

تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی عاطفی: نقش میانجی رضایت شغلی

داود فیض*، مهدی دهقانی سلطانی**، حسین فارسی‌زاده***، الهام فرجی****

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۳/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۸/۰۶

چکیده

فهم و کنترل هیجان‌های فروشندگان برای سازمان‌ها لازم است. مدیریت با کنترل تأثیر هیجان‌ها بر شغل می‌تواند نیروی فروش خود را رشد و افزایش دهد. با این حال، ادبیات مربوط به هیجان‌ها فروشندگان نادیده گرفته شده است. تحقیق حاضر، یک مدل فرایند هیجان‌های کاری یکپارچه را برای فهم بهتر مؤلفه هیجان نیروی فروش در محیط خرده‌فروشی فراهم کرده است. جامعه آماری این فروشندگان فروشگاه‌های شهروند در شهر تهران است و برای به‌دست‌آوردن حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران استفاده شده است. در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات، روش کتابخانه‌ای و میدانی به‌کار گرفته شده است. تحقیق حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی و همچنین بر اساس چگونگی به‌دست‌آوردن داده‌های موردنیاز، از نوع تحقیقات توصیفی و همبستگی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری، موجود در بسته‌های نرم‌افزاری LISREL و SPSS استفاده شده است. تحقیق حاضر به بررسی تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی می‌پردازد. یافته‌ها حاکی از آن هستند که کار هیجانی تأثیر معنی‌داری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد، در حالی که فرسودگی هیجانی فقط بر رضایت، تأثیر معنی‌دار دارد.

کلیدواژه: فرسودگی هیجانی؛ کار هیجانی؛ رضایت شغلی، تعهد سازمانی عاطفی

*. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان (نویسنده مسئول)
feiz1353@semnan.ac.ir

** . دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین‌الملل دانشگاه سمنان

*** . دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین‌الملل دانشگاه سمنان

**** . باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام

مقدمه

امروزه مدیران سازمان‌ها به‌خوبی دریافته‌اند که مهم‌ترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان‌هاست؛ از این رو توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان، یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌ها به‌شمار می‌رود (تانگن^۱، ۲۰۰۵). موضوع تعهد سازمانی در دهه‌های اخیر مورد علاقه بسیاری قرار گرفته و مطالعات زیادی برای یافتن عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی، صورت پذیرفته است (انصاری و همکاران، ۱۳۸۹). تعهد سازمانی، یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی بوده است. تعهد سازمانی یک متغیر مهم در درک رفتار کارکنان است. تعهد سازمانی را به‌طور ساده، وفاداری به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس تعلق، وابستگی و الزام اخلاقی به ماندن در سازمان، می‌توان تعریف کرد (غلام‌پور و همکاران، ۱۳۸۹). لالیان و همکاران (۱۳۹۰) معتقدند: تعهد سازمانی، نوعی وابستگی عاطفی به سازمان است، به‌گونه‌ای که کارکنان به‌شدت متعهد، هویت خود را از سازمان می‌گیرند، در سازمان مشارکت می‌کنند و از عضویت در آن لذت می‌برند. راضی و متعهدنگه‌داشتن کارکنان به سازمان، چالشی عمده برای خرده‌فروشان است. تحقیقات نشان می‌دهد که هم رضایت و هم تعهد کارمند، باعث بهبود عملکرد شده (دابهلکار و آبتون^۲، ۲۰۰۸؛ پاولین و همکاران^۳، ۲۰۰۶) و میزان نقل و انتقال کارکنان را کاهش می‌دهد (پتی‌جان و همکاران^۴، ۲۰۰۷). صنعت خرده‌فروشی با میانگین نرخ جایگزینی بالا و هزینه‌های روبه‌افزایش آموزشی و اجرایی روبه‌روست که شرکت‌ها را از رسیدن به عملکرد بهینه کارکنان بازمی‌دارد (تروور و نایبرگ^۵، ۲۰۰۸). اگرچه بیشتر تحقیقات به بررسی روش‌های افزایش رضایت و تعهد کارکنان می‌پردازند (وِندِنبرگ و همکارانش^۶، ۲۰۰۷)، تحقیقاتی در حال شکل‌گیری هستند که به بررسی تأثیر هیجان می‌پردازند (اشکانسی و همکاران^۷، ۲۰۰۲). نقش هیجان‌ها در صنعت خرده‌فروشی هنوز هم به‌رغم ادبیات نوظهور، بررسی نشده است (هنینگ-ناراو و

1. Tangen
2. Dabholkar&Abston
3. Paulin et al
4. Pettijohn et al
5. Trevor & Nyberg
6. Vandenberghe et al.
7. Ashkanasy, Hartel, &Daus

همکاران^۱، ۲۰۰۶). با توجه به تحقیقات کمی ای که در این حوزه انجام شده است، محققان رفتار سازمانی دنبال نگاه جامع تر و یکپارچه تری در زمینه هیجان‌ها در محل کار هستند (بونو و همکاران^۲، ۲۰۰۷). تحقیقاتی که به نقش هیجان‌ها در شرکت‌های خدماتی می‌پردازند شامل کار هیجانی^۳ (لی و همکاران^۴، ۲۰۱۶) و فرسودگی هیجانی (هاموی و همکاران^۵، ۲۰۱۱) هستند. کار هیجانی یعنی بیان هیجان‌های مطلوب سازمان در طول معاملات خدماتی (موریس و فلدمن^۶، ۱۹۹۶) و در مطالعات مربوط به فروشندگان در محیط‌های کاری مختلف بررسی شده‌اند (وارکا^۷، ۲۰۰۹). با توجه به اینکه کارکنان فروش به‌عنوان قسمتی از شغلشان درگیر کار هیجانی هستند، کار هیجانی مهم می‌باشد و شامل رفتار با مشتریان با گشاده‌رویی است (لو و اورت^۸، ۲۰۱۴). اگر کارکنان هنگام تعامل با مشتریان هیجانات مثبتی نشان داده و با گشاده‌رویی برخورد کنند، احتمالاً مشتریان، این هیجان‌ها را درک می‌کنند. از این رو، به نفع کارکنان و مشتریان است که کارکنان بتوانند هیجان‌هایشان را کنترل کرده و آنها را مخفی نکنند یا هیجانات ساختگی بروز دهند. با این حال، پژوهشگران هنوز در مورد اساس نظری یا روش‌شناختی کار هیجانی با توجه به تعریف سازه آن به توافق نرسیده‌اند (گلوب و توز^۹، ۲۰۰۴) و تحقیقات تجربی کمی در زمینه کار هیجانی در محل کار انجام شده است (شاوبروک و جونز^{۱۰}، ۲۰۰۰). از طرفی، فرسودگی هیجانی که نوعی حالت تحلیل و خستگی است، جزء اولیه فرسودگی شغلی است (هالبلسلین و باولر^{۱۱}، ۲۰۰۷). فرسودگی هیجانی مشتمل بر احساسات متنوع و وسیعی نظیر احساس تهی شدن هیجانی نسبت به کار و شغل، احساس خستگی در زمان‌های شروع کار، احساس ناکامی و سرخوردگی از کار و احساس فشار زیاد کاری از لحاظ هیجانی در مواقع انجام کار می‌باشد (متیسن و وستلی برگ^{۱۲}، ۲۰۱۶).

1. Hennig-Thurau et al
2. Bono et al
3. Emotional labor
4. Lee et al
5. Hamwi, Rutherford, & Boles
6. Morris & Feldman
7. Varca
8. Low & Everett
9. Glomb & Tews
10. Schaubroeck & Jones
11. Halbesleben & Bowler
12. Mathisen & Vestly Bergh

فرسودگی هیجانی زمانی به وقوع می‌پیوندد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضاهای شغلی در طول زمان موجب انباشت خستگی در فرد شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). پیامدهای فرسودگی هیجانی می‌تواند در صنعت خرده‌فروشی به دلیل اینکه، کارکنان با مشتریان تعامل زیادی دارند و آنها را بیشتر مستعد فرسودگی هیجانی می‌کند، مضر باشد (کوردز و دوگرتی^۱، ۱۹۹۳). از سوی دیگر، رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی رابطه دارد، به این معنا که نمی‌توان احساس رضایت شغلی یک فرد را تنها به یک عامل نسبت داد، بلکه مجموعه‌ای از عوامل گوناگون موجب می‌شود که فرد شاغل در زمان معینی از شغلش احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲). رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی وی تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (رضایی و خلیل‌زاده، ۱۳۸۸). در حال حاضر، یافته‌ها نشان می‌دهد رضایت شغلی و تعهد سازمانی هماهنگی کمی دارند (روثرفورد و همکاران^۲، ۲۰۰۹). بنابراین، پژوهش حاضر دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا هیجان‌ها (کار هیجانی و فرسودگی هیجانی) بر رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی در صنعت خرده‌فروشی تأثیر معنی‌داری دارد؟ برای پاسخ به این سؤال، نظریه رویدادهای عاطفی^۳ و نظریه تنظیم هیجان‌ها^۴ به عنوان اساس نظری مورد استفاده قرار گرفته‌اند. پژوهش حاضر در شهر تهران و با استفاده از یک نمونه از کارکنان در فروشگاه‌های شهروند انجام می‌شود تا درک بهتری از مدل فرایند کار هیجانی را فراهم کند.

مبانی نظری پژوهش

فرسودگی هیجانی

فرسودگی هیجانی «حالتی است که نیازهای روان‌شناختی و هیجانی افراد آن را ایجاد می‌کند» (بکراک و همکاران^۵، ۱۹۹۱). فرسودگی هیجانی را به عنوان جزء اصلی فرسودگی شغلی نیز

1. Cordes & Dougherty
2. Rutherford et al
3. Affective events theory
4. Emotion regulation theory
5. Bacharach et al

می‌شناسند (بولز و همکارانش^۱، ۱۹۹۷) و نوعی بار مسئولیت است که از فشارهای محل کار ناشی می‌شود (کراپانزانو و همکاران^۲، ۲۰۰۳). فرسودگی هیجانی اغلب در صنایع خرده‌فروشی رخ می‌دهد؛ چون کارکنان با دردهای مدام و تقاضاهای بیش از حد مشتری روبه‌رو هستند که باعث تحلیل فیزیکی و هیجانی می‌شود (رایت و کراپانزانو^۳، ۱۹۹۸). فهم چگونگی تأثیر فرسودگی هیجانی بر، ابراز هیجان مهم است؛ چون بروز هیجان‌ها می‌تواند بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات، رضایت و وفاداری آنها اثر بگذارد (تسای و هوانگ^۴، ۲۰۰۲).

کار هیجانی

کار هیجانی به موقعیت‌هایی اطلاق می‌شود که در آن کارکنان، به‌ویژه کسانی که شغل‌های خدمات‌رسانی به مشتری را دارند، ملزم هستند هیجان‌هایی ابراز کنند که ممکن است از هیجان‌های واقعی آنها متفاوت باشند (هاسچیلد^۵، ۱۹۷۹). کار هیجانی «تلاش، برنامه‌ریزی و کنترل موردنیاز برای ابراز هیجان‌ات مطلوب سازمان طی معاملات بین فردی است» (موریس و فلدمن، ۱۹۹۶). مفهوم کار هیجانی ارتباط خاصی با رویارویی‌های خدماتی دارد؛ چون رفتار کارکنان به شدت بر ادراک مشتریان از کیفیت محصول تأثیر می‌گذارد (باون و همکاران^۶، ۱۹۸۹). کار هیجانی مشتمل بر فعالیت سطحی و باطنی^۷ است (هاسچیلد، ۱۹۸۳). فعالیت ظاهری زمانی رخ می‌دهد که کارکنان، هیجانی را بروز می‌دهند که شامل «سرکوب هیجان‌ات حس شده و تقلید هیجان‌ات حس نشده» است (لوات و همکاران^۸، ۲۰۱۵). کارکنان ممکن است در مقابل مشتریان عصبی یا ناراحت تظاهر به صمیمیت و پیشنهاد کمک کنند. برعکس، در فعالیت باطنی کارکنان هیجان‌ات مورد انتظار یا لازم را درون خودشان ایجاد می‌کنند (هنینگ-تاراو و همکارانش، ۲۰۰۶). برای مثال، خدمه پرواز

1. Boles et al
2. Cropanzano et al
3. Wright & Cropanzano
4. Tsai & Huang
5. Hochschild
6. Bowen et al
7. Surface and deep acting
8. Lovatt et al

ممکن است به مسافران عصبی با حس همدردی و درک مشترک نزدیک شوند (فو^۱، ۲۰۱۳). فعالیت باطنی سعی در اصلاح احساسات درونی^۲ و ابرازهای بیرونی برای هماهنگ‌سازی آنها با قوانین دارد (چو و همکاران^۳، ۲۰۱۲).

رضایت شغلی

رضایت شغلی، مجموعه‌ای از احساسات برآوردی^۴ است که کارکنان نسبت به موقعیت کاری خود دارند (اسکینر و همکاران^۵، ۱۹۸۴). چرچیل و همکاران^۶ (۱۹۷۴) رضایت شغلی را «تمام ویژگی‌های خود شغل و محیط کار که فروشندگان آن را امیدوارکننده و رضایت‌بخش یا ناامیدکننده و نارضایت‌بخش می‌یابند» می‌داند. رضایت شغلی که نشان‌دهنده شادی در محل کار است (رایت^۷، ۲۰۰۵) می‌تواند از ارضای نیازهای کارکنان مثل رضایت هیجانی ناشی شود. رضایت شغلی به مجموعه احساساتی اطلاق می‌شود که فرد نسبت به شغلش دارد. فرد با رضایت شغلی بالا احساس مثبت و فردی که از شغلش ناراضی است، نسبت به شغلش، احساسی منفی دارد (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲).

تعهد سازمانی عاطفی

طبق نظر گرون و همکاران^۸ (۲۰۰۰)، تعهد سازمانی عاطفی میزان تعهد روان‌شناختی اعضا به سازمان بر اساس احساس مطلوبیت شخص در مورد سازمان است. تعهد سازمانی نشان‌دهنده حس ارزش‌ها، هویت، و غرور مشترک در یک سازمان است (اسورک و شوبرگ^۹، ۱۹۹۴). بررسی‌ها نشان می‌دهد، تعهد و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان نتایج مثبت متعددی را به دنبال خواهد

1. Fu
2. internal feelings
3. Chu et al
4. evaluative feeling
5. Skinner et al
6. Churchill et al
7. Wright
8. Gruen, Summers, & Acito
9. Sverke & Sjoberg

داشت. نتیجه تعهد بالا می‌تواند نظم بیشتر در کار و تمایل زیاد به ماندن در سازمان را در پی داشته باشد (عزیزی، ۱۳۹۰).

نظریه رویدادهای عاطفی

نظریه رویدادهای عاطفی، از یک دیدگاه جامع که شامل فرایند کار هیجانی افراد و شرکت‌هاست، تمام ابعاد مدل پیشنهادی را دربر می‌گیرد. نظریه رویدادهای عاطفی در مطالعاتی مرتبط است که به بررسی هیجان‌ها در سازمان‌ها می‌پردازد (کول و همکاران^۱، ۲۰۰۸). طبق این نظریه ماهیت شغل و ملزومات کار هیجانی بر رفتار و نگرش کاری تأثیر می‌گذارد (والتر و بروچ^۲، ۲۰۰۹). رویدادهای کاری که ترکیبی از دردهای روزانه شغلی کارکنان هستند، منجر به هیجانات مثبت و منفی می‌شوند که احتمالاً باعث به‌وجود آمدن نگرش‌های کاری مثل رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شوند (اشکانسی و همکاران، ۲۰۰۲).

نظریه تنظیم هیجانات

نظریه تنظیم هیجانات (گراس^۳، ۱۹۹۸) یک نظریه در سطح خرد است، چون افراد و نه شرکت‌ها برای تنظیم هیجانات در دو نوع متفاوت از راهبرد درگیر می‌شوند. تنظیم هیجانات سابقه‌محور^۴ به پردازش داده (ورودی) می‌پردازد، درحالی‌که تنظیم هیجان پاسخ‌محور^۵ به پردازش ستاده (خروجی) می‌پردازد. راهبردهای سابقه‌محور «بر اساس تأثیر هیجانی احتمالی‌شان ممکن است از برخی افراد یا موقعیت‌ها اجتناب کرده، آنها را تغییر داده و یا آنها را دوباره ارزیابی کنند (گراس، ۱۹۹۸). ظاهراً کار هیجانی به‌خوبی با این تعریف هماهنگ است. راهبردهای پاسخ‌محور به تجربیات هیجانی مداوم نیز می‌پردازند، اما بیشتر به پاسخ‌های فیزیولوژیکی تأکید دارند. از این رو، فرسودگی هیجانی احتمالاً سازه مناسبی برای راهبرد پاسخ‌محور است (کیفین پیترسن و همکاران^۶، ۲۰۱۱).

1. Cole, Walter, & Bruch
2. Walter & Bruch
3. Gross
4. Antecedent-focused
5. Response-focused
6. Kiffin-Peterson et al

پیشینه پژوهش و توسعه فرضیه‌ها

هر چند محققان در حال بررسی پیامدهای کار هیجانی هستند (وارکا، ۲۰۰۹)؛ اما یافته‌ها، به‌ویژه بین کار هیجانی و رضایت شغلی ناسازگار هستند. آدلمان^۱ (۱۹۸۹) در دو مطالعه به نتایج متناقضی دست یافت. نتایج مطالعه اول نشان می‌دهد کارکنانی که کار هیجانی بیشتری انجام می‌دهند، رضایت شغلی کمتری دارند. الگوی مشابهی از نتایج در ادبیات مربوطه وجود دارد که در آن کار هیجانی رضایت شغلی را تضعیف می‌کند (زاپف و هولز^۲، ۲۰۰۴). هر چند در مطالعه دوم آدلمان (۱۹۸۹) نشان می‌دهد که کار هیجانی به‌طور معنادار با رضایت شغلی مرتبط نیست. یافته‌های متناقض بین مطالعه اول و دوم ممکن است تا حدودی به‌خاطر ماهیت شغل‌ها باشد. مطالعه اول بررسی شغلی است که کار هیجانی زیادی نیاز دارد، درحالی‌که مطالعه دوم به بررسی شغلی می‌پردازد که به کار هیجانی کمتری نیاز دارد. با این حال، طبق نظریه تنظیم هیجان‌ها، کار هیجانی عبارت است از راهبرد کنترل هیجان‌ها در شغل برای تکمیل موفقیت‌آمیز تعاملات. در نتیجه، پیامدهای مثبت کار هیجانی در مطالعاتی یافت می‌شوند که به بررسی کارکنان خدماتی صف که در تعامل با مشتریان هستند یا شغل‌هایی که تعامل بسیار زیاد با مشتریان دارند، می‌پردازند (پوگلیسی^۳، ۱۹۹۹). ورتین^۴ (۱۹۹۳) در تحقیقی که در صنایع بانک‌داری و بیمارستانی انجام شد، نشان داد که کار هیجانی به‌طور مثبت با رضایت شغلی در ارتباط است. نتایج مطالعات کیفی نشان می‌دهند، وقتی که کار هیجانی شامل مدیریت هیجان‌های دیگران باشد، یک رابطه مثبت وجود دارد (پوگلیسی، ۱۹۹۹) و دلیلش این است که این تجربه نوعی خودسازی و توانمندسازی است (لیدنر^۵، ۱۹۹۳). باتوجه به اینکه تمرکز مطالعه اخیر کارکنان خدماتی صفی هستند و با در نظر گرفتن اینکه کار هیجانی یک راهبرد تنظیم هیجان است، پیش‌بینی فرضیه یک به‌صورت زیر است:

H₁. کار هیجانی تأثیر مثبت معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد.

فرضیه‌های هیجانی مثل کار هیجانی یک پاسخ فیزیولوژیکی برای تنظیم هیجان‌ها در کار

1. Adelman
2. Zapf & Holz
3. Pugliesi
4. Wharton
5. Leidner

است. بابیکس و همکارانش (۱۹۹۹) و جرمیلو و همکارانش^۱ (۲۰۰۶) یک رابطه منفی معنی دار بین فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی در یک سازمان خدماتی بین‌المللی و در مؤسسات مالی یافتند. در هر دو تحقیق، فرسودگی هیجانی پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی است. H₂ فرسودگی هیجانی تأثیر منفی معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد.

تاکنون هیچ مطالعه‌ای به بررسی رابطه مستقیم بین کار هیجانی و تعهد سازمانی عاطفی نپرداخته است. هرچند، مطالعه بولتون و بوید^۲ (۲۰۰۳) با در نظر گرفتن رابطه‌ای که ممکن است بین کار هیجانی و تعهد وجود داشته باشد، اساسی برای آزمون این رابطه فراهم می‌کند. در مطالعه آنها تعهد خدمت پرواز به همکارانشان زمانی یافت شد که خدمه، حتی وقتی که بسیار بیمار هستند، «اعلام بیماری» نمی‌کنند؛ چون نمی‌خواهند همکارانشان برای کار آنان فراخوانده شوند. اینجا مؤلفه کار هیجانی زمانی موضوعیت می‌یابد که خدمه در مورد اینکه به همکارانشان زنگ بزنند یا نه به بحث می‌پردازند. رابطه بین کار هیجانی و تعهد کارکنان به سازمان با این فرض منطقی است که نظریه رویدادهای عاطفی اساسی برای کار هیجانی فراهم می‌کند که بر رفتار و نگرش کاری تأثیر می‌گذارد (ویس و کراپانزانو، ۱۹۹۶). طبق این منطق نظری فرضیه بعدی به صورت زیر است: H₃ کار هیجانی تأثیر مثبت معنی‌داری بر تعهد سازمانی عاطفی دارد.

رابطه بین فرسودگی هیجانی و تعهد سازمانی عاطفی در ادبیات مربوطه تثبیت شده است (رائفورد و همکارانش، ۲۰۰۹). لی و آشفورث^۳ (۱۹۹۶) در فراتحلیلشان همبستگی ۰/۴۳ بین فرسودگی هیجانی و تعهد را گزارش کرده‌اند. تان و اختر^۴ (۱۹۹۸) دریافتند که در میان کارکنان هنگ کنگ کنگی فرسودگی هیجانی با تعهد عاطفی همبستگی منفی غیرمعنی‌داری دارد. در این مطالعه کاربرد مقیاس‌های تعهد عاطفی (آلن و میر^۵، ۱۹۹۰) در میان فرهنگ‌ها زیر سؤال است. فرسودگی هیجانی مثل نظریه رویدادهای عاطفی می‌تواند یک راهبرد پاسخ‌محور برای پاسخ به رویدادهای کاری مختلف باشد. در نتیجه فرضیه زیر شکل می‌گیرد:

1. Jaramillo, Mulki, & Solomon
2. Bolton & Boyd
3. Lee & Ashforth
4. Tann & Akhtar
5. Allen & Meyer

H₄. فرسودگی هیجانی تأثیر منفی معنی‌داری بر تعهد سازمانی عاطفی دارد. با در نظر گرفتن اینکه رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی در ادبیات موجود به خوبی بیان شده است، تحقیق حاضر نیز به بررسی فرضیه‌ای برای آن می‌پردازد. طبق نظر براون و پیترسون^۱ (۱۹۹۳)، رضایت از شغل به طور مستقیم به تعهد سازمانی مربوط است. رابطه مثبت بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ادبیات مربوطه تأیید شده است (سینگ و همکاران^۲، ۱۹۹۶). کرکمن و شاپیرو^۳ (۲۰۰۱) بر این باورند که گرایش جمع‌گرایی باعث می‌شود، رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشتر می‌شوند. در نتیجه فرضیه زیر شکل می‌گیرد.

H₅. رضایت شغلی تأثیر مثبت معنی‌داری بر سطح تعهد سازمانی عاطفی دارد.

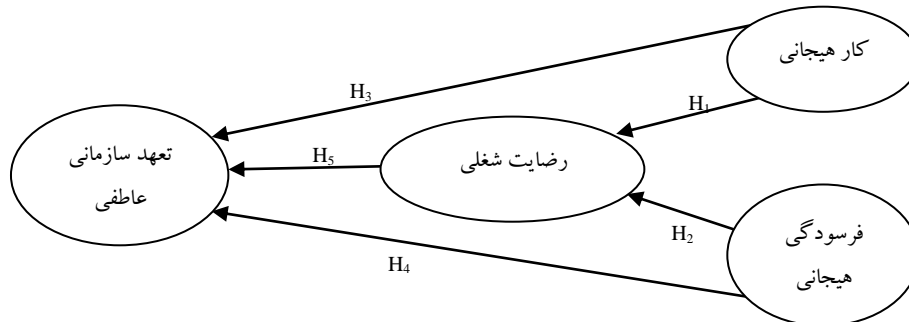
چارچوب مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر به بررسی چگونگی تأثیر فرایند هیجانی بر پیامدهای شغلی کارکنان پرداخته می‌شود (رضایت شغلی و تعهد سازمانی). قسمت عمده‌ای از تحقیقات انجام شده در زمینه کار هیجانی به بررسی پیامدهای منفی آن در ارتباط با سلامت کارکنان پرداخته است (موریس و فلدمن، ۱۹۹۶). هر چند که از نگاه تحقیق حاضر پردازش و تنظیم هیجان‌ها احتمالاً توانمندی روان‌شناختی ایجاد می‌کند و روحیه کارکنان را بهبود می‌بخشد که پیامدهای شغلی دیگری از آن سرچشمه می‌گیرند. برعکس مطالعات قبلی که کار و فرسودگی هیجانی را در یک مدل جدا و مستقل بررسی می‌کنند، تحقیق حاضر به بررسی این سازه‌ها درون همین مدل می‌پردازد. بنابراین با توجه به پیشینه و فرضیه‌های پژوهش، چارچوب مفهومی به صورت زیر تدوین می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و بر حسب روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و پیمایشی بود. برای جمع‌آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین از مطالعه میدانی در

1. Brown & Peterson
2. Singh et al
3. Kirkman & Shapiro



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

میان کارکنان فروش در فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهروند در شهر تهران استفاده شد. بنابراین، جامعه آماری در این تحقیق شامل کارکنان فروش در فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهروند در شهر تهران می‌باشد که تعداد آنها تقریباً برابر با ۶۶۰ نفر است. برای به‌دست‌آوردن حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است (سرمد و همکاران، ۱۳۹۳):

$$n = \frac{660 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(660 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 243$$

بنابراین با مشخص شدن حجم نمونه، تعداد ۲۶۵ پرسشنامه میان جامعه مورد نظر توزیع که از این تعداد ۲۵۰ پرسشنامه جمع‌آوری شد و با کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص، تعداد ۲۴۵ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در پژوهش حاضر از یک پرسشنامه که در تحقیقات پیشین مورد استفاده قرار گرفته و تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی را بر تعهد سازمانی عاطفی با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی می‌سنجد، بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه از روایی صوری و روایی سازه‌ای استفاده شد، بدین ترتیب که برای تعیین روایی صوری ابزار سنجش، پرسشنامه مذکور به همراه چارچوب نظری و فرضیه‌های

پژوهش در اختیار چند تن از اساتید و خبرگان در این زمینه قرار داده و از نظرات آنها در تدوین نهایی پرسشنامه استفاده شد. همچنین از روایی سازه‌ای و تحلیل عاملی تأییدی نیز برای تعیین روایی ابزار سنجش و برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای هر یک از متغیرها در جدول (۱) آورده شده است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ مربوط به هر یک از متغیرها

منبع	آلفای کرونباخ	پرسشنامه
(کرمِل و گدیس، ۲۰۰۰)	۰/۷۵۱	کار هیجانی
(ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱)	۰/۸۰۵	فرسودگی هیجانی
(برشیر و همکاران، ۲۰۰۳)	۰/۸۸۴	رضایت شغلی
(استیرز و پورتر، ۱۹۷۹)	۰/۸۵۶	تعهد سازمانی عاطفی

تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای آزمون فرضیه‌ها از مدل‌یابی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار LISREL استفاده شده است. مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل عبارتند از: CFI^1 ، $NNFI^2$ ، NFI^3 و $RMSEA^4$. حالت‌های بهینه برای این آزمون‌ها به شرح زیر است:

۱. آزمون χ^2 هر چه کمتر باشد، بهتر است؛ زیرا این آزمون اختلاف بین داده و مدل را نشان

می‌دهد

۲. آزمون NFI ، $NNFI$ و CFI بایستی از ۹۰ درصد بیشتر باشد

۳. آزمون $RMSEA$ هر چه کمتر باشد، بهتر است؛ زیرا این آزمون یک معیار برای میانگین

اختلاف بین داده‌های مشاهده‌شده و داده‌های مدل است (دهقانی سلطانی و همکاران، ۱۳۹۴).

1. Normed Fit Index
2. Non-Normed Fit Index
3. Comparative Fit Index
4. Root Mean Square Residuals

تحلیل عاملی تأییدی (روایی سازه) متغیرهای پژوهش

در تحلیل عاملی تأییدی، پژوهشگر دنبال دریافت این مطلب است که آیا سؤال‌های پژوهش قابلیت سنجش متغیر مورد نظر را دارا هستند؟ از سویی با توجه به اینکه متغیرهای پژوهش حاضر دارای ابعادی هستند که برای هر یک از ابعاد سؤال‌هایی طراحی شده، لازم است تحلیل عاملی تأییدی در دو مرتبه اول و دوم صورت پذیرد (زارعی و همکاران، ۱۳۹۴). در این پژوهش، با توجه به اینکه کار هیجانی دارای بعد می‌باشد، برای روایی آن از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. همچنین با توجه به اینکه متغیرهای فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی بدون بعد می‌باشند، برای روایی آنها از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول استفاده شده است. در جدول (۲) بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرایند تحلیل مسیر مشخص می‌کند. هرچه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می‌کند. اگر بار عاملی یک شاخص منفی باشد، نشان‌دهنده تأثیر منفی آن در تبیین سازه مربوطه است (رستگار و همکاران، ۱۳۹۴). زمانی که بارهای عاملی برای متغیرهای پژوهش از ۰/۵ بیشتر باشد، ابزار پژوهش از روایی لازم برخوردار است (گو و شی، ۲۰۱۶). همچنین سؤالات این جدول (۲) نشان‌دهنده این است که هر متغیر توسط چند گویه سنجیده می‌شود. همان‌طور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود بارهای عاملی برای تمامی متغیرهای پژوهش از ۰/۵ بیشتر است که این نشان‌دهنده این است که ابزار پژوهش از روایی لازم برخوردار است.

همبستگی بین متغیرهای پژوهش

در جدول (۳) همبستگی پیرسن بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود بین تمام متغیرهای پژوهش همبستگی مثبت و معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی بیشترین همبستگی را با یکدیگر دارند.

جدول ۲. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم متغیرهای پژوهش

متغیر	ابعاد	ضریب استاندارد	عدد معناداری	سؤالها	ضریب استاندارد	عدد معناداری
کار هیجانی	فعالیت ظاهری	۰/۵۲	۳/۸۱	سؤال ۱	۰/۶۴	-
				سؤال ۲	۰/۸۱	۸/۵۵
				سؤال ۳	۰/۶۴	۷/۷۹
				سؤال ۴	۰/۵۹	۷/۳۵
	فعالیت باطنی	۱/۰۰	۱۲/۱۷	سؤال ۱	۰/۷۴	-
				سؤال ۲	۰/۸۱	۱۱/۷۷
				سؤال ۳	۰/۷۸	۸/۳۶
				سؤال ۴	۰/۷۶	۱۱/۲۷
فروودگی هیجانی	فروودگی هیجانی	-	-	سؤال ۱	۰/۸۷	۱۶/۴۲
				سؤال ۲	۰/۸۸	۱۶/۹۳
				سؤال ۳	۰/۸۲	۱۵/۲۳
				سؤال ۴	۰/۷۲	۱۲/۵۸
رضایت شغلی	رضایت شغلی	۰/۷۷	۵/۷۳	سؤال ۱	۰/۷۰	۱۰/۶۵
				سؤال ۲	۰/۷۹	۱۰/۶۵
				سؤال ۳	۰/۷۹	۱۰/۵۸
				سؤال ۴	۰/۶۸	۹/۳۶
تعهد سازمانی عاطفی	تعهد سازمانی عاطفی	۰/۶۰	۶/۵۵	سؤال ۱	۰/۶۶	۱۰/۶۵
				سؤال ۲	۰/۶۴	۱۳/۶۵
				سؤال ۳	۰/۷۴	۱۳/۰۴
				سؤال ۴	۰/۶۹	۱۲/۳۵
				سؤال ۵	۰/۷۸	۹/۶۷
				سؤال ۶	۰/۸۱	۱۲/۳۵
				سؤال ۷	۰/۵۷	۹/۶۷

جدول ۳. همبستگی بین متغیرهای پژوهش

۴	۳	۲	۱	انحراف معیار	میانگین	
°۰/۳۸۹	°۰/۳۹۰	°۰/۲۳۲	۱	۰/۵۸۴	۲/۹۱۳	کار هیجانی
°۰/۰۸۹	°۰-/۴۲۵	۱	-	۰/۷۵۵	۳/۲۴۴	فرسودگی هیجانی
°۰/۴۵۲	۱	-	-	۰/۶۶۵	۲/۹۴۹	رضایت شغلی
۱	-	-	-	۰/۶۶۵	۲/۹۴۹	تعهد سازمانی عاطفی

° در خطای ۰/۰۵ معنی دار است.

آزمون بهنجار (نرمال) بودن متغیرها

در جدول (۴) نتایج به دست آمده از آزمون نرمال بودن متغیرها ارائه شده است، همان طور که مشاهده می شود، متغیرهای پژوهش بهنجار می باشد. در نتیجه با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری می توان به بررسی فرضیه های پژوهش پرداخت.

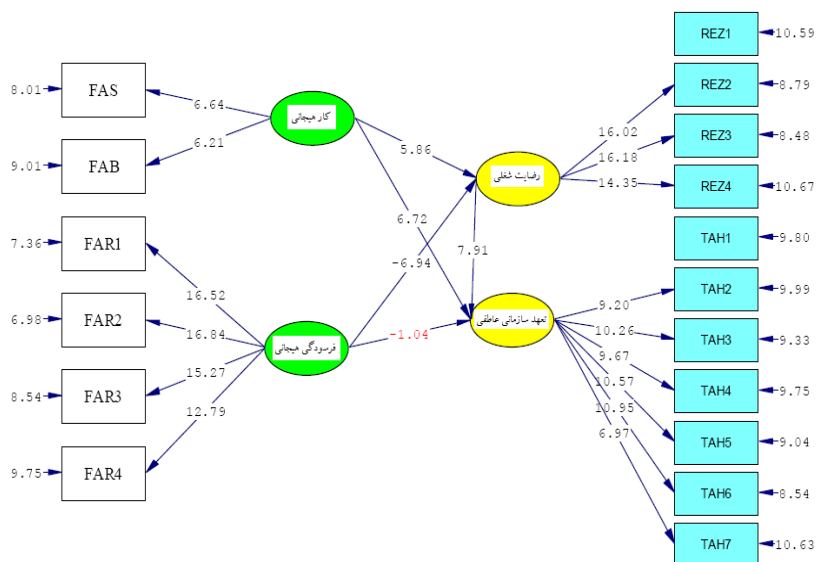
جدول ۴. نتایج مربوط به نرمال بودن عاملها

تعداد	کار هیجانی	فرسودگی هیجانی	رضایت شغلی	تعهد سازمانی عاطفی
۲۴۵	۲۴۵	۲۴۵	۲۴۵	۲۴۵
KS	۱/۴۰۵	۱/۳۵۸	۱/۴۲۲	۱/۰۷۶
سطح معنی داری	۰/۳۹۱	۰/۰۵۵	۰/۳۵۲	۰/۱۹۸

آزمون فرضیه ها و مدل

خروجی مدل آزمون شده پژوهش در شکل (۲) ارائه شده است. شاخص RMSEA در این مدل ۰/۰۷۲، شاخص NNFI معادل ۰/۹۵، شاخص CFI معادل ۰/۹۵ و شاخص NFI معادل ۰/۹۲ محاسبه شد. چون مقدار RMSEA کم و مقدار NNFI، CFI و NFI نیز بالای ۰/۹۰ است، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می شود. نسبت کای دو به درجه آزادی در این پژوهش ۲/۲۱ محاسبه شده است که پایین تر از ۳ بودن آن نشان از برازندگی بالای مدل است (گرین^۱، ۲۰۱۵). بنابراین می توان به نتایج تحلیل مدل معادلات ساختاری اتکا کرد.

1. Green



Chi-Square=230.16, df=113, P-value=0.00000, RMSEA=0.056

شکل ۲. مدل تخمین زده شده در حالت مقدار t

همچنین شاخص های CR و AVE برای مدل محاسبه شد که مقادیر آن در جدول (۵) آورده شده است.

جدول ۵. مقادیر CR و AVE محاسبه شده

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	پایایی ترکیبی	CR	۰/۸۲	۰/۷ <	قابل قبول
۲	روایی همگرا	AVR	۰/۷۵	۰/۵ <	قابل قبول

در جدول (۶) ضریب مسیر به همراه مقادیر معنی داری (t) گزارش شده است. با استفاده از نتایج جدول (۶) می توان به بررسی فرضیه های پژوهش پرداخت که در ادامه آورده شده است.

جدول ۶. اثرات مستقیم و غیرمستقیم

اثرات			متغیر		
اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیرهای وابسته	متغیرهای مستقل	فرضیه
۵/۸۶	-	۵/۸۶	رضایت شغلی	کار هیجانی	۱
۰/۲۹	-	۰/۲۹			
-۶/۹۴	-	-۶/۹۴	رضایت شغلی	فرسودگی هیجانی	۲
-۰/۳۸	-	-۰/۳۸			
۵۳/۰۷	۴۶/۳۵	۶/۷۲	تعهد سازمانی عاطفی	کار هیجانی	۳
۰/۴۵	۰/۱۳	۰/۳۲			
-۵۵/۹۳	-۵۴/۸۹	-۱/۰۴	تعهد سازمانی عاطفی	فرسودگی هیجانی	۴
-۰/۲۸	-۰/۱۷	-۰/۱۱			
۷/۹۱	-	۷/۹۱	تعهد سازمانی عاطفی	رضایت شغلی	۵
۰/۴۶	-	۰/۴۶			

در آزمون فرضیه‌های موردنظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، ضرایب به‌دست‌آمده زمانی معنی‌دار می‌باشند که مقدار آزمون معنی‌داری آنها از عدد $1/96$ بزرگتر و از عدد $-1/96$ کوچکتر باشد (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۹۴). همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب معنی‌داری برای فرضیه‌های دوم پژوهش از عدد $-1/96$ کوچکتر است و برای فرضیه‌های اول، سوم و پنجم پژوهش از $1/96$ بیشتر است.

- ضریب معنی‌داری میان کار هیجانی و رضایت شغلی برابر با $5/86$ است. بنابراین کار هیجانی، تأثیر مثبت معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد. بدین ترتیب فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

- ضریب معنی‌داری میان فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی برابر با $-6/94$ است. بنابراین فرسودگی هیجانی، تأثیر منفی معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد. بدین ترتیب فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

- ضریب معنی‌داری میان کار هیجانی و تعهد سازمانی عاطفی برابر با $6/72$ است. بنابراین کار هیجانی، تأثیر مثبت معنی‌داری بر تعهد سازمانی عاطفی دارد. بدین ترتیب فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

- ضریب معنی داری میان فرسودگی هیجانی و تعهد سازمانی عاطفی برابر با ۱/۰۴- است. بنابراین فرسودگی هیجانی، تأثیر معنی داری بر تعهد سازمانی عاطفی ندارد. بدین ترتیب فرضیه چهارم پژوهش مورد تأیید قرار نمی گیرد.
- ضریب معنی داری میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی برابر با ۷/۹۱- است. بنابراین رضایت شغلی، تأثیر مثبت معنی داری بر تعهد سازمانی عاطفی دارد. بدین ترتیب فرضیه پنجم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد.
- ضریب معنی داری میان کار هیجانی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی برابر با ۴۶/۳۵- است. بنابراین کار هیجانی، از طریق رضایت شغلی تأثیر معنی داری بر تعهد سازمانی عاطفی دارد. بدین ترتیب رضایت شغلی در رابطه فوق نقش میانجی ایفا می کند.

نتیجه گیری و پیشنهادها

یافته‌های این مطالعه بر اهمیت فهم تأثیر کار هیجانی بر کارکنان سازمان تأکید دارد. پژوهش حاضر به مطالعه و بررسی تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی عاطفی با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی در صنعت خرده‌فروشی پرداخته است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان می دهد که کار هیجانی تأثیر مثبت معنی داری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی (ضریب معنی داری ۵/۸۶ و ضریب معنی داری ۶/۷۲) دارد. این نتایج با یافته‌های به دست آمده از پژوهش آدلما (۱۹۸۹) و زاپف و هولز (۲۰۰۴) ناسازگار بود و با نتایج به دست آمده از پژوهش ورتن (۱۹۹۳) و پوگلیسی (۱۹۹۹) که بیان کردند: کار هیجانی به طور مثبت با رضایت شغلی در ارتباط است و همچنین مطالعه بولتون و بوید (۲۰۰۳) که نشان دادند: بین کار هیجانی و تعهد، رابطه معنی داری وجود دارد، سازگار است. فرسودگی هیجانی تأثیر منفی معنی داری بر رضایت شغلی (ضریب معنی داری ۶/۹۴-) دارد، ولی بر تعهد سازمانی عاطفی تأثیری ندارد که با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های بابکس و همکارانش (۱۹۹۹) و جرمیلو و همکارانش (۲۰۰۶) که به وجود یک رابطه منفی معنی دار بین فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی پی بردند، سازگار است و با نتایج تحقیق تان و اختر^۱ (۱۹۹۸) که دریافتند میان کارکنان هنگ کنگی،

1. Tann&Akhtar

فرسودگی هیجانی با تعهد عاطفی همبستگی منفی غیرمعنی داری دارد، هم‌خوانی ندارد. همچنین رضایت شغلی نیز با ضریب معنی داری ۷/۹۱ بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی عاطفی دارد که با یافته‌های حاصل از پژوهش براون و پیترسون^۱ (۱۹۹۳)، سینگ و همکاران (۱۹۹۶) و کِرمَن و شاپیرو (۲۰۰۱) هم‌خوانی دارد. کار و فرسودگی هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی به‌طور متفاوتی تأثیر می‌گذارند. با نگاهی بر رابطه بین کار و فرسودگی هیجانی در رابطه با رضایت شغلی درمی‌یابیم که فرسودگی هیجانی ضریب استاندارد قوی تری نسبت به کار هیجانی تولید می‌کند. این بدان معناست که رویدادهای کاری به‌شدت بر کارکنان خسته تأثیر می‌گذارد و به آنها آسیب می‌زند. لازم است کارکنان برای کاهش استرس ناشی از کار و بهبود کیفیت کلی محیط کار تلاش کنند. با نگاهی بر تعهد سازمانی درمی‌یابیم که رضایت شغلی، بالاترین ضریب استاندارد را ایجاد می‌کند. کار هیجانی یک رابطه معنی‌دار نیز ایجاد می‌کند ولی فرسودگی هیجانی به‌طور معنادار با تعهد سازمانی ارتباط ندارد. با در نظر گرفتن اینکه کار هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر مثبتی دارد، این یافته دلالت بر آن دارد که کارکنان فروش عموماً تعامل با مشتریان را توانمندساز و ارزنده می‌دانند. در ادبیات مربوطه نیز بیان شده است (پوگلیسی^۲، ۱۹۹۹)، توانایی کارکنان برای برانگیختن و تنظیم هیجانات مشتریان می‌تواند شایستگی اصلی کارکنان محسوب شود. شرکت‌هایی که دنبال افزایش رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی هستند، احتمالاً تصمیم بگیرند سطح کار هیجانی را مرتباً کنترل کنند تا مطمئن شوند که مشتریان پرتوقع کارکنان را خسته نکرده‌اند. این اطلاعات می‌تواند به مدیر در انتخاب مناسب‌ترین کارکنان برای شغل کمک بسزایی کند.

باتوجه به اینکه فرسودگی هیجانی، سطح رضایت شغلی کارکنان را کم می‌کند، لازم است که مدیران سازوکارهایی برای کاهش فرسودگی هیجانی به کار گیرند. مدیران می‌توانند فرسودگی هیجانی را با ارزیابی مستمر کارکنان کاهش دهند تا نه تنها پیشرفت، بلکه سلامت ذهنی و روانی افراد را بر اساس درآمد فروش پیگیری کنند. سلامت ذهنی بر جزء عاطفی (یعنی تعادل بین هیجانات مثبت و منفی) تمرکز دارد که طبق آن کارکنان به احتمال زیاد اگر از کارشان خیلی خسته نباشند، از شغلشان راضی خواهند بود که سرانجام نرخ جایگزینی کارکنان را کمتر می‌کند. طبق

1. Brown & Peterson
2. Pugliesi

نظر بایک^۱ (۲۰۱۰)، کارکنان تلاش می‌کنند هیجان‌ها و مشکلاتشان را سرکوب کنند تا اینکه دنبال درمان آنها باشند. همان‌طور که یافته‌های به‌دست آمده از کار هیجانی نشان می‌دهد، مخفی کردن هیجان‌ها، تعارضات هیجانی را حل نمی‌کند، بلکه آنها را بدتر می‌کند. اگر مدیریت، برنامه‌هایی اعمال کند که استرس و هیجان‌های کارکنان را عهده‌دار شود، کارکنان بهتر می‌توانند هیجان‌هایشان را درک و کنترل کنند. بر اساس یافته‌های اخیر و روند اخیر افزایش نگرانی در مورد سلامت روانی کارکنان، مدیریت باید به‌شدت به بررسی نهادینه کردن سیاست‌ها و زیرساخت‌هایی برای سلامت روانی کارکنان اقدام کند. کار و فرسودگی هیجانی، اجزای اصلی برای تعیین عملکرد کارکنان هستند. هرچند کار هیجانی مربوط به مسائل شخصی و سازمانی است، فرسودگی هیجانی بیشتر مرتبط با مسائل شخصی است. اگر پریشانی هیجانی آن قدر قوی باشد که بر رضایت شغلی کارکنان اثر بگذارد، در آن صورت تعهد به سازمان کمتر می‌شود. در نتیجه، مدیریت برای کنترل مؤثر نرخ جایگزینی کارکنان و کاهش هزینه‌ها نه تنها به عملکرد کارکنان بلکه به هیجان‌های آنها هم باید توجه کند.

باتوجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود برای افزایش پیامدهای سازمانی مطلوب و به‌ویژه تعهد سازمانی، دوره‌های آموزشی کافی و مناسب برای آشنانمودن مدیران و کارکنان با اصول و مبانی کار هیجانی و فرسودگی هیجانی برگزار شود، از کارکنان سخت‌کوش و شایسته تقدیر و تشکر صورت گیرد، به گونه‌ای که آنها احساس کنند، سازمان به وجودشان افتخار می‌کند، تا آنها به سازمان خود افتخار نموده و با رضایت از آن صحبت کنند. در نتیجه مهم‌ترین نتایج تعهد کارکنان به سازمان که بر عملکرد سازمان مؤثرند، عبارتند از: افزایش خلاقیت و نوآوری کارکنان، افزایش ماندگاری کارکنان در سازمان، احساس رضایت، تعلق، وابستگی و دلبستگی کارکنان به سازمان، عملکرد شغلی مطلوب‌تر آنها، کاهش خروج کارکنان از سازمان، عدم غیبت از کار و کاهش فرسودگی هیجانی خواهد شد که در نهایت موفقیت‌های مالی سازمان و افزایش اثربخشی و بهره‌وری سازمان را در پی دارد.

1. Baek

منابع

- انصاری، محمداسماعیل؛ باقری کلجاهی، علی و صالحی، مسلم (۱۳۸۹)، تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن، *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، سال هفتم، شماره ۳۱، صص: ۳۵-۷۲.
- جعفری، نسرین؛ میرکمالی، سید محمد و صالح صدق پور، بهرام (۱۳۹۲)، تأثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی گری سرمایه انسانی، *فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، سال پنجم، شماره ۲، صص: ۲۴۵-۲۲۱.
- خرازی، سیدکمال؛ میرکمالی، سید محمد و ترکی، علی (۱۳۹۲)، رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، *مجله چشم انداز مدیریت دولتی*، شماره ۱۴، صص: ۸۷-۱۱۶.
- دهقانی سلطانی، مهدی؛ محمدی، اسفندیار؛ پوراشرف، یاسان.. و سایه میری، کورش (۱۳۹۲)، بررسی عوامل مؤثر بر ارزیابی نگرش مصرف کنندگان از توسعه برند، *مدیریت بازرگانی*، دوره ۵، شماره ۱، صص: ۱۰۴-۸۵.
- رستگار، عباسعلی؛ دهقانی سلطانی، مهدی؛ فارسی زاده، حسین و بلوچی، حسین (۱۳۹۴)، تبیین اثر هوش ساختاری-سازمانی بر کسب مزیت رقابتی: نقش میانجی هوش سازمانی، *فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین*، ویژه نامه نخستین کنفرانس ملی بازاریابی خدمات (با تأکید بر چالش ها و راه کارهای بازاریابی در صنعت بیمه).
- رضایی، اکبر و خلیل زاده، احد (۱۳۸۸)، رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس، *مجله علوم تربیتی*، سال دوم، شماره ۷، صص: ۱۴۵-۱۲۱.
- زارعی، عظیم؛ فارسی زاده، حسین؛ سیاه سرانی کجوری، محمدعلی و دهقانی سلطانی، مهدی (۱۳۹۴)، تأثیر هوش سازمانی بر عملکرد سازمان با بهره گیری از ظرفیت های بازاریابی، *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۷(۱۳)، صص: ۶۴-۳۹.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۹۳)، *روش های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: مؤسسه انتشارات آگاه.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ فیاضی، مرجان و بلوچی، حسین (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر سرمایه روان شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی گری تعهد سازمانی، *مجله مدیریت دولتی*، دوره ۷، شماره ۲، صص: ۳۰۲-۲۷۷.

- عزیزی، سعید (۱۳۹۰)، بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم)، *پژوهشنامه مالیات*، شماره ۱۱، صص: ۱۹۸-۱۷۳.
- غلام پور، محمد؛ طالب پور، مهدی؛ امیرنژاد، مهدی و حسینی، سید عماد (۱۳۸۹)، ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی در مدیران و معاونین تربیت بدنی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور، *پژوهشنامه علوم ورزشی*، سال ششم، شماره دوازدهم، صص: ۳۸-۲۵.
- گل‌پرور، محسن؛ نیری، شیرین و مهداد، علی (۱۳۸۹)، الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی، *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*، سال ۴، شماره ۱، صص: ۲۵-۷.
- لایان‌پور، نوشین؛ دوستی، ناهید و محمدزاده، آزاده (۱۳۹۰)، مفهوم توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: یک شرکت بیمه‌ای)، *ماهنامه تازه‌های جهان بیمه*، شماره ۱۶۳، صص:

۲۴-۳۹

- Adelmann, P. K. (1989). **Emotional labor and employee well-being**. University of Michigan, Ann Arbor, MI., Unpublished Dissertation.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**, 63, 1-8.
- Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. **Journal of Management**, 28(3), 307-338.
- Babakus, E., Cravens, D. W., & Johnston, M. (1999). The role of emotional exhaustion in salesforce, attitude, and behavior relationships. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 27(1), 58-70.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of stress on burnout and satisfaction at work. **Journal of Organizational Behavior**, 12, 39-63.
- Baek, S. -W. (2010). Work stress. Retrieved May 31, 2011 from, <http://www.seriworld.org/01/wldContV.html?sectno=&mn=B&mncd=0101&key=20100908000001>
- Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair, J. F., Jr. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. **Journal of Personal Selling & Sales Management**, 17(1), 17-28.
- Bolton, S. C., & Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's managed heart. **Work, Employment & Society**, 17(2), 289-308.
- Bono, J. E., Foldes, H. J., Vinson, G., & Muros, J. P. (2007). Workplace emotions: The role of supervision and leadership. **Journal of Applied Psychology**, 92(5), 1357-1367.
- Bowen, D. E., Siehl, C., & Schneider, B. (1989). A framework for analyzing customer service orientations in manufacturing. **Academy of Management Review**, 14, 75-95.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. **Journal of Marine Research**, 30, 63-77.
- Chu, K.H., Baker, M.A., & Murmann, S.K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. **International Journal of**

- Hospitality Management**, 31(3), 906-915.
- Churchill, G. A., Ford, N. M., & Walker, O. C., Jr. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. **Journal of Marine Research**, 11(3), 254-260.
- Cole, M. S., Walter, F., & Bruch, H. (2008). Affective mechanisms linking dysfunctional behavior to performance in work teams: A moderated mediation study. **Journal of Applied Psychology**, 93(5), 945-958.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. **Academy of Management Review**, 18(4), 621-656.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. **Journal of Applied Psychology**, 88(1), 160-169.
- Dabholkar, P. A., & Abston, K. A. (2008). The role of customer contact employees as external customers: A conceptual framework for marketing strategy and future research. **Journal of Business Research**, 61, 959-967.
- Fu, Y.K. (2013). The influence of internal marketing by airlines on customer-oriented behavior: A test of the mediating effect of emotional labor. **Journal of Air Transport Management**, 32(1), 49-57.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. **Journal of Vocational Behavior**, 64(1), 1-23.
- Green, T. (2015). A methodological review of structural equation modeling in higher education research. **Studies in Higher Education**, DOI: 10.1080/03075079.2015.1021670.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. **Journal of Personality and Social Psychology**, 74, 224-237.
- Gruen, T. W., Summers, J. O., & Acito, F. (2000). Relationship marketing activities, commitment, and membership behaviors in professional associations. **Journal of Marketing**, 64(3), 34-49.
- Guo, F. & J. Shi. (2016). The relationship between classroom assessment and undergraduates' learning within Chinese higher education system, **Studies in Higher Education**, 41(4), 642-663.
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. **Journal of Applied Psychology**, 92, 93-106.
- Hamwi, G. A., Rutherford, B. N., & Boles, J. S. (2011). Reducing emotional exhaustion and increasing organizational support. **The Journal of Business and Industrial Marketing**, 26(1), 4-13.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationship. **Journal of Marketing**, 70, 58-73.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. **The American Journal of Sociology**, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). **The managed heart: Commercialization of human feeling**. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance. **Journal of Personal Selling & Sales Management**, 26(3), 271-282.
- Kiffin-Peterson, S.A., Jordan, C.L., & Soutar, G.N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor.

- Personality and Individual Differences**, 50(1), 43-48.
- Kirkman, B. L., & Shapiro, D. L. (2001). The impact of cultural values on job satisfaction and organizational commitment in self-managing work teams: The mediating role of employee resistance. **Academy of Management Journal**, 44(3), 557-569.
- Lee, J., Ok, C.M., & Hwang, J. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. **International Journal of Hospitality Management**, 51(1), 139-150.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. **Journal of Applied Psychology**, 81, 123-133.
- Leidner, R. (1993). **Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life**. Berkeley, CA: University of California Press.
- Lovatt, M., Nanton, V., Roberts, J., Ingleton, C., Noble, B., Pitt, E., Seers, K., & Munday, D. (2015). The provision of emotional labour by health care assistants caring for dying cancer patients in the community: A qualitative study into the experiences of health care assistants and bereaved family carers. **International Journal of Nursing Studies**, 52(1), 271-279.
- Low, T., & Everett, S. (2014). Industry engagement with tourism research: The impacts of social control and emotional labour. **Tourism Management Perspectives**, 12(1), 134-143.
- Mathisen, G.E., & Vestly Bergh, L.I. (2016). Action errors and rule violations at offshore oil rigs: The role of engagement, emotional exhaustion and health complaints. **Safety Science**, 85(1), 130-138.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. **Academy of Management Review**, 21, 986-1010.
- Paulin, M., Ferguson, R. J., & Bergeron, J. (2006). Service climate and organizational commitment: The importance of customer linkages. **Journal of Business Research**, 59, 906-915.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. **Motivation and Emotion**, 23(2), 125-154.
- Rutherford, B. N., Boles, J., Hamwi, A. G., Madupalli, R., & Rutherford, L. (2009). The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. **Journal of Business Research**, 62, 1146-1151.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labour dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. **Journal of Organizational Behavior**, 21, 163-184.
- Singh, J., Verbeke, W., & Rhoads, G. K. (1996). Do organizational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects of market-oriented boundary spanners. **Journal of Marketing**, 60(3), 69-76.
- Skinner, S. J., Dubinsky, A. J., & Donnelly, J. H., Jr. (1984). The use of social bases of power in retail sales. **Journal of Personal Selling & Sales Management**, 4(2), 49-56.
- Sverke, M., & Sjöberg, A. (1994). Dual commitment to company and union in Sweden: An examination of predictors and taxonomic split methods. **Economic and Industrial Democracy**, 15, 531-564.
- Tan, D. S. K., & Akhtar, S. (1998). Organizational commitment and experienced burnout: An exploratory study from a Chinese cultural perspective. **International Journal of Organizational Analysis**, 6(4), 310-333.
- Tangen, S. (2005). Demystifying productivity and performance. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 53(8), 34-46.

- Trevor, C. O., & Nyberg, A. J. (2008). Keeping your headcount when all about you are losing theirs: Downsizing, voluntary turnover rates, and the moderating role of HR practices. *Academy of Management Journal*, 51, 259–276.
- Tsai, W. -C., & Huang, T. -M. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1001–1008.
- Vandenberghe, C., Bentein, K., Michon, R., Chebat, J. -C., Tremblay, M., & Fils, J. -F. (2007). An examination of the role of perceived support and employee commitment in employee–customer encounters. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1177–1187.
- Varca, P. E. (2009). Emotional empathy and front line employees: Does it make sense to care about the customer? *Journal of Services Marketing*, 23(1), 51–56.
- Walter, F., & Bruch, H. (2009). An affective events model of charismatic leadership behavior: A review, theoretical integration, and research agenda. *Journal of Management*, 35(6), 1428–1452.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). **Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work.** *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupations*, 20(2), 205–232.
- Wright, T. A. (2005). **The role of “happiness” in organizational research: Past, present and future directions.** In P. L. Perrewe, & D. C. Ganster (Eds.), *Res in occup stress well-being* (pp. 225–268). Amsterdam: JAI (Amsterdam: JAI).
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486–493.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1–28.