

תקציר

בעשורים האחרונים עברה מערכת ההשכלה הגבוהה ברחבי העולם, ובכלל זה בישראל, שינויים ותהפוכות בהשפעת תהליכים משמעותיים שחלו בשוק העבודה העולמי, ובמרכזם התייעלות ארגונית וכלכלית (Gaan, 2012; Nixon & Scullion, 2021; Scott, 2021). אחד הביטויים הבולטים למעבר זה, הינו התגברות התחרות בין המוסדות (Constanti & Gibbs, 2004), והתנהלות המונחית בעיקר על-ידי שיקולים כספיים (Heffernan & Bosetti, 2020a, 2020b; Zamora-Ramos et al., 2023), שהולידה את תפיסת ה"סטודנט כלקוח" והשמת דגש על סיפוק שביעות רצונו, בכדי ליצור יתרון תחרותי על פני מוסדות אחרים (Hatzinikolakis & Crossman, 2020). תפישה זו, הביאה בין היתר לתמורות בדרישות הרגשיות של מרצים בעבודתם, בחוקי הרגש וברמות ההשקעה הרגשית המצופות ממנו כנותן שירות, שהתברר כי הן טומנות בחובן גם השלכות שליליות על עולמם הרגשי (Nixon & Scullion, 2021).

השקעה רגשית (Emotional labor) הינה ביסודה פעולה של ויסות רגשי, המתבצעת בהקשר התעסוקתי והארגוני (Hochschild, 1983; Levine-Brown, 2011; Choi and Kim, 2015), בסיטואציות שבהן העובד נוכח בפער בין הרגש שמצופה ממנו להפגין בהתאם לחוקי הרגש (emotional display rules) הנדרשים במקום העבודה, לבין הרגש האותנטי שלו באותו רגע (Mann, 1999). השקעה רגשית נתפסת ככלי אסטרטגי בידי הארגון להשגת מטרות במקום העבודה (Wong et al., 2013), שעיקרו דרישה מן העובד להביע רגשות לא-אותנטיים או לדכא רגשות אותנטיים במטרה להשפיע על רגשותיהם, עמדותיהם והתנהגויותיהם של אחרים (הלקוחות) כחלק מן החליפין הכלכליים במקום העבודה (Näring et al., 2011; Grandey, 2015).

תיאוריית ההשקעה הרגשית מסבירה את המורכות הרגשית בה מצויים נותני השירות בקו הראשון מול הלקוחות, ואת הטכניקות השונות שבאמצעותן הם מתמודדות עם הדרישות הרגשיות המוכתבות להם במקום עבודתם (Kariou et al., 2021). תיאוריה זו נחשבת כאחת התאוריות המרכזיות במאה העשרים ואחת בשיח על רווחת העובד (Grandey et al., 2013). התיאוריה מתייחסת לשלושה אופני התמודדות של העובד עם הדרישות הרגשיות במקום עבודתו: (א) הצגה שטחית (surface acting), דהיינו הבעת הרגש המצופה אף על פי שאינו עולה בקנה אחד עם הרגש האותנטי (Hochschild, 1983; Grandey, 2015); (ב) הצגה עמוקה (deep acting), דהיינו הפיכתו של הרגש המצופה לרגש האותנטי על ידי מאמץ מצד העובד (Hochschild, 1983; Ghalandari et al., 2015; Morris and Feldman, 1996; Näring et al., 2011; Grandey, 2015); (ג) הצגה טבעית (genuine acting or natural acting), דהיינו הפגנת רגש אותנטי כאשר הוא תואם את הרגש המצופה, ללא צורך לבצע מניפולציה כלשהי על הרגשות האותנטיים (Diefendorff et al., 2005; Çukur, 2009; Levine-Brown, 2011; Ashforth & Humphrey, 1993; Zheng et al., 2024).

תיאוריית ההשקעה הרגשית עדיין אינה מקנה הסבר מלא למכלול הסיטואציה הרגשית המורכבת בה מצויים עובדים הנותנים שירות בקו הראשון, ובהם מרצים בהשכלה הגבוהה. המחקר הנוכחי נועד, אפוא, לסייע בהרחבת הידע על תיאוריית ההשקעה הרגשית ותתמקד באוכלוסייה יחודית שטרם זכתה עד כה לתשומת לב מחקרית: מרצים במכללות אקדמיות לחינוך בישראל. ייחודם של מוסדות אלה הוא בכך שהם מתאפיינים במעמד הכלכלי והתדמיתי נמוך יותר מאוניברסיטאות (סואן ודודוביץ, 2009), וכחלק ממאמצי ההישרדות ושימור הסטודנטים מושם בהן דגש מיוחד על

סיפוק שביעות רצונם בכל דרך אפשרית, גם במחיר יצירת מצבים המעוררים במרצים רגשות שליליים וקונפליקטים רגשיים משמעותיים. לפיכך, אחד מתוצרי הלוואי המצופים ממחקר זה, שהוא יתרום להעלאת סוגיית רווחתם האישית של המרצים במוסדות אלה לסדר היום המחקרי והיישומי, על מנת שלא ייפגעו מהמהלכים המתרחשים במכללות. הדבר ייעשה באמצעות זיהוי המאפיינים הייחודיים של השקעה רגשית בקרב אוכלוסיית מרצים במכללות האקדמיות לחינוך בישראל, בעידן שבו הסטודנט נתפס כלקוח, והמרצה כנותן שירות. שני המחקרים הראשונים התבצעו במתודולוגיה איכותנית בקרב 39 מרצים המלמדים במגוון מכללות אקדמיות לחינוך בישראל. המחקר השלישי התבצע במתודולוגיה כמותית בקרב מדגם של 543 מרצים המלמדים במוסדות אלה בפריסה ארצית.

עבודת הדוקטורט הנוכחית שילבה בין מתודולוגיות כמותיות ואיכותניות, מתוך ההבנה שגיוון מתודולוגי יאפשר לעמוד הן על היבטים כמותיים, המאפשרים התבוננות על התופעה בקרב מדגם נרחב, והן על היבטים איכותניים, המאפשרים התבוננות מעמיקה על התופעה (Creswell & Poth, 2018).

המחקר הראשון במסגרת העבודה הנוכחית, מציג מחקר גישוש שנועד לזיהוי של המוקדים וההקשרים המרכזיים מולם מבצעים מרצים במכללות האקדמיות לחינוך השקעה רגשית. המחקר התבצע במתודולוגיה איכותנית. הכלי שנבנה לצורך מחקר זה כלל שתי שאלות פתוחות, שבהם התבקשו המרצים לספר דוגמאות למקרים בהם התנסו בביצוע השקעה רגשית במהלך עבודתם במכללה. מניתוח תוכן נושאי של הנתונים שנאספו במחקר, עלו מוקדים מרכזיים שמולם משקיעים המרצים במכללות לחינוך השקעה רגשית, שהדומיננטי בהם הוא הסטודנט, והשני הוא ההנהלה. בכל אחד מהם זוהה מנעד רחב של הקשרים וסיטואציות. מחקר זה הוביל לשני המחקרים הנוספים, שנועדו להעמיק ולהמשיג את ממצאיו.

מטרת המחקר השני שנעשה במסגרת העבודה הנוכחית הייתה העמדת מודל ייחודי המתאר את ביטויי תיאוריית ההשקעה הרגשית באופן ספציפי בקשרי הגומלין שבין המרצה והסטודנט ואת מקומו המשמעותי של הסטודנט-לקוח, מול המרצה בהקשרים שונים בעבודתו במכללה. המחקר התבצע במתודולוגיה איכותנית, ונעשה שימוש בשיטת ניתוח תוכן המבוססת על גישת תיאוריה מעוגנת בשדה. הממצאים הביאו לזיהויים של שלושה מעגלים מודולריים המייצגים היבטים שונים של יחסי הגומלין הרגשיים בין המרצה וסביבתו במכללה. המעגל הפנימי מייצג את היחסים בין המרצה לסטודנט בזיקה לחייו האישיים ותפיסות עולמו של המרצה. המעגל השני מייצג את היחסים בזיקה לחייהם ותפיסות עולמם של הסטודנטים. המעגל החיצוני מייצג יחסים אלה בזיקה להתנהלות המרצה מול הדרג המנהלי של המכללה והוא מושפע משני המעגלים הפנימיים.

המחקר השלישי שנעשה במסגרת העבודה הנוכחית, התמקד בטכניקת ההצגה השטחית ונועד אף הוא לתרום להרחבת תיאוריית ההשקעה הרגשית באמצעות ליבון הקשר שבין מאפייני האישיות של המרצה לבין משתנים המאפיינים את עבודתו – מחויבות ארגונית, שביעות רצון ושחיקה, בתיווך טכניקת ההצגה השטחית. המחקר, שהתבצע בגישה הכמותית ובכלים סטטיסטיים, נועד להעמיד מודל תיווך רב-משתנים ולבחון את תפקיד התיווך של ההצגה השטחית, היינו הצגה של רגש שאינו עולה בקנה אחד עם הרגש האותנטי של המרצה, לבין מאפייני האישיות של המרצה ומאפייני העבודה. המחקר התבצע על מדגם נרחב של מרצים במכללות האקדמיות לחינוך בישראל, והנתונים נאספו באמצעות שישה שאלונים סגורים הבודקים את המשתנים התלויים, המשתנה המתווך, והמשתנים הבלתי-תלויים. נמצא כי ההצגה השטחית מתווכת בין מדדי אישיות ובין מדדי

השחיקה, אך לא בין מדדי האישיות לבין רמת שביעות הרצון בעבודה ורמת המחוייבות הארגונית. ממצאים אלה איששו את הקשר השלילי שבין השקעה רגשית לשביעות רצון בעבודה, ואת הקשר החיובי שבין השקעה רגשית לשחיקה, ואת חשיבותם של מאפייני האישיות כקשורים ברמות ההצגה השטחית.

תרומתו היישומית של המחקר הינה בכך שהיא מציעה לדרגים הניהוליים ומקבלי ההחלטות במכללות האקדמיות לחינוך כיווני חשיבה ודרכי התערבות לשיפור רווחתם האישית של המרצים, ומתן מענה לקשיים של מרצים המתמודדים עם רמות גבוהות של השקעה רגשית. פעולות אלו יסייעו לשיפור איכות ההוראה ומניעת עזיבה של מרצים. כמו כן, המחקרים מחזקים את הצורך בהמשך מחקר בהקשר הספציפי של מרצים במכללות אקדמיות בישראל, בתוך ההקשר הנרחב של מערכת ההשכלה הגבוהה בישראל.