

قياس تاثير الجهد العاطفي المبذول من قبل

مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم

(دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية

في الجامعات الأردنية الخاصة)

Measuring The Effect of Emotional Labour on Service Provider Performance

*(Empirical Study at Academic Staff in Private Jordanian
Universities*

نظام موسى سويدان

قسم التسويق

جامعة البتراء - الأردن

تاريخ الاستلام 2010/6/15 تاريخ القبول 2010/8/3

Abstract: This research attempts to measure the effect of emotional labour exerted by staff members – as service providers - at Jordanian universities .Specifically , to what extent do emotional labour (expressiveness describes the use of facial expressions, voices, gestures, and body movements to transit emotions) affect providers performance ? A sample of (171) staff members are chosen. Results show clear effect of job autonomy on service providers' satisfaction regardless of work stress and

الملخص: لم يسبق أن تناولت دراسة موضوع الجهد العاطفي في بيئة عربية ومن منظور تسويقي بالرغم من التوسع في تناولها في بيئات أجنبية مختلفة ومن منظور إجماعي ونفسي والقليل تناولها من جانب تسويقي. ولهذا فقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة على مستوى أدائهم. وشملت الدراسة (171) عضوا من أعضاء هيئة التدريس العاملين في تلك الجامعات. واستخدمت الدراسة أساليب الإحصاء الوصفي كالتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري، كما استخدم الانحدار البسيط والانحدار المتعدد لإختبار

emotional labour exerted by them. Also, and regardless of weak emotional labour management, service providers experience feelings display roles, expressing joy feelings :suppressing anger , sadness and frustrations, due to social and objective reasons. Demographic variables have also direct role at the degree of exerted emotional labour.

الفرضيات واختبار شافيه للمقارنات البعدية توصلت الدراسة إلى وجود تأثير واضح لإستقلالية الوظيفة على رضا مقدمي الخدمة عن أدائهم على الرغم من ضغوط العمل والجهد العاطفي المبذول من قبلهم. وعلى الرغم من الدور الضعيف للمؤسسة الخدمية في إدارة الجهد العاطفي، إلا أن مقدمي الخدمة يمارسون قواعد عرض الإنفعالات والمشاعر المفرحة ويكبتون مشاعر الغضب والحزن والإحباط لإعتبارات موضوعية وإجتماعية وأن مشاعرهم الظاهرة تتسجم مع شعورهم الحقيقي. كما أن تأثير المتغيرات الديموغرافية كان واضحاً على درجة الجهد العاطفي المبذول.

الكلمات الدالة: الجهد العاطفي، الخدمة، الأداء.

مقدمة

مع تزايد أهمية القطاع الخدمي في الإقتصاد العالمي والمحلي على حد سواء، تزايدت إهتمامات الباحثين والممارسين في كيفية الوصول إلى أفضل إستراتيجية يمكن اتباعها لإستقطاب زبائن جدد من خلال مطابقة توقعاتهم مع الخدمات المقدمة، وتبني إستراتيجيات أخرى لتحقيق الرضا و المحافظة عليهم والحيولة دون تحولهم إلى مؤسسات منافسة من خلال زخم عملية التفاعل بين الطرفين. وكنتيجة لذلك، فإن تقييم الزبون لطبيعة تفاعل الخدمة أصبح محورا أساسيا لتقييم تجربة الكلية للخدمة أكثر من تقييمه للخدمة ذاتها. (Korczynski, 2001) ولما كان إدراك الزبون لجودة الخدمة المقدمة تتأثر بكيفية تعبير مقدم الخدمة عن عواطفه أثناء تفاعل الخدمه وتقديمها (Pugh, 2001)، فإن المنظمة الخدمية تتوقع من موظف الخدمة أن يُظهر عواطفه المرغوبة من قبل المنظمة بعيداً عن المستوى العالي للإحترافية أو الكفاءة للوظيفة. (Grandey, et al, 2005b) فمن وجهة نظر التسويق، إن فشل الموظف في إظهار عواطف معينة تتوافق مع

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة
توقعات الزبون قد تؤدي إلى شكوى الزبون من أن الموظف لا يُظهر أي إهتمام بخدمته.
(Ovelock, et al, 2002).

وجاءت دراسة (Hochschild, 1983) حول الجهد العاطفي في مكان العمل باكورة
هذه الدراسات متتالية تأثير التصرف العميق والتصرف السطحي /المصطنع على توقعات
ودرجة رضا المستفيدين من الخدمة. دراسة (Ashkanasy, et al, 2002) لتؤكد أن
التعبيرات العاطفية الإيجابية من قبل مجهزي الخدمة لها تأثير مفضل في الإحتفاظ
بالزبائن وإستعادتهم ورضاهم.

ومن المهن التي تتطلب إتصالاً تفاعلياً وإستمرار مهنة التدريس التي تتطلب مستوى
عالياً من الجهد العاطفي، وهذا يتضمن إظهار المدرس سلوكيات لعواطف لا يشعر بها
حقيقة، أو أن يبذل جهداً معيناً لإظهار عواطف معينة، أو أن يكبت مشاعره. إن محاولة
مجهز الخدمة أن يكيف تصرفه تبعاً لتوقعات الزبون قد يترك مشكلة لدى الموظف حين
يُطلب منه أن يتصرف وبشكل تلقائي وحقيقي بحكم قواعد العمل المكتوبة أو غير
المكتوبة، وعلى غير شعوره الحقيقي. (Lovelock et al, 2002).

ويتحمل المحاضر العديد من الأعباء المتفاوتة : كالتدريس، وإجراء الأبحاث، والأمر
الإدارية، وإرشاد الطلبة، والمشاركة في تحقيق متطلبات الجودة، وكل مهمة منها تتطلب أن
يؤدي المحاضر درجات متفاوتة من الإظهار العاطفي. فمن واجباته الأساسية إظهاره
حماسة واضحة عند قيامة بعرض جوهر محاضراته لكسب إنتباه الطلبة وزيادة
تركيزهم. فقد يواجه المحاضر ويتبنى حماسة حادة عندما يقوم مثلاً بتوجيه مدحاً لطالب
عند رده بإجابة صحيحة أو عندما يُظهر المحاضر الهدوء عند تعامله مع طالب مشاكس
(Ogbonna and Harris, 2004)

وبناء على ما تقدم، فالمضمون الذي يركز عليه الجهد العاطفي بشكل رئيسي هو
كفاءة السلوك.

مشكلة الدراسة:

ترتكز مشكلة الدراسة في محاولتها الكشف عن الجهد العاطفي المبذول من قبل
أعضاء هيئة التدريس بإعتبارهم مقدمي الخدمة للطلبة - المستفيدين منها -، وعلى إعتبار
أن الجامعات التي يعملون بها هي مؤسسات خدمية ذات توجه ربحي مما يستدعي منهم

التقيد بقواعد سلوك معينة - إن وجدت- تفرضها عليهم مؤسساتهم، فقواعد السلوك هذه من حيث التكرار والتنوع ومدة التفاعل لتعبيراتهم العاطفية (السطحية أو العميقة) قد تؤثر أو لا تؤثر على أدائهم بشكل عام. أضف إلى ذلك درجة تأثير الاستقلالية الوظيفية و دور المؤسسة الجامعية على ممارستهم لتلك التعبيرات العاطفية أثناء تأدية العمل كجزء من الخدمة المقدمة.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من حيث تناولها لجانب في غاية الأهمية يتصف بالإتصال العالي المباشر بين مقدم الخدمة (عضو هيئة التدريس) والمستفيد منها (الطلبة) خاصة في القطاع الخدمي التعليمي العالي، الذي إزدادت فيه المؤسسات التعليمية الوطنية والأجنبية على حد سواء وازدادت كذلك خدماتها وبرامجها، حيث أتاح هذا العدد الكبير والتنوع في البرامج إلى إتاحة الفرصة للطلبة (المستفيدين من الخدمة) للبقاء أو الانتقال من مؤسسة لأخرى. مما يبرر أن تنتهج مؤسسات التعليم العالي سياسات تسويقية واضحة باعتبارها مؤسسات خدمية وإجراء الدراسات اللازمة لتلبية حاجات المجتمع والأفراد (الضمو

والشمالية، 2007).

كما تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تمثل الدراسة الأولى - بحسب علم الباحث - التي تتطرق للموضوع النفسي (الإنفعالات والمشاعر العميقة والمصطنعة وتأثيرها على أداء مقدم الخدمة) وفي المجال التسويقي تحديداً وفي البيئة العربية. فإنه من المهم دراسة مدى إدراك مقدمي الخدمة للجهد العاطفي المبذول من قبلهم وتأثير هذا الجهد على أدائهم الكلي.

أهداف الدراسة:

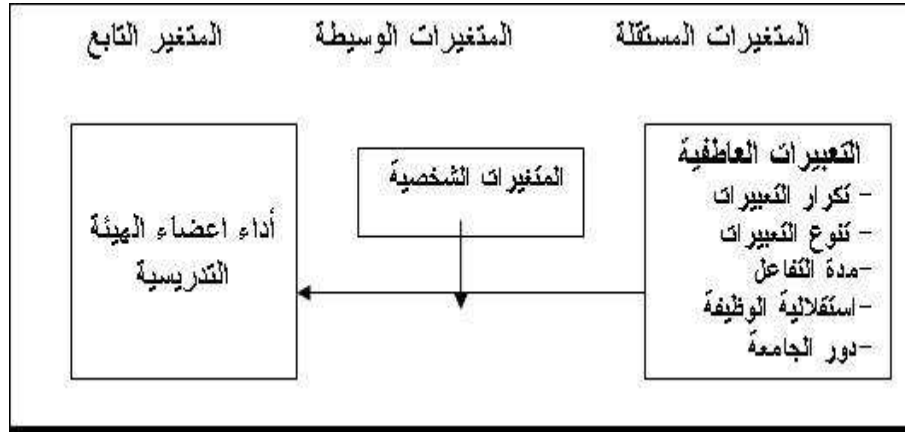
- اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع فيما يتعلق بتأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم.
- التعرف على تأثير الاستقلالية الوظيفية ودور المؤسسة الجامعية على أداء أعضاء الهيئة التدريسية.
- التعرف فيما إذا كان هناك فروقات في تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء أعضاء الهيئة التدريسية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر،

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

المؤهل العلمي، متوسط الدخل الشهري، وسنوات الخبرة العملية).

- تشجيع الباحثين من الأكاديمين العرب على تناول الجانب النفسي للعلاقة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها خاصة إذا ما علمنا أن هذا الجانب قد تناوله الباحثون الا جانب باستفاضة.

نموذج الدراسة:



فرضيات الدراسة

فيما يلي عرض لفرضيات الدراسة :

1. لا تؤثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء أعضاء الهيئة التدريسية
2. لا يؤثر تكرار التعبيرات العاطفية (السطحية أو الحقيقية) على أداء أعضاء الهيئة التدريسية
3. لا يؤثر تنوع التعبيرات العاطفية (السطحية أو الحقيقية) على أداء أعضاء الهيئة التدريسية
4. لا تؤثر مدة تفاعل التعبيرات العاطفية (السطحية أو الحقيقية) على أداء أعضاء الهيئة التدريسية .
5. لا تؤثر الاستقلالية الوظيفية على أداء أعضاء الهيئة التدريسية
6. لا يختلف تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء أعضاء الهيئة التدريسية باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، متوسط الدخل

7. لا يؤثر دور المؤسسة الجامعية على ممارسة عضو الهيئة التدريسية للجهد العاطفي أثناء تادية نشاطه .

الإطار النظري والدراسات السابقة

ظهر مفهوم الجهد العاطفي للمرة الأولى من قبل الباحثة الاجتماعية (هوشايلد) حيث بينت في دراستها وجود توقعات عامة فيما يتعلق بردود الفعل العاطفية المناسبة بين الأفراد خلال تقديم الخدمة – أي بين مقدم الخدمة وبين المستفيد منها. بمعنى أنها تشير إلى إدارة الشعور الإنساني الذي يحدث أثناء التفاعل الاجتماعي وكجزء من عملية الجهد labour process. وقد أجرت دراستها على مضيقي الطيران حيث تبين لها تبدل المشاعر من الخارج لداخل مقدم الخدمة وعلى ضوءها يستجيب بسلوك عاطفي سطحي، بينما تكون المشاعر من الداخل للخارج في حالة التظاهر بالشعور. (Hochschild, 1979 (A.R.,

وقد أشارت (هوشايلد) في دراسة أخرى لها عام 1983 إلى نوعين من الجهد العاطفي حيث يقوم الموظفون بكبت أو حث مشاعرهم أو عواطفهم كجزء من عملية الجهد. وقد ميزت بين نوعين من الجهد العاطفي: التصرف السطحي، والتصرف العميق ؛ فالتصرف السطحي يتضمن الإدعاء/التظاهر بشعور لا نحسه.. أن نخدع الآخرين بما نشعر به حقيقة ولكننا لا نخدع أنفسنا. بينما التصرف العميق يعني أن يخدع الفرد نفسه كما يخدع الآخرين.. (Hochschild (1983) as cited Steven Barrett (2004)

العواطف:

يُعرف علماء علم النفس العواطف بأنها المشاعر التي تحتوي على عناصر نفسية وإدراكية و تؤثر على السلوك، كما وأن عواطفنا تلعب دوراً رئيسياً في التأثير على سلوكنا (Feldman, Robert S (1996)

أهمية العواطف:

أشار (شورر Scherer) أن العواطف تؤدي إلى وظائف هامة في حياتنا اليومية من أهمها:

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

1- تهيؤنا إلى الأنشطة والأفعال، فالعواطف تؤدي كرابط بين الأحداث في البيئة الخارجية وبين ردود الفعل السلوكية التي يقوم بها الأفراد.

2- تشكل سلوكنا المستقبلي، فالعواطف تساعد في التعلم من المعلومات التي تساعدنا في القيام بردود الأفعال في المستقبل.

3- تساعد في تنظيم تفاعلاتنا الاجتماعية، فالعواطف التي نمارسها دائماً تكون واضحة للآخرين من خلال سلوكنا اللفظي وغير لفظي. (Feldman, Robert S (1996) by Scherer, 1984 as cited)

أبعاد العواطف :

يمكن الإشارة بشكل عام إلى أن هناك ثمانية عواطف رئيسية يمر بها الإنسان وهي: "المرح joy، القبول acceptance، الخوف fear، الدهشة surprise، الحزن sadness، الإحتقار disgust، الغضب anger، التوقع anticipation. Feldman, Robert S (1996)

الجهد العاطفي Emotional Labour

بدايةً يجب التمييز بين " العمل العاطفي emotion work " حيث يتم إدارة مشاعر الموظفين من أجل المحافظة على مظهر موجه للخارج (للزبائن) لإنتاج حالة ذهنية معينة لديهم لتحقيق غايات معينة. (Steven Barrett (2004) وبين الجهد العاطفي emotional labour الذي يشير بشكل عام إلى " التعبير عن التصرف الاجتماعي المناسب الحقيقي، وأحياناً غير الحقيقي، الموجه نحو الزبائن أثناء تبادل الخدمة بينهما. - Blake, et al (1993)

فالجهد العاطفي إذا يشير إلى فعل أو تصرف أبعد من المهارات العقلية أو البدنية اللازمة لتقديم خدمة ذات جودة : فهو يعني إظهار الإبتسامة، ونظرات معينة، وإهتمام صادق وإجراء محادثة ودودة مع أشخاص هم غرباء قد تتعامل معهم أو لا تتعامل معهم مرة أخرى في المستقبل. فالتودد friendliness، المجاملة والكياسة courtesy، (التعاطف) empathy والإستجابة الموجهة نحو الزبائن كلها تتطلب قدراً كبيراً من الجهد العاطفي من قبل مجهزي الخدمة في الخط الأمامي الذين يتحملون المسؤولية نيابة عن المنظمة. (Zeithaml, et al , (2006)

تعريف الجهد العاطفي :

مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2 ----- (277)

- 1- هو فعل يكشف للعيان عواطف مناسبة (Ashforth & Humphrey (1993)
- 2- عملية تنظيم للمشاعر والتعبيرات بما يخدم أهداف المنظمة Grandey, A. A. (2000).
- 3- في حين عرف كل من (موريس وفيلدمان) الجهد العاطفي بأنه " محاولة للتخطيط والسيطرة على التعبير عن العواطف المرغوبة من قبل المنظمة خلال علاقات العمل غير الشخصية . وبناءً على هذا التعريف فإنهما يعتبران الجهد العاطفي هو إحدى خصائص الوظيفة. (Morris & Feldman (1997).
- 4- كما فسر (لو و آخرون) الجهد العاطفي بأنه محاولة الفرد لتقليل حالة التعارض (التناقض) بين ما يشعر به من عواطف وبين ما يظهره منها, Liu, et al (2004)

أبعاد الجهد العاطفي

أشار كل من (موريس وفيلدمان) في نموذجهما بأن الجهد العاطفي له أربعة أبعاد واضحة (تكرارية العرض العاطفي، المجاملة والتي تشمل الكثافة و مدة إستمراريتها، تنوع التعبيرات العاطفية، و التناظر العاطفي، أي عدم الإنسجام والذي يمكن التعبير عنه بنبرة الصوت) (Morris & Feldman. (1997)

أما برذريج و لي (2003, Brotheridge And Lee) فقد قاما بإختبار الجهد العاطفي من خلال ستة وجوه هي ذات صلة مباشرة بطبيعة الوظيفة التي يمارسها مقدم الخدمة وهي: (تكرارية التفاعل، وكثافة المظاهر العاطفية، وتنوعها، ومدة التفاعل، والتصرف العميق والسطحي).

العوامل المؤثرة على الجهد العاطفي: (Sushanta Kumar Mishra (2006)

- 1- العوامل الإجتماعية social factors: وهي قواعد سلوك معينة يطلبها المجتمع من الفرد للتصرف بطريقة معينة .فالحالات الإجتماعية وأدوار الفرد في المجتمع تفرض عليه أن يبرز عواطف ملائمة بغض النظر عن مشاعره الحقيقية.
- 2- العوامل الوظيفية occupational factors: تتطلب بعض الوظائف أن يكشف الموظف عواطف مختلفة : إيجابية مثل مضيبي الطيران والمطاعم، أو سلبية (الحزن) كموظفي خدمات الدفن، أو عدم أظهار أية عواطف (حيادية) كالقضاة.
- 3- العوامل التنظيمية organizational factors: تستند هذه العوامل على أن موظفي

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

الخدمات يمثلون المنظمة أمام العامة. وعليه فإنها تتوقع منهم أن يظهروا عواطف ملائمة أثناء تقديم الخدمة، ولهذا تلجأ المنظمات إلى عملية الإستقطاب والإختيار لموظفيها وتدريبهم على التطبيع الإجتماعي والثواب والعقاب لتحقيق متطلبات إبراز العواطف بما تقتضيه أهداف المنظمة. ومن هذه العوامل التنظيمية:

- قواعد العرض display rules (التصرف السطحي والعميق)
- خصائص التفاعل وهي التي تمثل تكرارية وإستمرارية وروتينية التفاعلات الشخصية التي تؤثر على الجهد العاطفي.
- خصائص وظيفية: وتشمل إستقلالية الوظيفة والتي تؤثر بدورها على الرضا الوظيفي من عدمه.
- العوامل الموقفية: وهي تلك المواقف التي يتفاعل بها الفرد مع الآخرين بما فيها وقت التفاعل (في اليوم أو السنة) درجة الحرارة والإطار الشخصي والدور المتوقع من الأفراد المستهدفين بما فيها الجنس والعمر ومظاهر الطبقة الإجتماعية التي ينتمي إليها. كما تشمل العوامل الموقفية "إشتداد حدة العمل" كما في حالة المحاضرين الجامعيين.
- العوامل الديموغرافية: كالجنس حيث تشير الدراسات أن النساء يظهرن عواطف مختلفة عن الرجال حتى في نفس مجال العمل. أما العمر فأشارت بعض الدراسات أن الأفراد يستطيعوا السيطرة على عواطفهم كلما تقدم العمر بهم من غيرهم بأعمار أقل.

الرضا الوظيفي والجهد العاطفي:

يشير كل من (كوت و مورغان) إلى أن كبت العواطف يؤدي إلى تقليل درجة الرضا الوظيفي وتزيد من إحتمالية ترك الفرد للعمل. (Cote & Morgan., (2002)

البدائل الإستراتيجية لتنفيذ الجهد العاطفي :

- 1- إختيار موظفين يتحلون بقابليات تنفيذ الجهد العاطفي.
- 2- تدريب الموظفين على إدارة الجهد العاطفي والمهارات اللازمة لمواجهة الظروف المختلفة مثل إظهار: التودد، والمجاملة والكياسة وسرعة الإستجابة، فهذه المهارات تمثل تحدي عاطفي حقيقي للموظف، لأنه قد ينفذها وحالته النفسية تعاني من وضع مغاير.
- 3- ضرورة توفير بيئة عمل تساعد الموظفين على إتخاذ مظاهر وسلوكيات مشاعر

معينة.

4- معايشة الإدارة العليا لعمل موظفي الخط الامامي لكي يفهموا ويقدرُوا الجهد المبذول من قبل موظفيهم. فالمفروض أن يجري المدراء إتصالاً مباشراً مع الزبائن بصورة دورية.

5- إعطاء موظفي الخط الأمامي إستراحة مؤقتة خاصة إذا واجه زبوناً صعباً إستمر في إظهار الكياسة والتودد له لفترة طويلة.

6- إذا واجه موظف الخط الامامي زبوناً صعباً ولم يتمكن من معالجة إحتياجاته كما يجب، فبالإمكان تحويل هذا الزبون إلى المدير ليتابع معه حاجاته ولتخفيف الضغط عن الموظف. (Zeithaml et,al (2006)

الدراسات السابقة :

1-- دراسة هين جو كيم (Kim, 2008) حول الجهد العاطفي لدى مقدمي الخدمة الفندقية: حيث هدفت الدراسة إلى فحص الدراسات السابقة - من حيث خصائص الوظيفة والمؤهلات الفردية - وتأثير الإعياء burnout وتبعات إستراتيجيتي الجهد العاطفي (التصرف العميق والتصرف السطحي في صناعة الإعايشة (الفندقة). فالنتوع، والإستمرارية، وإظهار قواعد التصرف الإيجابي هي مؤشرات هامة لدى مجهزي الخدمة الفندقية من حيث التصرف العميق من جهة ومن حيث قواعد التصرف السلبية و ذات صلة أيضاً بالتصرف السلبي - السطحي. أجريت الدراسة على عينة مائة (197) من مجهزي الخدمة الفندقية. توصلت الدراسة إلى أن الموظفين ذوي الحالة العصبية العالية يميلون إلى التظاهر وتزوير حالتهم العاطفية (التصرف السطحي) تجاه التعامل مع ضيوف الفندق . أما الأفراد ذوي الإنبساط العالي فإنه من الصعب عليهم تنفيذ المشاعر العاطفية المناسبة. كما بينت الدراسة أن الأفراد ذوي التصرف السطحي غير الحقيقي تحدث لهم حالة من الإرهاق أكثر من أولئك الأفراد الذين يظهرون عاطفة حقيقية.

2- دراسة سمناثا شاو (Chau, 2007) وهي رسالة دكتوراه حول إختبار عملية الجهد العاطفي : نموذج معدل للجهد العاطفي وتأثيره على الرضا الوظيفي ودوران العمل. حيث تناولت الدراسة المعطيات السابقة للجهد العاطفي ومخرجاته . فتم إختبار نموذج إدراكات قواعد العرض العاطفي (التصرف السطحي و العميق) والتي بدورها ستؤدي إلى الإعياء

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

العاطفي والأداء ودوران العمل. وقد توصلت الدراسة إلى أن إدراكات قواعد العرض العاطفي باستخدام تحليل المسار للتعبير عن العواطف الإيجابية تبين أنها ترتبط بعلاقة إيجابية مع التعبير العاطفي العميق وترتبط بعلاقة سلبية مع التصرف العاطفي السطحي. وعلى العكس، إدراكات قواعد التعبير العاطفي (كبت العواطف السلبية) ترتبط بشكل إيجابي مع التصرف العاطفي السطحي وأنها لا ترتبط مع التصرف العاطفي العميق.

3- دراسة رينج وآخرون (Ring et al, 2006) التي هدفت إلى إظهار أن الجهد العاطفي له علاقة فريدة مع الإعياء burnout وهو شئ منفصل عن علاقته بمتغيرات نموذج دعم رقابة الطلب. جرت الدراسة على (365) مدرساً للرياضيات في هولندا حيث تضمن الاستبيان أربعة محاور (1) التصرف السطحي/المصطنع، (2) التصرف العميق، (3) كتمان الشعور (الكبت)، (4) الإنسجام. توصلت الدراسة إلى أن خصائص الوظيفة ترتبط بالإرهاق العاطفي، بينما وجد أن التصرف السطحي له علاقة بعدم الشخصية depersonalization ومع الإنسجام وجميعها لها علاقة بالإنجاز الشخصي.

4- دراسة أوغبونا و هاريس (Ogbonna and Harris, 2004) التي هدفت إلى تقييم الجهد العاطفي المبذول من قبل محاضري الجامعات البريطانية من حيث (1) تكرارية ونزعة الجهد العاطفي ومدى إزدياد الجهد العاطفي ليصبح جزءاً من عمل محاضري الجامعات، (2) التبعات الإيجابية والسلبية للجهد العاطفي وتقويته. أجريت الدراسة من خلال مقابلة (54) محاضراً في جامعات تقليدية عريقة وجامعات حديثة. توصلت الدراسة إلى دليل على وجود للجهد العاطفي بين أعضاء هيئة التدريس، وبينت أن زيادة الجهد العاطفي هو نتيجة لزيادة عملية الجهد التعليمي بسبب المتطلبات المتناقضة لذوي المصالح المختلفة. كما توصلت الدراسة إلى أن المحاضرين يعتبرون التصرف السطحي/المصطنع يشكل ضغطاً نفسياً عليهم.

مجتمع الدراسة وعينتها :

يتألف مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة،

نظام موسى سويدان

حيث بلغ عددهم (2511) عضواً يعملون في (11) جامعة موزعة في مختلف محافظات المملكة بحسب إحصائية وزارة التعليم العالي لعام 2009/2008. وقد اعتمد إقليم العاصمة كم منطقة مختارة لتطبيق الدراسة في أربع جامعات يوضحها الجدول رقم (1) والمدرجه فيه أسماؤها وعدد أعضاء هيئة التدريس العاملين في كل جامعة.

جدول رقم (1): سماء الجامعات الخاصة في محافظة العاصمة/عمان وعدد أعضاء هيئة

التدريس فيها

إسم الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس	إسم الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس
جامعة العلوم التطبيقية الخاصة	317	جامعة البترا	292
جامعة الاسراء	284	جامعة الزيتونة	292
إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس		1287	

عينة الدراسة

أ- تم حساب مفردات عينة الدراسة بالإعتماد على معادلة الدراسة أدناه، التي بينت أنه مطلوب توزيع (152) مفردة على عناصر مجتمع الدراسة، إلا أن الباحث قام بتوزيع (400) إستمارة على أربع جامعات خاصة، حيث إستردت (171) إستمارة صالحة للمعالجة الإحصائية وبذلك تكون نسبة التوزيع لعينة الدراسة من المجتمع الكلي هي (16%) أما نسبة ما استرد من الإستبانات الموزعة على عينة الدراسة فقد بلغ (43%) وهي مقبولة إحصائياً بحسب قانون الأعداد الكبيرة، حيث زادت عينة الدراسة عن 30 مفردة.

$$X^2 NP (1-P).$$

$$n = \frac{X^2 NP (1-P)}{}$$

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

$$D^2 (n-1) + X^2 P(1-P)$$

حيث:

n = حجم العينة.

N = حجم مجتمع الدراسة الكلي.

P = نسبة أفراد المجتمع، وأفضل نسبة هي (0.5) لأن ذلك سوف يعطي أكبر حجم عينة ممكن.

D = درجة الدقة كما يعكسها الخطأ المسموح به وأفضلها (0.05).

X^2 = قيمة إختبار مربع كاي عند درجة حرية (1) ومستوى ثقة (0.01) وهي تساوي 1.96
وتم إعتداد أسلوب العينة العشوائية المنتظمة عن طريق إعداد كشوفات بأسماء أعضاء هيئة التدريس وتم إختيارها بأسلوب السحب المنتظم بالعدد الموضح في المعادلة أعلاه.

أدوات جمع البيانات:

تم استخدام الإستبيان لجمع البيانات من عيني الدراسة حيث شمل الإستبيان ثلاثة أجزاء: الجزء الأول مقدمة تعريفية بالبحث والهدف منه، والجزء الثاني تناول المتغيرات الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الجنس، المؤهل العلمي ومستوى الدخل). أما الجزء الثالث فشمّل أسئلة قياس المتغيرات: حيث شملت الأسئلة من (1-3) لتعكس إستقلالية الوظيفة، وتناولت الأسئلة (4-6) لتعكس دور الجامعة في توجيه أعضاء هيئة التدريس لكيفية التعامل مع الطلبة من حيث إيراد مشاعر وعواطف معينة بحسب الموقف والحالة التي يواجهونها. أما الأسئلة (7-11) فتشمل تكرارية التعبيرات العاطفية، بينما تناولت الأسئلة (12-20) تنوع التعبيرات العاطفية، وتناولت الأسئلة (21-26) التفاعل في التعبيرات العاطفية أثناء تأدية العمل. أما المحور الأخير (27-32) فتناول تقييم عضو هيئة التدريس لأدائه .

أدوات تحليل البيانات :

استخدمت الأدوات الإحصائية الآتية لتحليل البيانات : التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري، الإنحدار البسيط، الإنحدار المتعدد، إختبار شافيه للمقارنات البعيدة

صدق أداة جمع البيانات وثباتها:

للتأكد من الصدق الظاهري لإداة الدراسة تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة خاصة و حكومية من المختصين في التسويق، وبالذات الذين لديهم خبرة في تدريس مساق تسويق الخدمات، وذلك للتعرف على آرائهم في إستبانة الدراسة، ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة. كما وزعت الإستبانة أيضاً على عدد منهم للإجابة عن الأسئلة الموضوعة وقد أبدى الزملاء بعض الآراء والتعديلات على فقرات الإستبانة بالزيادة أو الحذف، فتم الأخذ بتلك الآراء إلى أن استقرت على الوضع التي هي عليه. واعتبرت موافقة المحكمين والأخذ بآرائهم مؤشراً على صدق الأداة. هذا وتم إستخدام إختبار (كرونباخ الفا) لقياس ثبات أداة القياس، حيث بلغت قيمتها (86.5%) للإستبانة الكلية وهي نسبة عالية كونها أعلى من النسبة المقبولة (60%)، أما قيمة (كرونباخ الفا) لكل متغير من المتغيرات المستقلة: قيمة الفا لمتغير إستقلالية الوظيفة (0.845) ودور الجامعة (0.907) وتكرارية التعبيرات العاطفية (0.837) تنوع التعبيرات العاطفية (0.710) التفاعل في التعبيرات العاطفية (0.664) أما الأداء الكلي فكانت قيمتها (0.718).

التحليل الوصفي وإختبار الفرضيات :**أولاً: التحليل الوصفي****خصائص عينة الدراسة:**

تشكلت عينة الدراسة المبحوثة من (81 ذكراً) و(90 أنثى) في الجامعات الاربعة المبحوثة، ويعزى هذا الفرق لصالح الإناث كون العديد من الأقسام العلمية يغلب على مدرسيها الإناث، إضافة الى أن تجاوب الإناث وإعادة الإستبانة كان عالياً مقارنة بالذكور. أما الفئات العمرية للعينة فكانت نسبتها (59% للفئة 30-40، 16.40% للفئة 41-50، 13.50% للفئة أقل من 30، 12.30% للفئة أكبر من 51 سنة). أما المؤهل العلمي للعينة فكان تمثيلها (64% لحملة الدكتوراه، 33% لحملة الماجستير، 3% لحملة الدبلوم العالي والباكالوريوس). أما سنوات الخبرة لدى العينة المبحوثة فكانت نسبتها (36% من ذوي الخبرات التدريسية ما بين 3-7 سنوات، تلتها نسبة 26% للفئة 16 سنة فأكثر، بينما شكلت 19% لكل من الفئات أقل من 3 سنوات والفئة من 8-15 سنة). أما مستوى الدخل

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة
 لدى العينة (52% منها بدخول تزيد عن 1000 دينار، 27% للدخل بين 700 وأقل من
 1000 دينار، 11% ما بين 500 وأقل من 700 دينار.

نتائج الدراسة

جدول رقم (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة

المتغير المستقل	اسئلة القياس	الوسط الحسابي	انحراف معيارى
استقلالية الوظيفة	1- توفر لي وظيفتي الحالية الحرية في تأدية مهامي	4.0702	.86486
	2- توفر لي وظيفتي الحالية الاستقلالية في تأدية مهامي	4.0292	.94201
	3- أتمتع في وظيفتي الحالية بالقدرة على إدارة وقتي دون مشاكل في العمل	4.1228	.94065
دور الجامعة في توجيه عضو هيئة التدريس للتعامل مع الطلبة	4- وفرت لي الجامعة عند أول تعيين لي إرشادات مكتوبة لكيفية التعامل مع الطلبة باعتبارهم زبائن يجب إرضائهم	2.8246	1.36498
	5- أقامت الجامعة ورشة عمل لكيفية التعامل مع الطلبة	2.4152	1.25913
	6- استحضرت الجامعة خبيراً ضمن دورة تدريبية في كيفية التعامل مع الطلبة باعتبارهم زبائن يروجون لإستقطاب طلبة جدد	2.3392	1.29326
تكرارية التعبيرات العاطفية	7- أبرز مشاعر الغضب في العمل بشكل متكرر	2.5556	1.11730
	8- أبرز مشاعر الحزن في العمل بشكل متكرر	2.3450	1.13925
	9- أبرز مشاعر الاحباط في العمل بشكل متكرر	2.4971	1.18508
	10- أبرز مشاعر الفرح في العمل بشكل متكرر	3.2690	1.16726
	11- أبرز مشاعر القلق في العمل بشكل متكرر	2.4620	1.01316
تنوع التعبيرات العاطفية	12- تنتوع التعبيرات العاطفية التي أبرزها أثناء تأدية عملي	3.7251	1.00610
	13- تتناوبني مشاعر متناقضة أثناء تأدية عملي	2.8772	1.08036

1.09686	3.0526	14- طول ساعات العمل تفرض علي تنويع مشاعري التي أبرزها لمن يتعامل معي	
1.27380	2.5731	15- أظهار (اتصنع) بمشاعر معينة احتاجها في عملي	
1.11841	2.2339	16- أظهار (اتصنع) مشاعر التودد للطلبة لكسب رضاهم	
1.88922	1.8772	17- أظهار (اتصنع) مشاعر التودد للطلبة لترويج سمعتي	
1.20614	2.7321	18- أظهار (اتصنع) الصرامة لكسب مهابة الطلبة لي	
1.99496	3.9357	19- اتصرف بمشاعر طبيعية وسهلة كرد فعل حيال الطلبة	
1.97142	4.1228	20- المشاعر التي اظهرها للطلبة تتسجم مع شعوري حقيقة	
1.05184	2.7251	21- أرفع صوتي أثناء تعاملتي مع الآخرين خاصة الطلبة	التفاعل في التعبيرات العاطفية
1.02349	1.7251	22- أستخدم عبارات غير لائقة عند شعوري بالغضب	
1.23714	2.7485	23- أضحك بشدة عند فرحي من موقف قام به احد الطلبة	
1.13378	2.3860	24- أظهر حزني ودمعتي عند عرض طالب لقضية محزنة	
1.23589	3.3275	25- أستخدم إشارات جسدية تعزز المشاعر التي أود إبرازها	
1.16505	3.5029	26 - أكبت مشاعر الغضب حيال تصرف ما قام به طالب ما.	
1.24612	2.5673	27- لا أكرث بما يقوله الطلبة بسبب عدم التجاوب الإنفعالي معهم	الأداء الكلي
1.95405	1.5088	28- تتكرر حالات غيابي عن المحاضرات بسبب ضغوط العمل وبالذات التعامل مع الطلبة	
1.40256	1.8772	29- تم توجيه تنبيهات شفوية لي أثناء تأدية	

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

		عملي بسبب شكوى الطالبة	
1.36341	2.9240	30- أتأخر لساعات طويلة حتى أنجز عملي مهما كان	
1.09501	1.7953	31- يوجد تزايد في حجم أخطائي خلال الفترة السابقة	
1.10691	2.6199	32- اشعر بان تقييمات الطالبة لي غير موضوعية	

نلاحظ أن اتجاهات العينة تميل للموافقة على الفقرات (1،2،3،10،12،14،19،20،25،26) وذلك لأن متوسطات الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3) بينما اتجاهات العينة تميل إلى عدم الموافقة على باقي الفقرات ذات الوسط الحسابي الأقل من متوسط أداة القياس (3). و تبين أيضاً أن إستقلالية الوظيفة هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي 4.0741 وإنحراف معياري 0.80 يليها متغير تنوع التعبيرات العاطفية بمتوسط حسابي 3.0159 وإنحراف معياري 0.59، يليها متغير التفاعل في التعبيرات العاطفية بمتوسط حسابي 2.74 وإنحراف معياري 0.698، يليها متغير تكرارية التعبيرات العاطفية بمتوسط حسابي 2.6257 وإنحراف معياري 0.88، يليها متغير دور الجامعة بمتوسط حسابي 2.53 وإنحراف معياري 1.20، وأخيراً متغير الأداء بمتوسط حسابي 2.22 وإنحراف معياري 0.78.

ثانياً: إختبار الفرضيات

جدول رقم (3)الفرضية (1): Ho: لا تؤثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء أعضاء الهيئة التدريسية.

r^2	r	نتيجة الفرضية العدمية	sig f	f الجدولية	f المحسوبة
0.333%	0.577%	رفض	0.000	2.21	16.445

فقد تم إستخدام إختبار (الإنحدار المتعدد) ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (f المحسوبة = 16.445) أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار هي : تقبل الفرضية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة
مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2 ----- (287)

الجدولية، والقيمة المعنوية (sig) أكبر من 0.05 ونرفض الفرضية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (sig) أقل من 0.05، فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني تؤثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء أعضاء الهيئة التدريسية.

جدول رقم (4) اختبار الفرضيات (6/5/4/3/2)

الفرضية	t المحسوبة	t الجدولية	sig t	r	r ²	نتيجة الفرضية العدمية
فرضية 2	0.862	1.96	0.39	%0.066	%0.004	قبول
فرضية 3	1.837	1.96	0.068	%14	%2	قبول
فرضية 4	2.723	1.96	0.007	%0.205	%0.042	رفض
فرضية 5	5.837	1.96	0.000	%0.41	%0.168	رفض
فرضية 6	8.947	1.96	0.000	0.567	0.321	رفض

يشير الجدول رقم (4) إلى قبول الفرضيات العدمية (2 و 3) بأن لا تأثير لإستقلالية الوظيفة ودور الجامعة في تهيئة عضو هيئة التدريس للتعامل للطلبة. بينما تم رفض الفرضيات (4 و 5 و 6) بمعنى تؤثر تكرارية التعبيرات العاطفية وتنوعها ومدة التفاعل على أداء أعضاء الهيئة التدريسية.

جدول رقم (5) اختبار الفرضية (7/)

الفرضية 7	المتغير الديموغرافي	f المحسوبة	f الجدولية	sig f	نتيجة الفرضية العدمية
	الجنس	16.552	2.21	00.000	رفض
	العمر	22.13	2.01	00.000	رفض
	المؤهل العلمي	10.437	2.01	00.000	رفض
	الدخل	62.353	2.01	00.000	رفض

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

الخبرة	10.065	1.83	00.000	رفض
--------	--------	------	--------	-----

يظهر الجدول رقم (5) رفض الفرضية (7) والتي تنص على لا يختلف تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء أعضاء هيئة التدريس باختلاف (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل، الخبرة)، وتقبل الفرضية البديلة بمعنى تؤثر المتغيرات المستقلة على الأداء تبعاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية لأعضاء هيئة التدريس.

وقد تبين أن الفروق تميل لصالح الذكور، كما تبين من استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية أن الفروقات تميل لصالح فئة (41- 50) سنة، ولصالح حملة البكالوريوس، ولصالح فئة (أقل من 500 دينار) وفئة أقل من 3 سنوات. و الجداول (6 و 7 و 8 و 9) توضح نتائج إختبارات شافيه للمقارنات البعدية بالنسبة لكل متغير (ما عدا الجنس):

جدول رقم (6) اختبار المقارنات البعدية لمتغير العمر

الفئة	أقل من 30 سنة	(40-30) سنة	(50-41) سنة	أكبر من 15 سنة	الوسط الحسابي
أقل من 30 سنة		0.0156	0.2105	-0.3455**	2.2121
(40-30) سنة	-0.0156		0.1949	-0.3611**	2.2277
(50-41) سنة	-0.2105	-0.1949		-0.5560**	2.4226
أكبر من 15 سنة	-0.3455**	0.3611	0.5560		1.8667

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01

جدول رقم (7) اختبار المقارنات البعدية لمتغير المؤهل العلمي

الفئة	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه	الوسط الحسابي
-------	-----------	------------	---------	---------	---------------

نظام موسى سويدان

3.1667	*0.9159-	1.0774-	0.8333-		بكالوريوس
2.3333	0.0826-	0.2440-		0.8333	دبلوم عالي
2.0893	0.1615		0.2440	*1.0774	ماجستير
2.2508		0.1615-	0.0826	*0.9159	دكتوراه

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

جدول رقم (8) اختبار المقارنات البعدية لمتغير الدخل

الوسيط الحسابي	1001 فأكثر	700 - أقل من 1000	500 - أقل من 7000	أقل من 500 دينار	الفئة
2.4167	*0.3361-	*0.0000	0.1500-		أقل من 500 دينار
2.2667	*0.1861-	*0.1500		0.1500	500 - أقل من 7000
2.4167	*0.3361-		*0.1500-	0.0000	700 - أقل من 1000
2.0805		*0.3361	*0.1861	*0.3361	1001 فأكثر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

جدول رقم (9) اختبار المقارنات البعدية لمتغير الخبرة

الوسيط الحسابي	16 فأكثر	15 - 8	7 - 3	أقل من 3	الفئة
----------------	----------	--------	-------	----------	-------

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

أقل من 3	-0.2433*	-0.3030*	-0.4040*	2.4646
3 - 7	-0.2433*	-0.0597	-0.1607	2.2213
8 - 15	-0.3030*	0.0597	-0.1010	2.1616
16 فأكثر	-0.4040*	0.1607	0.1010	2.0606

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

مناقشة نتائج الدراسة

بدا واضحاً عند إختبار الفرضيات بأن المتغيرات الديموغرافية تؤثر على مستوى الجهد العاطفي السطحي والعميق المبذول من قبل أعضاء الهيئة التدريسية، كما تبين وجود فروقات و أن هذه الفروقات تميل لصالح الذكور على عكس ما تشير إليه بعض الدراسات إلى أن النساء يعبرن عن عواطفهن بشكل ثابت وسريع وأقوى من الرجال والتي تعزى للتوقعات الاجتماعية و للأدوار التي يلعبها كل منهم في المجتمع (Feldman, Roberts (1996))

وتشير نتائج الدراسة إلى أن العينة تتمتع وتمنح درجة عالية من إستقلالية الوظيفة حيث كان الوسط الحسابي أكثر من (4.0)، وإستقلالية الوظيفة تعنى الدرجة التي تمنحها الوظيفة من الحرية والإستقلالية في التصرف للأفراد لتحديد وتقرير الإجراءات اللازمة عند تنفيذ الوظيفة. وهي كما يراها (George and Jones, 1999) مؤشراً على الرضا الوظيفي. ولهذا يمكن القول أن المبحوثين يتمتعون برضاً وظيفي عال كنتيجة للإستقلالية التي تمنحها لهم وظائفهم وهم بذلك يبرزون عواطف إيجابية وطبيعية في مراكز أعمالهم (السؤال 19 و 20) بمتوسط حسابي (3.9 و 4.1) على التوالي، وفي ذلك إتفاق مع ما أشارت إليه دراسة (Fisher, 2000 as cited by Grandey, 2003). التي أشارت إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي يدركون عالياً أن الوظيفة ملائمة ومناسبة لهم تماماً وهذا الرضا العالي للوظيفة أدى إلى عدم التغيب

عن محاضراتهم (السؤال 28) وبأقل وسط حسابي في أسئلة القياس (1.5) ونسبة ضئيلة في حجم أخطائهم (السؤال 31) .

أما دور المنظمة الخدمية (الجامعة) في تحديد قواعد عرض العواطف والمشاعر: فعلى الرغم من أن الجامعات هي مؤسسات خدمية (ربحية) إلا أنه لم يكن لها دور أو توجيه في تحديد قواعد عرض العواطف وإبرازها أثناء تقديم مهامهم على الرغم من ضغوط العمل الكبيرة وساعاته الطويلة وهذا ما أتفق مع الفقرة (14) ونتائجها التي تخالف ما توصل اليه ((Ogbonna and Harris (2004) الذين توصلوا إلى أنه عندما يشتد ضغط العمل على المحاضر فإنه يحاول جاهداً إبراز عواطف معينة وبشكل مستمر تتطلبها وظيفته وكما ترغبها تعليمات الجامعة.

وكما أشار (Brotheridge And Grandey, 2002) إلى أن تكرارية وتنوع العرض العاطفي ترتبط بشكل إيجابي مع العرض العاطفي السطحي والعميق، بينما ترتبط العاطفية الحقيقية مع طول مدة التبادل بين الأفراد وهذا ما يتفق مع دراستنا حيث يظهر أعضاء هيئة التدريس للطلبة المشاعر الحقيقية إتجاههم و بمتوسط حسابي عال (4.122) وقد يعزى ذلك إلى طول مدة التفاعل (خلال فترة المحاضرة ساعة زمنية إضافة إلى التفاعل أثناء مراجعات الطلبة للمحاضر في الساعات المكتبية والتواصل الإلكتروني عبر الوسائط المختلفة) وإستمرارها لثلاثة أشهر خلال الفصل الدراسي كاملاً.

وعلى الرغم من طول ساعات العمل بمتوسط (3.05) وضغوطه يبرز الأفراد المبحوثون تنوعاً في مشاعرهم أثناء العمل بمتوسط (3.72) يغلب عليها أنها طبيعية دون تكلف (السؤال 19) وهي كذلك تتسجم حقيقة مع ما يشعرون به (بمتوسط 4.12). وقد يعزى ذلك لرغبتهم في إبراز مشاعر الفرح عامة - لرغبة عضو هيئة التدريس في إستمالة الطلبة لفهم موضوع المحاضرة بجو وتعبيرات مفرحة - وهذا ما اتفق مع دراسة (2001 Pugh,) حيث أشار إلى أن التعبيرات العاطفية الإيجابية من قبل مقدم الخدمة تؤثر على إدراكات جودة الخدمة التي يتلقاها المستفيد. أما كبت عضو هيئة التدريس للمشاعر الأخرى كالحزن والغضب (السؤال 26 بمتوسط 3.50) والإحباط فقد يكون هدف الكبت هو لإيصال فكرة معينة عن قوة الشخصية والتمكن، فلو أظهر المبحوثون تلك المشاعر فلربما تفسر من قبل الطرف الآخر على أنها ضعف في الشخصية وما يترتب عليها من دلالات

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

إجتماعية في الثقافة الأردنية. فقوانين وتعليمات إظهار التعبيرات display rules على تصرفات مجهزي الخدمة قد تكون مفروضة من قبل المجتمع - والتي تختلف من ثقافة لأخرى - أو من قبل بعض مواقع العمل أو المنظمات (Lovelock, Christopher (And Wright, Lauren,2002 وفي حالتنا هنا فإن المنظمة(الجامعة لم تقرض قواعد معينة يلزم بها أعضاء هيئة التدريس وبالتالي فإن إبراز العواطف السطحية أو العميقة هي مفروضة من القيم السائدة في المجتمع الأردني.

أما التظاهر و تصنع المشاعر (التصرف العميق deep acting) فكانت متوسطاتها اقل من(3.0) مما يدل على أن هناك إنسجام في المشاعر الظاهرة والتي يفسرها المستفيدون بإيجابية،ويتفق ذلك مع ما أكده (Ashkanasy et al ,2002) بأن التعبيرات العاطفية الإيجابية لها قدرة على التأثير الإيجابي نحو الإحتفاظ بالزبائن وإسترجاعهم وتحقيق الرضا لهم.

الإستنتاجات :

- 1- لقد بدا واضحاً تأثير إستقلالية الوظيفة عالياً في رضا مقدمي الخدمة عن مستوى أدائهم على الرغم من ضغوط العمل اليومية والجهد العاطفي المبذول من قبلهم.
- 2- يمارس مقدمي الخدمة قواعد عرض الإنفعالات والمشاعر المفرحة ويكتبون مشاعر الغضب والحزن والإحباط على الرغم من الدور الضعيف للمؤسسة الخدمية في إدارة الجهد العاطفي لإعتبارات موضوعية وإجتماعية وأن مشاعرهم الظاهرة تتسجم مع شعورهم الحقيقي.
- 3- تؤثر المتغيرات الديموغرافية على درجة الجهد العاطفي المبذول
- 4- تؤثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على اداء مقدم الخدمة.

التوصيات :

- بإعتبار هذه الدراسة الأولى التي تناولت الجهد العاطفي في بيئة عربية وعلى أعضاء هيئة التدريس فإن الباحث يوصي:
- بإجراء دراسات أخرى على الجهد العاطفي والتركيز على مدى ومستوى الإختلافات بين الجهد العاطفي.
 - والتعرف على أثر البيئة الإجتماعية والثقافية على الجهد العاطفي السطحي والعميق
- مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2 ----- (293)

المبذول من قبل مقدمي الخدمة.

- والتعرف على أسباب عدم الرغبة في تغيير مواقع العمل بالرغم من الدور الضعيف للمؤسسة الخدمية في تحديد قواعد السلوك.
- كما توصي الدراسة بإجراء البحوث لتأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى رضا المستفيدين منها كالطلبة مثلاً، وهل هناك إختلاف بتأثير الجهد العاطفي السطحي والعميق على المستفيدين بإختلاف متغيراتهم الديموغرافية؟ وما هي درجة رضاهم؟
- ضرورة قيام الجامعات بوضع برامج محددة موجهة لأعضاء هيئة التدريس وتحديد قواعد السلوك اللازم إتباعها خاصة عند إلتحاق أعضاء هيئة تدريس جدد للمؤسسة.
- ضرورة تنبيه إدارة الجامعات الى الإعياء المصاحب لتنفيذ الجهد العاطفي من قبل أعضاء هيئة التدريس والذي -إن لم يعالج- سيؤدي إلى إنخفاض مستوى أدائهم.

مصادر الدراسة

المصادر العربية:

- 1- هاني الضمور وحزمة الشمالية، التوجه التسويقي لدى مؤسسات التعليم العالي في الاردن: دراسة تحليلية ميدانية، *المجلة الاردنية في ادارة الاعمال*، (2007) المجلد 3، العدد 3،

المصادر الاجنبية:

1. Ashkanasy, N.M., Hartel, C.E.J., Daus, C.S. Diversity and emotion: the new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management* ., (2002), 28 (3), 307-338
2. Berry, L.L., "Relationship marketing", in Berry, L.L., Shostack, L. and Upah, G.D. (Eds), *Emerging Perspectives on Service Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL, (1983). 25-8.
3. Blake e. Ashforth, And Ronald W. Humphrey, ' Emotional Labor in Service Roles: The Influence Of Identity," *Academy Of Management Review* (1993), 18 No.1: 88-115
4. Brotheridge, C.M., Grandey, A.A. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*., (2002), 60, 17-39
5. Brotheridge, C.M., Lee, R.T., Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational* (294) ----- مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 2

----- قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة

Psychology, (2003) 76, 365–379.

6. Brown, C. S., & Sulzer-Azaroff, B... An assessment of the relationship between customer satisfaction and service friendliness. *Journal of Organizational Behavior Management*, (1994)14: 55-75.
7. Cote, S., & Morgan, L. M. A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intention to quit. *Journal of Organizational Behavior*, (2002) 23(8), 947-962.
8. Elizabeth J. Austin *, Timothy C.P. Dore, Katharine M. O'Donovan, Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, (2008) (44) 679–688
9. Emmanuel Ogbonna and Lloyd C. Harris, Work Intensification and Emotional Labour among UK University Lecturers: An Exploratory Study, *Organization Studies* (2004)25(7): 1185–1203
10. Feldman, Robert S, *Understanding Psychology*, McGraw-hill.4th ed. (1996),362-364
11. Feng-Hua Yanga, __, Chen-Chieh Changb Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey :
www.elsevier.com/locate/ijnurstu. *International Journal of Nursing Studies*(2007).
12. Ge'Rard Na` Ring, Mariette Brie`T, & Andre' Brouwers Beyond Demand Control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout in Teachers, *Work & Stress*, October -December 2006; 20(4): 303_315
13. Grandey, A. A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, (2000) 5(1), 95-110.
14. Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A.. Is “service with a smile” enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, (2005b) 96(1), 38-55
15. Hochschild, A.R.,. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology* (1979)85 (3), 551–575.
16. Hyun Jeong Kim, Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management* (2008), 27, 151–161
17. Korczynski, M.. The contradictions of service work: call center as customer-oriented bureaucracy. In A. Sturdy, I. Grugulis, and H. Willmott (Eds.), *Customer Service: empowerment And Entrapment* (295) ----- 2 العدد 12، المجلد 2010، سلسلة العلوم الإنسانية

- (2001), 79-101.
18. Lloyd C. Harris Work Intensification and Emotional Labour among UK University Lecturers: An Exploratory Study, *Organization Studies*, ,(2004.25, (7),.1185-1203.
 19. Lovelock, Christopher and Wright, Lauren, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. Prentice Hall. (2002) ,326.
 20. Morris, J. A., & Feldman, D. C. Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, (1997) 9, 257-274
 21. Morris, J. A., & Feldman, D. C.. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, (1996), 21(4), 986-1010
 22. Pugh S. D. Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, . (2001) 44(5), 1018-1027
 23. Samantha L. Chau ,Examining the Emotional Labor Process: A Moderated Model Of Emotional Labor And Its Effects On Job Performance And Turnover: *A PHD Dissertation* Presented to The Graduate Faculty of the University of Akron. USA(2007
 24. Scherer,1984 as cited by Feldman, Robert S, *Understanding Psychology* ,McGraw-hill.4th(1996) ed..342,257-274.
 25. Steven Barrett, Emotional Labour and the Permanent Casual Lecturer: Ideas for a Research Project, *International Education Journal* (2004)Vol 4, No 4, Educational Research Conference 2003 Special Issue
 26. Sushanta Kumar Mishra ,What Emotional Labor Is: A Review Of Literature, Indian Institute of Management Ahmedabad, *India Research and Publications* W.P. (2006) -12-50
 27. Tidd, K. L., & Lockard, J. S.. Monetary significance of the affiliative smile: A case for reciprocal altruism. *Bulletin of the Psychonomic Society*, (1978)11: 344-346.
 28. Tsai, W.-C. Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*,(2001)27: 497-512.
 29. Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*.4th.Ed.,Mcgraw-Hill , (2006).359.