرغ	٣٣	٥,٥%	٢٧	٤,٥%
أستاذ مساعد	٧٧	١٢,٨%	٢٩	٤,٨%
مدرس	١٤٠	٢٣,٣%	١٨	٣%
مدرس مساعد	٩٨	١٦,٣%	٩	١,٥%
معيد	١٣٤	٢٢,٣%	٠	٠
الإجمالي	٥٠٢	٨٣,٥٣%	٩٨	١٦,٣%

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الذين وافقوا على أن العمل العاطفي يؤثر في ظهور العنف الرمزي بلغت ٨٣.٥٣%، علما بأن النسبة الغالبة في الموافقة من أعضاء الهيئة المعاونة، وبلغت نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الذين لم

يوافقوا على أن العمل العاطفى المأجور لا يؤثر فى ظهور العنف الرمزى بلغت ١٦.٣%. علما بأن النسبة الغالبة فى الرفض من أعضاء هيئة التدريس، ومن ثم يسير العمل العاطفى المأجور لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم فى اتجاه معاكس لاتجاهات الدراسات السابقة؛ حيث أشارت الدراسات السابقة إلى أن الآثار السلبية للعمل العاطفى المأجور يعانى منها مقدم الخدمة فى العمل، فى حين أثبتت الدراسة الحالية أن الآثار السلبية للعمل العاطفى المأجور قد يتأثر بها مُتلقى الخدمة والذى تمثل فى أعضاء الهيئة المعاونة باعتبارهم طلاب دراسات عليا؛ حيث إنهم يعانون من الاستنزاف العاطفى، والتنافر العاطفى والعنف الرمزى فى العمل خلال فترة دراستهم لرسائل الماجستير والدكتوراه؛ حيث تشير حالات الدراسة إلى أنهم يشعرون تجاه مظاهر وأشكال العنف الرمزى بالتنافر العاطفى والاحترق والاستنزاف من الداخل، ويحاولون إظهار مشاعر غير حقيقية، حفاظا على استمرار وظيفتهم وعدم خسارتها، وأن مواقف العنف الرمزى هى أكثر الأسباب التى تجعلهم يعانون من الآثار السلبية للعمل العاطفى المأجور منها: الاستنزاف والاحترق العاطفى، التنافر العاطفى نتيجة ممارستهم للعمل العاطفى المأجور فى المواقف التى تغلب عليها صفات العنف الرمزى.

توصيات الدراسة:

فى ضوء النتائج التى توصلت إليها الدراسة، ومن خلال الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة، وما فُدم من اقتراحات فى ذلك الصدد، يمكن تقديم بعض التوصيات، كمحاولة لتوضيح كيفية التعامل مع العمل العاطفى المأجور والتقليل من آثاره السلبية، وإكساب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة المهارات التى تمكنهم من التعامل معه ومع مسبباته، ومن ثم تقترح الدراسة الحالية ما يلى:

١- تدريب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالجامعات على كيفية مواجهة ضغوط العمل، والقدرة على تنظيم وإدارة عواطفهم والتحكم فيها، للحد من التوتر، وكبت الحزن، والاستنزاف العاطفى، وتحقيق التعاطف مع الطلاب بالقدر الذى لا يؤثر عليهم سلبيا أو على أدائهم المهنى، وتدريبهم على مواجهة المواقف الصعبة فى العمل، وبخاصة فيما يتعلق بتجاوزات الطلاب وزملاء العمل وإساءتهم تجاههم، كما يجب تدريب أعضاء هيئة التدريس على كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من الطلاب، خاصة

- طلاب الدراسات العليا من الهيئة المعاونة، واستيعاب مشاعرهم وردود أفعالهم بما يقلل مستوى التصادم بين الطرفين، ويحسن التفاعلات بينهما.
- ٢- نشر ثقافة تعزيز الدعم الاجتماعي بين العاملين؛ سواء من رؤساء الأقسام أو زملاء العمل، بل تدريبهم على كيفية تقديم المساعدة والنصح والمشورة، ومنهج العمل الجماعي، وأن يؤخذ في الاعتبار عند الترقية للوظائف هؤلاء الذين يتمتعون بمهارات التعامل مع متطلبات العمل العاطفي ومع الضغوط المرتبطة به.
- ٣- ضرورة تقديم الدعم العاطفي لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة من قبل المسؤولين ليتسنى لهم زيادة قدراتهم على استدعاء الاستجابة العاطفية المناسبة المطلوبة منهم أثناء تفاعلهم مع الطلاب، إضافة إلى حمايتهم من الآثار السلبية للعمل العاطفي.
- ٤- ضرورة الاهتمام بتوفير أدوات ومكاتب مريحة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- ٥- ضرورة العمل على تشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث العلمية، وتوفير الدعم الكافي لهم.
- ٦- ضرورة الاهتمام ببيئة العمل من خلال وضع رؤية واضحة لتطوير تلك البيئة، لما لذلك من أهمية في النواحي الأكاديمية.

المقترحات لموضوعات بحثية مستقبلية:

- ركزت الدراسة الحالية على رصد تأثير العمل العاطفي المأجور في تعرض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للعنف الرمزي، ولعله من الموضوعات التي تحتاج إلى مزيد من البحوث والدراسات العربية في المستقبل.
- يقترح دراسة الدور الملطف للدعم الاجتماعي متمثلاً في دعم الزملاء، ودعم الرئيس المباشر، والحرية في العمل، للتخفيف من التأثيرات السلبية للعمل العاطفي المأجور والحد من انتشار العنف الرمزي بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- ركزت الدراسة التطبيقية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة القاهرة، ومن ثم يقترح دراسة العنف الرمزي في مجال العمل العاطفي المأجور في جامعات أخرى، سواء حكومية أو خاصة، وإجراء دراسات مقارنة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- أحمد أبو زيد (٢٠١٠م). ثقافة العنف، مجلة العربي، ع ٦١٤، ٣٠-٣٣.
- ٢- أحمد زايد (١٩٨٣م). علم الاجتماع : النظريات الكلاسيكية والنقدية، الزعيم للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ٣- _____ (٢٠٠٢م). العنف فى الحياة اليومية فى المجتمع المصري، مج ١، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
- ٤- إسرائ حسن بدر حسن (٢٠١٧م). العمل العاطفى المأجور: دراسة ميدانية على المضيفات الجويات بمصر للطيران، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- ٥- أروى المعايطه، رولا السوالقة (٢٠٢١). العلاقة بين العمل العاطفى المأجور والإنهاك العاطفى: دراسة ميدانية على الممرضات العاملات فى المستشفيات الخاصة فى عمان، مجلة دراسة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٤٨، العدد ٢، ٤٩٥-٥١٥.
- ٦- بورديو (١٩٩٥م)، أسئلة علم الاجتماع حول الثقافة والسلطة والعنف الرمزي، ت: إبراهيم فتحي، دار العالم الثالث، القاهرة.
- ٧- جوردون مارشال، وجون سكوت (٢٠٠٠م). موسوعة علم الاجتماع (المجلد الثانى) / مراجعة وتقديم محمد الجوهري، المركز القومى للترجمة، ط ٢، القاهرة.
- ٨- رفعت فكري (٢٠١٠م). العنف ضد المرأة، ط ١، نظرة المستقبل، القاهرة.
- ٩- ساره سعيد عبدالمقصود (٢٠١٧م) العمل العاطفى المأجور: دراسة ميدانية على المضيفات فى المقاهى بمدينة القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- ١٠- عاطف عدلى عبدالعبيد (١٩٩٣م) مدخل الاتصال والرأى العام، الطبعة الأولى، دن، القاهرة .
- ١١- عدلى السمري (٢٠١١م) نظريات علم الاجتماع الجنائي، الزعيم للنشر، القاهرة.
- ١٢- _____ (٢٠٢٠م) قضايا ومشكلات اجتماعية، الزعيم للنشر، القاهرة.

- ١٣- على الطاهر لقوس (٢٠١٦م) السلطة الرمزية عند بورديو، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسبية بن بوعلی بالشلف، ع١٦٤، ٣٩-٤٦.
- ١٤- فلاح حسن عبدالأمير (٢٠١٩م) تأثير استراتيجيتي العمل العاطفي في إنهاك العاملين للخدمة المقدمة : دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات الطبية الوسطية في مستشفى الولادة والأطفال ومستشفى الحسين (ع) للأطفال في محافظة الديوانية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد الثالث، العدد ٥٣، ١٠٢-١٦٢.
- ١٥- محمد محمد بسيوني قنديل (٢٠٢٠م) دور عضو هيئة التدريس الجامعي في تعزيز الممارسة الديمقراطية لدى الطلاب وآليات تطويره من منظور خدمة الفرد، جامعة حلوان، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد ١، العدد ٤٩، ٣٠٠-٣٤٦.
- ١٦- ممدوح زكي أحمد (٢٠١٦م) نموذج مقترح لمسببات ونتائج التنافر العاطفي للعاملين في القطاع الصحي : دراسة تطبيقية في مستشفيات إحدى الجامعات المصرية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت المجلد ٢٣، العدد ٢، ٢٧٥-٢٢٩.
- ١٧- محمد سعيد فرح (٢٠١٠م) قراءات في التفاعلية الرمزية، دار المعارف، الإسكندرية.
- ١٨- نورة عامر (٢٠١١م) دراسة التصورات الاجتماعية للكتابات الجدانية في المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد (٨)، العدد (٢)، ٣٠-٤٠.

ثانيا : المراجع الأجنبية :

- 1- Akpinar, Ali; Tas, Yunus, & Okur, Mehmet Emin (2013), "The Effect of Job Satisfaction and Emotional Exhaustion on Affective Commitment of Emergency Services Employees." **British Journal of Economics, Finance and Management Sciences**. April, Vol. 7(2), 169-175.
- 2- Alsawlqa, R (2020) Emotional Labour, Social Intelligence and Narcissism among Physicians in Jordan. *Humanit Soc Sci Commun* 7, 174. <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00666-w>.
- 3- Al-Serkal, Alia (2006) Stress, Emotional Labour and Cabin Crew: Does Emotional Labour Influence the Well-being and Retention of Cabin Crew. Doctorate of Philosophy in Psychology. University of Leeds Institute of Psychological Sciences.

- 4- Aune, J. A (2011)The Scholastic Fallacy ,Habitus ,and Symbolic Violence :Pierre Bourdieu and The Prospects of Ideology Criticism, **Westren Journal of Communication**, London, Vol: 75, No:4 ,429-433.
- 5- Basim,H Nejat ;Bgenirbas, Memduh,.& Can Yalcin ,Rukiye(2013) "Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion : Mediating Role of Emotional Labor.**Educational Consultancy and Research Center**.13(3),1488-1496.
- 6- Bourdieu,P(1999) Violence Symbolique, Violence Physique,Elements de Problematization,Dans Jean Hannoyer (dir) ,Guerres Civiles.**Economies de La Violence , Dimensions de La Civilite ,Paris**, Karthala- Cermoc, 33-45.
- 7-Bolton,S, (2001) Changing Faces : Nurses as Emotional Jugglers.Sociol. Health Illn.85-100, dio : 10. 1111\1467-9566.00242.
- 8-Boydakozan,Mukadder,(2014),Teaching and Emotional Labor,**American International Journal of Social Science**, Vol.3,No.5:October, 111-119.
- 9-Brotheridge,& A.and Grandey ,Alicia (2002) ,Emotional Labor and Bunout:Comparing two Perspectives olf People Work , **Journal of Vocational Behavior** 60,17-39.
- 10-Cheng,Chang&Mei Chiu,Ju(2009)Flight Attendant's Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry.**J.Service Science&Management**.2,305-311.
- 11- Grandy, A.;Diefendorff,J.M.; Rupp,D.(2013) Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work. Routledge.
- 12-Helkavaara,Minna(2011) Psychosocial Work Environment and Emotional Exhaustion among Middle-aged Employees.**BMC Research Notes**.4, 101-134.
- 13- Hochschild,Arlie(1983),The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, University of California Press ,Berkeley.Los Angeles London.
- 14-Humphrey ,R.& Hawver,Thomas(2008) Leadind with Emotional Labor ,**Journal of Managerial Psychology**.Vol.23,No.2, 151-168.

- 15-Johnson,Hazel-Anne(2004),The Story Behind Service With a Smile : The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction,Emotional Exhaustion ,and Affective Well-being. Master of Arts. University of South Florida.
- 16-Karatepe,O,M,& Aleshinloye,K.D (2009) Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria, **International Journal of Hospitality Management**,28(3) 349-358.
- 17- Kaur,S & Malodia, L.(2017) Influence of Emotional Labour on Job Satisfaction among Employees of Private Hospitals: A Structural Equation Modelling Approach. **Journal of Health Management** , 19(3),456-473. [https://doi.org/10/1177/0972063417717899](https://doi.org/10.1177/0972063417717899).
- 18- Kizanhiklim, M,Unluonen, K(2016) The Determination of the Effect of Display Rules Perception and Job Satisfaction on the Emotional Labor in Hotels. **Ege Academic Review** ,16 (3), 503-518.
- 19-Kuru,S(2019) Examination of the Relationship between Emotional Labour and Organizational Cynicism Levels of Teachers. **Croatian Journal of Education**.21(2), 567-598.
- 20-Lazanyi,Konelia(2010)"Who Benefits from Emotional Labour , Applied Studies in Agribusiness in Agribusiness and Commerce_Apstract-Agroinform,Publishing House,Budapest.
- 21- Lazanyi,Konelia,(2010) Emotional Labour and its Consequences in Health-Care Setting. Published by Obuda University.
- 22- Lewig,K.A&Dollard,M.F(2003) Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion Job Satisfaction in Call Centere Workers.**European Journal of Work and Organizational Psychology**,12(4),366-392.
- 23- Lin Chu,Kay Hei(2002) The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. Doctorate of Philosophy in Hospitality and Tourism Management. University of Blacksburg, Virginia.
- 24- Myriam, W. (2002) , La Violence Representations Et Ritualisations, La Harmattan, France.
- 25-Michieisen;Helen;Willemsen;Tineke;Croon;Marcel;De Vries, Jolanda,&Van Heck,Guus(2004) Determinants of General Fatigue and Emotional Exhaustion:a Prospective Study. **Taylor&Francis Ltd**. April , Vol.19,No.2,223-235.

- 26-Naring, Gerard(2011) Emotion Work and Emotional Exhaustion in Teachers:the Job and Individual Perspective. Taylor& Francis.
- 27- Noh,Y ,Lee,CH,An ,M (2014) The Effects of Emotional Display Rules on Flight Attendant's Emotional Labor Strategy,Job Burnout and Performance. **Service Business**,9(3), 409-425.
- 28- Nur Iplik , Fatma;Topsakal,Yunus,& Iplik,Esengul(2014) The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support.
- 29-Rajuc ,P,Mahatoa,M , (2014) Impact of Emotional Labor on Organizational Role Stress: A Study in the Services Sector in India. **Procedia Economics and Finance**.11, 110-121.
- 30-Ramarajan,Lakshmi,G,Barsade, (2008) The Influence of Organizational Respect on Emotional Exhaustion in the Human Services. **The Journal of Positive Psychology**, Vol.3,No.1,January, 4-18.
- 31-Sanders,Rupert(2013) The Health Care Initiative for Emotional Laors , **American Journal of Research Communication**,Vol.11,No.2, 41-69
- 32- Soylemezoglu,A(2019) The Effect of Job Satisfaction's on the Emotional Labor : A Study of the Deposit Banks in the Bahcesehir and Esenyurt Region. Master thesis, Tekirdag Namik Kemal University , Institute of Social Sciences.
- 33- Stordeur ,Sabine;D'hoore, William,& Vandenberghe,Christian(2001) Leadership, Organizational Stress, and Emotional Exhaustion Among Hospital Nurcing Staff,Blackwell Science Ltd,**Journal of Advanced Nursing**,35(4), 533-542.
- 34-Teresa ,A (2017) Work-Family Conflict and Emotional Labour: the Moderator Role of Cognitive Job Demands.Master Thesis, ISCTE-TUL Business School.
- 35-Thisera, T.J.R., Silva, D.P.A.K.H(2016) The Impact of Emotional Labor on Emotional Exhaustion of Female Nurses in Sri Lanka. 7th International Conference on Business & Information ICBL-2016, Faculty of Commerce and Management Studies. University of Kelaniya, Sri Lanka.

- 36-Wharton,Amy(2009) The Sociology of Emotional Labor" **Annu.Rev.Social** 35.149, by Academia Sinica Institute of Astronomy & Astrophysics on 06\09\10, 147-165.
- 37-Wrobel,Monika(2013)Can Empathy Lead to Emotional Exhaustion in Teacher? The Mediating Role of Emotional Labor. **International of Occupational Medicine and Environmental Health** :26(4), 1-12
- 38-Yeong,Choi&Kim,Kyoung-Seok(2015) The Influence of Emotional Labor on Burnout : Centered on the Stress Coping Strategy and Moderating Effect of Social Support. **International Journal of Social Science and Humanity**, Vol.5, No.7, 583-588.
- 39-Yesilkaya, M.(2015) Analysing the Effects of Emotional Labor Towards Employees on Empathic Tendency: A Survey on Senior Executives in Turkey. Universal, **Journal of Management**,3 (12), 532-539.
- 40-Yildirim,M,Turker,N(2018) the Effect of Emotional Labor on Work Alienation: A Study at Hotel, **Journal of Business Research**. 10(3), 606-621.
- 41-Zapf,D.,&Holz,M.(2006) On the Positive and Negative Effects of Emotion Work,European, **Journal of Work and Organizational Psychology**,15(1), 1-28.

