

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۴/۰۴
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۸/۱۲

دست آوردهای روان‌شناختی
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۷
دوره‌ی چهارم، سال ۲۵، شماره‌ی ۲
ص:ص: ۱۶۲-۱۵۱

بررسی اثر منفی تحمیل عواطف ناهمخوان بر سلامت روان‌شناختی و تعهد عاطفی کارکنان: نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی

سامان حدادی احمدسرائی*
عبدالزهره نعیمی**
امین حسینی مقدم***

چکیده

با توجه به اهمیت مدیریت احساسات و هیجان‌ها در محیط کاری، مطالعه‌ی حاضر با هدف تعیین تأثیر تحمیل عواطف ناهمخوان بر سلامت روان‌شناختی و تعهد عاطفی کارکنان با نقش تعدیل‌کنندگی هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی انجام گرفت. در این پژوهش پیمایشی، ۱۲۱ نفر از کارکنان شعب بانک مسکن اهواز شرکت نمودند. جهت جمع‌آوری داده‌ها، از روش تصادفی چندمرحله‌ای و از پرسشنامه‌های تحمیل عواطف ناهمخوان، سلامت روانی، تعهد عاطفی، هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی استفاده گردید. داده‌ها با روش ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون همزمان و با استفاده از نرم‌افزار SPSS-22 تحلیل شدند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که تحمیل عواطف ناهمخوان نقش معنی‌داری در کاهش سلامت روانی و تعهد عاطفی کارکنان دارد. علاوه بر این، هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی توانستند رابطه‌ی میان این متغیرها را تعدیل کنند. به عبارت دیگر، هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی توانستند اثر تحمیل عواطف ناهمخوان را بر سلامت روانی و تعهد عاطفی کاهش دهند. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود برای کاهش اثر تحمیل عواطف ناهمخوان بر سلامت روانی و تعهد عاطفی کارکنان سازمان‌ها باید مجموعه‌ای از برنامه‌های آموزشی به‌منظور افزایش هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی، طراحی و اجرا نمایند.

کلید واژگان: تحمیل عواطف ناهمخوان، سلامت روانی، تعهد عاطفی، هوش هیجانی، سرمایه‌ی روان‌شناختی

* کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسئول)
hadadi.saman@gmail.com

** استاد، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

*** کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

مقدمه

احساسات و هیجان‌ها به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم و اساسی در زندگی کاری افراد شناخته شده‌اند (Diefendorff & Gosserand, 2003; Becker & Cropanzano, 2015). یکی از زمینه‌های تحقیقاتی در رابطه با احساسات و هیجان‌ها در محیط کار، مدیریت هیجانات شغلی می‌باشد (Hochschild, 1983). مدیریت هیجانات شغلی، یا مدیریت و تنظیم احساسات و هیجان‌ها به عنوان یکی از نقش‌های کاری در نظر گرفته شده است (Grandey, Diefendorff & Rupp, 2013). برای بسیاری از مشاغل خدماتی که کارکنان ارتباط مستقیم و رو در رویی با مشتریان دارند، یک موضوع محوری می‌باشد.

مدیریت هیجان‌ها شغلی به معنای «مدیریت و تنظیم احساسات و هیجان‌ها توسط کارکنان با توجه به انتظارات سازمان از تعامل کارکنان با مشتریان» می‌باشد (Liu, Liu & Geng, 2013). براساس نظریه مدیریت هیجان‌های شغلی، مدیریت هیجان‌های شغلی بخش بزرگی از عملکرد کارکنان است، زیرا برخی از مشاغل به کارکنانی نیاز دارند که هیجان‌های خاصی را نشان دهند (Gabriel, Daniels, Diefendorff & Greguras, 2015). انتظار بروز هیجان‌های معین از کارکنان به عنوان «قوانین نمایش^۱» تعریف شده است که به نظر می‌رسد در صورتی که این انتظارات هیجانی، متفاوت از تمایلات واقعی کارکنان باشد، زمینه‌ای را برای ایجاد تعارض یا ناهماهنگی هیجانی برای آنان بوجود می‌آورد که به آن تحمیل عواطف ناهمخوان گفته می‌شود (Gabriel et al., 2015). به اعتقاد (Hochschild, 1983)، در این حالت کارکنان معمولاً برای کنار آمدن با تعارض یا ناهماهنگی هیجانی از اقدام سطحی^۲ یا احساسات ساختگی برای همترازی با انتظارات استفاده می‌کنند. در اقدام سطحی، کارکنان ویژگی‌های قابل مشاهده، ژست‌ها، بیانات چهره یا تن صدایشان را تغییر می‌دهند، تا بتوانند مشتریان را راضی کنند (Chu & Murmann, 2006). بر همین اساس بسیاری از شرکت‌ها قوانینی برای نشان دادن احساسات دارند که کارکنان را ملزم به نشان دادن احساسات مثبت مثل لبخند زدن به مشتریان و شادمان به نظر رسیدن در محل کار می‌نمایند. به این حالت نشان دادن اجباری عواطف معین در محل کار یا تحمیل عواطف ناهمخوان گفته می‌شود (Humphrey, Ashforth, & Diefendorff,)

1- display role

2- surface acting

2015). تحمیل عواطف ناهمخوان می‌تواند تأثیرات منفی داشته باشند؛ این عواطف می‌توانند استرس‌زا باشند، و به فرسودگی عاطفی و نشانگان بیماری جسمی منجر شوند (Humphrey, et al., 2015). در پژوهش حاضر، سلامت روانی و تعهد عاطفی به عنوان پیامدهای مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

استراتژی‌هایی که افراد برای مدیریت هیجان‌های خود در محیط کار، به کار می‌برند می‌تواند از فاکتورهای مهم برای سلامت کارکنان باشد (Hochschild, 1983). بر اساس مطالعات صورت گرفته، تحمیل عواطف ناهمخوان با خشنودی شغلی (Psilopanagiotti, Anagnostopoulos, Mourtou & Niakas, 2012)، بهزیستی روان‌شناختی و سلامت روان کارکنان رابطه‌ی منفی و با فرسودگی عاطفی رابطه‌ی مثبت دارد (Iplik, Topsakal & Iplik, 2014).

علاوه بر آن، دومین پیامد در نظر گرفته شده برای تحمیل عواطف ناهمخوان در پژوهش حاضر، تعهد عاطفی می‌باشد. مفهوم تعهد در محیط کار یکی از سازه‌هایی است که بسیار مورد توجه و مطالعه قرار گرفته است (Ghosh & Swamy, 2014). مطالعات انجام شده در این زمینه مفهوم تعهد را نسبت به شغل، حرفه، گروه کاری، کارکنان و سازمان مورد بررسی قرار داده‌اند (Ghosh & Swamy, 2014). علاوه بر این، تعهد دارای ابعاد مختلفی است که یکی از اشکال آن تعهد عاطفی^۱ است. از نظر Allen and Meyer (1996)، تعهد عاطفی یکی از ابعاد تعهد سازمانی است که به معنای تمایل یک فرد به ماندن در سازمان به دلیل دلبستگی عاطفی وی به آن سازمان است. افرادی که تعهد عاطفی بالایی نسبت به سازمان خود دارند اهداف و ارزش‌های سازمان را باور دارند و تمایل زیادی به ماندن در سازمان خود دارند (Allen & Meyer, 1996). مطالعات نشان داده‌اند یکی از عواملی که می‌تواند بر تمایل افراد به ماندن در سازمان و تعهد آنان تأثیر بگذارد، نوع اقدام و استراتژی‌هایی است که آنان برای مدیریت هیجان‌های خود در محیط کار استفاده می‌کنند (Ghalandari, Ghorbani Ghale, Jogh, Imani & Babaei Nia, 2012; Seery & Corrigan, 2009). عواطف منفی بر سلامت روانی و تعهد عاطفی کارکنان از هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی استفاده گردیده است. هوش هیجانی^۲ ابتدا توسط Salovey & Mayer (1990) مطرح شد و پس از آن توجه به آن به طور فزاینده‌ای در بین روان‌شناسان صنعتی و سازمانی

1- affective commitment

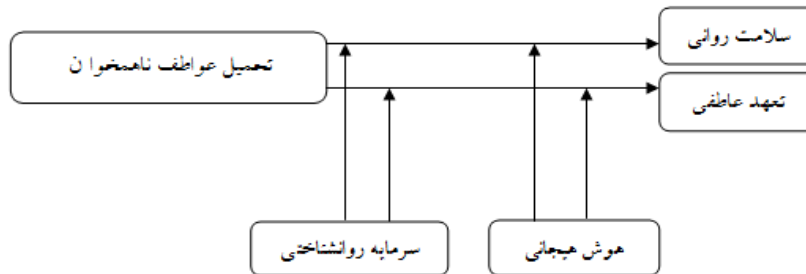
2- emotional intelligence

به عنوان یک عامل روان‌شناختی در پیش‌بینی رفتار کارکنان مورد توجه قرار گرفت (Ciarrochi, Deans & Anderson, 2000). Salovey and Mayer, (1990) هوش هیجانی را زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل "توانایی کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز قائل شدن بین آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت اعمال و افکار اشخاص" است که شاید این تعریف پذیرفته‌ترین تعریف علمی هوش هیجانی باشد (Guleryaz, Guney, Miski Aydin, & Asan, 2008). هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی و شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه‌ی عواطف است. به طور کلی هوش هیجانی با وقایع و پیامدهای زندگی ارتباط دارد و به افراد در فهم و پیش‌بینی جنبه‌های گوناگون روزمره کمک می‌کند. برخی از اشکال هوش هیجانی فرد را از استرس مصون داشته و منجر به سازگاری بهتر می‌شود. برای مثال، توانایی کنترل هیجان با گرایش به حفظ خلق مثبت ارتباط دارد و منجر به پیشگیری از حالات افسردگی می‌شود (Ciarrochi, Chan, Caputi & Roberts, 2001).

متغیر تعدیل‌کننده‌ی دیگر این پژوهش سرمایه‌ی روان‌شناختی^۱ است. سرمایه‌ی روان‌شناختی، یک حالت توسعه‌ای مثبت روان‌شناختی فردی با مشخصه‌های زیر است: اعتماد به نفس (خودکارآمدی^۲)، تعهد و انجام تلاش برای موفقیت در کارها و وظایف چالش‌انگیز؛ داشتن استناد و باور مثبت (خوش‌بینی^۳) درباره‌ی موفقیت‌های حال و آینده؛ پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف (امیدواری^۴) برای دستیابی به موفقیت؛ و در نهایت پایداری و استواری هنگام بروز سختی‌ها و مشکلات برای حفظ و بازیابی خود، و حتی فراتر از آن، رشد و پیشرفت هنگام مواجهه با مشکلات و سختی‌ها (تاب‌آوری^۵) (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).

پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا هوش هیجانی و سرمایه‌ی های روان‌شناختی می‌توانند اثر منفی تحمیل عواطف ناهمخوان را بر سلامت روان‌شناختی و تعهد عاطفی کارکنان کاهش دهند؟ شکل ۱ روابط میان متغیرهای پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

-
- 1- psychological capital
 - 2- self-efficacy
 - 3- optimism
 - 4- hope
 - 5- resiliency



شکل ۱. روابط میان متغیرهای پژوهش حاضر

روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شعب بانک مسکن اهواز در سال ۱۳۹۴، به تعداد ۳۳۲ نفر بود. در پژوهش حاضر ۱۹۵ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب شدند؛ در ابتدا از میان ۳۷ شعبه، ۲۷ شعبه بصورت تصادفی ساده انتخاب شدند سپس از این میان ۱۹۵ نفر نیز به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌ها میان آنان توزیع شد. پرسشنامه‌ها پس از دو هفته جمع‌آوری و از بین ۱۹۵ پرسشنامه توزیع شده جهت آزمودن فرضیه‌ها ۱۲۱ پرسشنامه عودت داده شد. از آنجایی که پژوهش حاضر از نوع توصیفی است، جهت توصیف و تحلیل ویژگی‌های جمعیت شناختی از متغیرهای آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار و همچنین جهت آزمودن فرضیه‌های پژوهش، از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. تحلیل‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS ویراست ۲۱ انجام گرفت. میانگین سنی و سابقه خدمت نمونه تحقیق به ترتیب ۳۷/۰۸ و ۱۲/۷۲ سال بود که ۹۱/۴ درصد آن‌ها را مردان و ۸/۶ درصد آن‌ها را زنان تشکیل می‌دادند. در این پژوهش از ۵ پرسشنامه استفاده شد که در زیر معرفی می‌شوند:

پرسشنامه تحمیل عواطف ناهمخوان: در پژوهش حاضر از پرسشنامه Nüring, Briët and Brouwers (2007) که دارای ۱۳ سوال است، استفاده گردید. سؤالات در یک طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای از ۵ (هرگز) تا ۱ (همیشه) پاسخ داده می‌شود. در پژوهش Nüring et al. (2007) پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمده است. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ محاسبه شده است.

پرسشنامه هوش هیجانی: این پرسشنامه توسط Schutte and Malouff (1998) ساخته شده است و شامل ۳۳ گویه است. سؤالات دارای یک طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) است. در پژوهش Schutte and Malouff (1998)، ضریب پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه شده است. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد.

پرسشنامه سرمایه‌ی روان‌شناختی: برای سنجش سرمایه‌ی روان‌شناختی کارکنان از پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی روان‌شناختی Luthans et al. (2007) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۴ سؤال در چهار بُعد خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری است و پاسخ‌ها بر روی یک طیف لیکرتی ۶ درجه‌ای از ۱ (کاملاً موافقم) تا ۶ (کاملاً مخالفم) قرار دارند. Luthans et al. (2007)، ضریب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش کردند. در پژوهش حاضر ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ به دست آمد.

پرسشنامه سلامت روانی: پرسشنامه سلامت عمومی ۲۸ سوالی توسط Goldberg & Hillier (1979) ارائه شده است. پاسخ‌ها بر روی یک طیف لیکرتی ۴ درجه‌ای از ۱ (اصلاً) تا ۴ (زیاد) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهش Effati, Kafi and Del Azar (2012) پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ تا ۰/۹۲ به دست آمده است. در پژوهش حاضر ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمد.

پرسشنامه تعهد عاطفی: در این پژوهش، از پرسشنامه تعهد سازمانی Allen and Meyer (1990) برای سنجش تعهد عاطفی کارکنان استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۴ گویه و ۳ خرده‌مقیاس تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری می‌باشد. در این پژوهش تنها از ۸ گویه‌ی خرده‌مقیاس تعهد عاطفی استفاده شده است و پاسخ‌ها بر این خرده‌مقیاس، روی یک طیف لیکرتی ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) قرار دارند. Zheng, Zhu, Zhao and Zhung (2015) ضریب پایایی این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۴ محاسبه کردند. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه تعهد عاطفی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه شد.

یافته‌های پژوهش

در جدول شماره ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی‌های مربوط به متغیرهای پژوهش آورده شده است.

جدول ۱.

یافته‌های توصیفی و همبستگی‌های مربوط به متغیرهای پژوهش

	۴	۳	۲	۱	انحراف معیار	میانگین	
۱				-	۵/۳۸	۲۰/۵۴	تحمیل عواطف ناهمخوان
۲			-	-۰/۱۷	۱۴/۵۲	۱۳۱/۸۷	هوش هیجانی
۳		-	۰/۵۲**	-۰/۱۷	۱۷/۳۲	۱۰۵/۸۰	سرمایه روان‌شناختی
۴	-	۰/۵۸**	۰/۴۰**	-۰/۲۶**	۱۴/۷۶	۸۸/۱۳	سلامت روانی
۵	۰/۳۹**	۰/۵۷**	۰/۳۰**	-۰/۱۷	۴/۸۱	۲۹/۲۶	تعهد عاطفی

* سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ ** سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۱

نتایج مندرج در جدول شماره ۱ نشان می‌دهند که اکثر ضرایب همبستگی بین متغیرها معنی‌دار بوده‌اند.

برای بررسی اثرات تعدیل‌گری سرمایه‌های روان‌شناختی و هوش هیجانی از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲.

پیش‌بینی سلامت روان و تعهد عاطفی از طریق تحمیل عواطف ناهمخوان

متغیر پیش‌بین	B	SE	β	t	p
متغیر ملاک: سلامت روان					
تحمیل عواطف ناهمخوان	-۰/۹۸	۰/۲۵	-۰/۳۶	-۳/۹۳	۰/۰۰۱
F= 9/51 R= 0/37 R ² = 0/14 P< 0/001					
متغیر ملاک: تعهد عاطفی					
تحمیل عواطف ناهمخوان	-۰/۲۷	۰/۰۷	-۰/۳۳	-۳/۵۹	۰/۰۰۱
F= 8/61 R= 0/36 R ² = 0/13 P< 0/001					

در جدول شماره ۲، B برابر با بتای غیراستاندارد (شیب خط)، SE برابر با خطای استاندارد شیب خط، β معادل ضریب استاندارد رگرسیونی، t معادل نتیجه‌ی آزمون t برای تعیین معنی‌داری ضرایب رگرسیون و p سطح معنی‌داری ضرایب رگرسیونی است. همچنین R برابر با ضریب همبستگی چندگانه، R² برابر با مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین یا مقدار واریانس تبیین شده‌ی سلامت‌روان و تعهد عاطفی از طریق تحمیل عواطف ناهمخوان) و F معادل نتیجه‌ی تحلیل واریانس رگرسیون برای تعیین اعتبار معادله‌ی رگرسیون می‌باشند.

همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، تحمیل عواطف ناهمخوان قادر بود سلامت روان ($\beta = -0/36, p < 0/001$) و تعهد عاطفی ($\beta = -0/33, p < 0/001$) را به طور معنی‌داری پیش‌بینی کند. نتایج اثرهای تعدیل‌کنندگی هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی با استفاده از روش تحلیل رگرسیون هم‌زمان در جدول‌های شماره‌ی ۳ و ۴ ارائه شده است.

جدول ۳.

نقش تعدیل‌کنندگی هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی در رابطه‌ی بین تحمیل عواطف ناهمخوان و سلامت روان

متغیرهای پیش‌بین					
<i>p</i>	<i>t</i>	β	SE	B	
متغیر ملاک: سلامت روان					
0/104	1/64	0/84	1/11	1/82	تحمیل عواطف ناهمخوان
0/001	3/86	1/22	0/20	0/95	هوش هیجانی
0/03	-2/20	-1/18	0/01	-0/02	تحمیل عواطف ناهمخوان * هوش هیجانی
		$F = 45/94$	$R = 0/79$	$R^2 = 0/62$	$P < 0/001$
0/11	1/62	0/63	0/83	1/34	تحمیل عواطف ناهمخوان
0/0001	5/35	1/29	0/16	0/84	سرمایه روان‌شناختی
0/04	-2/03	-0/88	0/007	-0/02	تحمیل عواطف ناهمخوان * سرمایه روان‌شناختی
		$F = 73/45$	$R = 0/85$	$R^2 = 0/73$	$P < 0/001$

جدول ۴.

نقش تعدیل‌کنندگی هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی در رابطه‌ی بین تحمیل عواطف ناهمخوان و تعهد عاطفی

متغیرهای پیش‌بین					
<i>P</i>	<i>T</i>	β	SE	B	
متغیر ملاک: تعهد عاطفی					
0/083	1/75	1/19	0/44	0/77	تحمیل عواطف ناهمخوان
0/002	3/25	1/04	0/08	0/25	هوش هیجانی
0/03	-2/22	-1/50	0/003	-0/01	تحمیل عواطف ناهمخوان * هوش هیجانی
		$F = 14/32$	$R = 0/55$	$R^2 = 0/30$	$P < 0/001$
0/02	-2/37	-1/22	0/37	-0/86	تحمیل عواطف ناهمخوان
0/93	-0/09	-0/03	0/07	-0/006	سرمایه روان‌شناختی
0/04	2/05	1/10	0/003	0/007	تحمیل عواطف ناهمخوان * سرمایه روان‌شناختی
		$F = 28/58$	$R = 0/67$	$R^2 = 0/45$	$P < 0/001$

با توجه به نتایج جدول‌های شماره‌ی ۳ و ۴، ضرایب استاندارد رگرسیون تعامل هوش هیجانی با تحمیل عواطف ناهمخوان برای سلامت روان ($\beta = -1/18, p < 0/03$) و تعهد عاطفی ($\beta = -1/50, p < 0/03$) معنی‌دار بودند. همچنین در ارتباط با سرمایه‌ی روان‌شناختی، تعامل این متغیر با تحمیل عواطف ناهمخوان برای سلامت روان ($\beta = -0/88, p < 0/04$) و تعهد عاطفی ($\beta = 1/10, p < 0/04$) نیز معنی‌دار بود. بنابراین، اثرات تحمیل عواطف ناهمخوان بر سلامت روان و تعهد عاطفی کارکنانی با هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی بالاتر، کمتر خواهد بود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش، تعیین رابطه‌ی تحمیل عواطف ناهمخوان با سلامت روانی و تعهد عاطفی کارکنان، با توجه به نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی بود. نتایج حاصل از این پژوهش نشان دادند که تحمیل عواطف ناهمخوان با سلامت روانی کارکنان و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی منفی معنی‌داری دارد. این نتایج با یافته‌های (Psilopanagioti et al. (2012)، (Jplik et al. (2014) که در مطالعات خود نشان دادند تحمیل عواطف ناهمخوان با خشنودی شغلی، بهزیستی روان‌شناختی و سلامت روانی رابطه‌ی منفی و با فرسودگی عاطفی رابطه‌ی مثبت دارد همسو می‌باشد. همچنین، مطالعات (Ghalandari et al. (2012)، (Seery and Corrigan (2009)، (Anafarta (2015)، (Shanock, Allen, Dunn, Baran, Scott and (2013) و (Rogelberg (2013) و نیز پژوهش (Nguyen, Groth and Johnson (2016) نشان دادند که تحمیل عواطف ناهمخوان با تعهد عاطفی رابطه‌ی منفی و با تمایل به ترک شغل و غیبت رابطه‌ی منفی دارد. این یافته‌ها نیز مؤید نتایج پژوهش حاضر می‌باشد.

در رابطه با نقش تعدیل‌کننده‌ی هوش هیجانی و سرمایه‌ی روان‌شناختی، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان نشان دادند که این دو متغیر می‌توانند تأثیرات تحمیل عواطف ناهمخوان بر سلامت روان و تعهد عاطفی کارکنان را تعدیل کنند. با توجه به آنچه در بخش‌های قبلی گفته شد، هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی به عنوان منابعی روان‌شناختی قلمداد می‌شوند که می‌توانند افراد را برای مقابله با استرس و سازگاری با آن آماده سازند. تحمیل عواطف ناهمخوان، به عنوان یک منبع استرس‌زا قلمداد می‌شود (Hochschild, 1983). زمانی که افراد هیجاناتی متفاوت با آنچه که تجربه می‌کنند را بروز می‌دهند دچار ناهماهنگی

شناختی می‌شوند و این ناهماهنگی به عنوان یک منبع ایجادکننده‌ی استرس برای افراد می‌باشد (Gabriel et al., 2015). از این‌رو، در چنین شرایطی افراد نیاز دارند تا برای مقابله با این استرس منابعی را به کار گیرند. براساس نظریه‌ی حفظ منابع^۱ (CR)، افراد تلاش می‌کنند تا چیزهایی را که برایشان ارزشمند هستند به دست آورند، حفظ کنند و یا از آن‌ها محافظت نمایند. به اعتقاد (Hobfoll, 1989)، منابع به فرد کمک می‌کنند تا با فشار روانی، استرس و تعارضات تجربه شده سازگار شوند. این منابع به عنوان یک تکیه‌گاه برای فرد به حساب می‌آیند؛ فرد با تکیه بر آن‌ها احساس می‌کند که قادر است با شرایط استرس‌زا و تعارضات ایجاد شده مقابله کند و آن‌ها را به نحو مطلوبی مدیریت کند.

افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردار باشند به توانایی‌های خود ایمان دارند و همواره نگرش مثبت و سازنده‌ای نسبت به خود و شغل خویش دارند. این افراد کمترین نشانه‌های فرسودگی شغلی را نشان می‌دهند و با وجود شرایط استرس‌زا، واکنش‌های مثبت و سازگارانه‌تری از خود نشان می‌دهند. سرمایه‌ی روان‌شناختی نیز به مثابه‌ی یک سپر محافظتی عمل می‌کند؛ افرادی با سرمایه‌ی روان‌شناختی بالا به توانایی‌ها و مهارت‌های خود اعتقاد راسخ دارند، در دست‌یابی به اهداف خود امیدوارند، رخداد اتفاقات مثبت و خوشایند را محتمل‌تر می‌دانند و دارای ظرفیت روان‌شناختی بالا برای مقابله با شرایط بحرانی و مشکلات پیش‌رو می‌باشند (Luthans et al., 2007).

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها برای کاهش تحمیل عواطف منفی بر سلامت روان‌شناختی و تعهد عاطفی، نسبت به طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی در جهت پرورش و توسعه‌ی خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری در کارکنان اقدام نمایند. علاوه بر آن آموزش هوش هیجانی که باعث مدیریت و کنترل هیجانات منفی می‌گردد، می‌تواند زمینه را برای افزایش سلامت روان‌شناختی کارکنان فراهم کند. البته این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز همراه بود. محدود بودن نمونه‌ی پژوهش و استفاده از پرسشنامه می‌تواند تعمیم‌پذیری نتایج این پژوهش را تحت تأثیر قرار دهد. لذا پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های آتی در نمونه‌های دیگر و دیگر محیط‌های کاری انجام گیرد و نیز از روش‌های دیگری چون مصاحبه با کارکنان برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شود.

1- Conservation of Resources (CR)

References

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49 (3), 252-276.
- Anafarta, N. (2015). Job satisfaction as a mediator between emotional labor and the intention to quit. *International Journal of Business and Social Science*, 6 (2), 72-81.
- Becker, W. J., & Cropanzano, R. (2015). Good acting requires a good cast: A meso-level model of deep acting in work teams. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 232-249.
- Chu, K. H.-L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Ciarrochi, J. P., Deans, F., & Anderson, S. (2000). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Journal of Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Ciarrochi, J., Chan, A.Y., Caputi, P., & Roberts, R. (2001). Measuring emotional intelligence. In C Ciarrochi, J. P. Forgas & J.D. Mayer (Eds), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. (25-45). Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Effati, M., kafi, M., & Del azar, R. (2012). The Relationship between Mental Health and Quality of Life in Substance Abuse. *Quarterly Journal of Research on Addiction*, 6 (22), Summer 2012. [Persian]
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100 (3), 863-879.
- Ghalandari, K., Ghorbani Ghale Jogh, M., Imani M., & Babaei Nia, L. (2012). The effect of emotional labor strategies on employees job performance and organizational commitment in hospital sector: Moderating role of emotional intelligence in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 17 (3), 319-326. [Persian]
- Ghosh, S., & Swamy, D. R. (2014). A literature review on organizational commitment – A comprehensive summary. *Journal of Engineering Research and Applications*, 4 (12), 4-14.
- Goldberg, D. P., & Hillier, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9 (1), 139-145.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.) *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (3-27) New York: Routledge.
- Guleryaz, G., Guney, S., & Miski Aydin, E., Asan (2008). “The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses”. A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. Ns: 1304, P: 11.

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44 (3), 513.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley University of California Press.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749–769.
- Iplik, F. N., Topsakal, Y., & Iplik, E. (2014). The effects of emotional labor on job attitudes of hotel employees: Mediating and moderating roles of social support and job autonomy. *International Review of Management and Marketing*, 4 (3), 175-186.
- Liu, Ch., Liu, X., & Geng, Z. (2013). Emotional labor strategies and service performance: The mediating role of employee creativity. *The Journal of Applied Business Research*, 29 (5), 1583-1595.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Meyer J. P., Allen, N. J., & Smith, C. (1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL) in nurses and teachers. In P. Richter, J. M. Peiro & W. B. Schaufeli (Eds.), *Psychosocial Resources in Human Services Work* (135-145). München: Hampp Publishers.
- Nguyen, H., Groth, M., & Johnson, A. (2016). When the going gets tough, the tough keep working: Impact of emotional labor on absenteeism. *Journal of Management*, 42 (3), 615-643.
- Psilopanagiotti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., & Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Service Research*, 12, 463.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.
- Schutte, N.S., & Malouff, J. M. (1998). *Measuring emotional intelligence and related constructs*. Levinston: Mellen Press.
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24 (8), 797-813.
- Shanock, L. R., Allen, J. A., Dunn, A. M., Baran, B. E., Scott & Rogelberg, S. T. (2013). Less acting, more doing: How surface acting relates to perceived meeting effectiveness and other employee outcomes. *Psychology Faculty, Publications*. Paper 110.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, CH. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36 (5), 621- 644.

