

درونی کردن نقش معلمی در قالب کار احساسی (مطالعه موردی؛ شهرستان اسلام آباد غرب)

talebpour110@yahoo.com

eb.abaspour@gmail.com

اکبر طالب پور / دانشیار جامعه‌شناسی دانشگاه آیت‌الله بروجردی

ابراهیم عباسپور / دکتری جامعه‌شناسی و استاد دانشگاه آیت‌الله بروجردی

کلتوم قنبری / کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه آیت‌الله بروجردی

دریافت: ۱۳۹۷/۰۶/۲۰ - پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۰۲

چکیده

کار احساسی، از مفاهیم جدیدی است که توسط آرلی راسل هوشیلد وارد رشته جامعه‌شناسی شده و گسترش یافته است. در این پژوهش، با استفاده از نظریات هوشیلد، آشفورت و هامفری، موریس و فلدمن و گراندی، میزان کار احساسی و عوامل مؤثر بر آن در جامعه هدف بررسی گردید. بر اساس نظریه‌های تحقیق، عوامل مؤثر بر کار احساسی، عبارت است از: سرمایه اجتماعی، سرمایه فرهنگی، سرمایه اقتصادی و علایق مذهبی. کار احساسی معلمان با توجه به نظریات بیان شده و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در دو بُعد سطحی و عمقی مورد سنجش قرار گرفت. سنجش متغیرهای تحقیق، با استفاده از روش پیمایشی، در بین ۳۵۰ نفر از معلمان شهر اسلام‌آباد غرب با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان دادند که میانگین کار احساسی معلمان برابر ۴۶/۸ برآورد شد که در این میان، میانگین کنش عمقی ۲۲/۸۴ و میانگین کنش سطحی، ۵۱/۶ بود، با توجه به اینکه کنش سطحی، بالاتر از کنش عمقی بود و با عنایت به میانگین کمتر از خدمت‌سوی کار احساسی، می‌توان اذعان کرد که معلمان جامعه هدف، رغبت بالایی برای درونی نمودن شغل معلمی از خود نشان نمی‌دهند. تحلیل رگرسیون چندمتغیره نشان داد که متغیرهای مستقل توانسته‌اند حدود ۴۴ درصد از تغییرات کار احساسی معلمان را تبیین کنند.

کلیدواژه‌ها: کار احساسی، کنش سطحی، کنش عمقی، معلمان.

پیش از دهه ۱۹۷۰، نظریه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی آماده پذیرش عوامل ذهنی جدیدی بودند که عمدتاً بر نقش احساسات تمرکز می‌کردند (وایسکاپ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۰۶). این توجه روزافزون، احتمالاً نتیجه شناختی بود که موجودات بشری فقط به دلیل نگرانی‌های «عقلانی - اقتصادی»، برانگیخته نشده و وابستگی‌های احساسی به دیگران و تعهدات عاطفی مانند «تمایلات»، «نگرش‌ها»، «ارزش‌ها» و «عقاید اخلاقی»، بخش قابل توجهی از رفتار آدمی را تحت تأثیر قرار می‌دهند (تویتس، ۱۹۸۹، ص ۳۱۷).

هرچند مطالعه احساسات، به مدت طولانی در حوزه روان‌شناسی قرار داشت، اما در سال‌های اخیر، جامعه‌شناسان بر «منظر اجتماعی نمایش‌های احساسی»، «کارکرد اجتماعی آنها» و روش‌هایی متمرکز شده‌اند که زمینه‌های «اجتماعی - فرهنگی»، تجربیات احساسی فراوانی را شکل می‌دهند (فرویند، ۱۹۹۰، ص ۴۵۳).

از نظر روان‌شناسان، «جامعه‌شناسی احساسات» تا حدی متناقض به نظر می‌رسد. اما کارهای مؤثری که تقریباً همزمان توسط چندین جامعه‌شناس بزرگ در اواخر ۱۹۷۰ و اوایل ۱۹۸۰ به چاپ رسید، نشان داد که جنبش ذهنی بزرگی در جریان است (وایسکاپ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۰۶). هوشیاید، بر مبنای تئوری‌های سی رایت میلز و گافمن، مفهوم «کار احساسی» را ایجاد کرد (تورلند، ۲۰۱۲، ص ۲۳). بر این اساس، کار احساسی به کارمندانی اشاره داد که ماسکی از احساسات داشته و آن را به منظور مواجهه با انتظارات سازمانی که شامل نقش شغلی آنها می‌باشد، به مراجعان خود نمایش می‌دهند. این احساسات سازمانی، به قواعد احساسی یا قواعد نمایشی معروف است. واژه «قواعد احساسی»، توسط هوشیاید ابداع شده و به قواعد رفتاری در موقعیت‌های مختلف، یا نقش‌ها و انتظارات اجتماعی از نقش‌ها راجع است. به این مفهوم، قواعد احساسی هم در زندگی شخصی و هم در زندگی عمومی فرد قرار می‌گیرد. از سوی دیگر، «قواعد نمایشی»، به انتظارات یا هنجارهای سازمانی، به عطف توجه به الزامات رفتاری کنشگران در موقعیت‌های وابسته به شغل مربوط است (همان، ص ۲۴).

هوشیاید، بر مبنای کار مارکس و گافمن، جامعه‌شناسی احساسات را توسعه داد. او رویکرد ترکیبی و فراگیرتری را در پیش گرفت و با کتاب *عواطف مدیریت شده* و اظهارات خود، به‌عنوان رهبر بر ساخت‌گرایان اجتماعی در جامعه‌شناسی احساسات شناخته می‌شود. در واقع، اقتباس او از نظریه «ازخودبیگانگی مارکس» برای تبیین صدمات «کار» ناشی از کار احساسی، مفهوم بنیانی و دقیق عواطف مدیریت شده را این‌گونه تأیید می‌کند که در درون سازمان‌ها، «لبخندها»، «احساسات» و «روابط» بیش از اینکه متعلق به خود فرد باشد، به سازمان تعلق می‌گیرد (بروک و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۲۷۶).

نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان، واقعیتی است که امروزه بر کسی پوشیده نیست. در واقع، پیشرفت و استمرار حیات سازمان‌ها، در گرو توجه همه‌جانبه مدیران، به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است (احسانی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۵). از مشخصات یک سازمان سالم، این است که سلامت جسمی و روانی کارکنان، به همان اندازه مورد توجه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد نظر است. واقعیت این است که در

دنایای امروز، آنچه از همه بیشتر اهمیت دارد، نیروی انسانی است. از جمله تلاش‌های مدیریت برای حفظ و نگهداری منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنها است. یکی از موارد مهم در روابط انسانی، توجه به زمینه‌های ایجاد انگیزش در نیروی انسانی است. مثلاً، انگیزش در محیط بیمارستان برای ارائه آموزش کافی به بیماران مهم است (منجمد و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۴۰). کار احساسی، تأثیر مهمی بر حرفه‌هایی همچون دبیری، فروشنده‌گی و... دارد که در آنها، افراد به طور مستمر با همدیگر تعامل دارند. از این رو، شناسایی شرایط کار احساسی در مورد این مشاغل خاص ضروری است (هالپرن، ۲۰۰۳، ص ۱۹۱). معلم باید با دانش‌آموزان رابطه صمیمانه و مطلوبی برقرار کند؛ رابطه‌ای که همراه با حمایت معلم از دانش‌آموزان باشد. این امر مهم، در صورتی محقق می‌شود که بین معلم و دانش‌آموز تعامل و همفکری برقرار باشد. چند روز اول مدرسه و اولین دیدارهای دانش‌آموزان با معلم، از این نظر بسیار مهم است و توجه ویژه‌ای را می‌طلبد. معلمان تازه‌کار، به طور معمول از معلمان قدیمی‌تر می‌شنوند تا هنگامی که دانش‌آموزان به آنها احترام نگذاشته‌اند در برابر آنها نهند؛ زیرا آنها بر این باورند که دانش‌آموزان، برای احترام گذاشتن به معلم باید از وی بترسند. اما نظریه‌پردازان انگیزش معتقدند: در روزهای اول به دانش‌آموزان نشان دهید که به آنها علاقه دارید و می‌توانند به شما اعتماد کنند و در صورت نیاز، برای هر کمکی که شما رجوع کنند. در واقع، هدف اصلی این است که معلم باید به‌عنوان فردی بالغ و قابل اعتماد، برای دانش‌آموزان جلوه کند و راه‌های بسیاری برای این منظور وجود دارد (یغما، ۱۳۸۴، ص ۱۰۵). هرگونه برخورد با دانش‌آموزان، در تقویت یا تضعیف تصور آنها نسبت به معلم مؤثر است. بنابراین، معلم نمی‌تواند فقط زمان معینی از روز را به برقراری ارتباط با شاگردانش اختصاص دهد، بلکه تلاش برای رابطه مثبت، باید همه اوقات معلم و دانش‌آموزان را دربرگیرد. آموزش بدون ایجاد رابطه، معنایی نخواهد داشت. معلمان در همان آغاز کار خود، پی می‌برند که نحوه برقراری ارتباط با دانش‌آموزان بسیار اهمیت دارد (همان).

در سال‌های اخیر، به مفهوم کار احساسی و تأثیر آن بر کارکنان توجه زیادی شده است و محققان زیادی بر تأثیراتی چون فرسودگی احساسی، رضایت شغلی، یا سایر اثرات مؤثر متمرکز شده‌اند (گلوب و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۲۴). وجود مطالعات مرتبط با کار احساسی در دنیا و فقدان چنین مطالعاتی در ایران، بخصوص در میان معلمان، ما را بر آن داشت تا با انجام یک مطالعه علمی در این زمینه، به بررسی مسائل حادث در این حوزه پرداخته، راه را برای مطالعات آینده باز کنیم. با در نظر گرفتن موارد فوق، این تحقیق به بررسی عوامل مؤثر بر کار احساسی در بین معلمان شهرستان اسلام‌آباد غرب، همچنین راهکارهای افزایش کار احساسی پرداخته است.

پیشینه تحقیق و چارچوب نظری

پیشینه داخلی

سلطانی عرشاهی و قادری، در تحقیقی با عنوان «ویژگی‌های تدریس اثربخش از دیدگاه اساتید دانشجویان»، به

این نتیجه رسیدند که معلمانی که: ۱. توالی منطقی و نظام‌دار در تدریس دارند؛ ۲. نظارت و بازخورد کافی به دانش‌آموز می‌دهند؛ ۳. زمان آموزش و تدریس را به طور مناسب سازماندهی کنند؛ ۴. در ایجاد محیط و فضای مطلوب برای یادگیری و تدریس موفق عمل می‌کنند؛ ۵. یادگیری مستقل را تحریک می‌کنند، کسانی هستند که تدریس آنها اثربخش می‌باشد (سلطانی عربشاهی و قادری، ۱۳۷۹، ص ۲۸۳).

رعدآبادی و همکاران، مشخص کردند که بیان شیوا، ساده و انتقال شفاف و روشن مطالب، تسلط بر موضوع درسی، ارائه مطلب جدید و به‌روز، ارتباط صمیمی و دوستانه با دانش‌آموزان و ایجاد زمینه مشارکت آنها در مباحث، بیشترین تأثیر را در اثربخشی تدریس دارد (رعدآبادی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۸۲۴).

بر اساس تحقیق مرتضوی‌زاده، اثربخش‌ترین معلمان، کسانی هستند که می‌توانند روش‌های تدریس خود را تغییر دهند؛ یعنی روش‌های تدریس آنها، چنان انعطاف‌پذیر است که می‌تواند به سهولت، با موفقیت‌های مختلف تطبیق پیدا کند. در یک جلسه تدریس، الزاماً نباید از یک روش تدریس استفاده شود، بلکه باید از شیوه‌های متعددی برای تدریس موضوع مورد نظر استفاده شود. بنابراین، معلم باید بر شیوه‌های گوناگون تدریس مسلط بوده، با توجه به مقتضیات کلاس درس، از روش‌های خاصی استفاده کند (مرتضوی‌زاده، ۱۳۸۶، ص ۹۵).

طالب‌پور و قنبری، در تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر کار احساسی در بین معلمان»، به این نتیجه رسیدند که عمده‌ترین نتیجه کار احساسی، که در بلندمدت ممکن است برای معلمان رخ دهد، ناهماهنگی احساسی است. تجربه ناهماهنگی احساسی، با فرسودگی شغلی یا کناره‌گیری فرد از خود واقعی‌اش و افسردگی یا اضطراب مرتبط است. علاوه بر این، محققان کار احساسی را با ناخوشی‌های جسمی از قبیل، فشارخون و امراض قلبی مرتبط دانسته‌اند (طالب‌پور و قنبری، ۱۳۹۴، ص ۲۹).

طالب‌پور و همکاران، در تحقیقی با عنوان «ارزیابی عوامل مؤثر در ارتباط با کار احساسی در بین پرستاران بیمارستان‌های تهران»، نشان می‌دهند که میزان کار احساسی پرستاران، بالاتر از میانگین بود. همچنین، میزان کنش عمقی، بیش از کنش سطحی بود و استقلال شغلی، بیشترین تأثیر را بر کار احساسی داشت. محققان با استفاده از روش پیمایش، پرسش‌نامه‌ای شامل ۶۱ گویه تهیه کرده و آن را بین نمونه ۳۱۵ نفری (شامل ۲۰۲ نفر زن و ۱۰۳ نفر مرد) توزیع کردند (طالب‌پور و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۱۷۵).

پیشینه خارجی

۱. آشفورت و هوم فری، استدلال کرده‌اند که ناهنجاری احساسی، عمیقاً با نگرانی ارائه‌دهندگان خدمات، در مورد رفاه مشتریان مرتبط است. به‌زعم آنان، همان‌گونه که کنش عمقی نیازمند درجه بیشتری از تلاش است، زمانی که ارائه‌دهنده خدمات در مورد رفاه مشتریان نگرانی عمیقی داشته باشد، ممکن است از تکنیک‌های عمقی، برای تولید احساسات مناسب و ارائه خدمات صادقانه استفاده کند. در مقابل، اگر ارائه‌دهنده خدمات، درباره مشتریان خود نگران نباشد، ممکن است از کنش‌های سطحی برای برخورد با آنان استفاده نماید. در نتیجه، زمانی که افراد

دارای سطح بالایی از نگرانی‌های همدلانه باشند، آنها از کنش‌های خالص و واقعی در انجام کار احساسی استفاده می‌کنند. حتی زمانی که پاسخ واقعی و خالص دشوار باشد، افراد دارای نگرانی همدلانه بالا، از کنش‌های عمقی برای تولید احساسات و پاسخ‌های مناسب استفاده نمود. در هر دو وضعیت، بروز ناهماهنگی احساسی برای چنین افرادی، بسیار نامحتمل است (آشפורت و هومفری، ۱۹۹۳، ص ۸۸-۱۱۵).

۲. موریس و فلدمن معتقدند: هر چند افراد می‌توانند احساسات خود را مدیریت نمایند، اما تناسب هر نوع واکنش احساسی، تا حد زیادی از طریق عوامل محیطی تعریف می‌شود. آنان چهار بُعد از کار احساسی را با تمرکز بر خصوصیات موقعیت کاری مطرح نموده‌اند: ۱. تکرار جلوه احساسی است که اساساً معادل این است که، چندبار کارمندان و سایر افراد، با هم تعامل می‌کنند. موریس و فلدمن، بیان می‌کنند: هر قدر افراد با همدیگر بیشتر تعامل کنند، باید بیشتر با قواعد جلوه سازمانی هم‌نوع شوند که در نتیجه، ملزومات کار احساسی بالاتر می‌رود. ۲. دقت مورد نیاز قواعد، جلوه ظاهری است که مرکب از حدت و شدت جلوه‌های احساسی مورد نیاز است، احساسی که طولانی‌تر نشان داده شود و احساسی که قوی‌تر ظاهر شود، توجه بیشتری از فرد برای مدیریت خود مطالبه خواهد نمود (موریس و فلدمن، ۱۹۹۶، ص ۹۹۲). ۳. تنوع احساسات مورد نیاز، برای بیان شدن می‌باشد. هر چند تعداد احساسات ظاهر شده بیشتر باشد، نیاز بیشتری به کار احساسی خواهد داشت. ۴. ناهماهنگی، احساسی است و زمانی رخ می‌دهد که بین احساسات مطلوب سازمانی و احساسات فرد، تناقض وجود داشته باشد؛ وقتی جلوه بیرونی قواعد و احساسات فرد، نامتجانس باشد، کار احساسی بیشتری مورد نیاز است. موریس و فلدمن معتقدند: افزایش تمام چهار بُعد کار احساسی، منجر به فرسودگی احساسی بیشتر می‌شود، اما ناهماهنگی احساسی، فقط بر رضایت شغلی تأثیر دارد (موریس و فلدمن، ۱۹۹۷، ص ۲۶۳).

۳. گرانندی، در مطالعات خود نشان داده است که درگیر شدن در کار احساسی، شامل مهارت‌هایی است که می‌تواند آموخته شود. بنابراین، افراد می‌توانند استراتژی‌های مدیریت احساسات و بیان احساسات در وقایع خاص را آموزش ببینند. به‌عنوان مثال، اگر سازمانی اعتقاد دارد، کنش عمقی کارایی بیشتری نسبت به کنش سطحی، در ارائه خدمات مطلوب بر مشتریان دارد، ممکن است بخواهد کارکنان خود را در مورد چگونگی درگیر شدن در کنش عمقی آموزش دهد. افزون‌براین، کارکنان می‌توانند برای درگیر شدن در کنش عمقی یا سطحی، بسته به موقعیت مورد نیاز آموزش ببینند؛ یعنی خصوصیات یک موقعیت ممکن است معین کند، کدام یک از تکنیک‌های تنظیم احساس مورد نیاز است. مثلاً، پزشکان گاهی اوقات باید مراقب باشند از نظر احساسی، با مریض‌ها چندان درگیر روابط عاطفی نشوند تا از فرسودگی شغلی جلوگیری کنند. بنابراین، این امر ممکن است مزیتی برای آنان باشد که کنش سطحی را برای تفکیک خود از مریض، آموزش ببینند (گرانندی، ۲۰۰۰، ص ۱۰۰).

۴. کرومفل و گلدس، در مطالعه خود به این نتیجه می‌رسند که ناهماهنگی احساسی، نشانگر درجه‌ای از احساسات نشان داده شده کارمند است که با احساسات واقعی او، در یک امتداد قرار می‌گیرد. بُعد ناهماهنگی

احساسی، می‌تواند کنش عمقی خالص و کنش سطحی را به‌عنوان دو سمت متضاد این پیوستار (زنجیره) دربر گیرد. به زعم کرومل و گدس، هر میزان کارکنان، کنش سطحی بیشتری را اتخاذ کنند، ناهماهنگی احساسی بیشتری تجربه می‌کنند. از سوی دیگر، هر میزان کارکنان کنش خالص بیشتری را اتخاذ کنند، ناهماهنگی احساسی کمتری تجربه می‌کنند (کرومل و گدس، ۲۰۰۰، ص ۱۸۱).

۵. ورنون، با هدف بررسی تصورات حرفه‌ای معلمان مقاطع ابتدایی و راهنمایی استرالیا، از حرفه خودشان نسبت به سایر مشاغل عنوان در تحقیقی تحت عنوان «بررسی پایگاه حرفه‌ای و احساس اجتماعی معلمان در آموزش و پرورش ابتدایی و راهنمایی استرالیا»، که یک جست‌وجوی شخصیتی است، به بررسی مشکلات و انتظارات شغلی معلمان می‌پردازد و سهم آموزش و پرورش را در هدایت افراد به سوی مشاغل مناسب، مورد ارزیابی قرار می‌دهد. روش‌های مختلفی به کار برده شده، که از طریق آن معلمان و سایر افراد سهیم در امر آموزش، در رابطه با مشکلات روحی خود در حرفه معلمی گزارش داده‌اند. ارتباط بین گزارش‌ها و مشاهدات از یک سو، و مفاهیم شغلی از سوی دیگر، موضوع مورد بررسی تحقیق بوده، به عقاید عامه توسط این تحقیقات پاسخ داده شده است. افزون بر آن، این مبحث شکل‌دهنده مراحل مختلف تحقیق پیرامون مشکلات معلمان، با دیگر مشاغل مرتبط با امر آموزش و پرورش است (ورنون، ۱۳۷۹، ص ۱۴).

۶. هی‌لین جو، تحقیقی با عنوان «تأثیر کار احساسی بر روی پیامدهای کار کارمندان» انجام داد. برای اندازه‌گیری میزان کار احساسی در این تحقیق، از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد. پرسش‌نامه در بین ۲۸۵ کارمند هتل انجام گرفت. تحلیل ساختار کوواریانس (SEM) و رگرسیون چندگانه، برای آزمون پیشنهادی و فرضیه‌های تحقیق انجام شد. یافته‌های این تحقیق نشان داد که هم کنش سطحی و هم کنش عمقی، با رضایت شغلی همبستگی مثبت و با ناهماهنگی احساسی، همبستگی منفی دارند. کنش طبیعی با رضایت شغلی همبستگی منفی و با فرسودگی شغلی، همبستگی مثبت داشت (هی‌لین جو، ۲۰۰۲، ص ۹۲).

۷. لی، در پژوهشی با عنوان «پایگاه اجتماعی در تایوان»، به بررسی پایگاه اجتماعی معلمان در کشور تایوان و مقایسه پایگاه اجتماعی معلمان تایوان و فعالیت کاری، با دیگر معلمان در سطح بین‌المللی می‌پردازد. محقق مهارت‌های مختلف و شخصیت اجتماعی معلمان تایوان را با مقایسه با سایر معلمان قرار داده است و این مسئله را ناشی از عوامل متعددی، نظیر روش‌های حکومتی دولت تایوان دانسته که ریشه در فرهنگ و سیاست و تاریخ این کشور دارد. مطالعات فراگیر محقق، پیرامون ارزش شغلی معلمی در انگلستان، استرالیا و نیوزلند، نشان داده که معلمان از جنبه آموزشی که همان کمک به دانش‌آموزان جهت یادگیری و اصلاح رفتار آنان است، رضایت کامل داشته از عوامل خارجی آموزش نظیر توانایی آموزشی، پردغدغه بودن شغل معلمی، درآمد کم و زیاد بودن انتقاد به آموزش و پرورش و... ناراضی هستند. بسیاری از معلمان، از افزایش سال‌های آموزش رضایت نداشتند و فراهم نبودن امکانات مناسب شغلی را یادآور شده‌اند. اما در تایوان، معلمان از حرفه خود رضایت کامل دارند و بررسی‌های

عمده در مناطق شهری و روستایی تایوان، نشان داده که بیش از ۸۰ درصد معلمان مدارس از شغل و حرفه خود رضایت کامل داشته و درباره حقوق و امکانات مالی خود نیز رضایت دارند. استرس شغلی کمتری داشته، همکاری و رابطه اجتماعی قوی با والدین و دانش‌آموزان دارند. از این رو، با توجه به رضایت شغلی موجود در این حرفه، بسیاری از معلمان تمایل دارند که در حرفه آموزشی خویش باقی مانده و به امر تدریس بپردازند (لی، ۱۳۸۰، ص ۸).

۸. دیفن‌دورف و گوسراند، در پژوهش خود با عنوان «آزمون عوامل فردی و سازمانی در رابطه با کار احساسی»، به این نتیجه رسیدند که کار احساسی منجر به رضایت شغلی و رضایت مشتری از اجرای خدمات می‌شود. کارکنانی که کنش سطحی انجام می‌دهند، رضایت شغلی کمتری دارند. نمونه این تحقیق، ۳۱۸ کارمند و ناظران آنها بودند و برای تحلیل داده‌ها از تحلیل ساختار کواریانس استفاده شد (دیفن‌دورف و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۳۵۰).

۹. تورلاند، در پژوهش خود با عنوان «کار احساسی و رضایت شغلی رهبران تور در استرالیا»، به این نتیجه رسید که بین کنش عمقی و رضایت شغلی رهبران تور، از لحاظ آماری رابطه معنادار مثبت و بین کنش سطحی و رضایت شغلی رهبران تور، از لحاظ آماری رابطه‌ای وجود نداشت. برای انجام این تحقیق، از روش‌های ترکیبی استفاده شد. مؤلفه این تحقیق با استفاده از روش‌های آنلاین مصاحبه و پرسش‌نامه، بین نمونه ۱۷۳ نفری از رهبران تورها انجام گرفت. برای بررسی روابط بین متغیرها، از رگرسیون چندگانه، مدل آنووا و مدل‌های خطی معمولی استفاده شد (تورلاند، ۲۰۱۲، ص ۱۱۲).

چارچوب نظری

هوخشیلد معتقد بود: کار احساسی منجر به نتایج منفی، همچون فشار شغلی و فرسودگی شغلی می‌شود. به نظر وی، دلیل این نتایج منفی، ظهور ناهماهنگی احساسی است. این پدیده زمانی رخ می‌دهد که شخصی احساسی را نشان دهد که با احساسات واقعی متناقض است. ناهماهنگی احساسی به طور اولیه، با کنش سطحی مرتبط است که کارمندان سیمای خود، و نه احساسات واقعی خود را تغییر می‌دهند. به زعم هوخشیلد، زمانی که مهماندار هوایما احساس می‌کند که خنده او معرف احساس واقعی‌اش نیست، یا وقتی که احساس می‌کند کنش سطحی یا عمقی‌اش معنادار نیست، تلاش می‌کند استحالته عمومی خود را پنهان کند. این امر، نشانگر تجاری شدن کار احساسی، با استفاده از استانداردهایی خاص برای متقاعد کردن حضار و مخاطبان است. وقتی احساسات، به گونه‌ی موققت‌آمیزی تجاری می‌شوند، کارمندان احساس بیگانگی یا ساختگی بودن نمی‌کنند و تا اندازه‌ای با آگاهی از اینکه خدمت شخصی او مطلوب بوده است، احساس رضایت می‌کند. کنش عمقی، در انجام این کار کمک می‌کند و منبع دلسردی نمی‌شود. اما زمانی که تجاری‌سازی احساسات به‌عنوان فرایند عمومی به عناصر درونی خودش تجزیه می‌شود، نمایش صحنه شغلی، به امر بیهوده‌ای تبدیل می‌شود. از کار احساسی عقب‌نشینی شده، وظایف افراد از طریق نشان دادن بی‌میلی یا اشتیاق انجام کار، به‌عنوان ابزاری برای پنهان کردن استحالته افراد استفاده می‌شوند (هوخشیلد، ۱۹۸۳، ص ۱۳۸).

روشن است که هر اندازه مدیریت احساسی منجر به این شود که افراد همیشه خوب به نظر برسند، کار سخت‌تر

می‌شود (طالب پور و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۱۷۸). به‌طور کلی، کارمندان به هنگام اجرای کار احساسی، سه دیدگاه یا حالت متنوع را انتخاب می‌کنند که هر یک خطرات خود را دارند: در حالت اول، کارمند بین خود و کارش احساس جدایی نمی‌کند و کارش را جزیی از خود می‌داند. چنین فردی، با خطر فرسودگی شغلی مواجه می‌شود. در حالت دوم، کارمند بین خود و کارش تمایز روشنی قائل می‌شود. بنابراین، این فرد دچار فرسودگی شغلی نمی‌شود، اما همواره خود را به دلیل ایجاد این تمایز و رفتار ساختگی‌اش ملامت می‌کند. این امر، ریسک کار را افزایش می‌دهد. در حالت سوم، کارمند علاوه بر اینکه بین خود و کارش تمایز روشنی قائل می‌شود، خودش را هم سرزنش نمی‌کند، بلکه این امر را ناشی از طبیعت کار می‌داند. در این حالت، فرد با خطر دل‌سردی و عیب‌جویی نسبت به کار مواجه می‌شود.

هوخسلید، برای کاهش تنش بین احساساتی که حس می‌شود و حسی که تجربه می‌شود، دو استراتژی مدیریت احساسات را ارائه می‌دهد: کنش سطحی و کنش عمقی (راون، ۲۰۰۳، ص ۴). به اعتقاد برخی محققان، کنش سطحی شامل احساسات صوری کارمندان است که در حقیقت، غیرمحسوس بوده و تغییرات ظاهری مانند نمایش صوری، اشارات بدنی و لحن صدا به هنگام نمایش احساسات لازم است. به‌عنوان مثال، کارمند شاغل در پذیرش هتل، ممکن است با وجود احساس ناراحتی، لبخندی تصنعی بر لب داشته، به گرمی با مشتریان احوال‌پرسی کند. در واقع، این کارمند احساساتی را جعل می‌کند که تجربه نمی‌شود. افراد با استفاده از تکنیک کنش سطحی، نمایش بیرونی احساسات خود را به نفع احساسات درونی خود تغییر می‌دهند (تورلند، ۲۰۱۲، ص ۱۸-۱۹). کنش عمقی، هنگامی اتفاق می‌افتد که احساسات کارمندان با موقعیت تناسب ندارد. در این صورت، آنها از آموخته‌ها یا از تجربیات گذشته خود، برای به کار بردن احساسات مناسب استفاده می‌کنند. در کنش سطحی، احساسات از «بیرون به درون»، ولی در کنش عمقی، احساسات از «درون به بیرون» تغییر می‌کنند. به عبارت دیگر، کارمندان از آموزش‌ها یا تجربیات گذشته خود، برای کمک به انگیزش احساسات یا واکنش‌ها استفاده می‌کنند. با به کار بردن کنش عمقی، احساسات به طور فعالانه ایجاد شده، سرکوب شده، یا توسعه می‌یابند (همان، ص ۱۹).

درحالی‌که به اعتقاد برخی دیگر از محققان، هیچ ارتباط معناداری بین کار احساسی و فرسودگی احساسی وجود ندارد. اما بین کار احساسی و رضایت شغلی، ارتباط زیادی وجود دارد. به این صورت که افرادی که بار احساسی شغلشان زیاد بود، رضایت شغلی کمتری نسبت به افرادی که بار احساسی شغلی کمتری داشتند، ابراز نمودند (وارتون، ۱۹۹۳، ص ۲۱۵).

وقتی رابطه سرمایه اجتماعی با کار احساسی، مورد توجه و مطالعه قرار می‌گیرد، متوجه می‌شویم که سرمایه اجتماعی از تعادل‌های هر روزه بین افراد به وجود می‌آید. این سرمایه، به تنهایی در فرد یا ساختار اجتماعی نهفته نیست، بلکه در فضای تعامل‌های بین افراد وجود دارد. سرمایه اجتماعی را می‌توان مجموعه‌ای از شبکه‌ها، هنجارها، ارزش‌ها و درکی دانست که همکاری درون گروه‌ها و بین گروه‌ها را برای کسب منافع متقابل، تسهیل می‌کند. این سرمایه، غالباً با نرخ مشارکت افراد در زندگی جمعی و وجود اعتماد بین آنان بیان می‌شود (همان). به زعم کلمن، سرمایه اجتماعی هنگامی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند. به

اعتقاد او، سرمایه مادی کاملاً ملموس است و به صورت مادی و قابل مشاهده تجسم یافته است. سرمایه انسانی، چندان ملموس نیست و در مهارت‌ها و دانشی که فرد کسب کرده است، تجسم می‌یابد. سرمایه اجتماعی، حتی کمتر از این محسوس است؛ زیرا در روابط میان افراد تجسم می‌یابد (کلمن، ۱۳۸۶، ص ۹۶). پاتنام معتقد است: منظور از «سرمایه اجتماعی»، وجود گوناگون سازمان اجتماعی نظیر اعتماد به هنجارها و شبکه‌هاست که می‌توانند با تسهیل اقدامات، کارایی جامعه را بهبود بخشند (همان، ص ۹۷). از این منظر، می‌توان به مباحثی همچون محیط کار، چگونگی پرداخت حقوق و مزایا و... که در محیط سازمانی رخ می‌دهند، به‌عنوان عوامل مؤثر بر افزایش کار احساسی توجه کرد. شرایط اجتماعی، ارتباطات معنادار و نیت کنشگر، برای پیدایش تجربیات احساسی و کیفیت آن، بسیار مهم و اساسی هستند. علاوه بر مربوط بودن احساسات به جهان اجتماعی، دلایل دیگری نیز برای اجتماعی تلقی کردن آنها وجود دارد. نقش‌هایی که مردم بازی می‌کنند و هویت‌هایی که در تعاملات اجتماعی برای خود فرض می‌کنند، تعیین‌کننده این است که کدام احساسات، باید نمایش داده شوند (پاروت، ۲۰۰۱، ص ۱). احساسات، ادراکات و منظور (قصد)، ما را به دیگران می‌فهماند و می‌تواند از فردی به فرد دیگر سرایت کند (همان، ص ۲). مطابق با نظریه‌های تفسیرگرایی، احساسات مادی نبوده و برساخته می‌شوند یا شاید در طول تعامل با دیگران، توسط مردم ایجاد می‌شوند. بنابراین، احساسات تا حدود زیادی از طریق زبان تعدیل می‌شوند (ساویج، ۲۰۰۴، ص ۲۷). از این منظر، می‌توان به مقایسه افراد و احساس محرومیت نسبی پی برد. علاوه‌براین، می‌توان از این رهیافت به نحوه استفاده از رسانه‌ها و نقش آنها در افزایش یا کاهش میزان کار احساسی توجه نمود.

زیمل، بر ساختارهای خرد تعاملات اجتماعی، بیشتر از ساختارهای کلان اقتصادی در ثبات احساسات تأکید کرده است. او استدلال کرد که چگونه بیان‌های احساسی، در تعاملات می‌تواند پلی به سوی علم به شخص دیگر باشد (وایسکاپ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۰۷). رویکردهای کنش متقابلی که بین دیدگاه‌های ارگانیکستی و برساخت‌گرایی اجتماعی قرار دارند، ادعا می‌کنند احساسات زمانی به وجود می‌آیند که تجربیات اجتماعی، فردی و زیستی - فیزیکی بر همدیگر اثر می‌گذارند (ساویج، ۲۰۰۴، ص ۲۷).

بر اساس تحقیقات کیفی، همه کارکنان چنین تشخیص می‌دهند که همیشه احساسات واقعیشان، مطابق با نقش‌شان نیست. با توجه به اینکه احساسات به‌خودی‌خود ظاهر نمی‌شوند، کارکنان نمایش احساسی خود را از طریق بازی عمیق یا سطحی تعدیل می‌کنند. هر دو بازی عمیق و سطحی، نشانگر نیت‌های متفاوتی هستند. کنشگر به هنگام به‌کارگیری بازی عمیق تلاش می‌کند که احساسات خود را جهت سازگاری با قوانین نمایشی مورد نیاز تعدیل کند. درحالی‌که در کنش سطحی کارکنان، نمایش‌های خود را بدون شکل دادن به احساسات درونی خود تعدیل می‌کنند. بازی عمیق «تقلید با حسن نیت» نامیده می‌شود؛ چراکه مقصود از این بازی، موثق به نظر رسیدن در مقابل حضار است. کنش سطحی «تقلید با عدم حسن نیت» نامیده می‌شود؛ چراکه کارمندان از قواعد نمایشی برای حفظ کار خود و نه به دلیل کمک به مراجعه‌کننده، یا سازمان پیروی می‌کند. مطابق نظر کوت و مورگان، احساسات ممکن است

هم از طریق درون‌داد (تعدیل احساسات مبتنی بر تقدم)، یا از طریق برون‌داد، پس از شروع تمایلات واکنشی احساسی (تعدیل احساسات مبتنی بر واکنش) تعدیل شوند. گراندی، استدلال می‌کند که هم تعدیل احساسات مبتنی بر تقدم و هم تعدیل احساسات مبتنی بر واکنش، به ترتیب با بازی عمیق و سطحی تطابق دارند (کومار و میشر، ۲۰۰۶، ص ۶). همچنین، تحقیقات تجربی در رابطه با اضطراب اجتماعی، نشان می‌دهد که افرادی که شبکه اجتماعی کوچک‌تر و نقش‌های اجتماعی کمتری دارند، مضطرب‌تر از افرادی هستند که بهتر با جامعه یکی می‌شوند.

موریس و فلدمن معتقدند: هر چند افراد می‌توانند احساسات خود را مدیریت کنند، اما تناسب هر نوع واکنش احساسی تا حدود زیادی از طریق عوامل محیطی تعریف می‌شود. آنان چهار بُعد از کار احساسی را با تمرکز بر خصوصیات موقعیت کاری مطرح نموده‌اند: بُعد اول، تکرار جلوه احساسی است که اساساً معادل این است که چند بار کارمندان و سایر افراد با هم تعامل می‌کنند؛ هر قدر افراد با همدیگر بیشتر تعامل نمایند، بیشتر با قواعد جلوه سازمانی هم‌نوا می‌شوند. در نتیجه آن، ملزومات کار احساسی بالاتر می‌رود (موریس و فلدمن، ۱۹۹۶، ص ۹۸۷).

بُعد دوم، دقتِ مورد نیاز قواعد جلوه ظاهری است که مرکب از حدت و شدت جلوه‌های احساسی مورد نیاز است؛ احساسی که طولانی‌تر باشد و احساسی که قوی‌تر ظاهر شود، توجه بیشتری از فرد برای مدیریت خود مطالبه خواهد نمود. بُعد سوم، تنوع احساسات مورد نیاز برای بیان شدن است؛ هر چه تعداد احساسات ظاهر شده بیشتر باشد، نیاز بیشتری به کار احساسی خواهد داشت.

بُعد چهارم، ناهماهنگی احساسی است و این زمانی رخ می‌دهد که بین احساسات مطلوب سازمانی و احساسات فرد، تناقض وجود داشته باشد. وقتی جلوه بیرونی قواعد و احساسات فرد، نامتجانس باشد، کار احساسی بیشتری مورد نیاز است. به اعتقاد موریس و فلدمن، افزایش همه چهار بُعد کار احساسی، منجر به فرسودگی احساسی بیشتر می‌شود، اما ناهماهنگی احساسی، فقط بر رضایت شغلی تأثیر دارد (همو، ۱۹۹۷، ص ۲۶۶).

وبر و دورکیم، بر روی واکنش‌های احساسی به مذهب، به‌عنوان نیروهای قدرتمندی برای بقای شکل اجتماعی تمرکز می‌کنند. وبر، استدلال می‌کند که سرمایه‌داری به دلیل مواجهه نئوپروتستان‌ها، با واکنش‌های احساسی موجود در همه جا در طول اصلاحات ناقص ایجاد شد. به دلیل احساس نگرانی، به خاطر پایگاه‌های از پیش تعیین شده و مورد تقاضا، افراد می‌کوشند تجهیزات موفقیت‌های مادی‌ای را که ممکن است بیانگر پایگاه مورد علاقه‌شان باشد، به دست آورند. در زمان رواج سرمایه‌داری، وبر ادعا کرد که بوروکراسی عقلانی، مستلزم مدیریت احساسی برای مجزا کردن واکنش احساسی، از واکنش‌های شخصی در مقابل واکنش‌های رسمی است که در محدوده سازمانی قرار می‌گیرند.

دورکیم، تأکید می‌کند که وجد مذهبی تجربه شخصی‌ای نبوده، بلکه واقعیتی اجتماعی است. او واکنش‌های احساسی را به‌عنوان برساخت اجتماعی‌ای تحلیل کرد که در آن، تمایلات اخلاقی گروه از نو تصریح شده است. چنین تجربیات احساسی در نگاه دورکیم، عنصر قهری قوی‌ای داشت. افراد مختار نبودند در مقابل چنین نیروهای احساسی

مقاومت کنند؛ زیرا آنان مجبور به عضویت در یک گروه حقیقی بودند (وایسکاپ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۹۵). در حالی که افراد دارای قدرت کمتر، باید احترام گذاشته و در نتیجه، انرژی احساسی کمتر و شاید منفی‌ای را تجربه کنند که منجر به تعهد کمتری نسبت به گروه می‌شود (همان). تحقیقات انجام گرفته در زمینه اضطراب اجتماعی، بیانگر این است که افرادی که عقاید مذهبی کمی دارند، مضطرب‌تر از افرادی هستند که عقاید مذهبی قوی‌تری دارند (همان، ص ۹۸). از این منظر، می‌توان به نقش اعتماد به نفس بالاتر، در زمینه ایفای کار احساسی مطلوب پی برد.

از منظر هوخشیلد، یکی از نکات استراتژیک در زمینه کار احساسی، چگونگی تعامل کارکنان با همکاران و نقش سرپرستان در ارائه کار احساسی می‌باشد. در مورد نقش همکاران، با توجه به اینکه اگر افراد با احساسات دیگران در مورد کار مرتبط باشند (آگاهی یابند)، حمایت مناسبی از مدیریت احساسی شخصی دریافت خواهند نمود، به همین دلیل در کارهای احساسی، اکثراً دو یا چند همکار به طور صمیمانه با هم کار می‌کنند. پیام این همکاری این است؛ کار تنها در اثر همکاری مطلوب بین همکاران به خوبی انجام می‌گیرد (هوخشیلد، ۱۹۸۳، ص ۱۱۵).

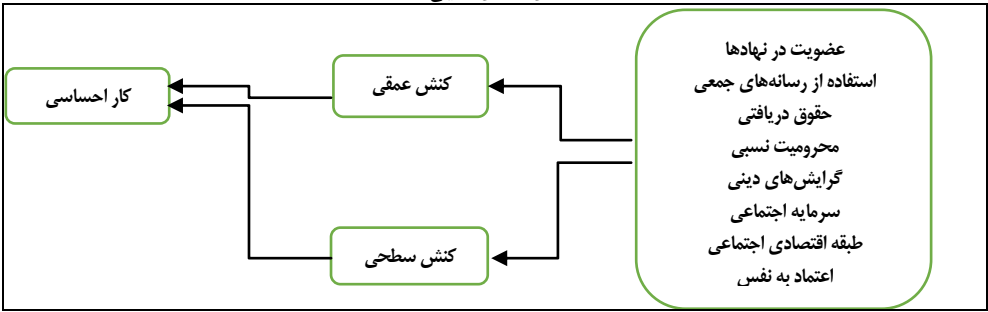
دلیل امر این است که کار احساسی، در واقع به صورت یک موسیقی است که هرکسی بخشی از کار را بر عهده دارد. اگر همه خوب اجرا کنند، کار نهایی خوب از آب در خواهد آمد. در واقع، در کار احساسی، داشتن حس مورد نیاز، ماهیت صحبت‌های کارکنان را فراهم می‌کند، نه اینکه صحبت‌های همکاران با همدیگر حس مورد نیاز را بر انگیزد (همان).

بنابراین، صمیمیت در میان همکاران ایجاد می‌شود. این صمیمیت موجب انسجام تیمی می‌شود. در اینجا انسجام تیمی می‌تواند دو اثر داشته باشد: ۱. می‌تواند اخلاقیات را بهبود دهد. ۲. موجب بهبود ارائه خدمات باشد. اما در عین حال این امر، می‌تواند منجر به پایه‌ای برای انزجار مشترک در قبال شرکت یا مشتریان شود (همان).

از سوی دیگر، نقش سرپرستان نیز در ارائه کار احساسی مؤثر است؛ چون خطوط کنترل، در کارهای احساسی، سلسله‌مراتب را مشخص می‌کنند و کارکنان در قبال انجام امور، در برابر سرپرستان مسئول هستند. هرگونه گزارشی از سوی مشتریان، در خصوص رضایت یا عدم رضایت از کار، منجر به تشویش یا تنبیه می‌شود (همان، ص ۱۱۶). علاوه بر گزارشات مراجعات غیررسمی مشتریان به سرپرستان و مدیران، پرسش‌نامه‌هایی نیز در خصوص خدمات ارائه شده تکمیل می‌شود تا کارکنان مورد ارزیابی مشتریان قرار گیرند. بنابراین، نظارت بیش از آنکه مستقیم باشد، بیشتر به‌طور غیرمستقیم اعمال می‌شود (همان، ص ۱۱۷). سرپرستان عرضه کار احساسی را رصد می‌کنند. آنان نقاط ضعف و قوت را به سازمان اطلاع می‌دهند و باید نسبت به خنثی‌سازی روند سرکوب کارمندان در حین کار کمک کنند (همان، ص ۱۱۸).

با توجه به نظریاتی که در این تحقیق ارائه شد، کار احساسی در دو قالب کنش عمقی و کنش سطحی مورد توجه قرار گرفته است؛ متغیرهای مختلفی هم بر روی این دو سطح در جامعه مورد مطالعه تأثیرگذار می‌باشند که در ادامه، در قالب مدل تحلیلی ارائه شده است.

مدل ۱. مدل تحلیلی



فرضیات تحقیق

۱. بین میزان اعتماد به نفس و کار احساسی معلم ارتباط وجود دارد.
۲. بین عضویت در نهادها و کار احساسی معلم ارتباط وجود دارد.
۳. بین میزان استفاده از رسانه‌های جمعی و کار احساسی معلم ارتباط وجود دارد.
۴. بین میزان محرومیت نسبی و کار احساسی معلم ارتباط وجود دارد.
۵. بین گرایش‌های دینی و کار احساسی معلم ارتباط وجود دارد.
۶. بین سرمایه اجتماعی و کار احساسی معلم ارتباط وجود دارد.
۷. بین طبقه اقتصادی اجتماعی و کار احساسی معلم رابطه معناداری وجود دارد.
۸. بین حقوق دریافتی و کار احساسی معلم رابطه معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

در این تحقیق، بر اساس چگونگی گردآوری داده‌ها، از روش پیمایشی استفاده شد. با توجه به اینکه مدارس در سه مقطع دبستان، متوسطه اول، متوسطه دوم بودند، گردآوری داده‌ها نیز در هر سه مقطع انجام گرفت. در این پژوهش، جامعه آماری مورد مطالعه کل معلمان شهرستان اسلام‌آباد غرب، در سال ۱۳۹۵ می‌باشد که تعداد آنها، ۲۰۷۲ نفر است. در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. در رابطه با دلایل انتخاب این شیوه، می‌توان گفت: در این پژوهش، ما تعداد جامعه آماری را در اختیار داریم. ثانیاً جامعه مورد بررسی یک جامعه ناهمگن است. بنابراین، نمونه ما باید به طبقاتی که از نظر صفت متغیر همگن هستند، طبقه‌بندی شوند. در این تحقیق، تلاش بر این بود که تعداد نمونه در هر واحد، متناسب با آن در جامعه آماری باشد.

نمونه، بخشی (یا زیرمجموعه‌ای) از جامعه، (یا مجموع مرجع) است. اما در معنای مصطلح و متداول، واژه «نمونه»، به بخشی از جامعه اطلاق می‌شود که معرف یا نماینده آن باشد (هومن، ۱۳۸۰، ص ۱۶۹).

در این پژوهش، بر اساس نمونه‌گیری تصادفی، نمونه مورد نظر از میان همه معلمان شهرستان اسلام‌آباد غرب، که تعداد آنها ۲۰۷۲ نفر بوده است، با استفاده از فرمول کوکران، ۳۵۰ نفر به‌عنوان نمونه به‌دست آمده است.

جدول ۱. دورهٔ تدریس معلمان مورد بررسی

مقطع	تعداد
ابتدایی	۸۴۳
متوسطه اول	۵۵۹
متوسطه دوم	۶۷۰
جمع	۲۰۷۲

ابزار تحقیق در این پژوهش، پرسش‌نامه است که در آن، از پاسخگویان مجموعه یکسانی از پرسش‌ها پرسیده می‌شود. سؤالات در پرسش‌نامه تحقیق، به صورت بسته طراحی شده بود. برای تجزیه و تحلیل و پردازش داده‌ها، از نرم‌افزار spss استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

جدول ۲. توزیع فراوانی بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
۲۵ تا ۳۰ سال	۴۱	%۱۱/۷	%۱۱/۷
۳۱ تا ۳۵ سال	۴۹	%۱۴	%۲۵/۷
۳۶ تا ۴۰ سال	۳۹	%۲۶/۶	%۵۲/۳
۴۱ تا ۵۲ سال	۱۶۷	%۴۷/۷	%۱۰۰
مجموع	۳۵۰	%۱۰۰	

نتایج جدول توصیف داده‌ها، بیانگر این است که تمام داده‌های ما معتبر بوده است. براین اساس، از ۳۵۰ نفر نمونه آماری، ۴۱ نفر بین ۲۵ تا ۳۰ سال با (درصد فراوانی ۱۱/۷)، ۴۹ نفر بین ۳۱ تا ۳۵ سال با (درصد فراوانی ۱۴)، ۳۹ نفر بین ۳۶ تا ۴۰ سال با (درصد فراوانی ۲۶/۶) و ۱۶۷ نفر بین ۴۱ تا ۵۲ سال با (درصد فراوانی ۴۷/۷) بودند. بیشترین فراوانی، در بین سنین ۴۱-۵۲ سال و کمترین فراوانی، در بین سنین ۲۵ تا ۳۰ سال می‌باشد.

جدول ۳. توزیع فراوانی بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
مرد	۱۸۴	%۵۲/۶	%۵۲/۶
زن	۱۶۶	%۴۷/۴	%۱۰۰
مجموع	۳۵۰	%۱۰۰	

بر اساس جدول ۳، از ۳۵۰ نفر نمونه آماری، ۱۸۴ نفر جنسیت مرد با (درصد فراوانی ۵۲/۶) و ۱۶۶ نفر جنسیت زن با (درصد فراوانی ۴۷/۴) بودند. نتایج نمودار نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی در بین افراد با جنسیت مرد و کمترین فراوانی در بین افراد، با جنسیت زن می‌باشد.

جدول ۴. توزیع فراوانی بر حسب تأهل

تأهل	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
مجرد	۴۶	%۱۳/۱	%۱۳/۱
متاهل	۳۰۴	%۸۶/۹	%۱۰۰
مجموع	۳۵۰	%۱۰۰	

بر اساس اطلاعات مذکور، از ۳۵۰ نفر نمونه آماری در این پژوهش، ۴۶ نفر مجرد با (درصد فراوانی ۱۳/۱) و ۳۰۴ نفر متأهل با (درصد فراوانی ۸۶/۹) بودند. نتایج نمودار نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی در بین افراد متأهل و کمترین فراوانی در بین افراد مجرد می‌باشد.

جدول ۵. میانگین متغیرهای کار احساسی، کنش عمقی و کنش سطحی

متغیرها	گویه‌ها	میانگین	تقسیم بر تعداد گویه‌ها	ضرب در ۲۰
کار احساسی	۲۳	۵۳/۹۰	۲/۳۴	۴۶/۸
کنش عمقی	۱۱	۲۲/۸۴	۲/۰۷	۴۱/۴
کنش سطحی	۱۲	۳۱/۰۶	۲/۵۸	۵۱/۷۶

طبق نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۵، می‌توان چنین استنباط کرد که مقدار کار احساسی و کنش عمقی به‌دست‌آمده در جامعه معلمان به ترتیب برابر ۴۶/۸ و ۴۱/۴ است. در کل، طبق نتایج به‌دست‌آمده می‌توان گفت: در بین هر سه متغیر (کار احساسی، کنش عمقی و کنش سطحی) در جامعه معلمان، کنش سطحی در بین آنها بیشتر دیده می‌شود. این نتیجه فرضیه پژوهش را تأیید می‌کند.

نتایج استنباطی؛ بررسی فرضیات پژوهش بر اساس مدل رگرسیون

جدول ۶. محاسبه معادله رگرسیون بُعد متغیرهای مستقل

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل
		ضریب بتا	Error std	B	
۰/۰۰۰	۴/۹۳		۷/۵۹	۳۷/۴۷	مقدار ثابت
۰/۰۱۱	۲/۵۵	۰/۱۱۳	۱/۶۹	۴/۳۴	طبقه اجتماعی
۰/۰۰۰	۶/۷۷	۰/۳۰۷	۰/۲۴۴	۱/۶۵	عضویت در نهادها
۰/۰۰۰	۶/۲۵	۰/۲۷۶	۰/۰۹۰	۰/۵۶۳	محرومیت نسبی
۰/۰۸۶	۱/۷۲	۰/۰۸۴	۰/۰۸۰	۰/۱۳۸	سرمایه اجتماعی
۰/۰۰۰	۵/۳۶	۰/۲۴۲	۰/۰۷۷	۰/۴۱۵	اعتماد به نفس
۰/۰۰۰	۷/۹۸	۰/۴۱۱	۰/۰۷۱	۰/۵۶۳	گرایش‌های دینی
۰/۳۸۸	۰/۹۵	۰/۰۴۲	۰/۱۲۳	۰/۱۱۸	استفاده از رسانه‌های جمعی
۰/۵۲۳	۰/۶۳	۰/۰۲۸	۰/۷۶۴	۰/۴۸۸	حقوق دریافتی ماهیانه
۰/۰۰۰		۰/۴۳۷			R square

در جدول ۶ مقادیر بتا گزارش شده، طبقه اجتماعی (۰/۱۱۳)، عضویت در نهادها (۰/۳۰۷)، محرومیت نسبی (۰/۲۷۶)، سرمایه اجتماعی (۰/۰۸۴)، اعتماد به نفس (۰/۲۴۲)، گرایش‌های دینی (۰/۴۱۱)، استفاده از رسانه‌های جمعی (۰/۰۴۲) و حقوق دریافتی ماهیانه (۰/۰۲۸) شده است. به هر میزان بتا بزرگتر و سطح معناداری کوچکتر باشد، بیانگر این است که متغیر مستقل، تأثیر بیشتری بر متغیر وابسته دارد. در این تفسیر، متغیرهای مستقلی چون سرمایه اجتماعی، استفاده از رسانه‌های جمعی و حقوق دریافتی ماهیانه که سطح معناداری آنان از مقدار سطح معناداری ۰/۰۵ بیشتر شده، حذف شده‌اند. بنابراین، در مرحله اجرای بعدی رگرسیون، متغیرهای مستقل به جز طبقه اجتماعی، عضویت در نهادها، محرومیت نسبی، اعتماد به نفس و گرایش‌های دینی که مقدار سطح معنادار آنها از ۰/۰۵ کمتر شده، حذف گردیده و دوباره رگرسیون انجام می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش، به دنبال کشف عوامل مؤثر بر کار احساسی معلمان بود. در این راستا، از شش فرضیه فرعی (تأهل، جنس، سن، محل تولد، وضعیت استخدامی، مدرک تحصیلی) و هشت فرضیه اصلی (اعتماد به نفس، عضویت در نهادهای رسانه‌های جمعی، محرومیت نسبی، گرایش‌های دینی، سرمایه اجتماعی، طبقه اقتصادی اجتماعی، حقوق دریافتی) استفاده شده تا به این مهم دست یابد. نتایج حاکی از این است که متغیرهای (سن، وضعیت استخدامی، حقوق دریافتی، عضویت در نهادهای رسانه‌های اجتماعی، گرایش‌های دینی، محرومیت نسبی، رسانه‌های جمعی، اعتماد به نفس، محل تولد) با کار احساسی معلمان شهرستان اسلام‌آباد غرب، رابطه داشته و این فرضیات تأیید شده است که بیانگر تأثیر مثبت بر کار احساسی معلمان این شهرستان می‌باشند. فرضیات (تأثیر جنسیت، تأهل، طبقه اقتصادی اجتماعی، تحصیلات) رد شده‌اند. این امر بیانگر این است که این فرضیات بر کار احساسی معلمان شهرستان اسلام‌آباد غرب مؤثر نبوده‌اند.

در تحلیل توصیفی بر طبق نتایج به‌دست‌آمده، می‌توان چنین استنباط کرد که مقدار کار احساسی و کنش عمقی به‌دست‌آمده در جامعه معلمان نشان می‌دهد که کمتر از حد متوسط جامعه هدف است. همچنین، میزان متغیر کنش سطحی در جامعه هدف؛ یعنی در بین معلمان شهرستان اسلام‌آباد غرب، بیش از حد متوسط بوده و در کل، طبق نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل مورد نظر، می‌توان نتیجه گرفت که در بین هر سه متغیر (کار احساسی، کنش عمقی و کنش سطحی) در جامعه آماری، کنش سطحی در بین آنها بیشتر دیده می‌شود. لازم است بُعد کنش عمقی مورد توجه بیشتری قرار گیرد تا معلمان در انجام وظایف محوله خود، با فرسودگی شغلی کمتری مواجه شوند. با توجه به نتایج استنباطی این تحقیق، انجام کار احساسی در جامعه هدف، با فرسایش شغلی در ارتباط می‌باشد. این امر ناشی از انجام کنش سطحی، بیش از کنش عمقی در انجام کار احساسی بوده است. همچنین، نتایج استنباطی تحقیق نشان داد در بین کسانی که در کار احساسی خود بیشتر از جنبه‌های کنش عمقی استفاده نموده‌اند، رضایت شغلی بیشتر از کسانی دارند که در انجام کار احساسی، از کنش سطحی استفاده نموده‌اند.

نتایج این تحقیق، با مطالعات هوخسبیلد همسو می‌باشد. از آنجاکه هوخسبیلد، در مطالعات خود فقط دو بُعد کنش سطحی و کنش عمقی را برای کار احساسی شناسایی کرد، در این تحقیق با توجه به این دو بُعد کار احساسی، به نظر می‌رسد کنش سطحی دارای احساسات صوری معلم است که در حقیقت، حس نشده است. این نتایج با مطالعات هوخسبیلد همسویی دارد.

نتایج تحقیق با مطالعات آثرفورث و هامفری، که کار احساسی و هویت را در بین کارکنان خدماتی آزموده‌اند، نیز همسو می‌باشد. آنان ادعا می‌کنند که برای کارمندان این امکان وجود دارد که به هنگام کار، الزاماً بدون به‌کارگیری هر شکلی از نمایش، فقط احساسات طبیعی نشان دهند. مطابق با این دیدگاه، نمایش احساسی اصیل، نشانگر بُعد سومی از کار احساسی است؛ چراکه ممکن است مواردی وجود داشته باشد که معلمان، اصالتاً و بی‌اختیار احساسات مورد انتظار سازمانی را بدون اجبار به‌کارگیری بازی عمیق و سطحی تجربه می‌کنند. درحالی‌که تحقیقات دیگر ادعا می‌کنند که نمایش احساسی اصیل، نمی‌تواند به‌عنوان بُعدی از کار احساسی در نظر گرفته شود. بحث دیگری که غالباً برای بیرون گذاشتن نمایش احساسی اصیل، به‌عنوان بُعدی از کار احساسی به میان گذاشته می‌شود، این است که این نوع کار

تجربه ناهماهنگی احساسی را که اشاره به حالتی از ناراحتی احساسی است، ممکن است معلمان در نتیجه ناهماهنگی بین احساسات نمایش داده شده و احساسات اصیل تجربه کنند را دربر نمی‌گیرد. چنین مفهومی، به این دلیل است که کنش سطحی و عمیق دربردارنده «بازی» ای است یک به یک، نشانگر هسته‌ساز کار احساسی به گونه‌ای که در این پژوهش تعریف شده است. با توجه به تعریف کار احساسی در این پژوهش، کار احساسی به‌عنوان مدیریت احساساتی تعریف می‌شود که معلمان، به منظور نمایش احساسات متناسب به دانش‌آموزان خود انجام می‌دهند. بنابراین، نمایش احساسات اصیل در این پژوهش، به‌عنوان بُعدی از کار احساسی در نظر گرفته نمی‌شود؛ چرا که نشان دادن احساسات اصیل معلم به دانش‌آموزان، شامل عناصر نمایش نبوده و مستلزم هیچ نوع مدیریت احساسی معلمان نیست. به‌عنوان مثال، معلمی که از موفقیت دانش‌آموز خود احساس شادمانی کرده و این احساس را به دانش‌آموز نشان می‌دهد، مطابق با تعریف کار احساسی، به این دلیل که هیچ نمایشی به کار گرفته نشده و این احساس شادمانی نیازی ندارد که از قبل مدیریت شود، کار احساسی انجام نداده است. بر این اساس، بر اساس نتایج این پژوهش، معلمانی که تعاملات مکرری با دانش‌آموزان خود تجربه می‌کنند، ممکن است کار احساسی بیشتری نسبت به معلمانی که تعاملات کمتری با دانش‌آموزان دارند، انجام دهند که با مطالعات آشفورت و هامفری همسو می‌باشد.

پیشنهادات

- بر اساس چارچوب نظری این پژوهش، با عنایت به اینکه شغل معلمی یک کار احساسی می‌باشد و در کارهای احساسی، درونی نمودن نقش اهمیت بسیاری دارد. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود به درونی نمودن کنش‌های عمقی، در آموزش‌های ضمن خدمت معلمان توجه جدی شود تا معلمان، حرفه معلمی را با دل و جان قبول کنند.

- مطالعات نظری مختلف، از جمله چارچوب تئوری این پژوهش، نشان داده‌اند که یکی از جنبه‌های مهم در عمقی شدن کنش در کار احساسی، توجه به وضعیت معیشتی می‌باشد. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود در این زمینه برای افزایش کار احساسی و درونی نمودن این شغل، به افزایش حقوق و مزایای معلمان توجه جدی شود.

- بر اساس مباحثی که در چارچوب نظری در زمینه کار احساس عنوان شد، تقلید در مشاغل احساسی، یکی از آفت‌های درونی شدن کار احساسی محسوب می‌شود. در شغل معلمی، انجام کنش‌های سطحی از سوی معلمان و تقلید آفت مهمی محسوب می‌شود. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در این زمینه، آموزش‌هایی به معلمان برای کاهش استرس‌های شغلی ارائه شود.

- با توجه به مطالعات پیشین، نتایج این پژوهش و تحقیقات مشابه، یکی از نتایج انجام کنش سطحی در کار احساسی، در بلندمدت افزایش فرسودگی شغلی می‌باشد. در این زمینه، پیشنهاد می‌شود از یک سو، به بحث فرسایش شغلی در کار معلمی به‌عنوان یک امر مداخله‌گر درمانی توجه جدی شود. از سوی دیگر، در آموزش‌های جدید، بحث پیشگیری از فرسایش شغلی در میان معلمان، مورد توجه بیشتری قرار گیرد تا معلمان با فراغ بال بیشتری، به درونی نمودن کار احساسی بپردازند. بر اساس مطالعات ارائه شده در چارچوب نظری و همچنین نتایج این پژوهش، انجام کار احساسی و موفقیت در کنش عمقی، ارتباط بسیار زیادی با رضایت شغلی معلمان دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود برای افزایش رضایت شغلی کارکنان با آموزش‌های لازم، معلمان را به درونی نمودن کار احساسی تشویق و ترغیب نمود.

منابع

- احسانی، زهرا و شاهرخ حیدری، ۱۳۹۱، «بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش سمnan»، *راهبرد، سال بیستم*، ش ۵۹، ص ۱۹۱-۲۱۶.
- رعدآبادی، مهدی و همکاران، ۱۳۹۱، «اولویت‌بندی مؤثر در تدریس اثربخش از دیدگاه اساتید و دانش‌جویان»، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ش ۱۱، ص ۸۱۷-۸۲۵.
- سلطانی عربشاهی، کامران و اعظم قادری، ۱۳۷۹، «ویژگی‌های تدریس اثربخش از دیدگاه اساتید و دانش‌جویان»، *مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران*، دوره هفتم، ش ۲۲، ص ۲۷۹-۲۸۷.
- طالب‌پور، اکبر و کلثوم قنبری، ۱۳۹۴، *تأملی نظری بر عوامل جامعه‌شناختی کار احساسی (مورد مطالعه معلمان)*، همایش دانشگاه آیت‌الله العظمی بروجردی.
- کلمن، جیمز، ۱۳۸۶، *بنیادهای نظریه اجتماعی*، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی.
- لی، جان، ۱۳۸۰، *پایگاه اجتماعی معلمان در تایوان*، ترجمه کیومرث احمدی، تهران، نشر نی.
- مرتضوی‌زاده، سیدحشمت‌اله، ۱۳۸۶، «خانواده و افت تحصیلی»، *پیوند*، تهران، سازمان مرکزی انجمن اولیاء مربیان.
- مقدس، علی اصغر، ۱۳۷۴، *سنجش منزلت مشاغل در شهر شیراز*، شیراز، دانشگاه شیراز.
- منجمد، زهرا و همکاران، ۱۳۸۳، «بررسی میزان رضایت شغلی گروه پرستاری مراکز بهداشتی، درمانی و آموزشی سراسر کشور»، *حیات*، سال دهم، ش ۲۳، ص ۳۹-۴۸.
- ورنون، جوزف، ۱۳۷۹، *بررسی پایگاه حرفه‌ای و احساس معلمان در آموزش و پرورش*، ترجمه رضا محمدی، تهران، سازمان پژوهش‌ها و محاسبات، هیئت‌مدیره پژوهش‌ها و محاسبات، تهران، بیک فرهنگ.
- یغما، عادل، ۱۳۸۴، *کاربرد روش‌ها و الگوهای تدریس*، چ ششم، تهران، مدرسه.
- Ashforth. B.E, & Humphrey, R.H, 1993, Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, n. 18, p. 88-115.
- Brook paul, et al, 2013, Thirty years after Hochschild's Managed Heart; Exploring the commodity frontier, *Culture and Organization*, v. 19, n. 4, p. 275-282.
- Diefendorff, James M, et al, 2005, 'The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies', *Journal of Vocational Behavior*, n. 66, p. 339-357.
- Freund, Peter E. S, 1990, The expressive body: a common ground for the sociology of emotions and health and illness, *Sociology of Health & Illness*, v. 12, n. 4, p. 445-461.
- Glomb, T.M, & Tews, M.j, 2004, Emotional labour: A conceptualization and scale development, *Journal of Vocational Behavior*, n. 64, p. 1-24.
- Grandey. Alicia A, 2000, Emotion Regulation in the Workplace: A new Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, n. 5, p. 95-100.
- Halpern, Jodi, 2003, 'What Is Clinical Empathy?', *Journal of General Internal Medicine*, n. 18, p. 670-74.
- Hearn, Jeff 1982. 'Notes on Patriarchy, Professionalism, and the Semi-Professions.' *Sociology* 16: 184-202.
- Hei-Lin Chu, 2002, *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*, Phd Dissertation Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Hochschild. Arline Russell, 1983, *The Managed Heart: Commercialization of Human feeling*, Berkeley CA: University of California Press.
- Kruml S.M, & Geddes D, 2000, *Catching fire with out burning out: is there and ideal way to perform emotion labor?* In N.M. Ashkanasy C.A.Hartel.W.J.Zerbe(Eds.)Emotions in the work place (pp.177-188). Wesport.CT:Greenwood.

- Kumar & Mishra, 2006, What Emotional Labor is: A Review of Literature, *Indian Institute of Management Ahmedabad*. n. 12-05, p. 1-33.
- Morris, j, & Feidman, D.C, 1997, Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9(3), p. 257-274.
- Morris, J, & Feldman, 1996, The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, n. 21, p. 986-1010.
- Parrott, Gerrod, 2001, *Emotion in Social Psychology: Essential Readings*, Printed by Edwards broders, ann, MI.
- Rowen Gabriella, 2003, *Emotional Labour, Theories of Emotion, and Social Exchange Theory: Examining Emotions in the Context of an Evolving Service Sector*, TASA 2003 Conference, University of New England, p. 1-10.
- Savage, Jane, 2004, *Researching emotion: The Need for Coherence between Focus, Theory and Methodology*, *Nursing Inquiry*, p, 25-34.
- Talebpour Akbar, et al, 2013, Investigating Social Factors Associated With Emotional Labour Among Nurses, *Mediterranean Journal of Social Sciences*, v. 4, n. 4, p. 173-182.
- Thoits Peggy. A, 1989, The Sociology of Emotions, *Annual Review of Sociology*, v. 15, p. 317-342.
- ThorlandMoncia, 2012, *Emotional Labour and the job Satisfaction of Adventure Tour Leaders in Australia*, PHD Dissertation, School of Tourism & Hospitality Management Southern Cross University, Australia, ePublications@SCU.
- Wharton, AmyS, 1993, 'The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on The job', *Work and Occupations*, n. 20, p. 205-232.
- Wisecup allison/robinson, dawn. t/smith-lovin, lynn, 2006, The sociology of emotions, Pub, date: 2007/Online Pub.Date: March 15, 2008, SAGE Publications, Inc.

بررسی علل انتخاب ازدواج دانشجویی در بین دانشجویان؛ مطالعه پدیدارشناختی

Mahdavi319@yahoo.Com

sh.nemati@tabrizu.ac.ir

محمد مهدوی / استادیار گروه معارف اسلامی دانشگاه تبریز

شهرزاد نعمتی / دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه تبریز

دریافت: ۱۳۹۷/۰۴/۰۸ - پذیرش: ۱۳۹۷/۱۰/۲۳

چکیده

این پژوهش، علل انتخاب ازدواج دانشجویی در بین دانشجویان را مورد بررسی قرار داده است. برای این هدف، روش کیفی پدیدارشناسی و نظریه برخاسته از داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. در این راستا، ۲۱ نفر از دانشجویانی که برای ثبت‌نام زیارت امام رضا^ع به دفتر نهاد رهبری رجوع کرده بودند، به صورت تصادفی انتخاب شدند. سؤال‌های نیمه‌ساختاریافته، در مورد علل گرایش آنان به ازدواج دانشجویی و عواملی که به آنها در این مورد کمک کرده است تا رسیدن به مرحله اشباع مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل داده‌ها از طریق کدهای باز و مشخص شدن گزاره‌های اصلی و فرعی، نشان داد که در دانشجویان به ترتیب عواملی مثل مکان مناسب، هم‌دوره‌ای بودن، هزینه پایین و مخالفت والدین برای پایان تحصیلات، منجر به ازدواج دانشجویی شده است. این یافته‌ها، نشان می‌دهد که عوامل روان‌شناختی و اجتماعی - اقتصادی به فرایند ازدواج دانشجویی کمک کرده است.

کلیدواژه‌ها: دانشجویان، ازدواج دانشجویی، مطالعه پدیدارشناختی.