أرلي هوكشايلد: العمل العاطفي في الرأسمالية

تقديم:

عرفت الرأسمالية الحديثة تحولات نوعية في طبيعة العمل،حيث لم يعد العمل مقتصرا على الانتاج المادي،بل أصبح يشمل أيضا إنتاج المشاعر وإدارتها داخل الفضاء التنظيمي وفي هذا السياق برزت مساهمة عالمة الاجتماع الأمريكية "أرلي هوكشايلد" التي طورت مفهوم العمل العاطفي لتحليل الكيفية التي تصبح بها المشاعر جزءا من العملية الانتاجية داخل إقتصاد الخدمات وقد شكل كتابها:

The Managed Heart :Commercialization Human Feeling

القلب المُدار: تسليع المشاعر الانسانية

منعطفا أساسيا في سوسيولوجيا العمل،حيث أبرزت فيه أن العامل في النظام الرأسمالي لايبيع جهده فقط بل يبيع قدرته على التعبير العاطفي(هوكشايل،1983،ص3)

وترى "هوكشايلد" أن هذا التحول يعكس إنتقال الرأسمالية من السيطرة على الجسد إلى السيطرة على المشاعر، وهو ما أدى إلى ظهور شكل جديد من العمل يتمثل في إدارة العواطف وفق متطلبات السوق(هوكشايلد،1983،ص6)

أولا: التعريف بالشخصية:

تندرج أعمال "هوكشايلد" ضمن سوسيولوجيا العواطف،وهي مقاربة ترى أن المشاعر ليست مجرد ظواهر نفسية فردية بل هي نتاج اجتماعي يخضع للتنظيم والضبط داخل المؤسسات. و لدت في 15جانفي 1940 في مدينة بوسطن في الولايات المتحدة الأمريكية، وهي الآن تشغل منصب أستاذة فخرية في جامعة كاليفورنيا-بيركلي- ولاتزال معروفة بنشاطها الفكري وإصدار الكتب ومن أحدث أعمالها **Stolen Pride** – الكرامة المسروقة:فقدان الاحترام وصعود الغضب -الصادر سنة 2024.

وتعد "هوكشايلد" من أبرز علماء الاجتماع المعاصرين في مجال سوسيولوجيا العواطف والعمل، وقد ركزت أبحاثها على العلاقة بين البنية الاقتصادية والحياة العاطفية للأفراد،خاصة في سياق إقتصاد الخدمات (هوكشايلد،1983،ص xI) وأنصب إهتمامها على العمل العاطفي، العلاقة بين العمل والأسرة،تسليع المشاعر والهوية المهنية. كما تعتبر من مؤسسي سوسيولوجيا العواطف الحديثة ، حيث ساهمت في نقل دراسة المشاعر من المجال النفسي إلى المجال السوسيولوجي،مؤكدة أن المشاعر تخضع لقواعد اجتماعية وتنظيمية، وبهذا أصبح مفهوم العمل العاطفي من المفاهيم الأساسية في سوسيولوجيا العمل.

ثانيا: السياق الفكري للعمل العاطفي:

لايمكن فهم الاطار النظري الذي بلورته "هوكشايلد" حول العمل العاطفي بمعزل عن السياق الفكري الذي تشكلت داخله أطروحتها للدكتوراه التي نوقشت سنة 1969 حول موضوع الجماعة غير المتوقعة. وبالتالي فمفهوم العمل العاطفي لم يظهر باعتباره فكرة معزولة،بل جاء نتيجة تفاعل مجموعة من التحولات الاجتماعية والنظرية التي ميزت المجتمعات الرأسمالية المعاصرة،فمن جهة أدى التحول البنيوي في الاقتصاد من الصناعة

إلى الخدمات إلى بروز أنماط جديدة من العمل تقوم على التفاعل المباشر بين العامل والزبون وهو ماجعل المشاعر عنصرا أساسيا في الأداء المهني، ومن جهة ثانية تأثرت هوكشايلد بعدد من المرجعيات النظرية في السوسيولوجيا خاصة النقد الماركسي للرأسمالية الذي أبرز أشكال الاغتراب المرتبطة بالعمل،إضافة إلى التفاعلية الرمزية التي أكدت أن المشاعر والمعاني تُبنى داخل التفاعل الاجتماعي، وفي ضوء هذا التداخل يُمكن فهم الكيفية التي صاغت بها "هوكشايلد" تصورها للعمل العاطفي بوصفه نمطا من العمل يرتبط ببنية الرأسمالية الخدمية الحديثة، ومن هذا المنطلق سيتم التوقف عند أبرز العناصر التي شكلت هذا السياق الفكري، والمتمثلة في التحول نحو اقتصاد الخدمات والتأثير الماركسي والتفاعلية الرمزية.

1- التحول نحو إقتصاد الخدمات: لا حظت "هوكشايلد" أن العديد من الوظائف الحديثة تعتمد على التفاعل الانساني وهوماجعل المشاعر جزءا من الأداء المهني ، ومن بين هذه الوظائف: المضيفات في الطائرات، موظفو الاستقبال، الباعة ومقدمو الخدمات(هوكشايلد،1983،ص 13) وفي مثل هذه المهن يصبح مطلوبا من العامل إظهار مشاعر معينة مثل: اللطف،الابتسامة والتعاطف.

2- التأثير الماركسي: يتجلى التأثير الماركسي في تحليل "هوكشايلد" لفكرة الاغتراب،حيث ترى أن العامل قد يغترب عن مشاعره عندما تصبح خاضعة لمتطلبات السوق أي أن الرأسمالية لا تسيطر فقط على العمل،الوقت بل تسيطر أيضا على المشاعر والعواطف(هوكشايلد،1983، ص21) وبهذا تعتبر أن المشاعر أصبحت شكلا من أشكال المال الذي يمكن استثماره اقتصاديا.

3- التفاعلية الرمزية: تأثرت" هوكشايلد" بالتفاعلية الرمزية التي ترى أن المعاني تُبنى من خلال التفاعل الاجتماعي بما في ذلك المشاعر،لأنها ليست مجرد حالات داخلية بل موجهة إجتماعيا، منظمة ثقافيا ومحددة تنظيميا(هوكشايلد،1983،ص19). وقد استفادت "هوكشايلد" من هذا التصور لتؤكد أن التعبير عن المشاعر لا يحدث بشكل عفوي دائما،بل يتأثر بالقواعد الاجتماعية التي تحدد ماينبغي للفرد أن يشعر به أو يعبر عنه في مواقف معينة ومن هذا قدمت مفهوم قواعد الشعور التي تشير إلى المعايير الاجتماعية التي تحدد طبيعة المشاعر المناسبة لكل موقف اجتماعي.

ثالثا:مفهوم العمل العاطفي:

يمثل العمل العاطفي المفهوم المركزي في نظرية "هوكشايلد"، وهو يشير إلى إدارة المشاعر كجزء من العمل المأجور. وتعرفه بأنه: يمثل إدارة المشاعر من أجل خلق تعبيرات عاطفية يمكن ملاحظتها علنا مقابل أجر(هوكشايلد،1983،ص7)، ويتضمن العمل العاطفي ضبط المشاعر، توجيه المشاعر والتعبير عن المشاعر

1- شروط العمل العاطفي: يتحقق العمل العاطفي عندما تتوفر ثلاثة شروط وهي: (هوكشايلد،1983،ص6)

- التفاعل المباشر مع الأخرين
- التأثير في مشاعر الأخرين
- خضوع المشاعر للرقابة التنظيمية

2- خصائص العمل العاطفي: يتميز العمل العاطفي بـ:

- كونه عملا مأجورا

- خضوعه للتنظيم

- ارتباطه بالسوق

رابعا: المفاهيم ذات الصلة بالعمل العاطفي:

يقوم العمل العاطفي على مجموعة مفايم مساندة والتي تشكل بنيته النظرية وهي:

- قواعد الشعور: وتشير إلى المعايير التي تحدد المشاعر المناسبة في كل موقف وتحدد: ماذا نشعر،كيف نشعر ومتى نشعر) هوكشايلد،1983،ص57) وتستخدم المؤسسات هذه القواعد لضبط سلوك العمال.

- إدارة المشاعر: تشير إدارة المشاعر إلى محاولة الفرد التحكم في مشاعره بما يتوافق مع النوقعات الاجتماعية وتشمل: تعديل المشاعر، أخفاء المشاعر وإظهار مشاعر بديلة(هوكشايلد،1983،ص37)

- التمثيل: يظهر هذا الفعل في نموذجين وهما(هوكشايلد،1983،ص36)

أ- التمثيل السطحي: والذي يعني إظهار مشاعر لايعر بها الفرد فعليا،مثل الابتسام دون شعور حقيقي بالسعادة

ب- التمثيل العميق: يعنى به محاولة الشعور فعليا بالمشاعر المطلوبة ويتم ذلك عن طريق أستحضار الذكريات،تغيير التفكير وتعديل الانفعال.

خامسا: العمل العاطفي في الرأسمالية:

ترى "هوكشايلد" أن المؤسسات الاقتصادية خاصة قطاع الخدمات تعتمد بشكل مباشر على قدرة العامل على إدارة مشاعره والتأثير في مشاعر الأخرين،فالعامل في مثل هذه المهن لايؤدي وظيفة تقنية فقط،بل يودي دورا عاطفيا يسهم في خلق تجربة إيجابية للزبون ومن هنا يصبح التحكم في الانفعالات جزءا من متطلبات العمل،حيث يتعين على العامل ضبط تعبيراته العاطفية بما يتوافق مع توقعات المؤسسة ومعاييرها التنظيمية(هوكشايلد،1983،ص 8)

وبهذا المعنى يمثل العمل العاطفي تحولا مهما في طبيعة العمل داخل الرأسمالية المعاصرة،إذ لم تعد المؤسسات تسعى فقط إلى تنظيم الوقت والانتاج،بل أصبحت أيضا تسعى إلى تنظيم المشاعر وتوجيهها بما يخدم أهداف السوق،ويؤدي هذا التحول إلى إعادة تشكيل العلاقة بين العامل والعمل،حيث يصبح التعبير العاطفي موردا اقتصاديا يتم توظيفه في عملية الانتاج(هوكشايلد،1983،ص9) وانطلاقامن هذا التصور يمكن تحليل العمل العاطفي من خلال عنصرين أساسيين هما:

1- تسليع المشاعر:يشير مفهوم تسليع المشاعر إلى العملية التي تتحول من خلالها العواطف إلى مورد اقتصادي يتم استثماره داخل السوق،فالرأسمالية الخدمية لاتعتمد فقط على إنتاج السلع المادية،بل على انتاج تجارب ايجابية لدى الزبائن، وهو مايجعل التعبير العاطفي جزءا من القيمة الاقتصادية للسلعة أو الخدمة(هوكشايلد،1983،ص55).

أي تتحول المشاعر إلى سلعة عندما تصبح جزءا من العمل المأجور، حيث يبيع العامل وقته،جهده ومشاعره.

2- ضبط المشاعر تنظيميا: تتجسد عملية الضبط التنظيمي للمشاعر في مجموعة من الآليات مثل التدريب المهني والتعليمات السلوكية والرقابة الادارية،حيث تقوم بعض المؤسسات بتدريب موظيفيها على كيفية الابتسامة أو التحدث بنبرة ودية أو التعامل مع الزبائن الغاضبين بطريقة هادئة،وذلك بهدف ضمان مستوى معين من الجودة العاطفية في الخدمة المقدمة(هوكشايلد،1983،ص120).

ومن خلال هاته الآليات تسعى المؤسسات إلى خلق نمط موحد من التعبير العاطفي يعكس صورة إيجابية عن المؤسسة ويعزز رضا الزبائن،غير أن هذا الضبط قد يؤدي في بعض الأحيان إلى ضغط نفسي على العاملين خاصة عندما يكون مطلوبا منهم إظهار مشاعر لاتتوافق مع حالتهم الداخلية، وهوماقد إلى الارهاق العاطفي أو الشعور بالاغتراب داخل العمل

سادسا؛ متغيرات العمل العاطفي:

يتأثر العمل العاطفي بعدة متغيرات تنظيمية واجتماعية وتتمثل في:

1- طبيعة العمل: كلما كان العمل يعتمد على التفاعل المباشر زاد العمل العاطفي

2- التنظيم: يحدد التنظيم المشاعر المطلوبة ،طرق التعبير وقواعد التفاعل

3- السوق: يفرض السوق رضا الزبون كقيمة أساسية

4- النوع الاجتماعي: ترى "هوكشايلد" أن النساء يقمن بعمل عاطفي أكبر بسبب التوقعات الاجتماعية

سابعا، الاغتراب العاطفي:

يؤدي العمل العاطفي إلى ظهور شكل جديد من الاغتراب ومنها

- الاغتراب العاطفي: يعنى به إدارة المشاعر بطريقة تخدم أهداف المؤسسة وليس بالضرورة تعبيرا عن الذات الحقيقية، وبأحرى يحدث عندما تخضع المشاعر لمتطلبات السوق، ومن مظاهره فقدان الأصالة، الارهاق العاطفي والتوتر الداخلي.

خاتمة:

يمثل مفهوم العمل العاطفي عند "هوكشايلد" أحد أهم المفاهيم في سوسيولوجيا العمل المعاصر،حيث يبرز كيف المشاعر جزءا من العملية الانتاجية في النظام الرأسمالي، وقد بينت أن العامل لم يعد يبيع جهده فقط بل أصبح يبيع مشاعره مما أدى إلى ظهور أشكال جديدة من الاغتراب داخل العمل الحديث.

... بالتوفيق مع المحاضرة القادمة ...