

## Research Paper

## Designing and Testing A Model of Some Antecedents and Outcomes of Emotional Labor Strategies

Seid Amin Hosseini Moghadam<sup>1</sup>, \*Nasrin Arshadi<sup>2</sup>, Abdulzahra Naami<sup>3</sup>

1. MA. Student, Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.
2. Associate Professor, Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.
3. Professor, Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.



**Citation** Hosseini Moghadam, S. A., Arshadi, N., & Naami, A. (2017). [Designing and Testing a Model of Some Antecedents and Outcomes of Emotional Labor Strategies (Persian)]. *Contemporary Psychology*, 12(2), 114-127. <http://dx.doi.org/10.32598/bjcp.12.2.114>

<http://dx.doi.org/10.32598/bjcp.12.2.114>



Funding: See Page 122

Received: 28 Feb 2017

Accepted: 26 Jun 2017

Available Online: 23 Sep 2017

**Keywords:**

Emotional labor strategies, Emotional intelligence, Positive events, Turnover intention

**ABSTRACT**

**Objectives** The purpose of this study was to design and test a model of some antecedents and outcomes of emotional labor strategies.

**Methods** The research sample consisted of 210 nurses of Golestan Hospital in Ahvaz who were selected by simple random sampling method. The study instruments were emotional labor, emotional intelligence, positive events, emotional display rules, emotional exhaustion and turnover intention questionnaires. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) in SPSS V. 21 and AMOS V. 21.

**Results** The proposed model relatively fitted the data. Better fit and more meaningful results were obtained by omitting one non-significant path (positive events to surface acting) and correlating the errors of one path (surface acting and deep acting). Findings also revealed that emotional intelligence and emotional display rules directly affect surface acting and deep acting; positive events directly effects deep acting and both emotional labor strategies directly effect on emotional exhaustion and turnover intention.

**Conclusion** The meditating role of emotional exhaustion on the relationships of emotional labor strategies and turnover intention was confirmed.

**\* Corresponding Author:**

Nasrin Arshadi, PhD.

Address: Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

Tel: +98 (916) 1112723

E-mail: narshadi@scu.ac.ir

## طراحی و آزمون الگوی برخی پیشایندها و پیامدهای راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار

سید امین حسینی مقدم<sup>۱</sup>، \* نسرین ارشدی<sup>۲</sup>، عبدالزهره نعامی<sup>۳</sup>

- ۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.  
 ۲- دانشیار، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.  
 ۳- استاده، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

### چکیده

تاریخ دریافت: ۱۰ اسفند ۱۳۹۵

تاریخ پذیرش: ۰۵ تیر ۱۳۹۶

تاریخ انتشار: ۰۱ مهر ۱۳۹۶

**هدف:** هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمون الگویی از برخی پیشایندها و پیامدهای راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار بود.

**مواد و روش‌ها:** نمونه پژوهش شامل ۲۱۰ نفر از پرستاران بیمارستان گلستان اهواز بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسش‌نامه‌های مدیریت هیجان در محیط کار، هوش هیجانی، رویدادهای مثبت، قوانین ابراز هیجانات، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل استفاده شد. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگوی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۱ انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد الگوی پیشنهادی برازش نسبتاً خوبی با داده‌ها دارد. برازش بهتر از طریق حذف یک مسیر غیرمعنی‌دار (رویداد مثبت به اقدام سطحی) و همبسته کردن خطاهای یک مسیر (اقدام سطحی و اقدام عمیق) حاصل شد. همچنین یافته‌ها حاکی از معنی‌داری اثرهای مستقیم هوش هیجانی و قوانین ابراز هیجانات بر اقدام سطحی و اقدام عمیق، رویدادهای مثبت بر اقدام عمیق، و راهبردهای تنظیم هیجان در محیط کار بر فرسودگی عاطفی و قصد ترک شغل بود. نقش واسطه‌ای فرسودگی عاطفی در رابطه بین راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار با قصد ترک شغل نیز تأیید شد.

**نتیجه‌گیری:** بر مبنای یافته‌های پژوهش حاضر درباره راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار، مدیران باید به این موضوع توجه ویژه‌ای کنند.

### کلیدواژه‌ها:

راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار، هوش هیجانی، رویدادهای مثبت، قصد ترک شغل

### مقدمه

باشد؛ چراکه تعامل با سرپرستان، همکاران و مشتریان ممکن است به تجربه هیجاناتی منجر شود که رفتارهای بعدی کارکنان را عمیقاً تحت تأثیر قرار دهد (ویس و کروپانزانو، ۱۹۹۶).

مدیریت هیجان در محیط کار<sup>۱</sup> به عنوان بخشی از نقش‌های کاری (گرندی، دیفندورف و روپ، ۲۰۱۳) عامل مهمی در موفقیت تمامی سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های خدماتی تلقی می‌شود. پژوهشگران بسیاری به دنبال درک فرایند مدیریت هیجان در محیط کار هستند (گرندی، ۲۰۰۰). پژوهشگران این فرایند را شامل ادراک قوانین ابراز هیجانات<sup>۲</sup> (الزامات هیجانی مورد انتظار سازمان)، تنظیم هیجان<sup>۳</sup> برای مطابقت با قوانین ابراز هیجانات و ابراز هیجانات در تعامل با مشتریان و ارباب رجوع دانسته‌اند (بارگر و گرندی، ۲۰۰۶؛ پاف، ۲۰۰۱؛ تسای، ۲۰۰۱؛ رافائلی و ساتون، ۱۹۸۷).

نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه و کلیدی‌ترین عامل در پیشرفت و موفقیت سازمان‌های کنونی است. از این‌رو ضروری است که سازمان‌ها به کارکنان و عواطف و احساسات آنان توجه ویژه داشته باشند. وجود اینکه در دهه‌های متمادی در حوزه روان‌شناسی، کار، عواطف و احساسات کارکنان نادیده گرفته شده است (برینر، ۱۹۹۹؛ دونالد، ۲۰۰۱؛ موچینسکی، ۲۰۰۰؛ زف، وگت، سیفرت، مرتینی و آیسیک، ۱۹۹۹)، در سال‌های اخیر، پژوهشگران بیش از پیش به فهم و شناخت احساسات و عواطف در محیط‌های کار پرداخته‌اند (هامفری، پولاک و هاور، ۲۰۰۸).

تجربه احساسات و عواطف مختلف بخش مهمی از زندگی روزمره را تشکیل می‌دهد و افراد ممکن است در هر ثانیه، احساسات متفاوتی را تجربه کنند. در محیط‌های کار به دلایل متعدد، نقش احساسات و عواطف می‌تواند مهم‌تر و اثرگذارتر

1. Emotional labor
2. Emotional display rules
3. Emotional regulation

\* نویسنده مسئول:

دکتر نسرین ارشدی

نشانی: اهواز، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه روانشناسی.

تلفن: ۱۱۱۲۷۲۳ (۹۱۶) ۹۸+

پست الکترونیکی: narshadi@scu.ac.ir

برای هوش هیجانی بیان کردند. آنان در الگوی اولیه خود هوش هیجانی را «توانایی نظارت بر احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، توانایی تمیز دادن هیجان‌های متفاوت و متنوع و توانایی استفاده از این اطلاعات برای راهنمایی و هدایت فکر و عمل» تعریف کردند. به اعتقاد آنان هوش هیجانی شامل ارزیابی و ابراز هیجان‌ها، تنظیم هیجان‌ها و به‌کارگیری هیجان‌ها می‌شود.

پیرامون رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت هیجان در محیط کار، گزندی<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۰) بیان کرده است که هوش هیجانی مهم‌ترین عامل تفاوت‌های فردی است که بر سطح و نوع راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار تأثیر می‌گذارد. از سوی دیگر اوپنگارت<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۵) با بیان اینکه مدیریت و تنظیم هیجان‌ها نیازمند هوش برای درک، یادگیری و در صورت لزوم تنظیم رفتار است، بر رابطه بالقوه میان هوش هیجانی و مدیریت هیجان در محیط کار صحنه گذاشت. پژوهش‌ها نشان داده‌اند افراد با هوش هیجانی بالا نسبت به افراد با هوش هیجانی کم به میزان کمتری از اقدام سطحی استفاده می‌کنند (آستین، دوره و اودونوان، ۲۰۰۸؛ میکولایچک، منیل و لومینت، ۲۰۰۷) و به احتمال کمتری ناهماهنگی هیجانی و فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند (میکولایچک و همکاران، ۲۰۰۷). در همین راستا نتایج پژوهش برادریچ (۲۰۰۶) نیز حاکی از رابطه مثبت معنی‌دار بین هوش هیجانی و اقدام عمیق بود.

عامل مهم دیگری که در بسیاری از پژوهش‌ها به عنوان پیش‌بینی مدیریت هیجان در نظر گرفته می‌شود رویدادهای عاطفی مثبت است (گزندی، ۲۰۰۰؛ یالسن، ۲۰۱۰). نخستین بار ویس و کروپانزانو<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۶) این ایده را مطرح کردند که رویدادهای روزانه‌ای که در محیط کار رخ می‌دهند، می‌توانند بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان تأثیر بگذارند. بر اساس نظریه رویدادهای عاطفی<sup>۱۳</sup> ویس و کروپانزانو (۱۹۹۶)، رویدادهای عاطفی باعث ایجاد پاسخ‌های هیجانی در کارکنان می‌شوند و بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری آنان مانند خشنودی شغلی و عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. با این حال میزان تأثیرگذاری رویدادهای عاطفی می‌تواند از طریق برخی ویژگی‌ها، مانند صفات شخصیتی<sup>۱۴</sup> و خلق<sup>۱۵</sup> تعدیل شود. از این‌رو برخی از افراد به رویدادهای منفی شدیداً واکنش نشان می‌دهند، در حالی که برخی دیگر آرامش خود را حفظ می‌کنند (یالسن، ۲۰۱۰).

برای اولین بار گزندی (۲۰۰۰) بیان کرد که رویدادهای عاطفی

پژوهش‌ها بیشتر توجه خود را صرف پرداختن به راهبردهای تنظیم هیجان کرده‌اند که کارکنان به کار می‌گیرند. این راهبردها شامل اقدام سطحی<sup>۴</sup> و اقدام عمیق<sup>۵</sup> است (برادریچ و گزندی، ۲۰۰۲؛ برادریچ و لی، ۲۰۰۲؛ گزندی، ۲۰۰۳). اقدام سطحی شامل پنهان کردن یا سرکوب هیجان‌ها واقعی به منظور نشان دادن هیجان‌ها مورد انتظار است. اقدام عمیق شامل تغییر احساسات درونی به منظور مطابقت با قوانین ابراز هیجان‌ها است (گزندی، ۲۰۰۰؛ هاکچیلد، ۱۹۸۳). بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که اقدام سطحی آسیب‌زا است؛ زیرا ابراز هیجان‌ها مغایر با هیجان‌ها واقعی به تخلیه منابع می‌انجامد (برادریچ و لی، ۲۰۰۲؛ گزندی، ۲۰۰۳). این باور از طریق یافته‌های مختلف تأیید شده است (هاشلگر و اسچو، ۲۰۱۱). اقدام عمیق سودمند در نظر گرفته می‌شود؛ چرا که هیجان‌ها ادراکی و ابرازی با یکدیگر متناسب و هماهنگ هستند (برادریچ و لی، ۲۰۰۲؛ گزندی، ۲۰۰۳). یافته‌های تجربی درباره اینکه اقدام عمیق در رابطه با بهزیستی سودمند، زبان‌آور و یا غیرمرتبط است با یکدیگر اختلاف دارند (هاشلگر و اسچو، ۲۰۱۱).

اولین مرحله در فرایند مدیریت هیجان در محیط کار، ادراک قوانین ابراز هیجان‌ها است. منظور از قوانین ابراز هیجان‌ها، ملاک‌هایی است که شیوه درست ابراز احساسات را در یک شغل خاص تعیین می‌کند. این قوانین ممکن است به صورت رسمی (از طریق آیین‌نامه و آموزش) یا غیررسمی (از طریق هنجارهای اجتماعی) در اختیار کارکنان قرار گیرد (اشفورت و هامفری، ۱۹۹۳؛ رافائلی و ساتون، ۱۹۸۷). پژوهشگران در این ارتباط طبقه‌بندی‌های متعددی را پیشنهاد کرده‌اند (اشفورت و هامفری، ۱۹۹۵؛ گزندی، ۲۰۰۰؛ وارتن و اریکسن، ۱۹۹۳). بر اساس نقطه مشترک این طبقه‌بندی‌ها، ابراز هیجان‌ها می‌تواند ماهیتی یکپارچه<sup>۶</sup> یا افتراقی<sup>۷</sup> داشته باشد (کروپانزانو، ویس و الیاس، ۲۰۰۳). هیجان‌ها یکپارچه به طور کلی مثبت هستند و افراد را به یکدیگر نزدیک می‌کنند (مانند شادی و مهربانی)، در مقابل هیجان‌ها افتراقی به طور کلی منفی هستند و افراد را از یکدیگر دور می‌کنند (مانند خشم و نفرت).

پژوهش‌های متعددی در پی شناسایی پیش‌بینی‌های مدیریت هیجان در محیط کار بوده‌اند (گزندی، ۲۰۰۰؛ برادریچ و لی، ۲۰۰۲؛ جانسون، ۲۰۰۷؛ یالسن، ۲۰۱۰). یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر مدیریت هیجان‌ها در محیط کار، هوش هیجانی<sup>۸</sup> است. مایر و سالووی<sup>۹</sup> (۱۹۹۷) اولین تعریف و الگوی رسمی را

10. Grandey,

11. Opengart

12. Weiss &amp; Cropanzano

13. Affective events

14. Personality traits

15. Mood

4. Surface acting

5. Deep acting

6. Integrative

7. Differentiating

8. Emotional intelligence

9. Mayer &amp; Salovey

شغل<sup>۲۲</sup> است (گودوین، گروث و فرنکل، ۲۰۱۱؛ اوگونبامیلا، بالوگون، اوگونبامیلا و اولاده، ۲۰۱۴). قصد ترک شغل عبارت است از: نیت فرد برای کناره‌گیری دائمی و داوطلبانه از سازمان (هوم و گریفت، ۱۹۹۱). در تعریفی دیگر، قصد ترک شغل به عنوان تصمیم داوطلبانه فرد برای ترک سازمان در نظر گرفته شده است (موبلی، گریف، هند و مگلینو، ۱۹۷۹). بر اساس پژوهش چائو<sup>۲۳</sup> و همکاران (۲۰۰۹)، اقدام سطحی و عمیق، آثار متفاوتی بر قصد ترک شغل دارند. از آنجایی که اقدام سطحی با ناهماهنگی هیجانی و فرسودگی عاطفی همراه است قصد ترک شغل را افزایش می‌دهد، در حالی که اقدام عمیق از طریق ایجاد و ابراز احساسات مثبت و واقعی احتمالاً قصد ترک شغل را کاهش خواهد داد.

فرسودگی شغلی به طور مثبت با قصد ترک شغل رابطه دارد (اسپیتل، کرم و سولیوان، ۲۰۱۵). از سوی دیگر، پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند فرسودگی شغلی به طور معنی‌داری میانجی‌گر رابطه استرس‌زاهای شغلی مختلف و رفتارهای کناره‌گیری<sup>۲۴</sup> است (لیتر و مسلج، ۲۰۰۹؛ ریچارد، لوسک-بريستول، تمپلین و گرابر، ۲۰۱۶). بنابراین اقدام سطحی (گرندی و گابریل، ۲۰۱۵) ممکن است به عنوان یک استرس‌زای شغلی از طریق تخلیه منابع روان‌شناختی به رفتارهای شغلی مانند ترک شغل، غیبت و کاهش کیفیت کار بینجامد (گودوین و همکاران، ۲۰۱۱). پژوهش‌ها نشان داده‌اند فرسودگی عاطفی به طور معنی‌داری در رابطه بین اقدام سطحی و قصد ترک شغل نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند (چائو و همکاران، ۲۰۰۹).

با توجه به مطالب یادشده و لزوم افزایش آگاهی پیرامون مفهوم مدیریت هیجان در محیط کار، در پژوهش حاضر الگویی از برخی پیشایندها و پیامدهای مدیریت هیجان در محیط کار طراحی و آزموده شد تا بتواند پاسخ‌گوی این سؤالات باشد که آیا هوش هیجانی، رویدادهای مثبت و قوانین ابراز هیجانات بر راهبردهای مدیریت هیجانات در محیط کار اثر دارند؛ آیا راهبردهای مدیریت هیجانات در محیط کار هم به طور مستقیم و هم از طریق فرسودگی عاطفی بر قصد ترک شغل تأثیرگذارند. تصویر شماره ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

## روش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمام پرستاران بیمارستان گلستان اهواز بود (۳۵۰ نفر). از این جامعه ۲۵۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. پس از توزیع پرسش‌نامه‌ها، ۲۱۳ پرسش‌نامه برگشت داده شدند (نرخ بازگشت: ۸۵/۲ درصد). پس از حذف پرسش‌نامه‌های

22. Turnover intention  
23. Chau  
24. Withdrawal behaviors

می‌توانند به عنوان نشانه‌های موقعیتی<sup>۱۶</sup> بر راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار تأثیر بگذارند. به اعتقاد او رویدادهای عاطفی در محیط کار تأثیر مستقیمی بر هیجانات کارکنان دارند و یک رویداد عاطفی می‌تواند بر میزان تلاش مورد نیاز کارکنان به منظور تنظیم هیجان تأثیر بگذارد؛ برای مثال اگر ارباب رجوع سازمان فردی خوش‌برخورد باشد و تعامل مثبت و مطلوبی با کارمند داشته باشد (رویداد مثبت)، احساسات مثبت و خوشایندی را در کارمند ایجاد می‌کند و باعث می‌شود کارمند بتواند احساسات واقعی خود را بیان کند و برای تنظیم هیجانات خود به تلاش کمتری نیاز داشته باشد (گرندی، ۲۰۰۰). در راستای پژوهش گرندی (۲۰۰۰)، دیفندورف و گاسرند<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۳) بیان کردند زمانی که کارکنان در حالتی از خلق مثبت قرار دارند که از تجربه رویدادهای مثبت حاصل شده است، می‌توانند هیجانات مورد انتظار را با ابراز احساسات واقعی خود و بدون تلاشی برای تنظیم هیجان، بیان کنند (اقدام عمیق).

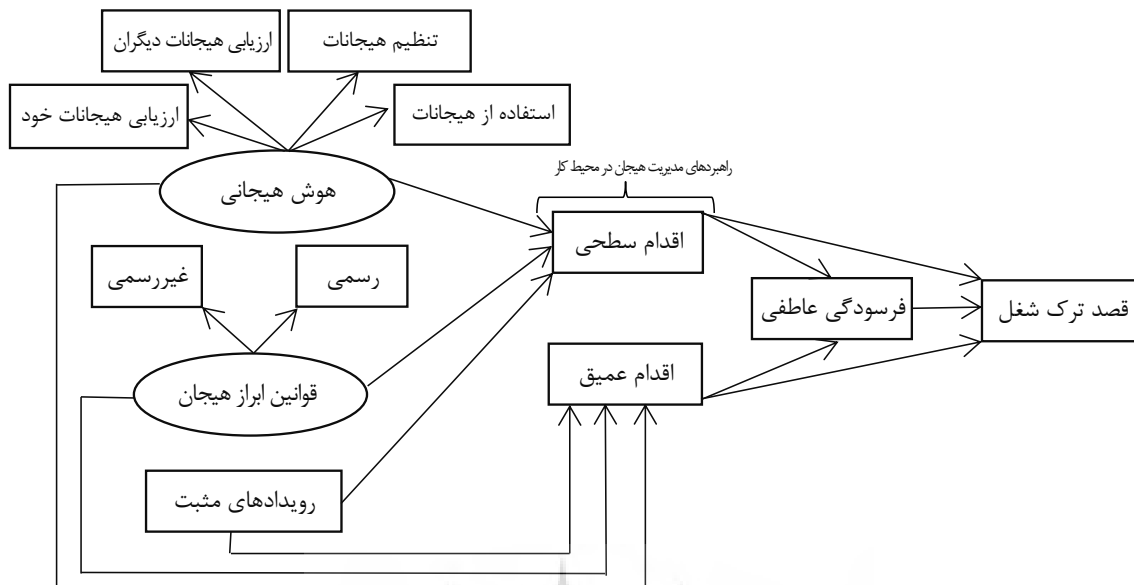
پژوهشگران نشان داده‌اند تمایز بین اقدام سطحی و اقدام عمیق موجب می‌شود مدیریت هیجان در محیط کار به پیامدهای مثبت و منفی منجر شود. به طور مشخص اقدام سطحی با پیامدهای منفی مانند مسخ شخصیت، فرسودگی عاطفی و نارضایتی رابطه دارد؛ چرا که تمرکز آن به جای تغییر در هیجانات تجربه‌شده، بر تغییر در هیجانات ابرازشده استوار است (تردل و هولمن، ۲۰۰۳؛ گاسرند، ۲۰۰۳؛ گرندی، فیسک، ماتیلا، جانسن و سیدمن، ۲۰۰۵). از سوی دیگر اقدام عمیق با تأکید بر تغییر هیجانات ادراک‌شده، به احتمال بیشتری به پیامدهای مثبت مانند رضایت شغلی و عملکرد شغلی می‌انجامد (برادرچ و گرندی، ۲۰۰۲؛ گرندی، ۲۰۰۳).

فرسودگی عاطفی<sup>۱۸</sup> یکی از پیامدهای مهم مدیریت هیجان در محیط کار است و تاکنون پژوهش‌های متعددی این رابطه را بررسی کرده‌اند (سیری و کوریگال، ۲۰۰۹؛ لی و چلادورای، ۲۰۱۶). شاولفی و گرین‌گلس<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۱) فرسودگی شغلی<sup>۲۰</sup> را به عنوان «خستگی جسمی و ذهنی ناشی از کار طولانی‌مدت در شرایط روانی طاقت‌فرسا» تعریف کرده‌اند. مسلج و جکسون<sup>۲۱</sup> (۱۹۸۴) فرسودگی شغلی را سندرومی روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی از سه مؤلفه فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی است. به اعتقاد آنان فرسودگی عاطفی، به از دست دادن انرژی عاطفی و شخصی مربوط می‌شود.

دیگر پیامد مهم مدیریت هیجان در محیط کار، قصد ترک

16. Situational cues  
17. Gosserand  
18. Emotional exhaustion  
19. Schaufeli & Greenglass  
20. Job burnout  
21. Maslach & Jackson





تصویر ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

صورت لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۶ (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. این پرسش‌نامه شامل دو خرده‌مقیاس اقدام سطحی (۹ ماده) و اقدام عمیق (۹ ماده) است. یالسین<sup>۲۸</sup> (۲۰۱۰) پایایی این پرسش‌نامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای دو خرده‌مقیاس اقدام سطحی و اقدام عمیق به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۸۰ گزارش کرد. این پرسش‌نامه برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های اقدام سطحی و اقدام عمیق به ترتیب ۰/۸۰ و ۰/۷۸ به‌دست آمد. روایی این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر با استفاده از تحلیل عوامل تأییدی نشان داد تمامی ماده‌های پرسش‌نامه روی سازه مدیریت هیجان در محیط کار به‌طور معنی‌داری بار گذاشته‌اند.

### پرسش‌نامه هوش هیجانی

در پژوهش حاضر برای سنجش هوش هیجانی، از پرسش‌نامه هوش هیجانی<sup>۲۹</sup> وونگ و لائو<sup>۳۰</sup> (۲۰۰۲) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۱۶ ماده دارد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) مشخص می‌شود. این پرسش‌نامه شامل چهار خرده‌مقیاس ارزیابی هیجانات خود (۴ ماده)، ارزیابی هیجانات دیگران (۴ ماده)، تنظیم هیجان (۴ ماده) و استفاده از هیجان (۴ ماده) است. وونگ و لائو (۲۰۰۲) پایایی این پرسش‌نامه را برای چهار خرده‌مقیاس

ناقص، ۲۱۰ پرسش‌نامه قابل تحلیل بود. در پیشینه مربوط به الگویابی معادلات ساختاری، برای تعیین تعداد حجم نمونه کافی پیشنهاداتی ارائه شده است. دست کم حجم نمونه از نظر آندرسون و گرینبرگ<sup>۲۵</sup> (۱۹۸۸) ۱۵۰ نفر و از نظر چو و بنتلر<sup>۲۶</sup> (۱۹۹۵) ۲۰۰ نفر است. کلاین (بشلیده، ۲۰۱۴) بیان کرد که به ازای هر متغیر محاسبه‌شده برای آزمودن مدل، دست کم به ۱۰ نفر نیاز است (بشلیده، ۲۰۱۴).

از آنجا که در پژوهش حاضر ۱۲ متغیر بررسی شد، ۲۱۰ نفر شرکت‌کننده حکایت از حجم کافی برای نمونه منتخب دارد. در نمونه پژوهش ۸۲/۳۹ درصد زن بودند. میانگین و انحراف معیار سن و سابقه خدمت شرکت‌کنندگان به ترتیب برای سن ۳۴/۸۰ سال با انحراف معیار ۸/۰۱ و برای سابقه خدمت ۱۰/۵۲ سال با انحراف معیار ۸/۲۱ بود. ۸/۱ درصد کل نمونه مدرک تحصیلی کاردانی، ۸۱/۹ درصد کارشناسی و ۱۰ درصد کارشناسی ارشد داشتند.

### ابزار سنجش

#### پرسش‌نامه مدیریت هیجان در محیط کار

در پژوهش حاضر برای سنجش مدیریت هیجان در محیط کار، از پرسش‌نامه مدیریت هیجان در محیط کار<sup>۲۷</sup> گرندی (۱۹۹۹) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۱۸ ماده دارد و پاسخ‌های آن به

28. Yalcin

29. Emotional Intelligence Questionnaire

30. Wong &amp; Law

25. Anderson &amp; Gerbing

26. Chou &amp; Bentler

27. Emotional Labor Questionnaire

ترتیب ۰/۶۱ و ۰/۶۶ گزارش کرد. در پژوهش حاضر پایایی این پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ برای ابعاد غیررسمی و رسمی به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۸۰ به دست آمد. روایی این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر با استفاده از تحلیل عوامل تأییدی نشان داد تمامی ماده‌های پرسش‌نامه روی سازه رویدادهای مثبت به طور معنی‌داری بار گذاشته‌اند.

### پرسش‌نامه فرسو دگی شغلی

در پژوهش حاضر برای سنجش فرسودگی عاطفی از خرده‌مقیاس فرسودگی عاطفی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱) استفاده شد. این خرده‌مقیاس ۹ ماده دارد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت ۷ درجه‌ای از صفر (هرگز) تا ۶ (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. مسلج (۱۹۸۱) پایایی این خرده‌مقیاس را ۰/۹۰ گزارش داد. رحیم‌نیا و امانی (۲۰۱۴) در پژوهش خود، ضریب پایایی این پرسش‌نامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر ضریب پایایی پرسش‌نامه فرسودگی عاطفی با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ به دست آمد.

### پرسش‌نامه قصد ترک شغل

در پژوهش حاضر برای سنجش قصد ترک شغل از پرسش‌نامه قصد ترک شغل کامن و همکاران<sup>۳۴</sup> (۱۹۷۹) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۳ ماده دارد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. کامن و همکاران (۱۹۷۹) پایایی این پرسش‌نامه را ۰/۷۸ گزارش دادند. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده ارشدی (۲۰۰۷) استفاده شد. ارشدی (۲۰۰۷) روایی ملاکی آن را ۰/۶۱ و ضریب پایایی آن را با استفاده از آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۳ به دست آورد. در پژوهش حاضر ضریب پایایی پرسش‌نامه قصد ترک شغل با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی از الگویابی معادلات ساختاری<sup>۳۵</sup> استفاده شد. تمامی تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۱ و ویراست ۲۱ انجام شد. به منظور تعیین کیفیت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی شامل مقدار مجذور کای<sup>۳۶</sup> ( $\chi^2$ )، شاخص هنجار شده مجذور کای<sup>۳۷</sup> ( $df/\chi^2$ )، نسبت مجذور کای بر درجات آزادی، شاخص نیکویی برازش<sup>۳۸</sup>، شاخص نیکویی برازش

ارزیابی هیجان‌ات خود، ارزیابی هیجان‌ات دیگران، تنظیم هیجان و استفاده از هیجان، به ترتیب ۰/۶۹، ۰/۸۴، ۰/۷۸ و ۰/۷۲ گزارش دادند. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های ارزیابی هیجان‌ات خود، ارزیابی هیجان‌ات دیگران، تنظیم هیجان و استفاده از هیجان به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۹۰، ۰/۹۰ و ۰/۸۰ به دست آمد که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب پرسش‌نامه یادشده است.

### پرسش‌نامه رویدادهای مثبت

در پژوهش حاضر برای سنجش رویدادهای مثبت از پرسش‌نامه رویدادهای مثبت<sup>۳۱</sup> یالسین (۲۰۱۰) استفاده شد که از پرسش‌نامه ۲۸ ماده‌ای رویدادهای مثبت **ارول کورکماز**<sup>۳۲</sup> (۲۰۱۰) گرفته شده است. پاسخ‌های این پرسش‌نامه به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (هر روز) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهش یالسین (۲۰۱۰) پس از تحلیل عوامل تأییدی، در نهایت ۹ ماده تأیید شد. یالسین (۲۰۱۰) در پژوهش خود پایایی این پرسش‌نامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ به دست آورد. این پرسش‌نامه برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد. روایی این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر با استفاده از تحلیل عوامل تأییدی نشان داد تمامی ماده‌های پرسش‌نامه روی سازه رویدادهای مثبت به طور معنی‌داری بار گذاشته‌اند.

### پرسش‌نامه قوانین ابراز هیجان‌ات

در پژوهش حاضر برای سنجش قوانین ابراز هیجان‌ات، از پرسش‌نامه قوانین ابراز هیجان‌ات<sup>۳۳</sup> یالسین استفاده شد که از پرسش‌نامه ۱۰ ماده‌ای قوانین ابراز هیجان‌ات **گردنی** (۱۹۹۹) گرفته شد. این پرسش‌نامه ۱۰ ماده دارد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۶ (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. این پرسش‌نامه دو بعد از قوانین ابراز هیجان‌ات شامل بعد رسمی و غیررسمی را هر کدام در ۵ ماده می‌سنجد. در پژوهش یالسین (۲۰۱۰) پس از انجام تحلیل عوامل تأییدی، در نهایت ۶ ماده (۴ ماده برای بعد غیررسمی و ۲ ماده برای بعد رسمی) تأیید شد.

در پژوهش حاضر نیز برای سنجش متغیر مذکور از نسخه ۶ ماده‌ای یالسین (۲۰۱۰) استفاده شد. این پرسش‌نامه برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. یالسین (۲۰۱۰) در پژوهش خود پایایی پرسش‌نامه قوانین ابراز هیجان‌ات را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای ابعاد غیررسمی و رسمی به

34. Cammann

35. Structural Equation Modeling (SEM)

36. Chi square

37. Normed  $\chi^2$  measure

38. Goodness of Fit (GFI)

31. Positive Events Questionnaire

32. Erol Korkmaz

33. Display Rules Questionnaire

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
هوش هیجانی	۷۸/۱۶	۲۲/۶۱						
رویدادهای مثبت	۲۷/۹۴	۸/۲۰	۰/۱۴*					
قوانین ابراز هیجانات	۲۱/۱۳	۷/۶۰	۰/۴۰**	۰/۲۴**				
اقدام سطحی	۱۹/۴۷	۷/۳۵	۰/۳۸**	-۰/۰۴	-۰/۳۶**			
اقدام عمیق	۲۷/۱۴	۶/۰۱	۰/۴۶**	۰/۳۷**	۰/۵۴**	-۰/۵۲**		
فرسودگی عاطفی	۲۷/۴۷	۱۵/۱۹	-۰/۴۱**	-۰/۲۶**	-۰/۳۴**	۰/۴۳**	-۰/۴۹**	
قصد ترک شغل	۸/۶۱	۵/۲۸	-۰/۴۹**	-۰/۱۶*	-۰/۲۷**	۰/۵۱**	-۰/۵۵**	۰/۵۲**

\* $P < 0.05$ ; \*\* $P < 0.01$ 

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

الگوی نهایی پژوهش معنی‌دار هستند.

یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود. جدول شماره ۳ نتایج بوت استرپ را برای مسیرهای غیرمستقیم نشان می‌دهد. سطوح اطمینان برای این فواصل اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ ۲۰۰۰ است. همان‌طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود فاصله‌های اطمینان برای مسیرهای غیرمستقیم حاکی از قرار نگرفتن عدد صفر در این فاصله‌هاست. از این‌رو فرسودگی عاطفی در رابطه بین راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار و قصد ترک شغل نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند.

### بحث

هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیشایندها و پیامدهای مدیریت هیجان در محیط کار بود. بر اساس یافته‌های پژوهش، تمامی مسیرها به جز مسیر رویدادهای مثبت به اقدام سطحی معنی‌دار بودند. این یافته‌ها با پژوهش کیم<sup>۴۵</sup> و همکاران (۲۰۱۲) و یادیساپوترا<sup>۴۶</sup> (۲۰۱۵) هماهنگ است. بر اساس پیشینه نظری موجود در زمینه مدیریت هیجان در محیط کار، اقدام عمیق (یا همان ابراز احساسات واقعی) نیازمند مهارت‌های هیجانی است (راماچاندران، جردن، تروث و لاورنس، ۲۰۱۱). از سوی دیگر افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، مهارت‌های هیجانی بالاتر و توانایی بالایی در درک و کنترل هیجانات خویش دارند. از این‌رو می‌توان نتیجه گرفت افراد با هوش هیجانی بالا برای مدیریت هیجانات خویش، به احتمال بیشتری از اقدام عمیق استفاده و هیجانات مورد انتظار را واقعاً تجربه می‌کنند.

از سوی دیگر بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده، بین رویدادهای مثبت و اقدام عمیق رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. این

تعدیل‌شده<sup>۳۹</sup>، شاخص برازندگی هنجار شده<sup>۴۰</sup>، شاخص برازندگی تطبیقی<sup>۴۱</sup>، شاخص برازندگی افزایشی<sup>۴۲</sup>، شاخص توکر لويس<sup>۴۳</sup> و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب<sup>۴۴</sup> استفاده شد.

### یافته‌ها

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش حاضر در جدول شماره ۱ نشان داده شده‌اند.

### الگویابی معادلات ساختاری

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بررسی شد. با وجود اینکه مقادیر بیشتر شاخص‌های برازش نشان‌دهنده برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها بود، اما شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریبی (RMSEA) نشان داد الگو نیاز به بهبود دارد. گام بعدی ارتقای برازش الگوی پیشنهادی از طریق حذف یک مسیر غیرمعنی‌دار (رویدادهای مثبت به اقدام سطحی) و همبسته کردن خطاهای اقدام سطحی و اقدام عمیق (الگوی نهایی) به توصیه نرم‌افزار AMOS ویراست ۲۱ بود. شاخص‌های برازندگی الگوهای پیشنهادی، اصلاح‌شده اول و نهایی در جدول شماره ۲ نشان داده شده‌اند. نتایج مؤید برازش الگویی نهایی هستند.

تصویر شماره ۲ الگوی نهایی پژوهش حاضر را به همراه ضرایب استاندارد مسیرها نشان می‌دهد. همان‌گونه که در تصویر شماره ۲ مشاهده می‌شود، به جز ضریب مسیر رویدادهای مثبت به اقدام سطحی، تمامی ضرایب مسیر در

39. Adjusted Goodness of Fit (AGFI)

40. Normed Fit Index (NFI)

41. Comparative Fit Index (CFI)

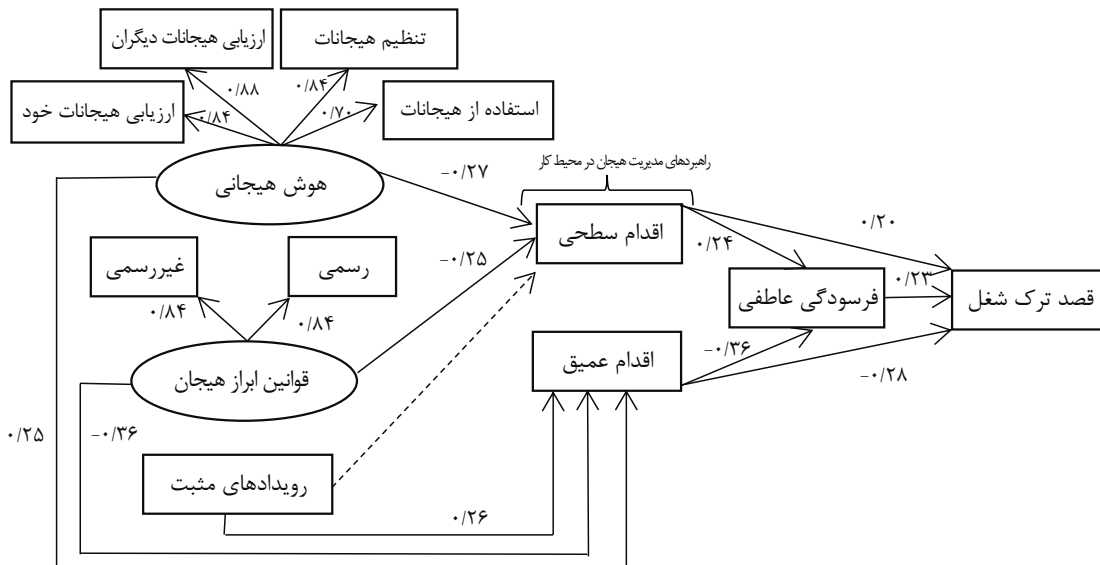
42. Incremental Fit Index (IFI)

43. Tucker Lewis (TLI)

44. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

45. Kim

46. Yadisaputra



تصویر ۲. الگوی نهایی پژوهش حاضر همراه با ضرایب استاندارد

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی الگوهای پیشنهادی، اصلاح‌شده و نهایی در پژوهش حاضر

الگو	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۱۳۷/۰۲	۲۷	۵/۰۷	۰/۸۸	۰/۷۵	۰/۸۸	۰/۸۱	۰/۸۸	۰/۸۶	۰/۱۴
الگوی اصلاح‌شده	۸۰/۴۲	۲۵	۳/۲۱	۰/۹۳	۰/۸۵	۰/۹۴	۰/۸۹	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۱۰
الگوی نهایی	۶۲/۷۵	۲۵	۲/۵۱	۰/۹۵	۰/۸۸	۰/۹۶	۰/۹۳	۰/۹۶	۰/۹۴	۰/۰۸

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

جدول ۳. نتایج بوت‌استرپ مربوط به مسیرهای غیرمستقیم

مسیر	داده	بوت	سوگیری	خطای معیار	حد پایین	حد بالا
اقدام سطحی ← فرسودگی عاطفی ← قصد ترک شغل	۰/۱۱۴۶	۰/۱۱۴۱	-۰/۰۰۰۵	۰/۰۲۵۰	۰/۰۷۱۷	۰/۱۶۸۸
اقدام عمیق ← فرسودگی عاطفی ← قصد ترک شغل	-۰/۱۴۱۹	-۰/۱۴۲۷	-۰/۰۰۰۸	۰/۰۳۳۰	-۰/۲۰۷۸	-۰/۰۸۱۰

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

یافته با پژوهش یالسین (۲۰۱۰) و جانسون (۲۰۰۷) هماهنگ است. در تبیین این یافته می‌توان گفت زمانی که افراد در محیط کار در معرض رویدادهای مثبت قرار می‌گیرند، خلقی مثبت در آنان پدید می‌آید. در چنین شرایطی اگر بر اساس قوانین ابراز هیجانات از کارکنان انتظار برود که در تعاملات روزمره خویش از خود هیجانات مثبتی نشان دهند، کارکنان برای ابراز هیجانات متناسب با انتظارات سازمان، نیاز به تلاش زیادی ندارند و می‌توانند احساسات واقعی خود را ابراز کنند (جانسون، ۲۰۰۷).

با پژوهش برادریج و گرندی (۲۰۰۲)، آنلر اوز (۲۰۰۷) و یانگ و چانگ (۲۰۰۸) هماهنگ است. زمانی که افراد در موقعیتی قرار می‌گیرند که بین هیجانات آنان و هیجانات مورد انتظار سازمان تفاوت وجود دارد، دست به مدیریت هیجانات خویش می‌زنند. این امر ممکن است در قالب اقدام سطحی و یا اقدام عمیق روی دهد. در چنین حالتی افراد به منظور وفاداری بیشتر نسبت به قوانین ابراز هیجانات و کاهش ناهماهنگی هیجانی، احتمالاً ترجیح می‌دهند به جای اقدام سطحی از اقدام عمیق استفاده کنند.

در بیشتر پژوهش‌ها رابطه بین قوانین ابراز هیجانات و اقدام

یافته‌های به‌دست‌آمده همچنین حاکی از وجود رابطه منفی معنی‌دار بین قوانین ابراز هیجانات و اقدام سطحی، و رابطه مثبت معنی‌دار بین قوانین ابراز هیجانات و اقدام عمیق بودند. این یافته‌ها

47. Unler Oz

48. Yang &amp; Chang



داشت و همان گونه که برای حفظ ارزش‌ها و اعتقادات خود می‌کوشند، برای ارزش‌های سازمان نیز تلاش می‌کنند و احتمالاً تمایل بیشتری به ماندن در سازمان فعلی خود خواهند داشت.

در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های خودگزارشی استفاده شد که محدودیت‌های خاصی دارند. با توجه به اینکه پژوهش حاضر روی پرستاران یک بیمارستان اجرا شده است، لذا تعمیم نتایج آن به محیط‌ها و مشاغل دیگر، به دلیل متفاوت بودن شرایط باید با رعایت جوانب احتیاط صورت پذیرد. با وجود اینکه استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری توانایی به دست دادن استنباط‌های علی را فراهم می‌کند، در این خصوص باید جانب احتیاط رعایت شود.

با توجه به اینکه تاکنون در کشور ما پژوهش‌های اندکی در ارتباط با مدیریت هیجان در محیط کار صورت گرفته است، به منظور غنا بخشیدن به پیشینه نظری و آشنایی هرچه بیشتر با این مفهوم مهم، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های دیگری نیز با هدف شناسایی و بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت هیجان در محیط کار از جمله ویژگی‌های شخصیتی، استقلال شغلی، حمایت سرپرست و نیز پیامدهای مهم آن مانند رضایت شغلی و بهزیستی روان‌شناختی انجام شود.

از سوی دیگر با توجه به نقش غیر قابل انکار مدیریت هیجان در محیط کار در موفقیت سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های خدماتی، توصیه می‌شود این سازمان‌ها ضمن آشنا کردن کارکنان خود با راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار از طریق آموزش‌های لازم، به دنبال افزایش هوش هیجانی در کارکنان خود نیز باشند. همچنین می‌توان با ایجاد جوّی مثبت و مطلوب و تلاش برای وقوع رویدادهای مثبت در محیط کار، کارکنان را به سمت به‌کارگیری اقدام عمیق سوق داد.

### ملاحظات اخلاقی

#### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

به منظور رعایت اصول اخلاقی، پیش از اجرای پژوهش تمامی شرکت‌کنندگان از اهداف مطالعه و اختیاری بودن مشارکت در آن آگاه شدند. همچنین، به شرکت‌کنندگان در پژوهش اطمینان داده شد که تمامی اطلاعات آنان محرمانه باقی می‌ماند. نکات دیگر مربوط به اخلاق در پژوهش مانند رعایت ارزش‌های اخلاقی در جمع‌آوری داده‌ها، عدم سوگیری در تحلیل داده‌ها و دقت در استناددهی نیز رعایت شد.

#### حامی مالی

این مقاله بر گرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد نویسنده اول در دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و

عمیق در مقایسه با اقدام سطحی نیرومندتر است (برادریچ و گرنیدی، ۲۰۰۲؛ یانگ و چانگ، ۲۰۰۸) بر اساس پژوهش دیفندروف، کرویل<sup>۴۹</sup> و گاسرند (۲۰۰۵) و کیم (۲۰۰۸) این تفاوت احتمالاً به این علت است که زمانی که افراد ملزم به ابراز احساسات معینی هستند، اغلب تلاش می‌کنند به جای وانمود کردن و نقش بازی کردن، آن احساسات را واقعاً تجربه کنند.

بر اساس یافته‌های پژوهش، اقدام سطحی و اقدام عمیق بر فرسودگی عاطفی و قصد ترک شغل به ترتیب اثر مثبت و منفی معنی‌دار دارد. همچنین نقش واسطه‌ای فرسودگی عاطفی نیز در رابطه بین راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار و قصد ترک شغل تأیید شد. این یافته‌ها با پژوهش چائو و همکاران (۲۰۰۹)، لی (۲۰۱۷) و ویسر و روثنمن<sup>۵۰</sup> (۲۰۰۸) هماهنگ است. در تبیین این روابط می‌توان گفت که اقدام سطحی یک راهبرد کنترل آگاهانه است و نیازمند سطوح بالاتری از تلاش روان‌شناختی است. از طرفی از آنجا که اقدام سطحی با بیان غیرواقعی هیجان‌ها کارمند همراه است، به احتمال بیشتری با دریافت بازخوردهای منفی از سوی مشتریان همراه خواهد بود (مارتینز اینیگو، تتردل، الکور و هولمن، ۲۰۰۷).

از سوی دیگر کارکنان در محیط‌های کار در طول روز درگیر تعاملات هیجانی با ارباب رجوع و مشتریان هستند و در چنین شرایطی اگر کارکنان با نادیده گرفتن احساسات واقعی خود صرفاً هیجان‌ها مورد انتظار سازمان را وانمود کنند، احتمالاً دچار ناهماهنگی هیجانی می‌شوند که این موضوع می‌تواند در بلندمدت به فرسودگی عاطفی کارکنان منجر شود. از سوی دیگر بر اساس نظریه حفظ منابع<sup>۵۱</sup>، زمانی که افراد از نظر هیجانی فرسوده می‌شوند، احساس می‌کنند منابع کافی برای برآوردن الزامات شغل را در اختیار ندارند. در چنین شرایطی احتمالاً افراد به منظور حفاظت از منابع کمیاب خود تمایل خواهند داشت سازمان فعلی را ترک کنند. البته ترک شغل به عنوان یک راه‌حل نهایی برای کارکنانی که از نظر عاطفی فرسوده شده‌اند، ظاهر می‌شود.

گرچه کارکنان به منظور تنظیم هیجان‌ها خود برای اقدام عمیق نیازمند تلاش هستند، در این شرایط به احتمال کمتری دچار فرسودگی می‌شوند؛ چرا که این فرایند خودجوش<sup>۵۲</sup> است و هیجان‌هایی که آنان ابراز می‌کنند صادقانه و واقعی است. از این رو، احتمالاً بازخوردهای مثبتی از جانب سازمان و مشتریان دریافت می‌کنند که به کاهش فرسودگی عاطفی می‌انجامد (گرنیدی، ۲۰۰۰) از طرفی کاهش فرسودگی عاطفی سبب می‌شود نگرش کلی کارکنان به شغل و سازمان خود مثبت و مطلوب‌تر باشد. در چنین شرایطی کارکنان به سازمان خود احساس تعلق خواهند

49. Croyle

50. Visser & Rothmann

51. Conservation of Resource (COR)

52. Spontaneous

روانشناسی، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی است.

### مشارکت نویسندگان

تمامی نویسندگان در انجام این پژوهش مشارکت داشته‌اند.

### تعارض منافع

بنا به اظهار نظر نویسندگان هیچ تضاد منافی وجود ندارد.



## References

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, *103*(3), 411-23. [DOI:10.1037/0033-2909.103.3.411]
- Arshadi, N. (2007). [Designing and testing a model of the important antecedents and outcomes of job incentives in the staff of the National Oil Company in South of Iran (Persian)] [PhD. dissertation]. Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, *18*(1), 88-115. [DOI:10.5465/amr.1993.3997508]
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, *48*(2), 97-125. [DOI:10.1177/001872679504800201]
- Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, *44*(3), 679-88. [DOI:10.1016/j.paid.2007.10.001]
- Barger, P. B., & Grandey, A. A. (2006). Service with a smile and encounter satisfaction: Emotional contagion and appraisal mechanisms. *Academy of Management Journal*, *49*(6), 1229-38. [DOI:10.5465/amj.2006.23478695]
- Bashlidi, K. (2014). [Research methods and statistical analysis of research examples with AMOS and SPSS (Persian)]. Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz Pub.
- Briner, R. B. (1999). Introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *8*(3), 321-2. [DOI:10.1080/135943299398203]
- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to demands. *Psicothema*, *18*(Suppl), 139-44. [PMID]
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 17-39. [DOI:10.1006/jvbe.2001.1815]
- Brotheridge, C. M., & Lee R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*(1), 157-67. [DOI:10.1037/1076-8998.7.1.57]
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The michigan organizational assessment questionnaire*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, *30*(8), 1151-63. [DOI:10.1002/job.617]
- Chou, C. P., & Bentler, P. M. (1995). Estimates and tests in structural equation modeling. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications* (pp. 37-55). Thousand Oaks: Sage Publications. [PMID]
- Cropanzano, R., Weiss, H. M., & Elias, S. M. (2003). The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. In P. L. Perrewe, & D. C. Ganster (Eds.), *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (pp. 45-89). Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, *24*(8), 945-59. [DOI:10.1002/job.230]
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, *66*(2), 339-57. [DOI:10.1016/j.jvb.2004.02.001]
- Donald, L. (2001). Emotion and offices at work. In R. L. Payne, & C. L. Cooper (Eds.), *Emotions at Work: Theory, Research and Applications for Management* (pp. 281-303). New Jersey: Wiley-Interscience.
- Erol Korkmaz, H. T. (2010). *The relationship of categories of work events to affective states and attitudes in the workplace: A test of the affective events theory* [PhD. dissertation]. Ankara: Middle East Technical University.
- Goodwin, R., Groth, M., & Frenkel, S. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, *79*(2), 538-48. [DOI:10.1016/j.jvb.2011.03.001]
- Gosserand, R. H. (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor* [PhD. dissertation]. Baton Rouge, Louisiana: Louisiana State University.
- Grandey, A. (1999). *Surface acting and deep acting as emotional labor: Predicting employee burnout, attitudes, and effective customer service*. Manuscript Submitted for Publication.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95-110. [DOI:10.1037/1076-8998.5.1.95] [PMID]
- 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), 88-96. [DOI:10.2307/30040678]
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *2*(1), 323-49. [DOI:10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400]
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (pp. 3-27). New York: Psychology Press/Routledge. [DOI:10.4324/9780203100851]
- Grandey, A. A., Fisk, G., Mattila, A., Jansen, K. J., & Sideman, L. (2005). Is service with a smile enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *96*(1), 38-55. [DOI:10.1016/j.obhdp.2004.08.002]
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Los Angeles, California: University of California Press. [PMID]
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of Applied Psychology*, *76*(3), 350-66. [DOI:10.1037/0021-9010.76.3.350]
- Hulsheger, U., & Schewe, A. (2011). On the costs of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(3), 361-89. [DOI:10.1037/a0022876] [PMID]

- Humphrey, R., Pollack, J., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology, 23*(2), 151-68. [DOI:10.1108/02683940810850790]
- Johnson, H. M. (2007). *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labour strategies* [PhD. dissertation]. Tampa, Florida: University of South Florida.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management, 27*(2), 151-61. [DOI:10.1016/j.ijhm.2007.07.019]
- Kim, T. T., Yoo, J. E., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 24*(7), 1029-46. [DOI:10.1108/09596111211258900]
- Lee, Y. (2017). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review, 2*(1), 1-18. [DOI:10.1177/1356336X17719559]
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2016). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology, 28*(2), 170-84. [DOI:10.1080/10413200.2015.1092481]
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management, 17*(3), 331-9. [DOI:10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x] [PMID]
- Martinez Inigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal & intrapersonal mechanisms. *Work and Stress, 21*(1), 30-47. [DOI:10.1080/02678370701234274]
- Maslach, C. (1981). *Burnout: A social psychological analysis*. In J. W. Jones (Ed.), *The Burnout Syndrome* (pp. 30-53). Park Ridge, Illinois: London House Publishing.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual*, (pp. 133-153.). Beverly Hills, California: Sage.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality, 41*(5), 1107-17. [DOI:10.1016/j.jrp.2007.01.003]
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the turnover process. *Psychological Bulletin, 86*(3), 493-522. [DOI:10.1037/0033-2909.86.3.493]
- Muchinsky, P. M. (2000). Emotions in the workplace: The neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 21*(7), 801-5. [DOI:10.1002/1099-1379(200011)21:73.0.CO;2-A]
- Ogungbamila, B., Balgoun, A. G., Ogungbamila, A., & Oladele, R. S. (2014). Job stress, emotional labor, and emotional intelligence as predictors of turnover intention: Evidence from two service occupations. *Mediterranean Journal of Social Sciences, 5*(6), 351-7. [DOI:10.5901/mjss.2014.v5n6p351]
- Opengart, R. (2005) Emotional intelligence and emotion work: Examining constructs from an interdisciplinary framework. *Human Resource Development Review, 4*(1), 49-62. [DOI:10.1177/1534484304273817]
- Pugh, S. D. (2001). Service with a Smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal, 44*(5), 1018-27. [DOI:10.5465/3069445]
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role Academy. *Journal of Management Review, 12*(1), 23-37. [DOI:10.2307/257991]
- Rahimnia, F., & Amani, M. (2014). [Evaluation of the effect of life-style on job exhaustion among the nurses in governmental hospitals in Northern Khorasan with emphasis on intermediate role of psychological capital (Persian)]. *Daneshvar Medicine, 21*(112), 63-70.
- Ramachandran, Y., Jordan, P. J., Troth, A. C., & Lawrence, S. A. (2011). Emotional intelligence, emotional labour and organisational citizenship behaviour in service environments. *International Journal of Work Organization and Emotion, 4*(2), 136-57. [DOI:10.1504/IJWOE.2011.044594]
- Richards, K. A. R., Levesque-Bristol, C., Templin, T. J., & Graber, K. C. (2016). The impact of resilience on role stressors and burnout in elementary and secondary teachers. *Social Psychology of Education, 19*(3), 511-36. [DOI:10.1007/s11218-016-9346-x]
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. 2001. Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health, 16*(5), 501-10. [DOI:10.1080/08870440108405523] [PMID]
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology, 24*(8), 797-813. [DOI:10.1108/02683940910996806]
- Spittle, M., Kremer, P., & Sullivan, S. (2015). Burnout in secondary school physical education teaching. *Series Physical Education and Sport, 13*(1), 33-43.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*(1), 55-73. [DOI:10.1037/1076-8998.8.1.55] [PMID]
- Tsai, W. C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management, 27*(4), 497-512. [DOI:10.1177/014920630102700406]
- Unler-Oz, E. (2007). *Effect of emotional labour on employees' work outcomes* [PhD. dissertation]. Istanbul: Marmara University.
- Visser, W., & Rothmann, S. (2008). Exploring antecedent and consequences of burnout in a call center. *South African Journal of Industrial Psychology, 34*(2), 79-87. [DOI:10.4102/sajip.v34i2.734]
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews* (pp. 1-74). Stamford, Connecticut: JAI Press Inc.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review, 18*(3), 457-86. [DOI:10.2307/258905]
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study.



- tory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-74. [DOI:10.1016/S1048-9843(02)00099-1]
- Yadisaputra, M. (2015). The role of emotional intelligence and emotional labor among frontline employees in casino hotel Macao. *International Journal of Tourism Sciences*, 15(1-2), 44-58. [DOI:10.1080/15980634.2015.1118876]
- Yalcin, A. (2010). *Emotional labor: Dispositional antecedents and the role of affective events* [MA. Thesis]. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-87. [DOI:10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001] [PMID: 17391673]
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C. Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400. [DOI:10.1080/135943299398230]



This Page Intentionally Left Blank

پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی