

پژوهش نامه مدیریت تحول، سال سیزدهم، شماره ۲۵، بهار و تابستان ۱۴۰۰

## بررسی تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده بر مدیریت هیجانات شغلی با نقش میانجی گری سرسختی روان‌شناختی

سهیل سرشار\*

کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی،  
دانشگاه علامه طباطبایی تهران

زهره رافضی

استادیار دانشگاه علامه طباطبایی تهران

الهام ساعی

دکترای روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

رسول رستمی مالخلیفه

کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی،

دانشگاه علامه طباطبایی تهران

Doi: 10.22067/tmj.2021.31079.0

نوع مقاله: پژوهشی

### چکیده

هدف این پژوهش پیش‌بینی اقدام سطحی و اقدام عمیق بر اساس حمایت اجتماعی ادراک شده با نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی در پرستاران بیمارستان‌های عمومی شهرستان خرم‌آباد است. روش پژوهش همبستگی است که از طریق الگو یابی معادلات ساختاری انجام شده و جامعه پژوهش، پرستاران بیمارستان‌های عمومی شهرستان خرم‌آباد است که از میان آن‌ها ۲۲۴ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای انتخاب شدند که به پرسشنامه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده زیمت و همکاران (۱۹۸۸)، مدیریت هیجانات شغلی دیفندورف و همکاران (۲۰۰۵) و سرسختی روان‌شناختی کوباسا و همکاران (۱۹۸۲) پاسخ دادند. یافته‌ها نشان داد که حمایت اجتماعی ادراک شده نوع مدیریت هیجانات شغلی را پیش‌بینی می‌کند و همچنین یافته‌ها، نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی را در رابطه بین حمایت اجتماعی ادراک شده و اقدام سطحی؛ همچنین در رابطه بین حمایت اجتماعی و اقدام عمیق مورد تأیید قرار داد. با توجه به نتایج، حمایت اجتماعی با افزایش سرسختی روان‌شناختی، باعث می‌شود افراد به‌طور مناسب به مقتضیات هیجانی شغل پاسخ دهند.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت هیجانات شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده، سرسختی روان‌شناختی.

\* نویسنده مسئول: Soheil\_sarshar@aut.ac.ir , Soheil.sarshar1992@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۲۳

صفحات: ۱۸۹-۲۰۸

## مقدمه

مدیریت هیجانات شغلی<sup>۱</sup> فرایند تنظیم هیجانات خود جهت تطابق با معیارهای سازمانی است. در حال حاضر تمرکز اکثر مطالعات، شغل‌های خدماتی کارکنانی است که در مرحله اول با مشتریان سازمانی در تماس می‌باشند؛ بنابراین نقش هیجانات شغلی و نحوه مدیریت آن‌ها در سازمان‌ها همیشه یک موضوع بحث‌انگیز مطالعات است (Callahan & McCollum, 2002; Kunnanatt, 2004; Landen, 2002; McEnrue & Groves, 2006). به‌طور کلی محققان به‌طور مداوم سعی در فهم فرایند مدیریت هیجانات شغلی داشته‌اند. برخی از آن‌ها پیشنهاد داده‌اند که مدیریت هیجانات شغلی دارای سه مؤلفه (Grandey, Diefendorff & Rupp, 2013) الزامات هیجانی<sup>۲</sup>، تنظیم هیجانی<sup>۳</sup> و عملکرد هیجانی<sup>۴</sup> است. الزامات هیجانی شامل هدف یکپارچگی<sup>۵</sup> در نشان دادن هیجانات بروز داده شده مثبت و پنهان نگه داشتن هیجانات منفی (مخصوصاً در شغل‌های خاصی که الزامات هیجانی آن‌ها شامل هیجانات منفی است) می‌باشد (Schutz & Lee, 2014).

تنظیم هیجانی به تلاشی که کارکنان برای انطباق با خواسته‌های هیجانی - اجتماعی شغل انجام می‌دهند، اشاره دارد. محققان دو راهبرد ضروری تنظیم هیجانی را مطرح می‌کنند: اقدام سطحی<sup>۶</sup> و اقدام عمیق<sup>۷</sup>. اقدام سطحی شامل تصنعی بودن هیجانات خواسته شده می‌باشد. هنگامی که کارکنان در اقدام سطحی درگیرند آن‌ها تلاش نمی‌کنند هیجاناتی را که به نمایش می‌گذارند واقعاً احساس کنند؛ اما در اقدام عمیق، تلاش در تجربه و احساس واقعی هیجانات وجود دارد. هنگامی که افراد درگیر اقدام عمیق هستند احساسات خود را طبق قوانین خواسته شده در رابطه با هیجانات اصلاح می‌کنند. بر اساس یافته‌های (Lu et al., 2019)، انرژی لازم برای به کارگیری این دو راهبرد یکسان است اما طبیعتاً افراد متفاوت ممکن است هر یک از این دو راهبرد را به گونه‌ای متفاوت بکار گیرند. در نهایت سومین مؤلفه، عملکرد هیجانی، به معنای ابراز قابل مشاهده مدیریت هیجانی می‌باشد. (Pugh, 2001)، بدین نتیجه رسید که عملکرد هیجانی با

- 
- 1- Emotional Labor
  - 2- Emotional Requirement
  - 3- Emotional Regulation
  - 4- Emotional Performance
  - 5- Integrative
  - 6- Surface Acting
  - 7- Deep Acting

خُلق گزارش شده توسط کارکنان، مرتبط نیست. همچنین این ایده را حمایت می‌کند که این بروز و نمایش هیجانی بیشتر راهبردی است تا تجربه واقعی احساس فرد.

### مبانی نظری تحقیق و فرضیات

نظریات متعددی در مورد مدیریت هیجانات شغلی مطرح شده است. مثلاً (Zaph 2002)، مدیریت هیجانات شغلی را از دیدگاه نظریه اقدام یا فعالیت<sup>۱</sup> (اقدام سطحی و اقدام عمیق) مورد بحث قرار داده است. اقدام عمیق تا حدی شامل فرایندهای آگاهانه<sup>۲</sup> می‌باشد که در سطح هوشیاری تنظیم عمل قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر شخص به‌طور فعال تلاش دارد بر احساسات درونی خود تأثیرگذار باشد تا آن‌ها را با هیجانات خواسته شده سازمانی مطابقت دهد. در مقابل، اقدام سطحی در سطح الگوهای عملکرد انعطاف‌پذیر، تجربه می‌شود- این بدان معنی است که تا حدی یک روند معمول است و لزوماً شامل فرایندهای آگاهانه نیست. به‌عنوان مثال، یک فروشنده، بدون هیچ احساسی ممکن است به‌طور خودکار لبخندی را بر چهره خود نمایان کند. اساساً مدیریت هیجانات شغلی به موقعیت‌هایی اطلاق می‌شود که در آن کارکنان، ملزم هستند هیجاناتی را ابراز کنند که ممکن است با هیجان‌های واقعی آن‌ها متفاوت باشد (Groth, Hennig-Thurau, & Walsh, 2009; Hochschild, 1979; Lu et al., 2019; Gabriel & Diefendorff, 2013; 2015). Grandey et al., 2013; 2015). بنابراین از موقعی که (Hochschild, 1983) این اصطلاح را عنوان کرد، محققان، مطالعات متعددی برای شناسایی ویژگی‌ها و مکانیزم‌های آن انجام دادند (از قبیل، Grandey, 2000). از بین آن‌ها راهبردهای متفاوت مدیریت هیجانات شغلی (اقدام سطحی و اقدام عمیق)، جنبه‌های اصلی بیشتر این مطالعات بوده است (Grandey et al., 2013; Xanthopoulou, Bakker, Oerlemans, & Koszucka, 2018). فراتحلیل‌های انجام شده مشخص کردند که راهبردها جنبه‌های متفاوتی دارند (Mesmer-Magnus, DeChurch, & Wax, 2012) و برخی سؤالات مرتبط به این راهبردها هنوز بی‌جواب مانده است. برای مثال چه تفاوت‌های شناختی و اجتماعی بین این راهبردها وجود دارد؟ یا اینکه آن‌ها به یک اندازه از منابع روان‌شناختی استفاده می‌کنند یا یکی از آن‌ها استفاده بیشتری از این منابع دارد؟ اکثر محققان عقیده دارند که اقدام عمیق از منابع روان‌شناختی و اجتماعی بیشتری استفاده می‌کند. هرچند تاکنون شواهد

1- Action Theory

2- Conscious Processes

واقعی برای حمایت از این ادعا وجود ندارد؛ اما یکی از رایج‌ترین شیوه‌های آزمودن این راهبردهای تنظیم هیجانی بررسی پیشایندهای آن‌ها می‌باشد (Lu, Wu, Mei, Zhao, Zhou, Li, & Pan, 2019). (Morris & Feldman, 1996, 1997)، بر این عقیده‌اند که نموده‌ها و ابرازهای هیجانی، کالایی است که سازمان‌ها برای بیان و کنترل آن‌ها قوانینی وضع می‌کنند.

مدل مفهومی که (Grandey, 2000) ارائه داد از نظریه تنظیم هیجان برای توصیف مدیریت هیجانات شغلی استفاده می‌کند. نظریه تنظیم هیجان فرایندی است که افراد بر احساسات خود، در اینکه چگونه این احساسات را تجربه و ابراز کنند تأثیر می‌گذارند (Gross, 1998). این توضیحات با مدیریت هیجانات شغلی مطابقت دارد که توسط هاکشیلد در ابتدا توضیح داده شده بود؛ بنابراین مدیریت هیجانات شغلی به‌عنوان فرایند تنظیم هیجانات و بیان آن‌ها همراستا با اهداف سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این تعریف نه تنها با کار هاکشیلد سازگار است، بلکه تمام تئوری‌های مدیریت هیجانات شغلی را نیز از آن زمان به بعد ادغام می‌کند. مدل وی یک چارچوب جامع برای بررسی ابعاد و روابط مختلف هیجانات شغلی فراهم می‌کند. تلاش‌های قبلی چشم‌انداز وسیعی را ارائه نمی‌داد و جزئیات متنوعی را که می‌توانست بر مدیریت هیجانات شغلی تأثیر بگذارد از قلم انداخته بود. علاوه بر این، عملکرد مدیریت هیجانات شغلی لزوماً از دیدگاه‌های دیگر در نظر گرفته نمی‌شد. مدل مدیریت هیجانات شغلی گرنیدی به‌طور خاص تمایز بین اقدام سطحی و اقدام عمیق را مشخص می‌کرد. ایجاد اختلاف بین دو شیوه مدیریت هیجانات شغلی اجازه می‌داد که فرایندهای متفاوت درگیر بین این دو شیوه به‌طور معمول بررسی شوند. همچنین درج این دیدگاه متمایز از مدیریت هیجانات شغلی، تأثیرپذیری هر دو شیوه را بر اساس عوامل موقعیتی و فردی نیز در نظر می‌گیرد.

(Ashforth & Humphrey, 1993) تئوری هویت اجتماعی<sup>۱</sup> را به‌عنوان مرجعی برای دیدگاه خود درباره مدیریت هیجانات شغلی مطرح می‌کنند. نظریه هویت اجتماعی، هویت‌یابی اجتماعی فرد را براساس ادراک تعلق به طبقه‌بندی گروهی توصیف می‌کند. معمولاً با فرض ویژگی‌های معمول یک گروه خاص، "هماندسازی با گروه" رخ می‌دهد. براساس این اصل، محققان پیشنهاد می‌کنند که اثرات مدیریت هیجانات شغلی بر اساس هویت‌یابی کارکن با نقش‌های خدماتی خود صورت می‌گیرد؛ بنابراین، هرچه هویت اجتماعی بیشتر باشد، اثرات مثبت بالقوه، قوی‌تر می‌شود، به‌عبارتی دیگر، تمایل به پیروی از قوانین

نمایش هیجان مناسب بیشتر می‌شود. از طرف دیگر، هرچه هویت‌یابی اجتماعی ضعیف‌تر باشد، تأثیرات منفی احتمالی (یعنی عدم تفاهم عاطفی و از خود بیگانگی) بر کارگر قوی‌تر خواهد بود. به نظر می‌رسد در میان منابع مختلف، حمایت اجتماعی درک شده، افراد را بیشتر به طرف گروه‌های کاری سوق می‌دهد. از آنجایی که عوامل موقعیتی، از جمله حمایت اجتماعی درک شده، در هویت‌یابی اجتماعی مؤثر شناخته می‌شود، به‌عنوان یکی از پیش‌بین‌های مدیریت هیجانات شغلی در پژوهش حاضر در نظر گرفته می‌شود. حمایت اجتماعی یک ساختاری پیچیده با تعاریف متفاوت است. (Cohen, 2004)، حمایت اجتماعی را به‌عنوان شبکه اجتماعی روان‌شناختی و منبعی در جهت سود رساندن به ظرفیت فردی در سازگاری تعریف می‌کند. حمایت اجتماعی به‌عنوان ارزیابی شناختی فرد از کمک‌های حمایتی از محیط یا گروه شغلی مفهوم‌سازی می‌شود. نقش حمایت اجتماعی در رویارویی با استرس و نیز کیفیت زندگی کاری کارکنان بسیار چشمگیر است. به‌عبارتی دیگر کیفیت مقابله فرد با استرس به‌شدت تحت تأثیر حمایت اجتماعی درک شده وی قرار دارد (Blaney & Ganellen, 1990). نظریه پردازان حمایت اجتماعی بر این باورند که حمایت اجتماعی بر ارزیابی‌های شناختی افراد از محیط نزدیک خود و میزان اطمینان از کمک و حمایت، متمرکز است (Cutrona & Russell, 1990; House, 1981). همچنین (Hobfoll, 2001) بیان نمود که بر طبق تئوری نگهداری منابع<sup>۱</sup>، کارکنان با حمایت اجتماعی ادراک شده بالا، می‌توانند کاردانی و آگاهی درونی خود را بیشتر رشد دهند، با رشد و تحول احساسات عمیق خود، آن‌ها بیشتر متمایل می‌شوند که از طریق راهبرد مؤثر اقدام عمیق، خود را با نقش‌های سازمانی وفق دهند. همچنین (Wen; Huang; Hou, 2019) بین حمایت سازمانی ادراک شده و مدیریت هیجانات شغلی رابطه معناداری یافتند.

مدل گرندی همچنین شامل متغیرهای ذاتی در تعامل خدمات است که منجر به چگونگی برخورد کارکنان در هر دو شیوه مدیریت هیجانات شغلی می‌شود. دو دسته از متغیرها که مستقیماً بر مدیریت هیجانات شغلی تأثیر می‌گذارند، به‌عنوان انتظارات متقابل (مثل، فرکانس، مدت زمان، تنوع، قوانین نمایش تعامل خدمات) و رویدادهای عاطفی (یعنی مثبت یا منفی) مشخص شده‌اند. آنچه در این نظریه از اهمیت بیشتری برخوردار است، درج خصوصیات فردی و سازمانی است که بیشتر بر نحوه تجربه مدیریت هیجانات شغلی تأثیر می‌گذارد. عوامل فردی مشخص می‌کنند که آیا "انواع" خاصی از افراد، در رابطه با واکنش به هیجانات شغلی مناسب‌تر هستند. عوامل سازمانی (مثل، پشتیبانی سرپرست، پشتیبانی

همکار) عوامل محیط کار را شامل می‌شوند که بر مدیریت هیجانات شغلی تأثیر می‌گذارند. هر دو گروه از ویژگی‌ها را می‌توان به‌عنوان "عوامل خطر" در نظر گرفت که هیجانات شغلی را بیشتر یا کمتر برای افراد آسیب‌زا می‌نماید؛ بنابراین در نظر گرفتن ویژگی‌های فردی و سازمانی با دیدگاه بهداشت عمومی مطابقت دارد و می‌تواند بر چگونگی ارتباط افراد با "خطر" یا "عامل آسیب‌زا" تأثیر بگذارد (De Castro, Agnew, & Fitzgerald, 2004). در نتیجه وسعت و چند بعدی بودن مدل مدیریت هیجانات شغلی گرندی امکان بررسی سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان عامل فردی مؤثر بر مدیریت هیجانی را نیز فراهم می‌کند؛ بنابراین به‌طور خاص در پژوهش فرض می‌شود عوامل فردی (شامل سرسختی روان‌شناختی) بر مدیریت هیجانات شغلی تأثیر می‌باشد، بررسی می‌شود.

همچنین تئوری ساخت حرفه‌ای<sup>۱</sup> در پاسخ به نیاز بیشتر افراد برای تنظیم تغییرات شغلی پیشنهاد شده است (Savickas, 2005; Niles, 2011). اگرچه نظریه‌های قبلی نشان می‌دهد که موفقیت فردی و شغلی زمانی حاصل می‌شود که خصوصیات فردی و شغلی مطابقت داشته باشد (Dawis, & Lofquist, 1984; Holland, 1985). تئوری ساخت حرفه‌ای بر رفتار فعالانه افراد برای سازگاری با محیط‌های پیچیده شغلی تأکید می‌کند (Tak, Lee & Lim, 2015; Savickas, 2005). محققان، سازگاری (آمادگی تطبیقی) را انعطاف‌پذیری یا تمایل افراد برای تغییر تعریف کرده‌اند. سازگاری (منبع تطبیقی) مؤلفه اصلی نظریه است و به منابع روانی - اجتماعی افراد کمک می‌کند تا آن‌ها را در حل یک مسئله پیچیده و مبهم بکار گیرند. بنا بر این نظریه، پاسخ سازگار، رفتار سازگاران در محیط متغیر است (Mazzetti, Guglielmi, & Topa, 2015)، که از طریق آن افراد به سازگاری می‌رسند. در این فرآیند، افراد به‌صورت متفاوتی آماده می‌شوند که منابع را به‌گونه‌ای متفاوت مدیریت کنند و پاسخ متفاوتی دهند (Savickas, 2012). بنابراین، لازم است که درک این چهارچوب‌های مفهومی را گسترش داد و از مدل میانجیگری خصوصیات فردی در رابطه عوامل سازمانی (حمایت اجتماعی) و مدیریت هیجانات شغلی استفاده نمود (Chmitt & Chan, 2014). (Savickas, 2005)، نیز ادعا کرد که سازگاری یک تغییر محیطی است که استراتژی‌های واقعی سازگاری به وضعیت و نقش‌های اجتماعی بستگی دارد. همچنین با توجه به تفاوت‌های مربوط به ویژگی‌های کارکن، موقعیت شغلی و چالش‌های مشاغل مختلف، در استراتژی‌های مربوط به سازگاری بین کارکنان

شاغل در شغل‌های مختلف، تفاوت وجود دارد (Tak et al., 2015)؛ اما حمایت اجتماعی به‌عنوان یک منبع سازگاری برای افراد عمل می‌کند و در نحوه پاسخ دادن و مدیریت هیجانات شغلی تأثیر می‌گذارد. به‌طور کلی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که حمایت اجتماعی درک شده به‌طور غیر مستقیم از طریق واسطه-گری عزت‌نفس بر سلامت روانی افراد تأثیر می‌گذارد (Lambert, Altheimer, & Hogan, 2010)؛ بنابراین می‌توانیم فرض کنیم که حمایت اجتماعی از طریق ایجاد سرسختی روان‌شناختی باعث بالا بردن ظرفیت‌های روان‌شناختی فرد در مواجهه با مقتضیات هیجانی می‌شود.

حمایت اجتماعی منجر به افزایش تعهد (Debnath, A. & Dhar, 2015) و تاب‌آوری کارکنان (Sippel, Pietrzak, Charney, Mayes, & Southwick, 2015) می‌شود؛ بنابراین می‌توان گفت حمایت اجتماعی - ادراک شده با متغیر شخصیتی و شناختی سرسختی روان‌شناختی رابطه دارد. سرسختی مجموعه‌ای از بازخوردها و مهارت‌هایی است که شجاعت رویارویی با موقعیت‌های تنش‌زای زندگی را به وجود می‌آورد و به‌عنوان مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی به افراد کمک می‌کند که موقعیت‌های تنیدگی‌زای حرفه‌ای را از مشکلات بالقوه به فرصت‌هایی برای عملکرد، رهبری، مدیریت، ارتقای سلامت و رشد روانی تبدیل کنند (Maddi, 2007). سرسختی دارای سه بعد تعهد، کنترل و تاب‌آوری است. سرسختی به افراد کمک می‌کند تا نه تنها در شرایط استرس‌زا قوی بمانند بلکه در شرایط استرس‌زا نیز عملکرد بهتری داشته باشند (Hobfoll, 2001; Hoeting, Raftery & Madigan, 1996). مطالعات نشان داده است که افراد دارای سرسختی زیاد، در مقایسه با افرادی که میزان سرسختی کم دارند، می‌توانند از راهبردهای مؤثرتر مقابله با مشکلات استفاده کنند؛ بنابراین سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان یک مؤلفه مؤثر در سطوح مختلف عواطف و هیجانات خودآگاه در نظر گرفته می‌شود (Farokhzadian & Azarian, 2016). به این معنا که سرسختی روان‌شناختی تأثیر بسزایی در کنترل هیجانات دارد. سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی هیجانی تأثیر منفی دارد به‌گونه‌ای که افراد دارای سرسختی روان‌شناختی کمتر به فرسودگی هیجانی دچار می‌شوند؛ زیرا که باعث می‌شود افراد در مقابله با مسائل و مشکلات به‌گونه‌ای سطحی برخورد نکنند (Boyle, Grap, Younger, & Thomby, 1991; Pengilly, & Dowd, 2002).

فرد دارای سرسختی روان‌شناختی دارای شخصیت امیدوار و سرسخت می‌باشد، عقیده دارد که تجربیات و حوادث، قابل کنترل و پیش‌بینی هستند و با تقویت انعطاف‌پذیری و پذیرا بودن، حتی رویدادهای ناهماهنگ با خود را هماهنگ کرده و به‌گونه‌ای مطلوب آن‌ها را مورد ارزشیابی قرار می‌دهد. مبارزه‌طلبی می‌تواند با به چالش کشیدن سختی کار، به بالا بردن تسلط بر کار و نیز افزایش بهره‌وری شغلی کارکنان منجر شود (Heidarian, Ashtari, Shaygannejad, & Rezaei Kookhdan, 2017)، به‌گونه‌ای که انرژی

لازم برای عملکرد اقدام عمیق را خواهد داشت (Lu et al., 2019)؛ بنابراین سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان منبعی جهت مقابله با استرس‌های هیجانی عمل می‌کند و کارکن را در مواجهه مناسب با موقعیت آماده و پر انرژی نگه می‌دارد؛ بنابراین سرسختی بر نحوه مدیریت مقتضیات هیجانی تأثیر بسزایی دارد و در تفسیر مقتضیات هیجانی مؤثر است به‌گونه‌ای که افراد در مواجهه با مقتضیات هیجانی خستگی و فرسودگی را احساس نمی‌کنند و از استراتژی‌های مثبت‌تری برای مدیریت آن‌ها استفاده می‌کنند (Mazzetti, Guglielmi, & Topa, 2020).

بنابراین هم حمایت اجتماعی و هم سرسختی روان‌شناختی در برابر استرس‌های محیط کار نقش سپر دارند بنابراین هم حمایت اجتماعی و هم سرسختی روان‌شناختی در برابر استرس‌های محیط کار نقش سپر دارند (Cllll kk, Wdderszal-Bazyl, & Łusczyńska-Cllll kk, 2000)؛ بنابراین با خنثی کردن اثرات استرس‌های شغلی افراد را در مقابله با مقتضیات هیجانی شغلی کمک می‌کند به‌گونه‌ای که کارآمدتر برخورد کنند و هیجانات شغلی را به‌گونه‌ای مناسب مدیریت کنند. حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روان‌شناختی بر هم اثر دارند و کیفیت زندگی پرستاران را پیش‌بینی می‌کنند (Lim & Song, 2020).

حمایت اجتماعی در شغل به‌عنوان یک عامل مهم شغلی، اصلاح‌کننده اثرات منفی فشارهای کاری در محیط کار می‌باشد؛ و همچنین احساس کنترل فرد را در محیط کار افزایش می‌دهد. حمایت اجتماعی اثر فشارهای روانی محیط کار را بر کارکنان کاهش می‌دهد (Park, 2003)؛ بنابراین حمایت اجتماعی با تأثیر بر استرس شغلی انرژی فرد را از تحلیل رفتن بازمی‌دارد. آنگاه فرد با مقتضیات هیجانی شغل خود به‌طور اثربخش مقابله می‌کند (Wang, 2018) و کاربرد استراتژی مؤثر اقدام عمیق را تسهیل می‌سازد؛ زیرا انرژی لازم برای به‌کارگیری این استراتژی را خواهد داشت (Xanthopoulou et al., 2018).

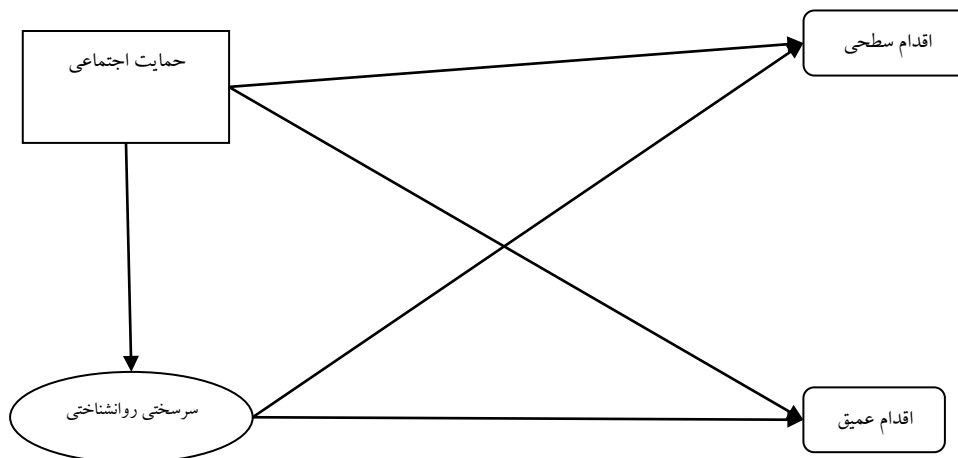
تاکنون پژوهشی ارتباط این مؤلفه‌ها را این‌گونه در یک پژوهش موردبررسی قرار نداده است. از این‌رو پژوهش حاضر سعی دارد مدیریت هیجانات شغلی را براساس حمایت اجتماعی ادراک شده با میانجی‌گری سرسختی روان‌شناختی بررسی کند. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

بر اساس آنچه ذکر شد فرضیات ذیل، در پژوهش بررسی می‌شوند:

۱. حمایت اجتماعی بر اقدام سطحی تأثیر منفی می‌گذارد.
۲. حمایت اجتماعی بر اقدام عمیق تأثیر منفی می‌گذارد.
۳. حمایت اجتماعی بر سرسختی روان‌شناختی تأثیر منفی می‌گذارد.
۴. حمایت اجتماعی از طریق سرسختی روان‌شناختی بر اقدام سطحی تأثیر منفی می‌گذارد.



۵. حمایت اجتماعی از طریق سرسختی روان‌شناختی بر اقدام عمیق تأثیر منفی می‌گذارد



شکل ۱- الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

### طرح پژوهش

طرح پژوهش حاضر یک طرح همبستگی است که با استفاده از روش الگو یابی معادلات ساختاری درصدد بررسی همزمان روابط بین متغیرهای پژوهش در قالب یک الگو است. در روش الگو یابی معادلات ساختاری که در واقع بسط الگوهای خطی کلی است، مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون به صورت همزمان بررسی می‌شود. برای تحلیل‌های الگو یابی معادلات ساختاری از نسخه بیست و دوم نرم‌افزار AMOS و برای تحلیل‌های مقدماتی و توصیفی از نسخه بیست و یکم نرم‌افزار SPSS استفاده شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های عمومی شهرستان خرم‌آباد است. (Mueller, 1997) عنوان می‌کند که هر چه نسبت حجم نمونه به تعداد پارامترها بیشتر باشد (۱۰، ۱۵ یا ۲۰ نمونه به ازای هر پارامتر که در الگو باید برآورد شود) جهت به کارگیری تحلیل معادلات ساختاری مناسب است. در الگوی مفهومی پژوهش حاضر به ازای هر پارامتر ۱۵ نفر در نظر گرفته شد. همچنین لازم به ذکر است ابتدا نمونه‌ای ۲۰۰ نفری از جامعه آماری برای تعیین میزان روایی و پایایی ابزار پژوهش انتخاب شد. حجم نمونه اصلی پژوهش نیز بر اساس (Mueller, 1997) و با در نظر گرفتن افت آزمودنی ۲۵۰ نفر در نظر گرفته شد که با استفاده از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای تصادفی انتخاب شدند. بدین صورت که ابتدا لیستی از بیمارستان‌های موجود در شهرستان خرم‌آباد انتخاب شدند، از این لیست تعدادی بیمارستان به تصادف انتخاب شد و در مرحله بعد از بیمارستان‌های انتخاب شده، بخش‌هایی انتخاب گردید و در

مرحله آخر از این بخش‌های انتخاب شده تعدادی به تصادف انتخاب گردید. با توجه به داده‌های پرت و تعداد پرسشنامه‌های برگشتی تعداد ۲۶ نفر از اعضای نمونه به دلیل عدم تکمیل کامل و پاسخگویی مبهم به پرسشنامه‌ها کنار گذاشته شدند و تعداد ۲۲۴ پرسشنامه قابل تحلیل بود. نمونه حاضر شامل ۱۲۵ نفر (۵۹/۱ درصد) زن و ۸۱ نفر (۴۰/۹ درصد) مرد می‌باشند. میانگین و انحراف استاندارد سنی جامعه پژوهش به ترتیب ۳۱/۲۷ و ۴/۳ و میانگین و انحراف استاندارد سابقه خدمت جامعه پژوهش ۸/۴۱ و ۳/۸۵ بود.

### ابزار پژوهش

جهت اندازه‌گیری اقدام سطحی و اقدام عمیق در پژوهش حاضر از پرسشنامه (Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005) استفاده شد. خرده مقیاس اقدام سطحی در بردارنده ۷ آیتم است که ۵ آیتم اقتباس شده از مقیاس (Grandey, 2003) و ۲ آیتم اقتباس شده از مقیاس ناهماهنگی احساسی (Kruml & Geddes, 2000) می‌باشد. ناهماهنگی احساسی از لحاظ مفهومی شبیه اقدام سطحی است و اشاره دارد به موقعیتی که در آن بین احساسات فردی و ابرازهای آن تفاوت وجود دارد. آیتم‌های این مقیاس از ۱ (به‌ندرت یا هرگز) تا ۵ (همیشه یا تقریباً همیشه) نمره‌گذاری شده‌اند. مقدار آلفای کرونباخ برای این مقیاس ۰/۹۱ است.

خرده مقیاس اقدام عمیق متشکل از ۴ آیتم است که ۳ آیتم اقتباس شده از مقیاس (Grandey, 2003) و ۱ آیتم اقتباس شده از مقیاس کوشش عاطفی (Kruml & Geddes, 2000) تشکیل شده است. کوشش‌های عاطفی از لحاظ مفهومی شبیه به اقدام عمیق است، که در آن احساسات مناسب و شایسته به نمایش گذاشته می‌شود، ارزیابی می‌شود. آیتم‌های این مقیاس از ۱ (هرگز یا به‌ندرت) تا ۵ (همیشه یا تقریباً همیشه) رتبه‌بندی شده‌اند. پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای این خرده مقیاس‌های اقدام سطحی و اقدام عمیق به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۸ محاسبه کرده است.

از پرسشنامه ساخته شده توسط (Zimet, Dahlem, Zimet, & Farley, 1988) به منظور سنجش حمایت اجتماعی ادراک شده فرد تهیه کرده‌اند. این مقیاس ۱۲ آیتم دارد و پاسخ‌دهنده نظر خود را در یک مقیاس ۷ گزینه‌ای از نمره ۱ برای کاملاً مخالفم تا ۷ برای کاملاً موافقم مشخص می‌کند. (Edwards 2004)، پایایی درونی این ابزار را در یک نمونه ۷۸۸ نفری از جوانان دبیرستان با استفاده از آلفای کرونباخ، ۰/۹۰ تا ۰/۸۶ درصد برای خرده مقیاس‌های این ابزار و ۰/۸۶ درصد برای کل ابزار گزارش نموده است. در پژوهش حاضر مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده ۰/۸۹ به دست آمد.

برای سنجش سرسختی روان‌شناختی از آزمون تهیه شده توسط (Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982) استفاده گردید. آزمون زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی، یک پرسشنامه خودگزارشی است که میزان سرسختی روان‌شناختی افراد با آن سنجیده می‌شود و دارای ۵۰ ماده و ۳ خرده‌مقیاس کنترل، تعهد و مبارزه‌جویی است که هر یک از آن‌ها ۱۶، ۱۷ و ۱۷ ماده از آزمون را به خود اختصاص داده‌اند. آزمودنی برای پاسخگویی باید نظر خود را در یک مقیاس لیکرت ۴ درجه‌ای (اصلاً صحیح نیست، تقریباً صحیح است، غالباً صحیح است و کاملاً صحیح است) بیان کند. نمره‌گذاری مقیاس از صفر تا ۳ می‌باشد. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برای این مقیاس ۰/۸۷ محاسبه گردید.

### یافته‌های توصیفی

قبل از پرداختن به آزمون فرضیه‌های پژوهش شاخص‌های توصیفی متغیرها شامل پراکندگی مناسب و نرمال بودن توزیع داده‌ها بررسی شد. در جدول ۱ این شاخص‌ها ارائه شده‌اند که مقادیر آماره‌های میانگین و انحراف استاندارد و ماتریس همبستگی می‌باشند.

جدول (۱): میانگین، انحراف استاندارد و ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	اقدام سطحی	اقدام عمیق	حمایت اجتماعی	سرسختی روان‌شناختی
اقدام سطحی	۱۶/۳	۶/۷۲	۱			
اقدام عمیق	۱۹/۱	۴/۱۷	-۰.۳۷۳**	۱		
حمایت اجتماعی	۴۷/۶	۱۵/۰۱	-۰.۳۶۹**	۰.۳۰۹**	۱	
سرسختی روان‌شناختی	۹۶/۴	۲۰/۶۰	-۰.۴۳۰**	۰.۳۸۶**	۰.۴۰۴**	۱

جدول فوق میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌گونه که از اطلاعات به دست آمده مشاهده می‌شود، متغیر اقدام سطحی دارای میانگین ۱۶/۱۳ و انحراف استاندارد ۶/۷۲، اقدام عمیق دارای میانگین ۱۹/۵۱ و انحراف استاندارد ۴/۱۷، حمایت اجتماعی ادراک شده دارای میانگین ۴۷/۹۶ و انحراف استاندارد ۱۵/۰۱ و سرسختی روان‌شناختی دارای میانگین ۹۶/۳۴ و انحراف استاندارد

۲۰/۶۰ می‌باشند. نتایج حاصل از جدول فوق بیانگر آن است که بین تمامی متغیرهای پژوهش یکدیگر رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه در سطح ۰/۰۱ برقرار است.

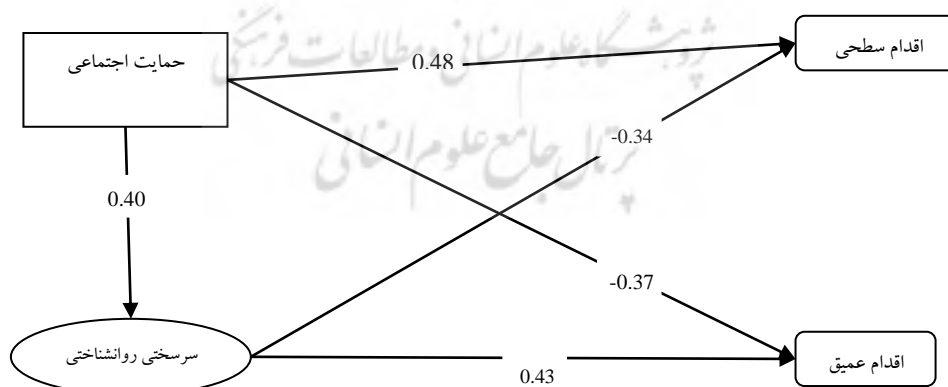
### یافته‌های تحقیق

الگوی ساختاری پژوهش در بردارنده ۴ متغیر، حمایت اجتماعی درک شده، سرسختی روان‌شناختی، اقدام سطحی و اقدام عمیق در نظر گرفته شد. جدول ۲ شاخص برازش برای الگوی ساختار پیشنهادی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۲): شاخص‌های برازش مربوط به الگوی پیشنهادی

الگو	$x$	$f$	$2/df$	FI	GFI	FI	LI	FI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۱۱۵/۳۹	۵	۴/۱	۰/۲	۰/۱	۰/۹	۰/۸	۰/۷	۰/۱۱۰
الگوی نهایی	۴۱/۳۹	۱	۲/۶	۰/۲	۰/۱	۰/۱	۰/۰	۰/۳	۰/۰۷

نتایج جدول ۲ نشان دهنده برازش منطقی و قابل قبول برای الگوی پیشنهادی نیست؛ بنابراین با توجه به مقادیر پایین شاخص‌ها در الگوی پیشنهادی، برای رسیدن به برازش بهتر کوارینانس خطا بین نشانگرهای متغیر حمایت اجتماعی درک شده و بین نشانگرهای سرسختی روان‌شناختی اضافه شد و الگو دوباره تحلیل شد. شاخص‌های برازش برای الگوی نهایی در جدول ۲ ارائه شده است. همچنین شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش به همراه ضرایب مسیر استاندارد شده را نشان می‌دهد.



شکل ۲. پارامترهای برآورد شده الگوی نهایی پژوهش ( $P < 0/05$ )

در جدول ۳ ضرایب مسیر، مقادیر خطا برای متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول (۳): برآوردهای ضرایب اثر مستقیم

برآورد متغیرها	برآورد استاندارد (B)	برآورد غیر استاندارد (B)	خطای استاندارد برآورد	نسبت بحرانی (CR)	سطح معنی داری
اثر حمایت اجتماعی بر سرسختی روان‌شناختی	۰/۱۴۸**	۰/۱۰۳	۰/۰۶۵	۱/۹۶۴	۰/۰۱
اثر حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام سطحی	-۰/۱۳۴**	-۰/۱۰۶	۰/۰۴۹	۲/۰۹۶	۰/۰۳
اثر حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام عمیق	۰/۱۰۴**	۰/۰۸۳	۰/۰۹۸	۵/۴۸۴	۰/۰۱۲
اثر سرسختی روان‌شناختی بر اقدام سطحی	-۰/۱۳۷**	-۰/۱۱۲	۰/۰۷۹	-۱/۳۳۳	۰/۰۰۹
اثر سرسختی روان‌شناختی بر اقدام عمیق	۰/۱۴۳**	۰/۰۸۹	۰/۰۲۲	۳/۸۹۹	۰/۰۰۰

\*  $P < 0.05$ , \*\*  $P < 0.01$

اطلاعات مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که ضرایب مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر سرسختی روان‌شناختی ( $B=0.148$ ,  $p=0.001$ )، حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام سطحی ( $B=-0.134$ ,  $p=0.001$ )، حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام عمیق ( $B=0.104$ ,  $p=0.001$ ) و سرسختی روان‌شناختی بر اقدام عمیق ( $B=0.143$ ,  $p=0.001$ ) معنی‌دار است؛ بنابراین تمام فرضیه مستقیم (۱، ۲ و ۳) تأیید می‌شود. در ادامه به بررسی فرضیات غیر مستقیم پرداخته می‌شود.

در پایان معناداری اثرات غیر مستقیم در الگو برای بررسی نقش میانجی‌گر متغیر سرسختی روان‌شناختی با استفاده از روش بوت استراپ (خودگردان سازی) با ۲۰۰۰ مرتبه نمونه‌گیری مجدد مورد ارزیابی قرار گرفت. این نتایج در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول (۴): برآوردهای ضرایب اثر غیر مستقیم

مسیر	اندازه اثر استاندارد	خطای استاندارد	حد بالا	حد پایین	سطح معنی داری
اثر غیر مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام سطحی از طریق سرسختی روان‌شناختی	۰/۰۲۰۲	۰/۰۱۶	۰/۰۶۶	۰/۱۵	۰/۰۱۳
اثر غیر مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام عمیق از طریق سرسختی روان‌شناختی	۰/۰۲۲۵	۰/۰۱۹	۰/۰۶۳	۰/۰۷	۰/۰۴۵

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که اثر غیر مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر مؤلفه‌های مدیریت هیجانات شغلی (اقدام سطحی و اقدام عمیق) از طریق سرسختی روان‌شناختی مورد تأیید قرار گرفت؛ بنابراین فرضیات ۴ و ۵ تأیید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که متغیرهای پیشایند (حمایت اجتماعی درک شده و سرسختی روان‌شناختی) ۲۲ درصد واریانس اقدام عمیق را تبیین می‌کنند.

پژوهش حاضر تأثیر منفی حمایت اجتماعی درک شده و سرسختی روان‌شناختی بر اقدام سطحی را نیز تأیید نمود. این نتایج با پژوهش‌های پیشین در مورد اثر حمایت اجتماعی درک شده و سرسختی روان‌شناختی همسو است (Mazzetti et al., 2020; Lu et al., 2019; Wen et al, 2019; Lim & Song, 2020; Tak et al., 2015). نتایج به دست آمده از اثر مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر سرسختی روان‌شناختی با مدل (Grandey, 2000) و نظریه ساخت حرفه‌ای همسو است. همچنین نتایج به دست آمده از اثر مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر مدیریت هیجانات شغلی با مدل نگهداری منابع همسو است. همان‌گونه که حمایت اجتماعی مراقبت و حمایت را شامل می‌شود، این امر افراد را به سازگاری با شرایط شغلی توانمند می‌سازد؛ از این روی هر چه میزان حمایت دریافتی افراد از همکاران و محیط کار بیشتر باشد سازگاری عاطفی آن‌ها نیز افزایش پیدا می‌کند. با در نظر داشتن اینکه مدیریت هیجانات شغلی با هدف سازگاری عاطفی فرد با شرایط صورت می‌گیرد، حمایت اجتماعی می‌تواند منجر به بهبود مدیریت هیجانات شغلی شود. در واقع وقتی افراد باور دارند که منابع حمایتی برای آن‌ها فراهم است به گونه‌ای که می‌توانند در مواقع استرس به آن‌ها تکیه کنند، کمتر دچار احساس نگرانی می‌شوند (Lim & Song, 2020)، و به راحتی می‌توانند با هیجانات شغلی به‌طور اثربخشی برخورد کنند و خواسته‌های هیجانی شغلی را به گونه‌ای مناسب مدیریت کنند.

حمایت اجتماعی درک شده باعث می‌شود افراد بهتر با گروه شغلی و شرایط شغلی خود همانندسازی کنند، نقش‌پذیری بیشتر وظیفه را داشته باشند و کمتر دچار دوگانگی در مواجهه با هیجانات شغلی شوند. همچنین بر طبق نظریه نگهداری منابع، کارکنان با حمایت اجتماعی ادراک شده بالا، آگاهی درونی بیشتری نسبت به منابع روان‌شناختی در دسترس خود دارند، در نتیجه احساسات عمیق خود را متناسب با شرایط ارتقا می‌دهند و هیجانات خود را با نقش‌های سازمانی بهتر وفق می‌دهند.

افراد دارای سرسختی روان‌شناختی به راحتی می‌توانند مقتضیات هیجانی شغلی را مدیریت کنند. این افراد عقیده دارند که تجربیات و حوادث، قابل کنترل و پیش‌بینی هستند و با تقویت انعطاف‌پذیری و پذیرا بودن،

رویدادهای ناهماهنگ با خود را هماهنگ کرده و به گونه‌ای مطلوب آن‌ها را مورد ارزشیابی قرار می‌دهند. تاب‌آوری این افراد نیز می‌تواند با به چالش کشیدن سختی کار، به بالا بردن تسلط بر کار در آن‌ها بیفزاید (Heidarian et al., 2017)، به گونه‌ای که انرژی لازم برای راهبرد اقدام عمیق را خواهند داشت (Lu et al., 2019)؛ بنابراین سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان منبعی جهت مقابله با استرس‌های هیجانی عمل می‌کند و کارکن را در مواجهه مناسب با موقعیت آماده و پر انرژی می‌سازد. به عبارت دیگر می‌توان گفت سرسختی بر نحوه مدیریت مقتضیات هیجانی تأثیر بسزایی دارد و در تفسیر مقتضیات هیجانی مؤثر است به گونه‌ای که افراد در مواجهه و مدیریت مقتضیات هیجانی از استراتژی‌های مثبت‌تری استفاده کنند (Mazzetti et al., 2020). از آنجایی که سرسختی شامل تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی می‌باشد، افرادی که دارای سرسختی بالایی می‌باشند از تعهد بالایی برخوردارند، از ارزش و اهمیت خود در انجام کارها آگاه‌اند و بر همین اساس با تکیه بر این موضوع می‌توانند در کارها موفق شوند و احساس قدرت بالاتری در کنترل رویدادهای زندگی خود دارند و می‌توانند با تلاش و کوشش پیشامدها را تحت کنترل خود داشته باشند و آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهند؛ بنابراین به گونه‌ای مسلط‌تر مقتضیات هیجانات شغلی را مدیریت کنند (Lu et al., 2019).

در پژوهش حاضر اثر غیر مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر اقدام سطحی و اقدام عمیق از طریق سرسختی روان‌شناختی معنادار است. این یافته با مدل (Grandey, 2000) و نظریه ساخت حرفه‌ای هماهنگ است. در راستای این یافته به نظریه (Grandey, 2000) اشاره می‌شود. طبق مدل تنظیم هیجان، می‌توان بیان نمود که حمایت اجتماعی نوعی منبع سازگاری به شمار می‌رود که افراد را مجهز به انعطاف-پذیری و پذیرش شرایط شغلی می‌نماید بنابراین با افزایش تعهد و تاب‌آوری افراد در شرایط سخت، آن‌ها را در مدیریت هیجانات شغلی کارآمدتر سازد. در واقع بر اساس این مدل انتظارات تعاملی، وقایع هیجانی (مثبت و منفی)، عوامل فردی (سرسختی) و عوامل سازمانی (حمایت اجتماعی در سازمان) بر مدیریت هیجانات شغلی افراد اثر دارند. همچنین نظریه ساخت حرفه‌ای، نوعی تنظیم تغییرات شغلی بر اساس منابع حمایت ادراک شده می‌باشد. سازگاری (آمادگی تطبیقی) منتج شده از آن، انعطاف‌پذیری یا تمایل افراد برای تغییر را تسهیل می‌کند و آن‌ها را در مدیریت هیجانات شغلی توانمند می‌کند؛ بنابراین در پژوهش حاضر این نتیجه تأیید شد که حمایت اجتماعی بر سرسختی روان‌شناختی تأثیر می‌گذارد و آنگاه نوع مدیریت هیجانات شغلی را تعیین می‌کنند.

## References

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Azarian, A.; Farokhzadian, A. A., & Habibi, E. (2016). Relationship between psychological hardiness and emotional control index a communicative approach. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 5(5), 216-221.
- Blaney, P. H., & Ganellen, R. J. (1990). Hardiness and social support. in B. R. Sarason, I. G. Sarason, & G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An Interactional View* 297-318. New York, NY, USA: Wiley.
- Boyle, A.; Grap, M. J.; Younger, J., & Thomby, D. (1991). Personality hardiness, ways of coping, social support and burnout in critical care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 16(7), 850-857.
- Callahan, J., & McCollum, E. (2002). Conceptualizations of emotional behavior in organizational contexts. *advances in developing human resources*, 4, 4-22.
- Ciśł, R.; Widerszal-Bzzll, M., & zzzzzznáaaa-Ciell, A. (00)) . Tee moderating role of hardiness and social support in the relation between job stressors and well-being. a lesson from a clerical women sample. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 6(2), 257-292.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American Psychologist*, 59(8), 676-684.
- Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1990). Type of social support and specific stress: toward a theory of optimal matching.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment: an individual-differences model and its applications*. university of minnesota press.
- De Castro, A. B.; Agnew, J., & Fitzgerald, S. T. (2004). Emotional labor: relevant theory for occupational health practice in post-industrial america. *AAOHN journal*, 52(3), 109-115.
- Debnath, A. & Dhar, S. (2015). An Analytical study on social support of employees and its impact on organizational commitment. *Indian Journal Of Research*, 4(1), 58-60.
- Diefendorff, J. M.; Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-359.



Edwards, L. M. (2004). Measuring perceived social support tin mexican american youth: pschometric properties of the multidimensional scale of perceived social support hispanic, *Journal of Behavioral Sciences*, 26(2):187-194.

Gabriel, A. S., & Diefendorff, J. M. (2015). Emotional labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.

Grandey, A. A. (2003). When 'the show must go on': surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

Grandey, A.; Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Routledge.

Diefendorff, & D. E. Rupp (New York, NY: Routledge/Taylor & Francis Group), 3-27.

Gross, J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.

Groth, M., Hennig-Thurau, T. & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: the roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5): 958-974.

Heidarian, F.; Ashtari, F.; Shaygannejad, V., & Rezaei Kookhdan, F. (2017). Relationship between hardiness and psychological well-being in people with multiple sclerosis and normal group. *Middle Eastern Journal of Disability Studies*, 7, 55-55.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stressprocess: advancing conversation of resources theory. *Appl.psychol.* 50(3),337-421.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and socialstructure. *The American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. berkeley, CA: University of California Press.

Hoeting J.; Raftery A. E., & Madigan D. (1996). A method for simultaneous variable selection and outlier identification in linear regression. *compt. stats. Data Anal.* 22 251-270.

Holland, J. L. (1985). (1985a). Making vocational choices: a theory of vocational personalities and work environments. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

House, J. S. (1981). Work stress and social support. Massachusetts, CT, USA: Addison-Wesley.

Kobasa, S. C.; Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168–177.

Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). *Catching fire without burning out: is there an ideal way to perform emotion labor?* in N.M.

Kunnanatt, J. T. (2004). Emotional intelligence: the new science of interpersonal effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 15, 489-495.

Lambert, E. G.; Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11), 1217-1236.

Landen, M. (2002). Emotional management: dabbling in mystery – white witchcraft or black art? *Human Resource Development International*, 5, 507-521.

Lim, H. S., & Song, E. J. (2020). Influences of emotional labor, hardiness on job satisfaction of nurses in comprehensive nursing care service units. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 21(4), 65-72.

Lu, Y.; Wu, W.; Mei, G.; Zhao, S.; Zhou, H.; Li, D., & Pan, D. (2019). Surface acting or deep acting, who need more effortful? a study on emotional labor using functional near-infrared spectroscopy. *Frontiers in Human Neuroscience*, 13, 151.

Maddi, S. R. (2007). Relevance of hardiness assessment and training to the military context. *Military Psychology*, 19(1), 61-70.

Mazzetti, G.; Guglielmi, D., & Topa, G. (2020). Hard enough to manage my emotions: how hardiness moderates the relationship between emotional demands and exhaustion. *Frontiers in Psychology*, 11, 1194.

Mesmer-Magnus, J. R.; DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274
- Niles, S. G. (2011). Career flow: a hope centered model of career development. *Journal of Employment Counseling*, 48(4), 173-175.
- Park, K. O. (2003). *The effects of social support at work on job demands, job control, depression, job performance, and absenteeism* (doctoral dissertation, proquest information & learning).
- Pengilly, J. W., & Dowd, E. T. (2000). Hardiness and social support as moderators of stress. *Journal of clinical psychology*, 56(6), 813-820.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Savickas, M. L. (2005). The theory and practice of career construction. *career development and counseling: putting theory and research to work*, 1, 42-70.
- Savickas, M. L. (2012). Life design: a paradigm for career intervention in the 21st century. *Journal of Counseling & Development*, 90(1), 13-19.
- Schmitt, N., & Chan, D. (2014). Adapting to rapid changes at work: definitions, measures and research.
- Schutz, P. A., & Lee, M. (2014). Teacher emotion, emotional labor and teacher identity. in *english as a foreign language teacher education*, 167-186.
- Sippel, L. M.; Pietrzak, R. H.; Charney, D. S.; Mayes, L. C., & Southwick, S. M. (2015). How does social support enhance resilience in the trauma-exposed individual? *Ecology and Society*, 20(4).
- Tak J. K.; Lee E. J., & Lim, G. (2015). Validation of the career adaptability scale. *Korean. J. Ind. Organ. Psychol* 28 591–608.
- Wang, H. (2018). The Impact of social support on work stress and job burnout. school of business, emporia state university (USA). <https://www.researchgate.net/publication/324438071>
- Wen, J.; Huang, S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: a moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*.81, 120–130.
- Xanthopoulou, D.; Bakker, A. B.; Oerlemans, W. G., & Koszucka, M. (2018). Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 481-494.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12(2), 237-268.

Zimet, G. D.; Dahlem, N. W.; Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41.

