مطالعات مدیریت راهبردی
شماره ۱۹ - پاییز ۱۳۹۳
ص‌ص ۲۵۴ ـ ۲۳۷

تأثیر راهبردهای نیروی کار احساسی بر عملکرد شغلی به‌واسطه فرسودگی احساسی

سیده منصوره حسینی رباط*، فریبرز رحیم‌نیا**

چکیده

با توسعهٔ روزافزون اقتصاد و افزایش رقابت میان ارائه‌دهندگان خدمات، مدیریت احساسات در محل کار به‌طور فزاینده‌ای مهم شده است. بازیگری ظاهری و بازیگری عمیق به‌عنوان راهبردهای نیروی کار احساسی مطرح می‌شوند که افراد با استفاده از آن‌ها سعی می‌کنند احساسات خود را در محیط کار مهار نمایند. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر راهبردهای نیروی کار احساسی بر عملکرد شغلی به‌واسطهٔ فرسودگی احساسی است. با استفاده از روش پیمایشی، ۲۱۰ پرستار بیمارستان تخصصی دولتی از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. اثرات مستقیم و الگوی میانجی‌گری متغیرها با استفاده از نرم‌افزارهای معادلات ساختاری موردبررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تحلیل‌ها نشان داد که راهبرد بازیگری ظاهری چه به‌صورت مستقیم و چه باواسطهٔ فرسودگی احساسی بر روی عملکرد شغلی پرستاران موردمطالعه تأثیری نداشت. درحالی‌که راهبرد بازیگری عمیق به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم (واسطه فرسودگی احساسی) روی عملکرد شغلی تأثیر گذاشت. همچنین، فرسودگی احساسی تأثیر منفی بر عملکرد شغلی داشت. لذا به‌کارگیری برنامه‌هایی جهت تقویت بازیگری عمیق و کاهش بازیگری ظاهری از طریق آموزش و ایجاد ارتباطات بهتر با پرستاران، و برنامه‌ریزی بهتر ساعات کاری باعث کاهش میزان فرسودگی احساسی می‌شود.

کلیدواژه‌ها: بازیگری ظاهری؛ بازیگری عمیق؛ فرسودگی احساسی؛ عملکرد شغلی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۳/۱۰، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۶/۲۸

* دانشجوی دکتری، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول).

Email: se_ho484@stu.um.ac.ir

** دانشیار، دانشگاه فردوسی مشهد.

۱. مقدمه

با توسعهٔ کلی اقتصاد خدمات و رقابت فزاینده میان ارائه‌دهندگان خدمات، مفهوم احساسات در محل کار اهمیت زیادی پیداکرده است. نیروی کار احساسی[1] جنبهٔ حیاتی بسیاری از مشاغل است که کارکنان ملزم به رعایت آن با مشتریان و سرپرستان خود می‌باشند [۲]. نیروی کار احساسی، استفادهٔ کارکنان از راهبردهای گوناگون برای تنظیم احساسات است که هنگام تعامل با مشتریان در جهت ارائهٔ الزامات احساسی صورت می‌گیرد [۸]. احساسات ایجادشده میان کارمند و مشتری، روی ارزیابی‌های کیفیت خدمات، حفظ مشتری و نظر کلی وی نسبت به سازمان تأثیر می‌گذارد [۳]. موریس و فلدمن[2](۱۹۹۶) ابراز احساس را به یک ابزار بازار تشبیه می‌کند که بخش اعظمی از تجربیات مشتری را به خود اختصاص می‌دهد. لذا برخی سازمان‌ها از طریق ارائهٔ قواعد احساسی، نحوهٔ ابراز احساسات به مشتریان را تعیین می‌کنند و بدین نحو احساسات کارکنان خود را مهار می‌کنند. مدیران می‌کوشند تا احساسات مثبت از طرف کارکنان به‌سوی مشتریان جریان یابد. با این حال، احساسات ابرازشده الزاماً احساسات واقعی کارکنان نیستند و احساساتی باید ابراز شود که ممکن است در عالم درونی خود فرد، احساسات خوبی نباشند. در سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی این مسئله به یک عامل مزیت رقابتی تبدیل شده است. سازمانی مزیت رقابتی دارد که کارکنان آن بتوانند احساسات خود را در راستای مأموریت و اهداف سازمانی هدایت و کنترل نمایند. حرفه پرستاری به علت ماهیت کار شبانه‌روزی، سخت و همراه با استرس و فشار روانی است که این خود موضوعی است که روی مهار احساسات پرستاران تأثیر منفی می‌گذارد. پرستاران هر روز همراه با ارتباط برقرار کردن با همکاران و حفظ ارتباطات میان فردی با بیماران، تحت تأثیر استرس‌ها و فشارهای ناشی از شغل می‌باشند. همچنین، باید نسبت به نحوهٔ برخورد با دیگران توجه بیشتری داشته باشند و از آن‌ها انتظار می‌رود که خوش‌رویی و آرامش خود را تحت هرگونه شرایط استرس‌زا حفظ کنند و خدمت خود را همراه با خوش‌رویی ادامه دهند و سعی کنند که استرس و عصبانیت خود را حتی زمانی که بیمار ممکن است تندخو و کج‌خلق باشد، کنترل و آرام کنند. این خوش‌رویی و خوش برخوردی از یک‌طرف باعث بالا رفتن رضایت بیمار و مراجعه دوبارهٔ وی در صورت نیاز به همان بیمارستان شده و از طرف دیگر، این طرز برخورد احساسی، علت به وجود آمدن استرس و ناخوشی و بیماری پرستاران می‌شود [۲]. لذا، با توجه به اینکه سلامت جسمی و روانی پرستاران از عوامل تعیین‌کننده کیفیت عملکرد

1. Emotional Labour
2. Morris and Feldman

شغلی آن‌ها در مراقبت از بیماران است و با سلامت مردم ارتباط دارد، این موضوع درخور بررسی و مطالعه است.

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

مطالعه هوشچیلد[1](۱۹۸۳) نیروی کار احساسی را به‌عنوان مدیریت احساسات برای ایجاد یک حالت احساسی قابل مشاهده و آشکار در قبال دریافت دستمزد تعریف نموده است. مفهوم‌سازی وی از نیروی کار احساسی به‌عنوان فن نمایش است. یعنی محل کار، مکانی است که کارکنان به‌عنوان بازیگرانی در مقابل مشتریان ایفای نقش می‌کنند. لذا عملکرد کارکنان بستگی به نحوه بیان و مدیریت و کنترل احساسات در جهت اهداف سازمانی دارد. وی مطرح می‌کند که کارکنان عملیاتی می‌توانند احساسات خود را از طریق راهبرد بازیگری ظاهری[2] و راهبرد بازیگری عمیق[3] مدیریت کنند. بازیگری ظاهری، تعدیل و کنترل ابراز احساسات را شامل می‌شود و بازیگری عمیق، مدیریت هدف‌دار و بدون دست‌کاری واقعی احساسات ابرازی به‌منظور ابراز احساس خواسته‌شده از سوی سازمان را شامل می‌شود [۳].

برخلاف تعریف هوشچیلد (۱۹۸۳) از نیروی کار احساسی که فرض کرده است راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق باید به‌منظور به‌جا آوردن قواعد ابراز احساسات انجام شود، آشفورث و هامفرلی[4](۱۹۹۳)، بحث می‌کنند که یک کارمند ممکن است به‌طور ذاتی، احساساتی سازگار با قواعد ابراز احساسات داشته باشد. از این‌رو، علاوه بر راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق، تجربه واقعی و ابراز احساس را جزء دیگری از نیروی کار احساسی مطرح کردند که کارمند خود را با احساسات موردنیاز سازمانی سازگار می‌کند [۲].

موریس و فلدمن (۱۹۹۶)، سومین مفهوم از این سازه را ارائه کرده‌اند، به این صورت که بیان احساس خواسته‌شده سازمانی در طول تعامل میان فردی، نیازمند تلاش، برنامه‌ریزی و کنترل است که انجام توأم آن‌ها بیانگر نیروی کار احساسی است. همچنین آن‌ها بیان کردند که نیروی کار احساسی چهار بعد تکرار جلوه احساسی مناسب و شایسته، توجه به قواعد ابراز احساسات مورد نیاز، نوع احساسات برای بروز دادن و ناهنجاری احساسی را شامل می‌شود. تکرار جلوه‌های احساسی مناسب و شایسته، تکرار تعاملات میان ارائه‌دهنده خدمات و مشتریان را شرح می‌دهد. این محققان

1. Hochschild
2. Surface Acting
3. Deep Acting
4. Ashforth and Humphrey

بحث کردند که بیشتر اجزای نیروی کار احساسی آزمون شده است و اغلب جلوه‌های احساسی مناسب به خواسته بزرگ‌تری برای تنظیم احساسات نیاز داشته‌اند. دومین بعد، توجه به قواعد ابراز احساسات موردنیاز، هم مدت زمان و هم‌شدت جلوه‌های احساسی را شامل می‌شود. جلوه‌های احساسی که مدت زمان طولانی نیاز دارند و شدت را شامل می‌شوند، به تلاش بیشتر و درنتیجه، به نیروی کار احساسی بیشتر نیاز دارند. سومین بعد از نیروی کار احساسی، نوع جلوه‌های احساسی مورد نیاز برای ابراز کردن است. نویسندگان پیشنهاد کرده‌اند که نوع عظیمی از جلوه‌ها که برای ابراز کردن در شغل مورد نیاز است، سطح بزرگ‌تری از نیروی کار احساسی را نیاز دارد. بعد نهایی، ناهنجاری‌های احساسی است که تضاد میان احساسات واقعی پوشانده شده و جلوه‌های احساسی موردنیاز برای شغل است. آن‌ها نشان دادند که در شرایط کاری فشرده، سطح بزرگ‌تری از ناهنجاری‌های احساسی ایجاد می‌شود. به‌طورکلی موریس و فلدمن به‌جای تعریف نیروی کار احساسی در یک ماهیت دوبخشی، این سازه را در شرایط کاری موردتوجه قراردادند [۲].

گراندی[1](۲۰۰۰) چهارمین تعریف از نیروی کار احساسی را در دو موضوع مشترک میان تعاریف نیروی کار احساسی، مطرح کرد:

افراد قادرند احساسات خود را در کار تنظیم نمایند.

راهبرد بازیگری سطحی و عمیق، اغلب دو روش قابل قبول برای اجرای نیروی کار احساسی هستند. وی استدلال کرد که تعریف نیروی کار احساسی به‌عنوان راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق به دو دلیل مفید است. اول: راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق در شرایط مختلف، نتایج متفاوتی دارند. دوم: اگر تفاوت‌هایی میان نتایج راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق وجود دارد، آموزش می‌تواند برای تعلیم نیروی کار احساسی به کار گرفته شود. همچنین اذعان می‌کند که تئوری تنظیم احساس، چهارچوب بسیار مفیدی برای نیروی کار احساسی است که نشان می‌دهد چرا مدیریت احساسات به نتایج مختلف فردی و سازمانی مرتبط می‌شود [۲]. در تحقیق حاضر با توجه به قلمرو مورد مطالعه، مفهوم نیروی کار احساسی بر اساس تحقیق پیسانیلو و همکاران[2](۲۰۱۲) است که نیروی کار احساسی پاسخ احساسی رفتارهایی برای بهبود در روابط با دیگران است. کارکنان نه‌تنها احساسات خود را در برخورد با درخواست‌های احساسی کنترل می‌کنند، بلکه احساسات دیگران را نیز در جهت بهبود روابط فراتر از الزامات نقش و وظیفه‌ای که دارند، کنترل و مدیریت می‌کنند [۱۱].

1. Grandey
2. Pisaniello et al

راهبردهای نیروی کار احساسی. زمانی که میان بازیگری‌های احساسی و قواعد بازیگری سازمانی اختلافاتی وجود داشته باشد، اشخاص دائماً راهبردهای تنظیم احساسات را برای رسیدن به بازیگری خواسته‌شده به کار می‌گیرند. مطالعهٔ نیروی کار احساسی این مطلب را بررسی می‌کند که مدیریت استرس احساسات زمانی است که طبق آیین‌نامه شغل مورد نظر، کارکنان با مشتری در تعامل باشند. از این‌رو تنظیم احساس در درک نیروی کار احساسی مورد توجه است. فرایند نیروی کار احساسی با مقدماتی همچون ادراکات از قاعده بازیگری شروع می‌شود که با دو نوع بازیگری اجرا می‌شود. کارکنان دو راهبرد تنظیم نیروی کار احساسی را به کار می‌گیرند که شامل راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق است. راهبرد بازیگری ظاهری در تعامل با دیگران، بیانگر پوشاندن احساسات واقعی و وانمود کردن به مطلوب بودن احساسات خود است. در حالی‌که راهبرد بازیگری عمیق، بیانگر تغییر دادن واقعی احساسات خود به‌منظور انتخاب جلوه احساسی مناسب است. افراد با استفاده از این دو راهبرد، می‌توانند نتایج مثبت یا منفی نیروی کار احساسی را تشخیص دهند. گراندی (۲۰۰۰) بیان می‌کند که انتظارات سازمانی به‌عنوان راهنمای عمل برای کارکنان است و تقاضاهای سازمانی برای ابراز احساس تعیین شده باید با تنظیم احساس کارمند، از طریق راهبردهای بازیگری ظاهری و بازیگری عمیق حاصل شود [۲].

راهبردهای نیروی کار احساسی و عملکرد شغلی. روابط میان راهبردهای مختلف نیروی کار احساسی و عملکرد شغلی متفاوت است. با اینکه در تحقیقات مفروض است که شادی و لبخند کارکنان به عملکرد بهتر می‌انجامد، گراندی و دیگران (۲۰۰۵) نشان می‌دهند که مشتریان متوجه لبخندهای ظاهری کارکنان می‌شوند (راهبرد بازیگری ظاهری) و این ابراز احساس ظاهری، پیامدهای منفی به دنبال دارد. این محققان، بیان می‌کنند که بازیگری ظاهری به اظهارات غیرواقعی منجر می‌شود و مشتریان این اظهارات غیرواقعی را نوعی بازیچه می‌پندارند. درنتیجه، راهبرد بازیگری ظاهری منجر به ارزیابی‌های پایین مشتری از صمیمیت و رضایت از کارکنان می‌شود. اما در بازیگری عمیق، ابراز احساسات از نظر مشتریان قابل اعتمادتر است، درنتیجه میزان صمیمیت و رضایت را افزایش می‌دهد [۷]. دیفندورف و گاسرند[1](۲۰۰۳) بیان می‌کنند که میزان ناهماهنگی میان قوانین ابراز احساسی و ابراز احساسات واقعی با عملکرد شغلی رابطه‌ای منفی دارد. کارکنانی که احساساتشان را از طریق بازیگری ظاهری تنظیم می‌کنند، حالات منفی‌شان را بیشتر آشکار می‌کنند و این

1. Diefendorff and Gosserand

عکس‌العمل به مشتریان و همکاران منتقل می‌شود. در بازیگری عمیق کارکنان سعی می‌کنند واقعاً آنچه را که مورد انتظار است را احساس کنند و حالات منفی کمتری از خود نشان می‌دهند. بنابراین، بازیگری ظاهری نه‌تنها باعث ابراز احساسات غیر قابل اعتماد می‌شود، بلکه نوعی ناهماهنگی بین قوانین ابراز احساس مورد نظر سازمانی و احساسات ابراز شده کارکنان ایجاد می‌کند و هرکدام از این عوامل باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود. درحالی‌که بازیگری عمیق منجر به ابراز احساسات مورد نظر سازمانی می‌شود و عملکرد شغلی را بهبود می‌دهد [۵]. دام و همکارانش[1](۲۰۰۹) نیز در رابطه میان نیروی کار احساسی و عملکرد شغلی نشان می‌دهند که میان بازیگری ظاهری و بازیگری عمیق با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد [۶].

راهبردهای نیروی کار احساسی و فرسودگی احساسی. هوشچیلد (۱۹۸۳) در مطالعهٔ اولیه خود در مورد نیروی کار احساسی نشان داد که نیروی کار احساسی منجر به نتایج منفی مانند ناهماهنگی احساسی، استرس شغلی، خستگی و غیبت‌ها می‌شود. گراندی (۲۰۰۳) این نگاه را با این بحث موردحمایت قرارداد که تقاضاهای احساسی، خستگی کارکنان را به خاطر تقاضاهای فیزیولوژیکی مربوط به تنظیم احساس افزایش می‌دهد [۷]. تحقیقات تجربی نشان می‌دهند که راهبردهای نیروی کار احساسی تأثیرات مشابهی ندارند. به‌عنوان‌مثال، براکت و سالوی[2](۲۰۰۴) هیچ ارتباطی میان نیروی کار احساسی و نتایج شغلی حاصل از آن پیدا نکرد، درحالی‌که براثرایج و گراندی[3](۲۰۰۲) نشان دادند که نیروی کار احساسی برای کارکنان همراه با استرس است و باعث ایجاد نتایج منفی همچون فرسودگی احساسی[4] و ترک شغل خواهد شد. وارتون[5](۱۹۸۳) ارتباط مثبتی میان رضایت شغلی و نیروی کار احساسی پیدا کرد که نشان می‌دهد بسیاری از کارکنان ممکن است تعامل اجتماعی در محل کار را دوست داشته باشند. بااین‌حال، نیروی کار احساسی، زمانی که استقلال شغلی پایین باشد برای کارکنان نوعی اجبار است. جانسون و اسپکتر[6](۲۰۰۷) بیان می‌کنند که ناسازگاری در این یافته‌ها، ممکن است ناشی از نحوه به‌کارگیری راهبردهای نیروی کار احساسی باشد زیرا هر راهبرد حوزهٔ درونی متفاوتی را ارائه می‌دهد. در راهبرد بازیگری ظاهری با توجه به اینکه افراد لازم است تلاش زیادی جهت انطباق با قوانین ابراز احساسی داشته باشند، فرسودگی احساسی به وجود می‌آید.

1. Duke et al
2. Brackett and Salovey
3. Brotheridge and Grandey
4. Emotional Exhaustion
5. Wharton
6. Johnson and Spector

در حالی‌که راهبرد بازیگری عمیق با فرسودگی احساسی ارتباط مثبتی ندارد. زیرا منجر به نتایجی مانند کاهش ناهماهنگی احساسی و واکنش‌های مثبتی از طرف مشتریان می‌شود. این نشان می‌دهد که روابط میان نیروی کار احساسی و فرسودگی احساسی بستگی به این دارد که کارکنان چطور احساسات خود را مدیریت و کنترل کنند [۳].

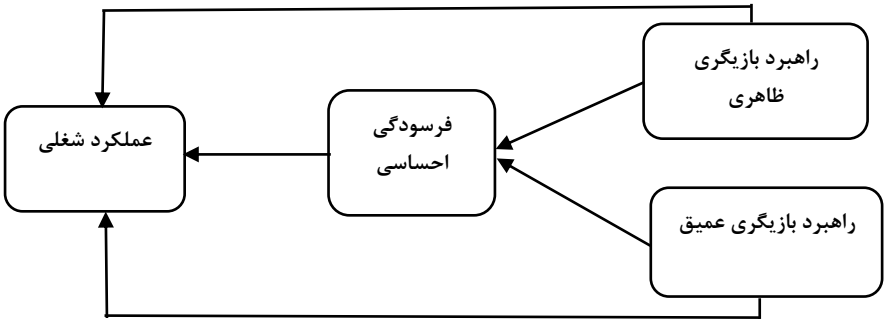
به نظر چو و دیگران[1](۲۰۱۲) با توجه به اینکه در بازیگری عمیق، جلوه مثبت قابل اعتمادی که تنش مربوط به ناهماهنگی احساسی را از میان می‌برد، ایجاد می‌شود. لذا بازیگری عمیق با ناهماهنگی احساسی مرتبط نخواهد بود [۴]. گودوین و همکاران (۲۰۱۱) نیز در مطالعات خود نشان دادند که راهبرد بازیگری ظاهری بر بروز فرسودگی احساسی تأثیر مثبتی دارد [۸].

فرسودگی احساسی و عملکرد شغلی. فرسودگی احساسی حالتی است که از طریق تقاضاهای احساسی و فیزیولوژیکی در افراد ایجاد می‌شود و با کاهش عملکرد شغلی ارتباط دارد [۴]. بر مبنای نظریهٔ حفاظت از منابع، کارکنان فرسوده شده، منابع و انرژی‌شان کاهش می‌یابد و این منجر به کاهش فعالیت‌های کاری و در نتیجه عملکرد شغلی آنان می‌شود. چائو[2](۲۰۰۷) بیان می‌کند که کارکنان فرسوده شده، از روش‌هایی مانند کاهش عملکرد شغلی (غیبت از کار، تغییر شغل و ...) برای بازسازی منابعشان استفاده می‌کنند و آن‌ها نشان دادند که فرسودگی احساسی تأثیر منفی بر عملکرد شغلی دارد [۳]. به‌طور مشابه، کیم[3](۲۰۰۸) نشان می‌دهد که شدت برانگیختگی احساسی مربوط به فرسودگی احساسی است که مانع عملکرد شغلی مؤثر می‌شود [۹].

در تحقیق موریس و فلدمن (۱۹۹۶)، نشان داده‌شده است که راهبرد بازیگری ظاهری و بازیگری عمیق به‌طور غیرمستقیم از طریق فرسودگی احساسی، عملکرد شغلی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. این مطالعه نشان داده است از آنجاکه بازیگری ظاهری باعث ناهماهنگی ابراز احساس می‌شود و شکاف بزرگ‌تری را میان ابراز احساسی مطلوب سازمانی و ابراز واقعی احساسات ایجاد می‌کند، به‌طور غیرمستقیم از طریق فرسودگی احساسی (افزایش تنش درونی و تلاش فیزیولوژیکی مربوط به ناهماهنگی احساسی)، عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۱۰]. اما بر مبنای تحقیق چائو (۲۰۰۷)، نیروی کار احساسی نمی‌تواند به‌طور غیرمستقیم از طریق فرسودگی احساسی، عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد.

1. Cho
2. Chau
3. Kim

مدل مفهومی تحقیق. با توجه به مسئله اصلی پژوهش و تحقیقات متعددی که در این زمینه انجام شده است و همچنین ارتباط این تحقیقات با یکدیگر، مدل مفهومی ذیل انتظار می‌رود. در این مدل، راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق به‌عنوان راهبردهای نیروی کار احساسی، متغیرهای مستقل می‌باشند که راهبرد بازیگری ظاهری تأثیر منفی بر عملکرد شغلی دارد، درصورتی‌که راهبرد بازیگری عمیق بر عملکرد شغلی تأثیر مثبتی می‌گذارد [۷،۶،۵]. راهبرد بازیگری ظاهری به‌طور مثبتی بر فرسودگی احساسی تأثیر می‌گذارد [۸]، درحالی‌که راهبرد بازیگری عمیق اثر منفی بر فرسودگی احساسی دارد [۸،۴]. فرسودگی احساسی متغیر واسطه‌ای است که تأثیر منفی بر عملکرد شغلی دارد [۹،۴،۳]. راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق علاوه بر اینکه به‌طور مستقیم بر عملکرد شغلی (متغیر وابسته) تأثیر می‌گذارند، به‌طور غیرمستقیم و به‌واسطه فرسودگی احساسی (متغیر واسطه) نیز بر عملکرد شغلی اثر دارند [۱۰]. در ادامه مدل مفهومی تحقیق نشان داده‌شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

بر اساس مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های تحقیق به شرح ذیل مطرح می‌شوند:

فرضیهٔ ۱: راهبرد بازیگری ظاهری بر عملکرد شغلی تأثیر منفی دارد.

فرضیهٔ ۲: راهبرد بازیگری عمیق بر عملکرد شغلی تأثیر مثبتی دارد

فرضیهٔ ۳: راهبرد بازیگری ظاهری بر فرسودگی احساسی تأثیر مثبتی دارد.

فرضیهٔ۴: راهبرد بازیگری عمیق بر فرسودگی احساسی تأثیر منفی دارد.

فرضیهٔ۵: فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر منفی دارد.

فرضیهٔ۶: راهبرد بازیگری ظاهری از طریق فرسودگی احساسی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد.

فرضیهٔ۷: راهبرد بازیگری عمیق از طریق فرسودگی احساسی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد.

۳. روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به هدف آن، از جهت بررسی نیروی کار احساسی پرستاران، کاربردی است و با توجه به استفاده از روش پیمایشی و مبتنی بر تحلیل ماتریس کوواریانس با استفاده از الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری[1] پیمایشی- تحلیلی است. جامعهٔ آماری این پژوهش کلیه پرستاران در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های تخصصی دولتی شهر مشهد هستند که در زمینه‌های مختلفی از جمله چشم، اطفال، زنان و زایمان، پیوند کلیه و درمان سرطان فعالیت می‌کنند. ملاک انتخاب این جامعه این بود که در میان تمام مشاغل خدماتی اعم از کارکنان بانک، خدمه پرواز، کارکنان فروش و پرستاری ... پرستاری شغلی است که بیشتر از سایر مشاغل با احساسات سروکار دارد و عملکرد شغلی هر پرستار به‌طور مستقیم تحت تأثیر مدیریت و کنترل احساسات وی قرار می‌گیرد. همچنین، پرستاران بیمارستان‌های دولتی نسبت به بیمارستان‌های خصوصی بیشتر تحت تأثیر استرس‌ها و فشارهای ناشی از شغل مثل امنیت شغلی و روابط کار قرار دارند، لذا مفهوم نیروی کار احساسی در آن‌ها بیشتر نمایان می‌شود. بر اساس اطلاعات به‌دست آمده از سازمان علوم پزشکی مشهد، تعداد پرستاران شاغل در این بیمارستان‌ها ۴۶۳ نفر است که از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، حجم نمونه‌ای به‌اندازه ۲۱۰ نفر انتخاب شدند.

جهت گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش متغیّرها از سنجه‌های استاندارد مورد استفاده در مطالعات پیشین استفاده شد. سنجه‌ها به‌منظور استفاده در زمینه سازمانی ایرانی با استفاده از شیوه ترجمه- بازگشت- ترجمه بومی‌سازی شده است. برای اندازه‌گیری راهبردهای نیروی کار احساسی ۹ گویه از پرسشنامه دیفندورف و دیگران (۲۰۰۵) مورد استفاده قرار گرفت. فرسودگی احساسی به‌وسیله ۴ گویه از سنجه توسعه‌یافته از سوی وارتن (۱۹۹۳) سنجیده شد و ۷ گویه از سنجه عملکرد شغلی [۱] برای اندازه‌گیری عملکرد شغلی مورداستفاده قرار گرفت. پرسش‌های مربوط به هر سه نوع پرسشنامه بازنگری و در نهایت در قالب یک پرسشنامه ۲۰ سؤالی در اختیار پرستاران بیمارستان‌های تخصصی قرار گرفت. همچنین روایی سازه‌های پرسش‌نامه نیز با استفاده از فن تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار AMOS مورد ارزیابی قرار گرفت و معناداری بار بارهای عاملی گویه‌های مربوطه به سازه‌های مورد نظر، مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۲ آورده شده است. لازم به ذکر است که تمامی سنجه‌ها با استفاده از مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت و در محدوده‌ای از "کاملاً موافق" تا "کاملاً مخالف" تدوین و مورد

1. Structural Equation Modeling-SEM

سنجش قرار گرفتند. همچنین انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که در جدول شماره ۱ گزارش‌شده است. همان‌طور که مشاهده می‌گردد تمامی مقادیر بالای ۰/۷ است که می‌توان نتیجه گرفت ابزار از پایایی لازم برخوردار است.

به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌ها روش‌های مختلف تحلیل آماری، نظیر تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه صفر، مدل‌یابی معادله ساختاری برای بررسی برازش الگوی معادله ساختاری با داده‌های جمع‌آوری شده و تحلیل میانجی‌گری به روش چهار مرحله‌ای برای بررسی نقش متغیّرهای میانجی‌گری، مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل‌های مورد نظر با استفاده از نرم‌افزارهای تحلیل ساختارهای گشتاوری[1] (AMOS v.20) و بسته آماری برای علوم اجتماعی[2] (SPSS v.19) صورت گرفت.

٤. تحلیل یافته‌ها

از آنجاکه یکی از پیش‌شرط‌های به‌کارگیری رویکرد متغیّرهای مکنون در الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری وجود همبستگی میان متغیّرهای پژوهش است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون صورت پذیرفت. در جدول شماره ۱، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره‌های توصیفی آن‌ها شامل میانگین و انحراف معیار، ارائه‌شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	٤
بازیگری ظاهری	۴/۳۰	./۴۲	(./۷۳)			
بازیگری عمیق	۳/۸۷	./۶۸	−۰/۱۸۸**	(./۷۱)		
فرسودگی احساسی	۴/۱۲	./۵۴	۰/۴۲۴**	−۰/۳۴۳**	(./۷۰)	
عملکرد شغلی	۴/۱۹	./۲۵	−۰/۲۹۸**	۰/۶۱۳**	−۰/۵۸۲**	(./۹۸۵)

توضیح: **همبستگی در سطح معناداری p<۰,۰۱ ؛ مقادیر درون کمان نشانگر ضریب آلفای کرونباخ می‌باشند.

ضرایب این جدول نشان از آن دارد که بزرگ‌ترین ضریب همبستگی، مربوط به رابطه میان متغیّرهای عملکرد شغلی و بازیگری عمیق و به میزان ۶۱۳/. است. کوچک‌ترین ضریب نیز مربوط به رابطه میان بازیگری عمیق و بازیگری ظاهری است. تمامی ضرایب همبستگی به‌دست آمده قابل

1. Analysis of Moment Structures-AMOS
2. Statistical Package for Social Sciences-SPSS

قبول هستند. میانگین پاسخ‌ها برای همه متغیّرها بالاتر از حد متوسّط است و بزرگ‌ترین مقدار نیز به متغیّر بازیگری ظاهری تعلّق دارد.

همچنین پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه شده، لازم است معناداری وزن رگرسیونی [بار عاملی] سازه‌های مختلف پرسش‌نامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی‌شده تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از فن تحلیل عاملی تأییدی[1] (CFA) و نرم‌افزار AMOS به انجام رسید. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار به همراه شاخص‌های برازش مدل CFA در جدول شماره ۲، ارائه شده است. این شاخص‌ها نشان از برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشته و معناداری بار شدن هر متغیّر مشاهده شده به متغیّر مکنون مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای گویه‌های پرسش‌نامه

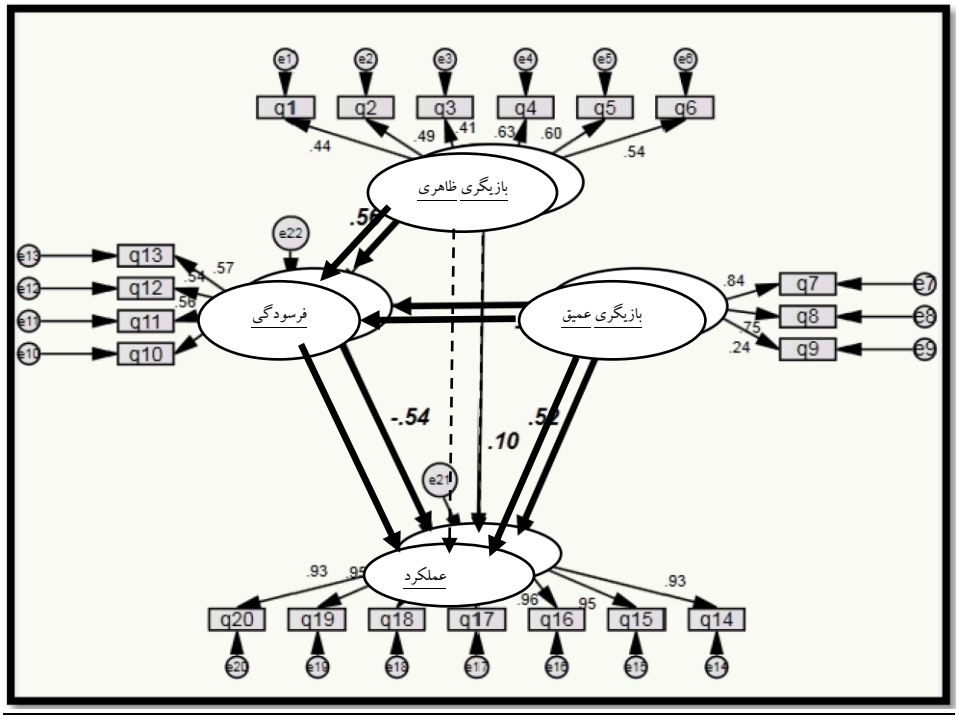
گویه	وزن رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه	گویه	وزن رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه
۱	./۴۳۹	./۰۰۰	معنادار	۱۱	./۵۶۱	./۰۰۰	معنادار
۲	./۴۹۳	./۰۰۰	معنادار	۱۲	./۵۴۱	./۰۰۰	معنادار
۳	./۴۰۸	./۰۰۰	معنادار	۱۳	./۵۶۶	./۰۰۰	معنادار
۴	./۶۳۰	./۰۰۰	معنادار	۱۴	./۹۳۵	./۰۰۲	معنادار
۵	./۵۹۵	./۰۰۰	معنادار	۱۵	./۹۵۲	./۰۰۰	معنادار
۶	./۵۳۶	./۰۰۰	معنادار	۱۶	./۹۵۶	./۰۰۲	معنادار
۷	./۸۴۲	./۰۰۰	معنادار	۱۷	./۹۶۶	./۰۰۴	معنادار
۸	./۷۴۸	./۰۰۰	معنادار	۱۸	./۹۳۸	./۰۰۷	معنادار
۹	./۵۴۲	./۰۰۰	معنادار	۱۹	./۹۵۰	./۰۰۰	معنادار
۱۰	./۵۷۹	./۰۰۰	معنادار	۲۰	./۹۳۴	./۰۲۵	معنادار

$\chi^2 = 474.026$; $df = 409$; $\chi^2/df = 1.159$
CFI= 0.92; TLI= 0.94; IFI= 0.96; RMR= 0.051; RMSEA= 0.031

نمودار ۲، نشان‌دهندهٔ مدل SEM برازش یافته است که شدّت اثر میان متغیرها را روشن می‌سازد. بر اساس منابع موجود، در یک الگوی معادله ساختاری مطلوب، لازم است کای اِسکوئر غیر معنادار، نسبت کای اِسکوئر به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص‌های برازش هنجارشده، تطبیقی و نیکویی برازش بزرگ‌تر از ۰/۹۰، ریشه میانگین مربّعات باقی‌مانده کوچک‌تر از ۰/۰۹ و ریشه میانگین مربّعات

1. Confirmatory Factor Analysis-CFA

خطای برآورد کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد. برای الگـوی معادلـه سـاختاری بـرازش یافتـه، کـای اِسـکوئر ۴۳۹/۴۳۵، نسبت کای اِسکوئر به درجه آزادی ۲/۶۶، شاخص‌هـای بـرازش هنجـار شـده، تطبیقـی و نیکویی برازش به ترتیب ۹۷/.، ۹۲/. و ۹۳/.، ریشه میانگین مربّعات باقی‌مانده ۰/۰۶۴ و ریشه میانگین مربّعات خطای برآورد ۰/۰۳ است. کلّیه شاخص‌های برازش الگوی نهایی، از نقـاط بـرش پـیش‌گفتـه مطلوب‌ترند که از برازش کاملاً رضایت‌بخش مدل حکایت دارد.



شکل ۲. الگوی معادله ساختاری

پژوهش حاضر بر پایـه ۵ فرضـیه اصـلی و ۲ فرضـیه میـانجی قـرار دارد کـه اثـرات مسـتقیم و غیرمستقیم میان متغیرها را تبیین می‌کند. به‌جز فرضیهٔ مربوط به اثر بـازیگری ظـاهری بـر عملکـرد شغلی، سایر روابط ازلحاظ آماری معنادار بـوده ($p<.05, t>1.64$) و دلیـل رد ایـن فرضـیه نیـز غیـر هم‌جهت شدن آن با فرضیه پژوهش است. نتیجه آزمون فرضـیه‌هـای پـژوهش، بـه‌طـور خلاصـه در جدول شماره ۳، نشان داده‌شده است.

جدول ۳. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

روابط	ضریب استاندارد	عدد معناداری	سطح معناداری	نتیجه آزمون
بازیگری ظاهری← عملکرد	۰/۱۰	۱/۰۵۲	۰/۲۴۲	غیر معنادار
بازیگری عمیق← عملکرد	./۵۱	۶/۲۳۲	./۰۰۰	معنادار
بازیگری ظاهری← فرسودگی احساسی	./۵۵	۳/۹۳۹	./۰۰۰	معنادار
بازیگری عمیق ← فرسودگی احساسی	-./۴۰۰	-۴/۱۰۷	./۰۰۰	معنادار
فرسودگی احساسی← عملکرد	-./۵۴	-۴/۲۰۹	./۱۹۴	معنادار

همان‌گونه که در مدل SEM ملاحظه شد، رابطه میان متغیرهای بازیگری ظاهری و عملکرد شغلی غیر معنادار شده است، بنابراین تحلیل میانجی‌گری فقط برای متغیر بازیگری عمیق انجام گرفت که نتایج آن در جدول شماره ۴، ملاحظه می‌شود.

جدول ۴. تحلیل میانجی‌گری برای متغیّر فرسودگی احساسی

گام	متغیر مستقل	متغیر وابسته	B	β	R	R^2	Sig
۱	بازیگری عمیق	عملکرد شغلی	./۹۴۱	./۶۱۳	./۶۱۳	./۳۷۶	./۰۰۰
۲	بازیگری عمیق	فرسودگی احساسی	-./۲۷۱	-./۳۴۳	./۳۴۳	./۱۱۸	./۰۰۰
۳	فرسودگی احساسی	عملکرد شغلی	-./۶۵۱	-./۵۸۲	./۵۸۲	./۳۳۹	./۰۰۰
۴	بازیگری عمیق فرسودگی احساسی	عملکرد شغلی	./۸۵۰ -./۹۷۰	./۴۶۸ -./۴۲۲	./۷۳۰	./۵۳۲	./۰۰۰ ./۰۰۰

نتایج جدول ۴، نشان می‌دهد که اثر بازیگری عمیق بر عملکرد شغلی و فرسودگی احساسی معنادار است. همچنین اثر فرسودگی احساسی بر عملکرد معنادار است. این وضعیت شروط اوّل، دوّم و سوّم تحلیل میانجی‌گری را تأمین می‌کند. در گام چهارم نیز در حضور متغیر میانجی‌گری فرسودگی احساسی، ضریب بتای استاندارد برای رابطه بازیگری احساسی و عملکرد شغلی از ۶۱/. به ۴۶/. کاهش یافته ولی این رابطه کماکان معنادار است. بنابراین نقش متغیّر فرسودگی شغلی در رابطه میان بازیگری عمیق و عملکرد شغلی، میانجی‌گری جزئی است و مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در طی سه دهۀ گذشته، محققان سازمانی اهمیت احساسات و نقش حیاتی که در منابع انسانی و رفتار سازمانی دارد را مهم می‌شمارند. به‌ویژه، ادارۀ احساسات در محیط کار که با توسعۀ اقتصاد خدمات، بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است [۳]. نیروی کار احساسی بر مبنای تئوری گراس[1](۱۹۹۸)، تنظیم احساس در محل کار را نشان می‌دهد. لذا، آنچه از نیروی کار احساسی درک می‌شود، مجموعه‌ای از رفتارها و ادراکات تنظیمی از سوی کارکنان در محیط کار است که در پاسخ به اختلاف‌های میان احساس های درک شده و ادراک های مورد انتظار احساسی صورت می‌گیرد [۷]. این پژوهش بر اساس تحقیقات صورت گرفته، مدل مفهومی و فرضی‌ای را پیشنهاد می‌دهد که در آن روابط میان راهبردهای نیروی کار احساسی و عملکرد شغلی را براثر عامل فرسودگی احساسی موردبررسی قرار می‌دهد.

فرضیه‌های اول و دوم این پژوهش، به بیان تأثیر رابطۀ راهبردهای نیروی کار احساسی بر عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه می‌پردازد. مطابق با تحقیقات گذشته، تعاملات میان فردی، همچون بیان احساسات کارکنان به دیگران، می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیرگذار باشد و روابط میان راهبردهای مختلف نیروی کار احساسی و عملکرد شغلی متفاوت است [۲]. فرضیۀ اول تأثیر منفی راهبرد بازیگری ظاهری و فرضیۀ دوم تأثیر مثبت راهبرد بازیگری عمیق را بر عملکرد شغلی مطرح می‌کنند. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که راهبرد بازیگری ظاهری تأثیر منفی بر عملکرد شغلی پرستاران مورد مطالعه ندارد (رد فرضیۀ اول) در حالی‌که راهبرد بازیگری عمیق بر عملکرد شغلی تأثیر مثبتی می‌گذارد (تأیید فرضیۀ دوم). علت عدم تأیید فرض اول تحقیق (بازیگری ظاهری و عملکرد شغلی) در مورد تحقیق حاضر این است که پرستاران مورد مطالعه با کنترل و مدیریت احساسات خود توانسته‌اند احساسات خود را در محیط کار کنترل کنند و راهبرد بازیگری ظاهری را به بازیگری عمیق تبدیل کنند. لذا میزان بازیگری ظاهری در آن‌ها بسیار کم است و آن‌ها با راهبرد بازیگری عمیق در شرایط مختلف رفتار می‌کنند که این نتیجه هم به‌طور مستقیم در تأیید فرضیه ۲ و هم به‌صورت غیرمستقیم در تأیید فرضیه ۷ نشان داده شده است. همچنین آشفورث و هامفرلی (۱۹۹۳) در حمایت از این یافته‌ها بیان می‌کنند، کارمندان ممکن است به‌طور ذاتی احساساتی سازگار با قواعد ابراز احساس سازمان خود نشان دهند و با توجه به قواعد ابراز احساسات و بدون دست‌کاری واقعی احساسات، احساس درک شده را به نمایش بگذارند. در تأیید فرضیۀ دوم پژوهش،

1. Gross

تحقیقات زیادی نشان دادند که راهبرد بازیگری عمیق به‌طور مثبتی روی عملکرد شغلی اثرگذار هستند. بازیگری عمیق منجر به ابراز احساسات مورد نظر سازمانی می‌شود و عملکرد شغلی را بهبود می‌دهد [۳،۵].

فرضیهٔ سوم و چهارم پژوهش، تأثیر راهبردهای نیروی کار احساسی بر فرسودگی احساسی را مورد بررسی قرار می‌دهد که این فرضیه ها مورد تأیید قرار گرفتند و نشان دادند که بازیگری ظاهری بر فرسودگی احساسی تأثیر مثبت و بازیگری عمیق بر فرسودگی احساسی تأثیر منفی دارد. همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، فرسودگی احساسی جزء اصلی خستگی شغلی محسوب می‌شود که از طریق محرک‌های تنش‌زای محیط کار ایجاد می‌شود. این نتایج از طریق مطالعات [۸،۴،۳] مورد حمایت قرار می‌گیرند. همچنین در مورد تأثیر فرسودگی احساسی بر عملکرد شغلی (فرضیهٔ پنجم پژوهش)، این فرضیه نیز مورد تأیید قرار گرفت، که فرسودگی احساسی بر عملکرد شغلی تأثیر منفی می‌گذارد. این نتیجه از سوی مطالعات [۹،۴] نیز تأیید شده است. در واقع، بر مبنای نظریهٔ حفاظت از منابع، کارکنان فرسوده شده، منابع و انرژی‌شان کاهش می‌یابد و این منجر به کاهش فعالیت‌های کاری و درنتیجه عملکرد شغلی آنان می‌شود.

فرضیه‌های شش و هفت پژوهش حاضر مطرح می‌کنند که راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق، به‌طور غیرمستقیم از طریق فرسودگی احساسی عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. فرضیهٔ شش تأیید نمی‌شود یعنی بازیگری ظاهری نه‌تنها به‌طور مستقیم بلکه به‌صورت غیرمستقیم نیز نمی‌تواند عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. این نتیجه در تحقیق چائو (۲۰۰۷) نیز وجود داشت که بازیگری ظاهری روی عملکرد شغلی تأثیر منفی ندارد. اما علت آن در پژوهش حاضر این است که پرستاران مورد مطالعه با کنترل و مدیریت احساسات خود توانسته‌اند بازیگری ظاهری خود را به بازیگری عمیق تبدیل کنند لذا بیشتر درگیر بازیگری عمیق بوده‌اند تا بازیگری ظاهری، که این دلیل در تأیید فرضیهٔ ۷ نیز مورد توجه قرار می‌گیرد که بازیگری عمیق در این پرستاران به‌طور غیرمستقیم روی عملکرد شغلی تأثیر داشت. همان‌طور که نتیجه تحقیقات موریس و فلدمن (۱۹۹۶) نیز این یافته را حمایت می‌کند.

پیشنهادهای کاربردی. بر اساس یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها، پیشنهادهای کاربردی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

۱. وجود قواعد ابراز احساس سازمانی ازجمله عوامل تأثیرگذار بر نحوهٔ مدیریت و بازیگری احساسی پرستاران است، با توجه به تأثیر مثبت بازیگری عمیق بر عملکرد پرستاران در این مطالعه، هرچه این

قواعد ابراز به‌صورت شفاف‌تر برای پرستاران بیمارستان‌ها ارائه شود، افراد بهتر می‌توانند احساسات خود را به‌صورت مطلوب (بازیگری عمیق) در جهت تحقق اهداف سازمانی ابراز نمایند.

۲. بر مبنای تأثیر مثبتی که بازیگری ظاهری بر بروز فرسودگی احساسی در پرستاران و بالعکس تأثیر منفی بازیگری عمیق بر آن، پیشنهاد می‌شود برنامه‌هایی جهت تقویت به‌کارگیری راهبرد بازیگری عمیق و کاهش بازیگری‌های ظاهری به‌کاربرده شود مثل‌اینکه مدیریت بیمارستان با تلاش هر چه بیشتر برای ایجاد ارتباطات بهتر و مثبت‌تر با پرستاران، موجبات انگیزش آن‌ها را فراهم نماید تا بدین طریق احساسات مثبت در محیط کار افزایش و احساسات منفی به حداقل ممکن برسد و به‌تبع آن فرسودگی احساسی کاهش یابد.

۳. با توجه به اثرات مخرب روانی فشار شغلی بر پرستاران در محیط کار که منجر به تنش‌های احساسی و فرسودگی احساسی می‌شود و تأثیر منفی آن بر عملکرد شغلی، پیشنهاد می‌شود که اولاً در مرحلهٔ گزینش کادر پرستاری، افرادی با ویژگی‌های شخصیتی محافظت‌کننده از فرسودگی، انتخاب شوند و ثانیاً در حین کار، با بررسی دوباره وظایف پرستاران، برنامه‌ریزی بهتر ساعت‌های کاری و افزایش شمار کارکنان پرستاری در مراکز درمانی، فشارهای ناشی از کار را تا جایی که امکان‌پذیر است، کاهش داد. همچنین، پرستاران در معرض خطر شناسایی شده و با به کار بردن مداخله‌های درمانی مانند آموزش مهارت‌های مقابله با فشار روانی و تقویت عوامل شخصیتی محافظت‌کننده، از بروز فرسودگی تا حد زیادی پیشگیری کرد.

پیشنهاد برای تحقیقات آتی. به جهت تعمیم بهتر یافته‌ها، بررسی‌های طولی در جوامع مختلف پیشنهاد می‌شود.

منابع

۱. ساعتچی، م؛ کامکاری، ک؛ عسکریان، م. (۱۳۸۹). آزمون‌های روان‌شناختی. تهران، نشر ویرایش.

۲. عباسی، ش. (۱۳۹۱). تأثیر نیروی کار احساسی بر سلامت فردی کارکنان با توجه به نقش تعدیل گری هوش هیجانی. مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

3. Chau, S. L. (2007). Examining The Emotional Labor Process: A Moderated Model Of Emotional Labor And Its Effects On Job Performance And Turnover. (Unpublished doctoral dissertation). Akron University, USA.

4. Cho, Y-N., Rutherford, B. N., & Park, J. (2012). Emotional labor's impact in a retail environment. Journal of Business Research, 1-8. doi:10.1016/j.jbusres.2012.04.015

5. Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001

6. Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway, D. C., and Breland, J. W. (2009). Perceived organizational support as a moderator of emotional labor/outcomes relationships. Journal of Applied Social Psychology, 39(5), 1013−1034. DOI: 10.1111/j.1559-1816.2009.00470.x

7. Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A. (2005). Is service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 96, 38-55. doi:10.1016/j.obhdp.2004.08.002

8. Goodwin, R. E., Groth, M. and Frenkel, S.J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. Journal of Vocational Behavior, 79. 538–548. doi:10.1016/j.jvb.2011.03.001

9. Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. International Journal of Hospitality Management, 27, 151–161. doi:10.1016/j.ijhm.2007.07.019

10. Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010. doi: 10.5465/AMR.1996.9704071861

11. Pisaniello, S. L., Winefield, H. R., and Delfabbro, P. H. (2012). The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. Journal of Vocational Behavior, 80, 579–591. doi:10.1016/j.jvb.2012.01.015

ضمایم

پرسشنامه تحقیق:

پرستار محترم، با عرض سلام و احترام

پرسشنامه ذیل در ارتباط با یک پروژه تحقیقی در مورد رفتارهای احساسی پرستاران تهیه‌شده است. از شما تقاضا می‌شود با بذل مساعدت و وقت، به سؤالات پرسشنامه، پاسخ دهید. پیشاپیش از همکاری صمیمانه شما سپاسگزارم.

		هیچ‌وقت	به‌ندرت	گهگاهی	معمولاً	همیشه
بازیگری ظاهری	۱. در برابر دیگران رفتاری را نشان می‌دهم که بهترین نحو برخورد باشد.					
	۲. در برخورد با دیگران، برخوردی خوب را تظاهر می‌کنم.					
	۳ در هنگام تعامل با دیگران، سعی می‌کنم عملکردی مناسب را نشان دهم.					
	۴. وانمود می‌کنم که احساسات موردنیاز برای شغل خود رادارم.					
	۵ برای ابراز احساسات موردنیاز شغل خود، برخلاف احساسات واقعی خود عمل می‌کنم.					
	۶. معمولاً احساساتی را از خود نشان می‌دهم که با احساسات درونم متفاوت هستند.					
بازیگری عمیق	۷. سعی می‌کنم احساساتی را بروز دهم که واقعاً آن‌ها را حس می‌کنم.					
	۸. در جهت نشان دادن احساسات درک شده تمرین می‌کنم.					
	۹. بر روی احساسات درونی خود کار می‌کنم تا به بهترین نحو آن را نشان دهم.					
فرسودگی احساسی	۱۰. در پایان روز کاری، احساس می‌کنم انرژی برایم باقی نمانده است.					
	۱۱. در روزهای کار خود احساس خوبی ندارم.					
	۱۲. از شغل خود احساس خستگی می‌کنم.					
	۱۳. احساس می‌کنم به‌شدت کار می‌کنم.					
عملکرد شغلی	۱۴. انضباط و مقررات اداری را رعایت می‌کنم.					
	۱۵. نسبت به کاری که قبول کرده‌ام، احساس مسئولیت می‌نمایم و خود را مسئول عواقب آن می‌دانم.					
	۱۶. بدون نظارت مافوق صادقانه کار می‌کنم.					
	۱۷. نسبت به کارم دلسوز هستم و سعی می‌نمایم که آن را باکیفیت مطلوب ارائه دهم.					
	۱۸. کاری را که برعهده‌گرفته‌ام، برای حصول نتیجه و دلگرمی پی گیری می‌کنم.					
	۱۹. در کارم جدی هستم، ارزش آن را حفظ می‌کنم و در رفع مشکلات کاری می‌کوشم.					
	۲۰. با مراجعان و متقاضیان با احترام رفتار می‌کنم و در رفع مشکلات آنان می‌کوشم.					