

Impact of Commanders' Emotional Display Strategies on Reducing Staff Boredom in Chaharmahal and Bakhtiari Province Police Command

Zabihollah Karami¹, Akbar Ali Alidousti²

Abstract

Background and Aim: The purpose of this study was to investigate the effect of commanders' emotional display strategies on reducing job boredom of Chaharmahal and Bakhtiari police officers as the main assets of the organization due to the importance of commanders' and staff relations in the hierarchical structure.

Method: The research was conducted using a survey method and a questionnaire. The statistical population included all employees of the Chaharmahal and Bakhtiari province police command, 327 of whom were selected as a sample using the Cochran's formula. In order to collect information, standard questionnaires of emotional strategies of Dindorf managers (2005) with a reliability coefficient of 0.75 and Maslach occupational boredom questionnaire (1985) with a reliability coefficient of 0.84 were used. Pearson and linear regression tests were also used to analyze the data.

Results: The findings showed that there is an inverse relationship between the two variables of managers' emotional display strategies and job boredom, employees' emotional fatigue and employees' metamorphosis. Also, a positive and significant relationship was observed between emotional display strategies and personal performance of employees. The study of regression of independent variable components showed that deep, real and superficial strategies in total are able to predict 26.4% of employee job boredom, respectively.

Conclusion: Considering that the emergence of emotional display strategies, especially the deep and real display of managers, can reduce employee job boredom; Also, with the increase of deep and real emotional strategies of managers, the amount of employee metamorphosis decreases; It is suggested that command staff pay special attention to emotional display variables to reduce job boredom.

Keywords: Emotional Strategies, Job Boredom, Emotional Fatigue, Personality Metamorphosis, Individual Performance, Chaharmahal and Bakhtiari.

1 Assistant Professor, Department of Psychology, Amin Police University. Tehran. Iran (Corresponding Author). Email: zekr12@chmail.ir

2 Graduated with a master's degree in command and law enforcement management. Amin Police University. Tehran. Iran Email: www.aliakbar.0380@gmail.com

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال هفدهم، شماره اول، بهار ۱۴۰۱

صص ۱۷۹-۲۰۰

تأثیر راهبردهای نمایش عاطفی فرماندهان بر کاهش دل‌زدگی شغلی کارکنان در فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری

ذبیح‌اله کرمی^۱، اکبرعلی علیدوستی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۱۷

چکیده

زمینه و هدف: هدف این پژوهش، بررسی تأثیر راهبردهای نمایش عاطفی فرماندهان بر کاهش دل‌زدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری به‌عنوان اصلی‌ترین سرمایه‌های سازمان با توجه به اهمیت روابط فرماندهان و کارکنان در ساختار سلسله‌مراتبی است.

روش: تحقیق با استفاده از روش پیمایشی و استفاده از ابزار پرسش‌نامه انجام شد. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری بود که با استفاده از فرمول کوکران، ۳۲۷ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های استاندارد راهبردهای عاطفی مدیران دایندورف (۲۰۰۵) با ضریب پایایی ۰/۷۵ و پرسش‌نامه دل‌زدگی شغلی مسلش (۱۹۸۵) با ضریب پایایی ۰/۸۴ استفاده شده است. همچنین برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری پی‌رسون و رگرسیون خطی استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد بین دو متغیر راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و دل‌زدگی شغلی، خستگی عاطفی کارکنان و مسخ شخصیت کارکنان رابطه معکوس وجود دارد. همچنین بین راهبردهای نمایش عاطفی و عملکرد فردی کارکنان نیز رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد. بررسی رگرسیون مؤلفه‌های متغیر مستقل نشان داد به‌ترتیب راهبردهای عمیق، واقعی و سطحی در مجموع قادر به پیش‌بینی ۲۶/۴ درصد از دل‌زدگی شغلی کارکنان هستند.

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه بروز راهبردهای نمایش عاطفی به‌ویژه نمایش عمیق و واقعی مدیران می‌تواند بر کاهش دل‌زدگی شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد؛ همچنین با افزایش راهبردهای عاطفی عمیق و واقعی مدیران میزان مسخ شخصیت کارکنان کاهش می‌یابد؛ پیشنهاد می‌شود برای کاهش دل‌زدگی شغلی کارکنان فرماندهان به متغیرهای نمایش عاطفی توجه ویژه داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: راهبردهای عاطفی، دل‌زدگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد فردی، چهارمحال و بختیاری.

استاد: کرمی، ذبیح‌اله؛ علیدوستی، اکبرعلی؛ (۱۴۰۱). تأثیر راهبردهای نمایش عاطفی فرماندهان بر کاهش دل‌زدگی

شغلی کارکنان در فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری، ۱۷ (۱)، صص ۱۷۹-۲۰۰

۱. استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه علوم انتظامی امین. تهران. ایران (نویسنده مسئول). رایانامه:

zekt12@chmail.ir

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی. دانشگاه علوم انتظامی امین. تهران. ایران.

رایانامه: www.aliakbar.0380@gmail.com

مقدمه

در سالیان اخیر، روان‌شناسان صنعتی و سازمانی و اندیشمندان حوزه مدیریت در توصیف و تبیین پدیده‌ای به نام «دل‌زدگی شغلی» اهتمام خاصی نشان داده‌اند. دل‌زدگی شغلی فرایندی است که در آن کارکنان نسبت به کار و حرفه خود تعهد و دلسوزی کمتری را نشان می‌دهند و این روند ادامه می‌یابد تا آنجا که اندک‌اندک از آن کنار می‌گیرند. (مایرسون^۱، ۲۰۰۰ به نقل از روحانی و فیروزی، ۱۳۸۹، ۷۲) این سندروم در واقع نوعی از دل‌زدگی روانی است که با فشارها و استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است و در سه مرحله شامل دل‌زدگی عاطفی، مسخ شخصیت یا شخصیت زدایی (شکل‌گیری و گسترش نگرش‌های بدبینانه نسبت به مراجعان) و در مرحله سوم با کاهش انگیزه همراه می‌شود؛ و در مرحله چهارم و مرحله فوق دل‌زدگی که دل‌زدگی جسمی و بدنی است این شرایط در ویژگی‌های جسمی متظاهر می‌گردد (گیسون^۲ و همکاران ۱۹۹۴؛ به نقل از روحانی و فیروزی، ۱۳۸۹، ۷۳).

تحقیقات در سال‌های اخیر نشان می‌دهد، افرادی که دارای دل‌زدگی شغلی شده‌اند به شدت سطح عملکردشان کاهش یافته و چنانچه در مراحل اولیه تشخیص داده نشود و پیشگیری نگردد، موجب از کارافتادگی شخصی و زوال شخصیتی می‌شود. این سندروم در بسیاری از مشاغل از جمله پزشکان و پرستاران، مددکاران اجتماعی و به‌ویژه پلیس مشاهده شده است. شغل پلیس را می‌توان یکی از مشاغل پر استرس محسوب کرد که باعث می‌شود عموماً کارکنان پلیس در سطوح متفاوت و به‌ویژه در سطوح پایین دائماً در معرض چالش‌های روانی و عاطفی زیادی قرار گیرند. این مسئله باعث بروز تنش‌های عاطفی و روانی زیادی برای کارکنان شده و در برخی موارد دل‌زدگی شغلی را در پی دارد. ماهیت شغل پلیس به گونه‌ای است که کارکنان پلیس همواره در معرض بروز اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی، مخاطرات و صدمات جسمی و روانی قرار دارند. شیفت‌های کاری

1. Myerson
2. Gibson

سنگین، دوری از خانواده، تحمل میزان بالایی از استرس شغلی و بسیاری از موارد دیگر ماهیت کاری پلیس را متفاوت از سایر مشاغل نشان می‌دهد.

کارکنان پلیس در هر سطحی از کار خویش و سازمان ممکن است مبتلا به این سندرم شده و نگرش‌های منفی و غلطی نسبت به مراجعان خود پیدا کنند و به تدریج روابط آن‌ها با ارباب رجوع تحت تأثیر قرار گیرد و مشکلات زیادی از جمله خستگی از کار، افزایش تقاضای ترک خدمت و افزایش انتقاد از فعالیت پلیس پیش آید. با پیش آماری صورت گرفته از طریق معاونت نیروی انسانی استان چهارمحال و بختیاری از سال ۱۳۸۸ الی ۱۳۹۸ آمار کارکنانی که در این فرماندهی به طرق مختلف (از جمله اخراج از خدمت، بدون کاری، ترک خدمت، رهایی از خدمت و بازنشستگی زودتر از موعد به علت مشکلات جسمی و روحی و ...) از سازمان خارج شده‌اند، نسبت به مدت مشابه از سال ۱۳۷۸ الی ۱۳۸۸ از تعداد ۱۰ نفر به تعداد ۳۳ نفر افزایش داشته است. در کنار آمار رسمی موجود، بایستی به مشکلات کارکنان از جمله پدرفتاری با ارباب رجوع و همکاران، نارضایتی‌های شغلی و ... را اضافه کرد که نشان از کاهش کارایی مطلوب کارکنان دارد. به منظور غلبه بر این شرایط و بهبود آن می‌توان از مؤلفه‌های عاطفی بهره جست. در این میان کار عاطفی می‌تواند در نتایج سازمانی مؤثر باشد، به گونه‌ای که توسعه اقتصادی و افزایش رقابت، به‌طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گیرد. نوع کار عاطفی انجام شده به وسیله زمینه شغلی که در آن اتفاق می‌افتد، شکل می‌گیرد و بر اساس الزامات هر شغل متفاوت هستند (دیفندروف و همکاران^۱، ۲۰۱۲، ۱۷۲). راهبردهای نمایش عاطفی را اولین بار (هوشچلید^۲، ۱۹۸۳) ارائه کرده و به‌عنوان مدیریت احساسات در ایجاد جلوه بدن و صورت قابل مشاهده تعریف شده است. او سه نوع راهبرد عاطفی را شامل نمایش‌های عاطفی عمیق، سطحی و واقعی را برای مدیران ارائه داد (بوچر^۳، ۲۰۱۶، ۲۱۵۲؛ گاردنر، ۲۰۰۹، ۱۲۸) و این سه استراتژی را برای راهبردهای

-
1. Diefendorff
 2. Hochschild
 3. Boucher

نمایش عاطفی مدیران در سازمان‌ها توسعه داد (رضایی و همکاران، ۱۳۹۶، ۳۱). نمایش عاطفی عمیق، فرایند کنترل افکار و احساسات درونی است تا فرد مطابق با قواعد کار عاطفی مجاز سازمان عمل کند (بوندارنکو و پریرز^۱، ۲۰۱۷، ۷). نمایش عاطفی سطحی به معنای سرکوب احساسات درونی و بروز هیجانات متناسب با نیازهای سازمان است (داهلینگ و پریرز^۲، ۲۰۱۰، ۵۸۰). در این سطح، فرد با هدف تأثیرگذاری مثبت بر احساسات نشان داده شده فرد دیگر، شیوه کلام، تَن صدا و ژست خود را به شیوه‌ای مثبت‌تر از واقعیت درونی به کار می‌برد تا نشان دهد احساسات بروز داده شده وی متفاوت از احساسات واقعی اوست (بوچر، ۲۰۱۶، ۲۱۵۳). راهبرد نمایش عاطفی واقعی (طبیعی) به معنای عدم دستکاری احساسات و بروز طبیعی آن با هدف اثرگذاری بر دیگران است. بر این اساس گاهی اوقات احساسات درک شده به‌طور طبیعی همسو با قواعد نمایش عاطفی سازمان هستند (داهلینگ و پریرز، ۲۰۱۰، ۵۸۲). نظریه کار عاطفی، راهبردهای نمایش عاطفی را به‌عنوان هنجارهای مشترک برای بیان احساسات در محیط کار توصیف می‌کند و دارای سطح فردی، شغلی و سازمانی هستند. در مجموعه با عنایت به آمار مورد بررسی و مشکلات ناشی از دل‌زدگی شغلی کارکنان پلیس و با توجه به پر استرس بودن و استرس‌زایی شغل پلیس و گسترش دل‌زدگی شغلی در بین کارکنان فرماندهی انتظامی استان از یک طرف و از سوی دیگر ضعف عمده کارکنان در استفاده از راهبردهای نمایش عاطفی، این پژوهش قصد دارد به‌صورت علمی به بررسی تأثیر راهبردهای عاطفی مدیران در کاهش دل‌زدگی شغلی بپردازد.

پیشینه و مبانی نظری

رمضانی و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی با عنوان «نقش تعدیل‌گری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی»، با هدف بررسی تأثیر کار عاطفی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش تعدیل‌گری حمایت سازمانی، حمایت مدیریت و حمایت همکار در سال ۱۳۹۶ در بین کارکنان یک سازمان عمومی در شهر مشهد انجام دادند. آن‌ها نمونه‌ای

1. Bondarenko & Preez

2. Dahling & Perez

شامل ۳۷۶ نفر از کارکنان را به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه استاندارد کار عاطفی، عملکرد شغلی، حمایت سازمانی، حمایت مدیریت و حمایت همکار توزیع کردند. از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از این بود که اقدام عمیق و سطحی به ترتیب برابر با ۰/۱۴۱ و ۰/۱۴۶ بر عملکرد شغلی اثرگذار هستند که هر دو در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می‌باشند. علاوه بر این، نتایج حاصل از بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت مدیریت، حمایت همکار و حمایت سازمانی نیز بیانگر تأیید نقش تعدیل‌گری این متغیرها در رابطه بین اقدام عمیق و اقدام سطحی با عملکرد شغلی می‌باشند.

ریاحی پاقلعه و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و عملکرد شغلی پرستاران» که به روش توصیفی و همبستگی و به‌صورت مقطعی در یکی از بیمارستان‌های آموزشی تهران بر روی یک نمونه ۱۰ نفره از مدیران پرستاران انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که راهبردهای نمایش عاطفی واقعی و عمیق مدیران در سطح بالا (۶۶,۷ درصد) و عملکرد شغلی کارکنان نیز در سطح بالای (۹۰ درصد) ارزیابی شد. از بین راهبردهای نمایش عاطفی فقط نمایش عاطفی واقعی مدیران با عملکرد کارکنان همبستگی مثبتی داشت. رابطه معناداری در سایر متغیرهای راهبردهای نمایش عاطفی و عملکرد شغلی مشاهده نشد.

فاضل و آقاخان‌بابایی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «طراحی مدل ارتباطی نیروی کار عاطفی در مریان تیم‌های ورزشی» انجام دادند. نتایج نشان داد که الگوی پژوهش از برآزش لازم برخوردار بود. عواطف مثبت، اثر معنادار و منفی بر کنش سطحی و اثر معنادار و مثبت بر کنش عمیق داشتند. عواطف منفی، اثر معنادار و مثبت بر کنش سطحی و اثر معنادار و منفی بر کنش عمیق نشان دادند. هوش هیجانی بر راهبردهای نیروی کار عاطفی (کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار) تأثیر داشت. همچنین، راهبردهای نیروی کار عاطفی بر خستگی عاطفی تأثیر داشت؛ بنابراین، در شرایط متفاوت عاطفی، مریان می‌توانند راهبرد مناسب نیروی کار عاطفی را

به کارگیرند و به این ترتیب، خستگی عاطفی کمتری در آن‌ها ایجاد خواهد شود و رضایت شغلی بیشتری را احساس خواهند کرد.

پرداختچی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی شغلی و دل‌زدگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان» که به روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود، نشان دادند که بین کیفیت زندگی شغلی و دل‌زدگی شغلی رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد و از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی شغلی به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیشترین تأثیر را بر دل‌زدگی شغلی دارند.

نیسی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک شده بر قصد ترک شغل با میانجیگری خشونت شغلی و فرسودگی عاطفی» که بر روی یک نمونه ۳۰۹ نفری از کارکنان اقماری شرکت ملی حفاری ایران انجام شد، ارتباط غیرمستقیم ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک شده با قصد ترک شغل از طریق خشونت شغلی و فرسودگی عاطفی را مورد تأیید قرار دادند.

بشلیده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی رابطه میان ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی و ابعاد آن خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و عدم ارضای شخصی، با سلامت عمومی و ابعاد آن، در معلمان زن دوره راهنمایی شهرستان شادگان پرداختند. تعداد ۱۲۰ معلم زن دوره راهنمایی شهرستان شادگان به صورت تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب شدند و دو پرسش‌نامه فرسودگی شغلی و سلامت عمومی را تکمیل کردند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که میان نمره کل فرسودگی شغلی و ابعاد آن با نمره کل و سلامت عمومی و ابعاد آن همبستگی معنی‌داری وجود دارد. همچنین، بُعد خستگی هیجانی بیشتر از ابعاد دیگر فرسودگی شغلی، سلامت عمومی معلمان را تحت تأثیر قرار داد. با توجه به بالا بودن ضریب همبستگی میان خستگی هیجانی و سلامت عمومی، باید از معلمان در مقابل زیان‌های ناشی از فرسودگی شغلی، به ویژه بُعد خستگی هیجانی آن محافظت کرد.

روحانی و فیروزی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «شیوع سندروم دل‌زدگی شغلی در کارکنان مراکز مشاوره آموزش و پرورش» که روی یک گروه ۱۹۳ نفری از راهنمایان و مشاوران شاغل در مراکز مشاوره و به روش توصیفی و همبستگی انجام شد، نشان دادند که تقریباً ۳۷ درصد از افراد مورد مطالعه به‌طور متوسط و ۶۱ درصد در حد خفیف از سندروم دل‌زدگی شغلی برخوردارند. همچنین بین مشاوران مرد و زن، متأهل و مجرد، دارای سابقه کار بالا و پایین و تحصیلات متفاوت، تفاوت معناداری مشاهده نشد.

بادالامتی و همکاران^۱ (۲۰۱۷) در بررسی‌های انجام‌شده در خصوص راهبردهای عاطفی نشان دادند که راهبردهای نمایش عاطفی مثبت سبب افزایش همکاری و ترویج رفتار کارآمدتر شغلی همکاران می‌شود؛ لذا سازمان‌ها تمایل دارند کارکنان را تشویق کنند تا احساسات خود را کنترل نموده و نمایش‌های عاطفی مثبت را بروز دهند. از طرفی احساسات، جزء جدایی‌ناپذیر فرایندها و نتایج مرتبط با رهبری اثربخش است، به‌گونه‌ای که در نظریه‌های مختلف رهبری نظیر رهبری تحول‌گرا، کاریزماتیک و مبادله‌ای مدنظر قرار گرفته است.

توماس و همکاران^۲ (۲۰۰۶) در تحقیقی به رابطه هوش هیجانی کارمند و مدیر با رضایت شغلی و عملکرد پرداختند. در این مطالعه روابط بین هوش هیجانی کارکنان، هوش هیجانی مدیران، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان را برای ۱۸۷ کارمند خدمات غذایی از ۹ مکان مختلف از یک امتیاز رستوران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که هوش هیجانی کارکنان به‌طور مثبت با رضایت شغلی و عملکرد مرتبط است. علاوه بر این، هوش هیجانی مدیران با رضایت شغلی کارکنان با هوش هیجانی پایین همبستگی مثبت بیشتری نسبت به افراد با هوش هیجانی بالا داشت.

بوچر (۲۰۱۶) در مطالعه کیفی تأثیر کار هیجانی بر مدیران بهداشت نشان داد، همه مدیران پرستاری به‌شدت درگیر کار عاطفی به‌ویژه به‌صورت ارائه نمایش سطحی بودند. البته شیوه بروز آن در مدیران مرد و زن متفاوت بود. مدیران زن در زمان

1. Badolamenti & et al

2. Thomas & et al

طولانی درگیر کار عاطفی بودند، درحالی‌که مدیران مرد اساساً نقش خود را در کمک کردن به دیگران، حل مشکل یا ارجاع به فرد ماهرتری ایفا می‌کردند. همچنین مدیران زن تجربه بیشتری از استرس و فرسودگی را زمان بروز نمایش سطحی گزارش کردند.

گاردنر و همکاران^۱ (۲۰۱۴) در مطالعات انجام‌شده خود با روش توصیفی - همبستگی نشان داد که بررسی‌ها حاکی از تأثیر راهبردهای کار احساسی مدیران بر مشتریان داخلی و خارجی سازمان‌ها بوده است، به‌گونه‌ای که نمایش عاطفی مثبت مدیران با خدمت‌رسانی بهتر به مشتریان و نمایش عاطفی منفی مدیران با بروز وضعیت‌های عاطفی منفی کارکنان و افت اثربخشی مدیران همراه بوده است.

دایندرروف و همکاران^۲ (۲۰۰۸) در رابطه با راهبردهای نمایش عاطفی مدیران نشان داد که این راهبرد از نظر محتوایی و آماری با راهبردهای نمایش سطحی و عمیق کاملاً متمایز است. درواقع، این راهبرد زمانی رخ می‌دهد که احساسات مثبت درک‌شده فرد همانند شادی همسو با نمایش هیجانی مدنظر است؛ بنابراین، هیچ‌گونه تنظیم عاطفی اضافی نیاز ندارد. یافته‌ها نیز نشان داد که بسیاری از مشاغل خدماتی نیازمند درجه‌ای از کار عاطفی هستند اما به نظر می‌رسد که کار عاطفی در مدیران یک مسئله اساسی است.

راهبردهای نمایش عاطفی را اولین بار هوشچلید (۱۹۸۳) ارائه کرده و به‌عنوان مدیریت احساسات در ایجاد جلوه بدن و صورت قابل‌مشاهده تعریف شده است. نظریه کار عاطفی، راهبردهای نمایش عاطفی را به‌عنوان هنجارهای مشترک برای بیان احساسات در محیط کار توصیف می‌کند. این راهبردها دارای سطوح فردی، شغلی و سازمانی هستند. راهبردهای نمایش عاطفی شامل مجموع‌های از رفتارها و ادراکات تنظیمی هستند که در پاسخ به اختلاف میان احساسات ادراک‌شده و احساسات مورد انتظار شکل می‌گیرند. درواقع، این راهبردها استانداردهای رفتاری برای بروز مناسب

1. Gardner

2. Diefendorff & et al

احساسات مطابق با قواعد سازمانی و هنجارهای اجتماعی، فرهنگی مورد انتظار سازمان اشاره می‌کنند (دیفندورف و همکاران^۱، ۲۰۱۲، ۱۷۴). هنگامی که کار عاطفی در زمینه پلیس اعمال می‌شود، مشخص می‌شود که افسران در حال سرکوب احساسات تجربه شده در پاسخ به رویدادهای آسیب‌زا در کار خود هستند. در نتیجه، افسران قادر به پردازش پاسخ‌های عاطفی خود نیستند و اغلب به سلامت روانی ضعیف ادامه می‌دهند. از آنجا که از هر پنج افسر یک نفر مبتلا به «اختلال استرس پس از سانحه^۲» تشخیص داده می‌شود، بسیار مهم است که مکانیسم‌های اساسی که منجر به این نتیجه می‌شوند درک شده و مورد توجه قرار گیرند (بروین و همکاران^۳، ۲۰۲۰، ۵).

محققان سه نوع راهبرد نیروی کار عاطفی تعیین کرده‌اند: کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار کنش سطحی شامل تعدیل در ابراز احساسات بیرونی، بدون ایجاد تغییر در احساسات درونی است؛ در حالی که کنش عمیق شامل تعدیل در احساسات درونی برای مطابقت با احساس خود با هدف پایبندی به ابراز قواعد و قوانین احساسی است (گرندی^۱، ۲۰۰۶، ۱۴۲). به این ترتیب، کنشگر (مربی) در شکل درونی و بیرونی احساس، مداخله می‌کند (هاکس چایلد^۲، ۲۰۰۳، ۴۷). هدف این راهبردها متفاوت است؛ از آنجا که کنش عمیق تلاشی برای تعدیل احساسات است و از ابراز قواعد پیروی می‌کند، آن را تقلید کردن با حُسن نیت نامیده‌اند؛ اما به دلیل اینکه هدف کنش سطحی، دادن اعتبار به مخاطبان است، تقلید کردن با سوءنیت نامیده شده است (رافایلی و ساتن^۳، ۲۰۰۵، ۶۵). زیرا آن را به‌طور عمد و به‌صورت مصنوعی، با استفاده از اصطلاحات و عبارتهای ملموس و قابل مشاهده، برای راضی کردن مخاطبان به کار می‌برند. آخرین بخش از این طبقه‌بندی، تعدیل خودکار است و نشان‌دهنده روند ابراز احساس به‌طور طبیعی است که مورد نظر گروه است. دیفندورف و همکاران (۲۰۱۲) تأیید کردند که تعدیل خودکار راهبرد متمایزی است و ظرفیت پیش‌بینی نتایج کار را

-
1. Diefendorff et al
 2. PTSD
 3. Brewin et al

دارد. شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه نیروی کار عاطفی عامل مهم و مؤثری در بازده مطلوب گروه است (چاپمن^۴، ۲۰۱۵، ۹۸).

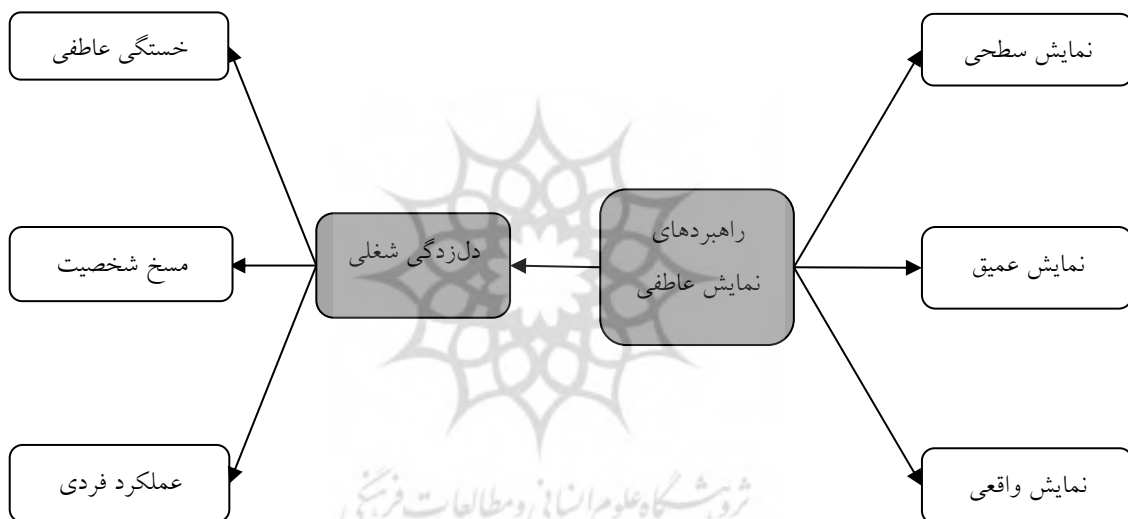
دلزدگی شغلی^۵ را برای اولین بار فرویدنبرگر^۶ در اواخر دهه ۱۹۶۰، زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف کرد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی - روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی که افراد زمان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند به وجود می‌آید. وی دلزدگی شغلی را حالتی از خستگی یا ناکامی می‌داند که به علت از خودگذشتگی فرد، روش زندگی یا ارتباطاتی که منجر به وصول نتیجه دلخواه نمی‌شود به وجود می‌آید. پاینس، لیتیر^۷ (۲۰۰۹) معتقد است دلزدگی شغلی شاخصی است از ناهماهنگی بین افراد و آنچه انجام می‌دهند. وقتی آنچه افراد انجام می‌دهند با آنچه ایده‌آل آنان است ناهماهنگ است آنان از نظر جسمی، عاطفی و روحی رنج می‌کشند. فرویدنبرگر و ریچلسون^۸ (۲۰۰۹) دلزدگی شغلی را این‌گونه تعریف کرده‌اند: حالتی از خستگی یا ناپیدی که به واسطه شیوه خاص زندگی یا رابطه‌ای که پاداش مورد انتظار را برآورده نمی‌کند به وقوع می‌پیوندد. مسلش و جکسون^۹ (۲۰۰۶) دلزدگی شغلی را کاهش قدرت سازگاری با عوامل فشارزا می‌دانند و معتقدند که دلزدگی شغلی، سندرمی است متشکل از خستگی عاطفی و جسمی که منجر به تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و عدم ارتباط با همکاران و مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌باشد. این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های

-
1. Grandey
 2. Hoschschild
 3. Rafaeli & Sutton
 4. Chapman
 5. Job burnout
 6. Freudberger
 7. Liter
 8. Freudberger & Richardson
 9. Maslach & Jackson

جسمی و روحی سوق دهد و او را به بالاترین مرحله خستگی روانی و عاطفی برساند. (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۴۷)

مدل مفهومی پژوهش

بر اساس بررسی‌های انجام‌شده در پیشینه و مبانی نظری پژوهش، مدل مفهومی پژوهش به شرح ذیل ترسیم می‌شود. این مدل بر اساس راهبردهای عاطفی مدیران دایندورف (۲۰۰۵) در سه حیطه نمایش سطحی، نمایش عمیق و نمایش واقعی و دل‌زدگی شغلی مسلش (۱۹۸۵) با سه مؤلفه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی ترسیم شده است (شکل ۱).



شکل شماره ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع توصیفی است و با توجه به اینکه در این پژوهش، پژوهشگر درصدد بررسی رابطه راهبردهای عاطفی فرماندهان با دل‌زدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری است و بدون دستکاری و مداخله در وضعیت موجود پژوهش تنها به دنبال توصیف وضعیت حال حاضر بر اساس نظرات افراد مورد مطالعه است؛ بنابراین، به لحاظ طرح پژوهشی توصیفی است و

از آنجاکه به تبیین رابطه بین متغیرها (راهبردهای عاطفی مدیران و دل‌زدگی شغلی) می‌پردازد از نوع همبستگی^۱ است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری است که برای تعیین حجم نمونه از با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۷ به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های استاندارد راهبردهای عاطفی مدیران دایندورف (۲۰۰۵) استفاده شده است: این پرسش‌نامه شامل ۲۱ سؤال است و راهبردهای نمایش عاطفی مدیران را در سه حیطه نمایش سطحی (سؤالات ۱ تا ۸)، نمایش عمیق (سؤالات ۹ تا ۱۳) و نمایش واقعی (سؤالات ۱۴ تا ۲۱) به شیوه خودارزیابی سنجش می‌کند. پاسخ سؤالات در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت (بسیار کم تا بسیار زیاد) بوده و از ۱ تا ۵ امتیاز دارد. بالاترین نمره این مقیاس ۱۰۵ و کمترین نمره آن ۲۱ می‌باشد؛ و پرسش‌نامه استاندارد دل‌زدگی شغلی مسلش (۱۹۸۵) استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای ۲۲ سؤال است که به سنجش خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی را در چارچوب فعالیت حرفه‌ای اندازه‌گیری می‌کند. دامنه نمره هر سؤال از (۰) تا (۶) تغییر می‌کند. مجموع نمرات سؤالات هر مقیاس، نشان‌دهنده نمره فرد در آن مقیاس است. در این پرسش‌نامه، گزینه (هرگز، کم، گاهی، متوسط، زیاد و همیشه) معرف نمرات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ می‌باشد و اکتساب نمره بیشتر نیز نشان‌دهنده مشکلات بیشتر است؛ که پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و به منظور بررسی فرضیه‌ها از آزمون t تک متغیره (جهت آزمون فرض پیرامون میانگین یک جامعه با میانگین استاندارد)؛ آزمون ضریب همبستگی (جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای پژوهش) و آزمون رگرسیون (برای بررسی قدرت تبیین مؤلفه‌های متغیر مستقل) با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد.

یافته‌ها

فرضیه اول: بین راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و دل‌زدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری رابطه وجود دارد.

جدول ۱. آزمون ضریب همبستگی پیرسون

متغیر مستقل و وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
راهبردهای عاطفی مدیران و دل‌زدگی شغلی	- ۰/۳۹	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول شماره ۱ با توجه به مقدار $R = -0/39$ و $R = 0/001 =$ سطح معنی‌داری، می‌توان گفت بین دو متغیر راهبردهای عاطفی مدیران و دل‌زدگی شغلی با سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش راهبردهای عاطفی مدیران میزان دل‌زدگی شغلی کارکنان کاهش می‌یابد. مقدار ضریب همبستگی نشان می‌دهد که همبستگی در سطح متوسط است.

جدول ۲. آزمون ضریب همبستگی پیرسون فرضیه‌های فرعی

متغیر مستقل و وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
راهبردهای عاطفی مدیران و خستگی عاطفی	- ۰/۵۱	۰/۰۰۱
راهبردهای عاطفی مدیران و مسخ شخصیت	- ۰/۳۱	۰/۰۰۱
راهبردهای عاطفی مدیران و عملکرد فردی	۰/۳۵	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول شماره ۲ و با توجه به مقدار $R = -0/51$ و $R = 0/001 =$ سطح معنی‌داری، می‌توان گفت بین دو متغیر راهبردهای عاطفی مدیران و خستگی عاطفی با سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش راهبردهای عاطفی مدیران میزان خستگی عاطفی کارکنان کاهش می‌یابد.

فرضیه دوم: بین راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و مسخ شخصیت کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری رابطه وجود دارد. با توجه به مقدار $R = -0/31$ و $R = 0/001 =$ سطح معنی‌داری، می‌توان گفت بین دو متغیر راهبردهای عاطفی مدیران و

مسخ شخصیت با سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه منفی و معنی دار وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش راهبردهای عاطفی مدیران میزان مسخ شخصیت کارکنان کاهش می‌یابد.

فرضیه سوم: بین راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و عملکرد فردی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری رابطه وجود دارد با توجه به مقدار $R=0/38$ و $0/01$ = سطح معنی داری، می‌توان گفت بین دو متغیر راهبردهای عاطفی مدیران و عملکرد فردی با سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد که با افزایش راهبردهای عاطفی مدیران میزان عملکرد فردی کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

جدول ۳. نتایج رگرسیون متغیرهای نمایش عاطفی مدیران بر دل‌زدگی شغلی کارکنان

مرحله	متغیر	Beta	T	sig	R	R ²
۱	راهبردهای عمیق	۰/۴۸۲	۱۱/۹۳۵	۰/۰۰۱	۰/۴۳۱	۰/۱۸۵
۲	راهبردهای واقعی	۰/۲۹۱	۴/۷۲۹	۰/۰۰۱	۰/۴۱۹	۰/۱۷۵
۳	راهبردهای سطحی	۰/۱۶۴	۴/۴۳	۰/۰۰۱	۰/۴۰۱	۰/۱۶۰

نتایج جدول ۳ تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که در نخستین مرحله، متغیری که بیشترین اثر را بر کاهش میزان دل‌زدگی شغلی کارکنان دارد، مؤلفه راهبردهای عمیق است. در واقع این متغیر به تنهایی می‌تواند ۰/۱۸ درصد از دل‌زدگی شغلی کارکنان را تبیین کند؛ لذا این متغیر مهم‌ترین متغیر اثرگذار در کاهش دل‌زدگی شغلی به شمار می‌آید. مقدار بتا در این رابطه برابر با ۰/۴۸۲ است.

در دومین مرحله، متغیری که بیشترین تأثیر را بر کاهش دل‌زدگی شغلی کارکنان گذاشته است، مؤلفه راهبردهای واقعی است. با وارد شدن این متغیر در معادله رگرسیونی، مقدار R^2 به ۰/۱۷ رسیده است، بر این اساس مؤلفه‌های راهبردهای عمیق و راهبردهای واقعی در مجموع قادر به پیش‌بینی ۰/۳۵ درصد از تغییرات دل‌زدگی شغلی هستند.

در مرحله سوم مؤلفه راهبردهای سطحی وارد معادله رگرسیونی شد. با وارد شدن این مؤلفه در معادله رگرسیونی مقدار R^2 به ۰/۱۶۰ رسیده است. بدین ترتیب این سه متغیر در مجموع قادر به پیش‌بینی ۰/۵۱ درصد از دلزدگی شغلی کارکنان هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول: بین راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و دلزدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری رابطه وجود دارد. نتایج به دست آمده در فرضیه کلی پژوهش بیانگر تأثیر راهبردهای نمایش عاطفی مدیران بر کاهش دلزدگی شغلی کارکنان است که نتایج این پژوهش با مطالعه گاردنر و همکاران (۲۰۱۴)، رضانی، کریمی و جفا (۱۳۹۶)، فاضل و آقاخان‌بابایی (۱۳۹۶)، ریاحی (۱۳۹۲) پرداختگی و همکاران (۱۳۹۰)، بادالامتی و همکاران (۲۰۱۷)، سی، فرم و اهارا (۲۰۰۶) و بوچر (۲۰۱۶) نیسی و همکاران (۱۳۹۰)، روحانی و فیروزی (۱۳۸۹)، سی، فرم و اهارا (۲۰۰۶) همسو و هم‌راستا است. می‌توان گفت راهبردهایی که فرماندهان برای تنظیم عواطف خود از آن‌ها استفاده می‌کنند، می‌تواند موجب ارتقای سطح سلامت کارکنان در ابعاد مختلف زیستی، روانی، اجتماعی و اخلاقی شود و از این طریق سطح کیفیت زندگی و کارایی آن‌ها را افزایش دهد. تحقیقات نشان می‌دهد که تنظیم عواطف با پیدایش پرخاشگری و اختلالات رفتار آشفته، ارتباط دارد و افراد مبتلا به مشکلات تنظیم عواطف گرایش بیشتری به خطرپذیری و انجام رفتارهای خطرناک نشان می‌دهند. تحقیقات زیادی نشان داده است که موفقیت و تاب‌آوری افراد در زندگی تا اندازه زیادی به نوع راهبردهای اکتسابی مورد استفاده آنان مربوط می‌شود. از سوی دیگر، حرفه پلیس دارای منابع استرس‌زای درونی و بیرونی است. منابع درونی استرس‌زای حرفه پلیسی شامل ماهیت نقش پلیس، سطح آمادگی، صلاحیت‌ها و قابلیت‌ها با وظایف است. پایین بودن سطح صلاحیت‌ها می‌تواند حاصل فقدان آموزش‌های پیش از خدمت باشد. محیط کار پلیس می‌تواند شرایط پرتنشی را برای کارکنان به وجود آورد که شامل رفتارهای افراد، ساختار تشویقی ناکافی، انزوای شغلی، نقش‌های متضاد و چندگانه است. اخیراً راهبردهای عاطفی به عنوان یک توانایی مهم مدیران مطرح شده است،

زیرا روحیه رهبر و رفتار عاطفی او در محیط کار تأثیر بسزایی بر جو سازمانی دارد. در تبیین نقش دل‌زدگی شغلی کارکنان می‌توان گفت که بدون تردید تنش‌های روان‌شناختی و استرس‌های شغلی که کارکنان به صورت طولانی‌مدت و یکنواخت در محیط کار متحمل می‌شوند اثرات زیان‌بار و دیرپای بر سلامت روانی - جسمانی آن‌ها برجا می‌گذارد. این اثرات زیان‌بار در طولانی‌مدت موجب بروز خستگی و کاهش توان کارکنان می‌شود. دل‌زدگی عموماً از استرس‌های شغلی از قبیل ادراک بی‌عدالتی، تعارض بین فردی، سوءمدیریت و یکنواخت بودن شغل ناشی می‌شود. استرس بخش ناگزیر زندگی هر انسانی است که به سادگی نمی‌توان از آن اجتناب کرد. کارکنان نیز روزانه با محرک‌های استرس‌زای فراوانی در موقعیت‌های شغلی روبرو می‌شوند. فشارهای محیط کاری از قبیل ساعت کار طولانی، تقاضاهای فراتر از توان افراد و فشارهای نظارتی بر کارکنان ممکن است برای آن‌ها تولید خستگی و نهایتاً دل‌زدگی شغلی را به دنبال دارد.

مشکلات ناسازگاری و خستگی از محیط کار می‌تواند روحیه کاری کارکنان را به شدت تحت تأثیر خود قرار دهد. خستگی عاطفی کارکنان تحمل محیط کار را سخت می‌کند و عموماً باعث کاهش انگیزه در کارکنان و درنهایت کاهش میزان عملکرد مدیران را در پی خواهد داشت. همچنین مشکلاتی از قبیل ترک شغل، نارضایتی از خدمت، جابه‌جایی و ... می‌تواند از آثار خستگی عاطفی کارکنان باشد. بر اساس یافته‌های این پژوهش، راهبردهای عاطفی مدیران می‌تواند از بروز خستگی عاطفی جلوگیری کرده و میزان رضایت از خدمت کارکنان را افزایش دهد. در این زمینه پژوهش‌های پیشین (۱۳۹۰) نشان داد که میان نمره کل دل‌زدگی شغلی و ابعاد آن با نمره کل و سلامت عمومی و ابعاد آن همبستگی معنی‌داری وجود دارد. همچنین بُعد خستگی هیجانی بیشتر از ابعاد دیگر دل‌زدگی شغلی، سلامت عمومی معلمان را تحت تأثیر قرار داد؛ لذا باید در مقابل زیان‌های ناشی از دل‌زدگی شغلی به ویژه بُعد خستگی عواطف و هیجانی آن محافظت کرد.

فرضیه دوم: بین راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و مسخ شخصیت کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری رابطه وجود دارد. نتایج بررسی نشان داد بین دو مؤلفه رابطه معکوس وجود دارد. نتایج در این هدف پژوهشی با نتایج پژوهش‌های ریاحی پاقلعه و همکاران (۱۳۹۶) فاضل و آقاخانابایی (۱۳۹۶)، ریاحی (۱۳۹۲)، گاردنر و همکاران (۲۰۱۴)، همسو و هم‌راستا می‌باشد. بدیهی است که در صورتی که علائم و نشانگان کیفیت زندگی کارکنان پلیس در سطح مطلوبی باشد، آن‌ها در محیط کاری خود به راحتی می‌توانند تعاملات برقرار کرده و در انجام کار خود موفق شوند؛ بنابراین، احساس خشنودی و رضایت‌مندی خواهند کرد و در نتیجه علائم دل‌زدگی آن‌ها کاهش پیدا می‌کند. همچنین با توجه به نظریه هرزبرگ، نیروی کار دو دسته نیاز از جمله نیازهای بهداشتی و نیازهای انگیزشی نیاز دارند، ارضای نیازهای انگیزشی مانند کار تلاش برانگیز، مسئولیت‌فزاينده، امکان کسب موفقیت، قدردانی از کار، رشد و توسعه در کار است که باعث رشد و کمال فردی شده و توانایی فرد را در کار افزایش می‌دهند تا به نحوی خلاق و متعهد پاسخگوی محیط کار خود باشند. عدم ارضای نیازهای انگیزشی در کارکنان پلیس به مرور زمان باعث نارضایتی آن‌ها نسبت به فرایند کار و محیط سازمانی می‌شود و به مرور زمان موجب مسخ شخصیت (احساس سوءظن، بدبینی و دل‌زدگی نسبت به کار و مدیران و سازمان)، کاهش موفقیت فردی (احساس ناکارآمدی و فقدان پیشرفت) و خستگی عاطفی که از علائم و نشانگان دل‌زدگی شغلی است می‌شود.

فرضیه سوم: بین راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و عملکرد فردی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری رابطه وجود دارد. نتایج این فرضیه نشان داد بین این دو مؤلفه رابطه مثبت وجود دارد؛ یعنی با افزایش راهبردهای عاطفی مدیران میزان عملکرد فردی کارکنان نیز افزایش می‌یابد. یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان میزان مهارت‌های مدیران است و احساسات یکی از ضرورت‌های مورد توجه است. همچنین نتایج در این بخش با یافته‌های پژوهش‌های فاضل و آقاخانابایی (۱۳۹۶)، ریاحی (۱۳۹۲) پرداختچی و همکاران (۱۳۹۰)، نیسی و همکاران (۱۳۹۰)، روحانی و

فیروزی (۱۳۸۹) و گاردنر و همکاران (۲۰۱۴) همسو و هماهنگ است. در تبیین یافته‌های این فرضیه می‌توان استدلال کرد که الگوی مناسب رفتاری مدیران، موجب افزایش روحیه، انگیزش و رضایت شغلی کارکنان می‌گردد. در این میان کار عاطفی می‌تواند بر نتایج سازمانی مؤثر باشد به گونه‌ای که با توسعه اقتصادی و افزایش رقابت، به‌طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گرفته است؛ از این رو سازمان‌ها ضمن تعیین استانداردهای رفتاری برای کار عاطفی کارکنان، لازم است به کنترل احساسات ابرازشده مدیران نسبت به کارکنان نیز توجه بیشتری معطوف دارند. راهبردهای عاطفی به معنای مدیریت احساسات و بروز هیجانات در محیط کار است. در واقع این راهبردها، استانداردهای رفتاری برای بروز مناسب احساسات مطابق با قواعد سازمانی و هنجارهای، اجتماعی، فرهنگی مورد انتظار سازمان اشاره می‌کنند.

فرضیه چهارم: میزان تأثیر متغیرهای نمایش عاطفی مدیران بر دل‌زدگی شغلی کارکنان چگونه است. بررسی معادله رگرسیون مؤلفه‌های راهبردهای عاطفی نشان داد به ترتیب مؤلفه راهبردهای واقعی، عمیق و سطحی بیشترین تأثیر را بر کاهش میزان دل‌زدگی شغلی کارکنان دارند. نتایج در این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های ریاحی پاقلعه و همکاران (۱۳۹۶) که نشان دادند راهبردهای نمایش عاطفی فقط نمایش عاطفی واقعی مدیران با کاهش دل‌زدگی شغلی ارتباط دارد همسو است. براساس این نتایج می‌توان گفت، تأثیر راهبردهای واقعی به‌منظور کاهش دل‌زدگی شغلی کارساز و اثربخش است؛ و فرماندهان در نیروی انتظامی بایستی به سمت اجرای نمایش‌های واقعی هیجانی که یکی از مؤلفه‌های مؤثر در افزایش عملکرد کارکنان است توجه ویژه‌ای داشته باشند.

پیشنهادها

۱- از آنجاکه نتایج در فرضیه اصلی پژوهش نشان داد ارتباط معکوس بین راهبردهای عاطفی مدیران با دل‌زدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری وجود دارد؛ اهتمام فرماندهان بر تقویت راهبردهای عاطفی و نمایش واقعی آن از اهمیت زیادی برخوردار است. تقویت راهبردهای عاطفی و افزایش استفاده از روابط

عاطفی قوی بین فرماندهان و کارکنان می‌تواند به‌عنوان راهگشایی کم‌هزینه برای سازمان در کاهش دل‌زدگی شغلی مورد استفاده قرار گیرد.

۲- نتایج در فرضیه اول پژوهش نشان داد که بین دو مؤلفه راهبردهای عاطفی مدیران و خستگی عاطفی کارکنان رابطه معکوس وجود دارد. به‌منظور بهبود و کاهش خستگی کارکنان و افزایش برقراری رابطه عاطفی فرماندهان با کارکنان کارگاه‌های آموزشی در این زمینه می‌تواند کمک‌کننده باشد.

۳- بررسی معادله رگرسیون مؤلفه‌های راهبردهای عاطفی نشان داد به‌ترتیب مؤلفه راهبردهای واقعی، عمیق و سطحی بیشترین تأثیر را بر کاهش میزان دل‌زدگی شغلی کارکنان دارند؛ لذا فرماندهان جهت افزایش عملکرد سازمانی بایستی راهبردهای عاطفی واقعی را در روابط با کارکنان تقویت کنند.

سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از زحمات فرماندهی انتظامی استان کهگیلویه و بویر احمد که در این پژوهش یاری‌رسان ما بوده‌اند، کمال تشکر را به عمل آورند.

منابع

بشلیده، کیومرث؛ تقی‌پور، منوچهر؛ هاشمی، شیخ‌شانی، سیداسماعیل؛ جزایری، سیده زبیده. (۱۳۹۰). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت عمومی معلمان زن مقطع راهنمایی.

مشاوره کاربردی، ۱۱(۱)، ۱۴۴-۱۲۳.

https://jac.scu.ac.ir/article_10267.html

پرداختچی، محمدحسن؛ قهرمانی، محمد؛ گلدوست جویباری، یاسر. (۱۳۹۰). کیفیت زندگی

کاری ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها. انتشارات به‌آوران.

رمضانی، یوسف؛ کریمی، زهرا. (۱۳۹۶). نقش تعدیل‌گری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و

عملکرد شغلی. فصلنامه مدیریت تحول، ۱۱ (۲۱)، ۱۵۲-۱۳۳.

<http://dx.doi.org/10.22067/pmt.v11i1.67443>

روحانی، عباس؛ فیروزی، محمدرضا. (۱۳۸۹). شیوع سندروم دل‌زدگی شغلی در کارکنان

مراکز مشاوره آموزش و پرورش، فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی، ۱ (۲)،

http://psy.journals.iau-garmsar.ac.ir/article_538810.html ۷۸-۷۱

ریاحی پاقلمه، زهرا؛ رضایی، بهروز؛ حسینی، سید حبیب‌اله. (۱۳۹۶). راهبردهای نمایش

عاطفی مدیران و عملکرد شغلی پرستاران. فصلنامه مدیریت پرستاری، ۶(۳-۴)، ۳۸-۲۸.

<http://ijnv.ir/article-1-530-fa.html>

فاضل، هاله؛ آقاخان‌بابایی، مریم. (۱۳۹۶). طراحی مدل ارتباطی نیروی کار عاطفی در مربیان

تیم‌های ورزشی دانشگاه‌های تهران. مطالعات مدیریت ورزشی (پژوهش در علوم

ورزشی)، ۹(۴۵)، ۵۲-۳۵.

<https://dx.doi.org/10.22089/smrj.2018.2706.1546>

نامنی، ابراهیم؛ محمد، نامی؛ کشاورز، افشار. (۱۳۹۷). بررسی و مقایسه دل‌زدگی شغلی و

استرس شغلی معلمان یک‌شغله و دوشغله شهرستان سبزوار. سومین کنفرانس بین‌المللی

پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی و مطالعات اجتماعی ایران. مرکز

مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی.

<https://elmnet.ir/article/20460858-15856>

نیسی، عبدالکازم؛ ارشدی، نسرين؛ شهبازی، فاطمه. (۱۳۹۰). اثر ویژگی‌های محیط کار و

حمایت اجتماعی ادراک شده بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی و

فرسودگی عاطفی. دست‌آورد‌های روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی)، ۱۸(۲)،

https://psychac.scu.ac.ir/article_11720.html ۳۹-۶۰.

Badolamenti, S. Sili, A. Caruso, R. Fida, R. (2017). What do we know about emotional labor in nursing? A narrative review: *British journal of nursing*, 26(1), 26-48. <http://dx.doi.org/10.12968/bjon>

Bondarenko, Y. du Preez, E. Shepherd, D. (2017). Emotional labor in mental health field workers. *New Zealand: Journal of Psychology*.

Boucher, C. (2016). A Qualitative study of the impact of emotional labor on health managers. *The Qualitative Report* 1, 21(11), 2148-2160. Retrieved from <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol21/iss11/15>.

Brewin, C.R. Miller, J.K. Soffia, M. Peart, A. Burchell, B. (2020). Posttraumatic stress disorder and complex posttraumatic stress disorder in UK police officers *Psychol. Psychological Medicine*, First View, pp. 1 - 9 DOI: <https://doi.org/10.1017/S0033291720003025>

- Dahling, JJ. Perez, LA. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.12.009>
- Diefendorff, JM. Erickson, RJ. Grandey, A. A. Dahling, JJ. (2012). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of occupational health psychology*; 16(2):170-186.
<https://doi.org/10.1037/a0021725>
- Gardner WL, Fischer D, Hunt JG. (2009). Emotional labor and leadership: A threat to authenticity. *The Leadership Quarterly*; 20(3):466-482.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2009.03.011>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Maslach, c. & Jackson, S.E. (2006). Burnout in health professions: a social psychological analysis. In Sonders G.H. & Suls J, (Eds), *social psychology of health and illness* Hill Sadale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Thomas Sy, Susanna Tram, Linda A. O'Hara. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*; 68(3) 461-473. doi:10.1016/j.jvb.2005.10.003.