

مقاله پژوهشی اصیل

## مطالعه جنبه‌های شناختی - هیجانی کار در برخورد با مشتریان و همکاران (رویکرد نمونه‌برداری از وقایع)

### مهرنوش فرودستان<sup>۱</sup>

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

### دکتر حمیدرضا عریضی

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

**هدف:** بررسی کار هیجانی و جنبه‌های شناختی - هیجانی آن در برخورد با مشتریان و همکاران. ملزومات کار هیجانی عبارت‌اند از: اصالت هیجانی، ناهماهنگی هیجانی و انحراف هیجانی (تخطی از قوانین با برون ریختن هیجاناتی که فرد احساس می‌کند). تمرکز مطالعه بر فرد هدف و تعاملات وی با مشتری یا همکار و جنبه‌های شناختی - هیجانی کار بود. **روش:** پژوهش حاضر از نوع مطالعات رابطه‌ای است. شرکت‌کنندگان در این تحقیق ۱۴۲ نفر (۸۵ مرد و ۵۷ زن) بودند که به کار خدماتی و غیرخدماتی اشتغال داشتند. تعداد تعاملات مرتبط یک هزار و ۵۲۶ بود. برای گردآوری داده‌ها از روش نمونه‌برداری از وقایع استفاده شد که از روش ثبت تعامل‌های رایجتر اقتباس گردیده است. برای سنجش عاطفه منفی از زیرمقیاس NA پاناس، و برای بهزیستی روان‌شناختی از پرسشنامه روان-تنی مور استفاده شد. داده‌ها با روش رگرسیون چندسطحی تجزیه و تحلیل شد. **یافته‌ها:** یافته‌ها نشان می‌دهند که احتمال ناهماهنگی هیجانی در تعامل با مشتریان و احتمال انحراف هیجانی در تعامل با همکاران بیشتر است. همچنین، این نتایج نشان دادند که کار هیجانی با بهزیستی روان‌شناختی رابطه منفی دارد. **نتیجه‌گیری:** هم ناهماهنگی هیجانی (که بیشتر در تعامل با مشتری ایجاد می‌شود) و هم انحراف هیجانی (که بیشتر در تعامل با همکار روی می‌دهد) بر بهزیستی روان‌شناختی فرد تأثیر منفی داشته و آن را کاهش می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: کار هیجانی، اصالت هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، انحراف هیجانی، نمونه‌برداری از وقایع، بهزیستی روان‌شناختی.

### مقدمه

کار هیجانی<sup>۲</sup> که عبارت است از نیاز به نمایش دادن هیجان‌ات خاص در مقابل مشتریان، بیماران، دانش‌آموزان و... مدیریت و کنترل هیجان‌ات رفتار موردنیاز را به نمایش می‌گذارد (گراندی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰؛ زپف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). گرچه کار هیجانی به علت تأثیرات مثبت آن برای سازمان‌ها ضروری و لازم است، بسیاری از پژوهشگران پیامدهای طولانی‌مدت نامطلوبی از آن گزارش کرده‌اند (برودریج<sup>۵</sup> و گراندی، ۲۰۰۲). شواهد نشان می‌دهند که سرکوب مداوم هیجان‌ها می‌تواند برای سلامت انسان مضر باشد. برای مثال، این

در بسیاری از تعاملات شغلی کارمندان یا کارگران می‌بایست رفتار و بروز عواطف و هیجان‌ات خود را کنترل کنند. مثلاً پرستارانی که در مقابل بیمار باید از خود صبر و حوصله نشان دهند؛ معلمانی که یک موضوع درسی را چندین و چند بار با دلسوزی و صبوری برای دانش‌آموزان توضیح می‌دهند؛ فروشندگانی که در برابر مشتریان عصبانی، باید آرام، خونسرد و مؤدب باشد.

2- emotional work  
4- Zapf

3- Grandey  
5- Brotheridge

۱- نشانی تماس: اصفهان، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

Email: mehr\_foroudastan@yahoo.com

با خبر می‌کند؛ یا ممکن است بیان اختیاری هیجانات منفی باشد، اگرچه فرد آن هیجان منفی را احساس نکرده است. (مانند سرزنش کودکی که به کار خطرناکی دست زده است). انحراف هیجانی یعنی تخطی از قوانین، با برون ریختن و تخلیه هیجانات. به عبارت دیگر، پرهیز از قانون نمایش و عدم ابراز هیجان احساس شده (و نه هیجان موردنیاز) (رافائل<sup>۹</sup> و ساتن<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۷)، مانند زمانی که یک پیشخدمت به مشتری‌ای که در مورد انجام وظیفه‌اش به او توصیه‌هایی می‌کند، لبخند تمسخرآمیز می‌زند (هال<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۳). انحراف هیجانی می‌تواند ناشی از عدم خویشتن‌داری در موقعیت مفروض باشد.

پژوهش حاضر مفهوم ناهماهنگی شناختی را به ناهماهنگی هیجانی گسترش می‌دهد. این توسیع مشابه گسترش مفهوم ناهشیاری عاطفی فروید به ناهشیاری شناختی پیازه است؛ اما جهت آن برعکس است و لذا بر دامنه پژوهش‌ها می‌افزاید، زیرا پژوهش‌هایی که تا به حال انجام شده‌اند، به دلیل تمرکز صرف بر ناهماهنگی شناختی ناکافی بوده‌اند. همچنین، انحراف هیجانی را در کنار ناهماهنگی هیجانی مطرح و جنبه‌های موقعیتی آن را می‌کاود. هدف این مقاله بررسی این سه فرضیه است:

- ۱- در تعاملات نیازمند کار هیجانی، ناهماهنگی هیجانی بیشتر هنگامی رخ می‌دهد که طرف تعامل مشتری (و نه همکار) است.
- ۲- در تعاملات نیازمند کار هیجانی، انحراف هیجانی بیشتر هنگامی رخ می‌دهد که طرف تعامل همکار (و نه مشتری) است.
- ۳- در تعاملاتی که کار هیجانی ضرورت دارد، بهزیستی موقعیتی کمتر است.

سرکوبی ممکن است در بروز بیماری‌هایی چون سرطان، زخم‌های گوارشی و بیماری قلبی نقش منفی داشته باشد. متقابلاً، ابراز هیجان‌ها و ممانعت نکردن از آن می‌تواند بیانگر سبکی انطباقی و فعال در برخورد با مسایل باشد و خطر بیماری را کاهش دهد و موجب غلبه بر یک بیماری شود (پروین و جان، ۱۳۸۱). فرانتس آلکساندر<sup>۱</sup> مشاهده کرد که تکانه‌های خصمانه تخلیه‌نشده حالت هیجانی مزمنی ایجاد می‌کنند که مسؤول پرتنش اساسی هستند. این افراد به دلیل بازداری‌های کاملاً مشخصی که دارند، در فعالیت‌های شغلی خویش کارآیی کمتری داشته و از این رو معمولاً در رقابت با دیگران ناموفق‌اند (دیویسون، نیل و کرینگ، ۱۳۸۴).

ملزومات کار هیجانی بر وجود قوانین نمایش و بروز هیجانات (که باید در یک تعامل مفروض نشان داده شود) دلالت می‌کند. ملزومات کار هیجانی را می‌توان به صورت اصالت یا هماهنگی هیجانی<sup>۲</sup>، ناهماهنگی هیجانی<sup>۳</sup> و انحراف هیجانی<sup>۴</sup> مطرح کرد. اصالت یا هماهنگی هیجانی یعنی این که فرد همان هیجانی را احساس کند که می‌بایست نمایش دهد. در واقع، هیجانی که فرد باید به نمایش بگذارد، هیجان واقعی اوست (اش فورث<sup>۵</sup> و همفری<sup>۶</sup>، ۱۹۹۳). اگرچه همیشه این گونه نیست، زیرا گاهی اوقات اوقات مردم هیجانات کاذبی از خود نشان می‌دهند که با هنجارها و قوانین سازگار و موافق است. ناهماهنگی هیجانی موقعیتی توصیف شده که در آن یک کارگر یا کارمند می‌بایست هیجانی را نشان دهد که در آن وضعیت خاص صادقانه و واقعی نیست (هاش-چایلد<sup>۷</sup>، ۱۹۸۳). برای مثال، فروشنده‌ای را در نظر بگیرید که با یک یک مشتری مضطرب و برآشفته روبه‌روست. در چنین موقعیتی، ممکن است فروشنده عصبانی شود، اما دوستانه برخورد می‌کند. فروشنده نمایش هیجان منفی را سرکوب می‌کند، و به طور کاذب هیجان مثبت و مورد نیاز را نشان می‌دهد، یعنی فعالانه بیان هیجان را تنظیم می‌کند (هاکس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲). ناهماهنگی هیجانی محدود به بیان یک هیجان مثبت نیست، گرچه ممکن است نمونه بارز آن باشد. ناهماهنگی هیجانی ممکن است ناشی از سرکوب هیجانات مثبت یا منفی باشد، در حالی که بروز هیجانات خنثی موردنیاز است. (مثلاً هنگامی که پزشکی بیمارش را از یک بیماری جدی

1- Franz Alexander	2- emotional authenticity
3- emotional dissonance	4- emotional deviance
5- Ashforth	6- Humphrey
7- Hochschild	8- Hox
9- Rafael	10- Sutton
11- Hall	

## روش

## نوع پژوهش:

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های رابطه‌ای (گال، بورگ و گال، ۱۳۸۲). بورگ و گال پژوهش‌های رابطه‌ای را به دو دسته پژوهش‌هایی که در آن همبستگی بین متغیرها مطالعه می‌شود و پژوهش‌های علی پس از وقوع تقسیم می‌کنند.

## آزمودنی‌ها:

شرکت‌کنندگان در این تحقیق ۱۴۲ نفر (۸۵ مرد و ۵۷ زن) از کارکنان یک شرکت صنعتی در شهر اصفهان بودند که بخشی از آنها به کار خدماتی و بقیه به کار تولیدی (غیرخدماتی) اشتغال داشتند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۱ سال با انحراف معیار ۴/۷ بود؛ آنها تمام وقت کار می‌کردند و میانگین سابقه کار آنها ۸/۲ سال بود.

## ابزار:

برای سنجش هیجان منفی (به عنوان متغیر کنترل) از پرسشنامه عاطفه مثبت و عاطفه منفی<sup>۱</sup> (PANAS) (واتسون<sup>۲</sup>، کلارک<sup>۳</sup> و تلیچن<sup>۴</sup>، ۱۹۸۸) استفاده شد. روایی همزمان<sup>۵</sup> مقیاس PANAS با مقیاس سرزندگی و مقیاس رضایت از زندگی در سطح معناداری ( $p < 0/01$ ) به وسیله ابوالقاسمیان (۱۳۸۲) تأیید شده است. بهزیستی روان‌شناختی با پرسشنامه‌های ۱۶ سؤالی شکایات روان-تنی<sup>۶</sup> (مور<sup>۷</sup>، ۱۹۹۱) سنجیده شد. سؤال‌های این پرسشنامه پس از ترجمه، مجدداً به انگلیسی بازگردانیده و مطابقت ترجمه احراز شد (عربی و فراهانی، ۱۳۸۷). در این پرسشنامه افراد می‌بایست در یک طیف لیکرتی پنج-درجه‌ای نشانه‌های جسمی متفاوت (سردرد، پشت‌درد) خود را مشخص می‌کردند. پایایی بازآزمایی<sup>۸</sup> در دو نوبت و در یک نمونه ۴۰ نفره از کارکنان مورد سنجش قرار گرفت. آلفای کرونباخ<sup>۹</sup> برای دو مقیاس پرسشنامه‌ای و گرایش مرکزی و پراکنندگی در جدول ۱ آورده شده است. روایی همزمان پرسشنامه شکایات روان-تنی با سلامت عمومی<sup>۱۰</sup> (گلدبرگ<sup>۱۱</sup>، ۱۹۸۱؛ بانکز<sup>۱۲</sup>، ۱۹۸۳؛ تقوی، ۱۳۸۰) برای نمونه ۰/۴۷ به دست آمد.

## روش اجرا:

روش جمع‌آوری داده‌ها نمونه‌برداری از وقایع<sup>۱۳</sup> (ES) بود که تاکنون در پژوهش‌های داخلی به کار نرفته است. در این روش آزمودنی‌ها پس از شرکت در یک دوره آموزشی مربوط به هوش هیجانی می‌بایست تمامی تعاملات روزانه خویش را در طول یک هفته به طور منظم در یک فهرست وارسی ثبت می‌کردند. این برنامه بخشی از گواهی شرکت در دوره آموزشی بود و بخشی از نمره آنها را تشکیل می‌داد. به آزمودنی‌ها اطمینان داده شد که نتایج و نام آنها کاملاً محرمانه خواهد ماند و از این اطلاعات فقط برای مقاصد پژوهشی استفاده می‌شود. برای ثبت نمونه وقایع از روش ثبت تعاملات راجستر<sup>۱۴</sup> (RIR) استفاده شد (نزلک<sup>۱۵</sup>، ویلر<sup>۱۶</sup> و رایس<sup>۱۷</sup>، ۱۹۸۳). بر مبنای راهنمای این روش، آزمودنی‌ها باید هر یک از تعاملات خود را که در طول هفت روز متوالی روی داده و هر بار ۱۰ دقیقه یا بیشتر طول کشیده بود، ثبت می‌کردند. «تعامل» برخورد با فرد یا افراد تعریف شده بود که در آن دو طرف تعامل متوجه یکدیگر بوده و رفتارهای خویش را با آن سازگار می‌کردند (ویلر و نزلک، ۱۹۷۷). شرکت‌کنندگان می‌بایست تاریخ، زمان شروع و طول مدت تعامل، و نیز جنسیت و نسبت افراد متعامل را با یکدیگر (همکار، مشتری، دوست یا عضو خانواده) ثبت می‌کردند. همچنین، ثبت نوع تعامل (مربوط به وظایف شغلی و یا بی‌ارتباط با آن) نیز ضروری بود (چان<sup>۱۸</sup>، سمر<sup>۱۹</sup> و این‌ورسین<sup>۲۰</sup>، ۲۰۰۴). شرکت‌کنندگان در پژوهش می‌بایست محتوای تعامل را در چند کلمه توصیف و در یک مقیاس لیکرتی پنج‌درجه‌ای میزان نظارت خود بر تعامل (در تمام مدت) را تعیین می‌کردند، و نیز فرد آغازکننده تعامل (دیگری، مشتری یا خود فرد) و

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1- Positive Affect, Negative Affect Scale | 3- Clark                             |
| 2- Watson                                 | 5- concurrent validity               |
| 4- Tellegen                               | 6- Psychosomatic Complaint Inventory |
| 7- Mohr                                   | 8- test-retest reliability           |
| 9- Cronbach's alpha                       | 10- General Health                   |
| 11- Goldberg                              | 12- Banks                            |
| 13- event sampling                        | 14- Rochester Interaction Record     |
| 15- Nezlek                                | 16- Wheeler                          |
| 17- Reiss                                 | 18- Tschan                           |
| 19- Semmer                                | 20- Inversin                         |

متغیرهای کنترل شامل جنسیت، نوع شغل و نیز عاطفه منفی بود، زیرا پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کار هیجانی به‌خصوص برای مشاغل زنانه مناسب است (گوتک<sup>۳</sup>، چری<sup>۴</sup> و گروث<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹). نقش تفاوت‌های جنسیتی در ناهماهنگی شناختی نیز در برخی از پژوهش‌ها گزارش شده است (کرامل<sup>۶</sup> و گدس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰؛ توتردل<sup>۸</sup> توتردل<sup>۸</sup> و هلمان<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳). مشاغل خدماتی هم بیشتر به کار هیجانی نیاز دارند (لیدنر<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۹). عاطفه منفی به این دلیل به عنوان متغیر کنترل در پژوهش وارد شد که هم بر نمایش و هم بر ادراک هیجان تأثیر می‌گذارد.

برای فرضیه‌های اول و دوم و سوم دو تحلیل ارایه می‌شود که در تحلیل‌های چندسطحی کاربرد دارد؛ تحلیل غیرشرطی و تحلیل پیراسته (جونز<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۳). برای تعیین سهم تعاملات با نمایش هیجانات خاص از رویه چندسطحی پاسخ دوگانه (خطی‌سازی مرتبه دوم<sup>۱۲</sup>) (گلدشتاین<sup>۱۳</sup> و راس‌باخ، ۱۹۹۶) استفاده شد.

## یافته‌ها

در جدول ۲، رابطه درونی میان متغیرهای پژوهش ارایه شده است. برای بررسی فرضیات پژوهش از تحلیل چندسطحی استفاده شد. متغیرهای کنترل در سطح دوم شخص (جنسیت)، نوع شغل و نیز عاطفه منفی بود، و متغیرهای کنترل در سطح یک (تعامل) عبارت بودند از: ترکیب مختلط جنسیتی، مخالف و مشابه جنسیتی، تعاملات گروهی در مقابل تعامل دونفره، و نیز کنترل ادراک‌شده در حین تعامل متغیر پیش‌بین در سطح یک، نوع تعامل مشارکت-کننده در تعامل (همکار یا مشتری)، و متغیر وابسته شامل میزان ناهماهنگی هیجانی (در فرضیه اول) و انحراف هیجانی (در فرضیه دوم) بود. چون متغیرهای وابسته به صورت مدل پاسخ دوگانه

میزان صمیمیت تعامل را مشخص می‌کردند. در پایان می‌بایست تعامل بر اساس رضایت از آن و نیز احساس بهزیستی فردی در طول برقراری آن تعامل ارزشیابی می‌شد. برای تعیین ناهماهنگی هیجانی و انحراف هیجانی سه سؤال مطرح شد:

- (۱) آیا در حین تعامل باید یک هیجان خاص (مثبت، منفی یا خنثی) را نمایش می‌دادند؟
- (۲) در طول برقراری تعامل چه هیجانی را نشان دادند؟
- (۳) در هنگام برقراری تعامل چه هیجانی را احساس کردند؟

پاسخ به سؤال (۱) ملزومات کار هیجانی را به دست می‌داد. ناهماهنگی هیجانی زمانی مطرح بود که شرکت کنندگان هیجان مورد نیاز را نمایش می‌دادند، اما هیجان دیگری را احساس می‌کردند. انحراف هیجانی هنگامی رخ می‌داد که تعامل بین شرکت-کنندگان به هیجان مورد نیاز نمی‌انجامید و هیجان دیگری احساس می‌شد. در محاسبات فقط هیجانات مرتبط با محیط کار مورد نظر قرار گرفت.

## تحلیل آماری

برای تحلیل آماری از تحلیل رگرسیون چندسطحی و برای تهیه داده‌های پژوهش از ویرایش MATLAB 1/10 (راس‌باخ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰) استفاده شد. مدل چندسطحی در تحلیل داده‌ها یک رویه رگرسیونی با ساختار سلسله‌مراتبی است که واریانس در سطوح مختلط (درون افراد) را برآورد می‌کند. در این شیوه مشاهدات غیرمستقل که در ساختار سلسله‌مراتبی قرار دارند و برای هر فرد مشاهدات نابرابر وجود دارد، قابل تحلیل است (جونز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳؛ نزلک، ۲۰۰۳). مدل چندسطحی برای داده‌ها بر اساس RIR (نزلک، ۲۰۰۳) ساخته شده است. در پژوهش حاضر سطح دوم به شخص و سطح اول به تعاملات اجتماعی مربوط است. برای آزمون دو فرضیه اول مدل، پاسخ دوگانه چندسطحی محاسبه و برای مدل پاسخ دوگانه یک راهبرد مرحله‌ای پیش‌رو استفاده شد که در آن همه متغیرهای کنترل (البته فقط متغیرهای معنادار) به صورت منفرد وارد مدل شد.

1- Rasbach

2- Jones

3- Gutek

4- Cherry

5- Groth

6- Kruml

7- Geddes

8- Totterdell

9- Holman

10- Leidner

11- Jones

12- Ranking of Quadratic Linearizing (RQL)

13- Goldstein

**جدول ۱- پایایی، گرایش مرکزی و پراکندگی ابزارهای پژوهش**

متغیر	شاخص آماری	میانگین	انحراف معیار	آلفای کرونباخ	ضریب تنصیف	بازآزمایی
متغیر کنترل: عاطفه منفی	۲/۵۹	۰/۴۱	۰/۷۸	۰/۷۷	۰/۷۵	
شکایات روان-تنی (بهزیستی موقعیتی)	۱/۷۱	۰/۵۹	۰/۷۳	۰/۷۱	۰/۷۲	
تعداد (وزنی) تعاملات مرتبط با کار هیجانی	۶/۱۷	۸/۹۴	-	-	-	
تعداد (وزنی) تعاملات همراه با ناهماهنگی هیجانی	۰/۹۹	۱/۷۶	-	-	-	
تعداد (وزنی) تعاملات همراه با انحراف هیجانی	۰/۷۴	۱/۱۳	-	-	-	

**جدول ۲- ضرایب همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش**

متغیر	شاخص آماری	عاطفه منفی	شکایات روان-تنی	تعداد (وزنی) کار هیجانی	تعداد (وزنی) ناهماهنگی	تعداد (وزنی) انحراف هیجانی
عاطفه منفی	۰/۷۸	-	-	-	-	-
شکایات روان-تنی	۰/۱۱۷	۰/۷۳	-	-	-	-
تعداد (وزنی) تعاملات مرتبط با کار هیجانی	-۰/۱۰۸	۰/۲۰۸*	-	-	-	-
تعداد (وزنی) تعاملات همراه با ناهماهنگی هیجانی	-۰/۰۷۹	۰/۱۲۱	۰/۷۶۸**	-	-	-
تعداد (وزنی) تعاملات همراه با انحراف هیجانی	-۰/۱۱۴	۰/۳۳۵*	۰/۳۵۷*	۰/۱۰۶	-	-

\* =  $p < 0.05$

\*\* =  $p < 0.01$  است پایایی است

**جدول ۳- نتایج تابع آنتی لوجیت مقادیر برآورد شده در دو نوع هیجان در مقایسه تعامل با همکاران و مشتری (فرضیه ۱ و ۲)**

متغیر برآورد RQL	درصد	درصد ناهماهنگی هیجانی	درصد انحراف هیجانی
کل تعاملات	۱۵/۷۴	۱۵/۸۳	
تعامل با همکار	۱۱/۷۹	۲۳/۶۱	
تعامل با مشتری	۲۷/۹۲	۱۲/۸۵	
آزمون والد	$p < 0.05$	$p < 0.05$	$p < 0.05$

**جدول ۴- نتایج اثر ثابت و تصادفی متغیرها در تحلیل چندسطحی در دو مدل غیرشرطی و پیراسته بر روی بهزیستی موقعیتی (تعداد تعاملات مرتبط ۱۵۲۶)**

اثر	سطح	متغیر	ضریب رگرسیون	خطای معیار	ضریب رگرسیون	خطای معیار
ثابت	دوم	عاطفه منفی	-	-	۰/۲۱۷	۰/۰۹۱*
	اول	کنترل	-	-	۰/۱۱۶	۰/۰۳۹*
		ملزومات کار هیجانی	-	-	-۰/۲۲۴	۰/۰۶۹*
تصادفی	دوم	VAR	۰/۱۷۶	-	-	-
		VAR	۰/۵۲۴	۰/۰۴۹	-	-
تصادفی	اول	VAR کنترل	-	-	۰/۳۷	۰/۰۲۳
		VAR ملزومات کار هیجانی	-	-	۰/۰۶۹	۰/۰۲۰
		COV کنترل / شیب	-	-	۰/۰۰۱	۰/۰۱۵
		COV / ملزومات کار هیجانی	-	-	-۰/۰۱۴	۰/۰۳۱
		COV کنترل / ملزومات کار هیجانی	-	-	-۰/۰۳۲	۰/۰۱۹
برازش مدل	2 Likelihood		۲۲۱۷/۳۱۶	۱۸۲۳/۰۰۴		

\* =  $p < 0.05$

برخورد با مشتریان، ممکن است قوانین مربوط به تعامل با همکاران کمتر مشخص شده، و امکان تخطی و تجاوز از آن بیشتر باشد. ثانیاً مدت روابط متفاوت است. مدت تعامل با مشتری کوتاه‌تر می‌باشد، پس لحن آنی، مؤثر و از اهمیت برخوردار است. تعامل با همکار طولانی‌تر است، پس میانگین قضاوت می‌تواند در مورد تعدادی از تعاملات مورد نظر باشد. بنابراین هنگامی که هیجانانگ به صورت تخطی و انحراف از قوانین درک می‌شوند، ممکن است راحت‌تر و ساده‌تر ترمیم شود، زیرا تعامل با همکاران بخشی از رابطه طولانی-مدت است که نه فقط بر مقابله به مثل و تقابل فوری، بلکه بر تقابل طولانی‌مدت استوار است (گیوتک<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵). این حالت امکان نوعی جبران را فراهم می‌کند (مثلاً عذرخواهی یا تعاملات لذت-بخش) که ممکن است با تأخیر همراه باشد. هنجارهای روابط طولانی‌مدت ممکن است رفتارهای خاصی را مشخص کند که کاملاً با رفتارهای مورد انتظار در برخورد با مشتریان متفاوت است. تمام این موارد به ایجاد درصد بالاتر انحراف هیجانی در تعامل با همکاران می‌انجامد. تحقیقات اخیر در سایر زمینه‌ها با این نتیجه هماهنگی دارد. پرز<sup>۶</sup>، ویلهلم<sup>۷</sup>، شوبی<sup>۸</sup> و هورنر<sup>۹</sup> (۲۰۰۱) به قوانینی قوانینی اشاره می‌کنند که مشخص می‌نماید چه زمانی کنار آمدن در روابط اجتماعی بالقوه مختل‌کننده است. آنها دریافتند که کنار آمدن مختل‌کننده اجتماعی، غالباً در موقعیت‌های کشمکش با اعضای خانواده رخ می‌دهد. آنها این اتفاق را نشانه‌ای از قوانین آشکار ملایم‌تر در روابط نزدیک‌تر تفسیر کردند. تحقیق بونگارد<sup>۱۰</sup> و الابیسی<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۳) از این نتیجه حمایت کرد. در این تحقیق نشان داده شد که خودداری از بروز عصبانیت در کار، و بیان و ابراز آن در خانواده بیشتر است.

یکی دیگر از اهداف این تحقیق بررسی تأثیر کار هیجانی بر بهزیستی یا رفاه موقعیتی بود. نتایج این تحقیق نشان داد که ملزومات کار هیجانی، ناهماهنگی هیجانی و انحراف هیجانی همگی مستقل از این که آیا شریک تعامل همکار یا مشتری

محاسبه شده‌اند، برآورد RQL از مرتبه دوم صورت گرفت. یافته‌ها نشان دادند که به لحاظ آماری هیچ یک از متغیرهای کنترل تأثیری معنادار بر تعامل (به لحاظ هیجانی) ناهماهنگ یا منحرف نداشته‌اند. یافته‌ها بر اساس مدل غیرشرطی در جدول ۳ گزارش شده است. برای بررسی فرضیه سوم از دو مدل غیرشرطی و پیراسته استفاده شد که برای اثر ثابت و نیز تأثیرات تصادفی در جدول ۴ آمده است. برای آزمون وابستگی‌های دنباله‌ای، عبارتی برای تأخیر مرتبه اول (مقدار قبلی در سری‌های زمانی) بر متغیر وابسته در جدول ۴ وارد شده است.

همان‌گونه که در جدول دیده می‌شود، ملزومات کار هیجانی با بهزیستی در تعامل همراه است. همچنین، عاطفه منفی از بهزیستی می‌کاهد، و متغیر کنترل در تعامل، با بهزیستی بیشتر همراه است. مدل پیراسته نسبت به مدل غیرشرطی برازندگی بهتری دارد که فرضیه سوم را تأیید می‌کند.

## بحث

بررسی کار هیجانی در برخورد با مشتریان و همکاران، از اهداف مطالعه حاضر بود. نتایج نشان دادند اگرچه تفاوت بین درصد ناهماهنگی هیجانی و درصد انحراف هیجانی در کل تعاملات کم است، ولی احتمال ناهماهنگی هیجانی در تعامل با مشتری و احتمال انحراف هیجانی در تعامل با همکار بیشتر است. این نتایج با مطالعات گراندی، تام<sup>۱</sup> و برآوبورگر<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، و توتردل و هلمان (۲۰۰۳) همخوانی دارد. تحقیق توتردل و هلمان (۲۰۰۳) مشخص کرد که حوادث منفی هنگامی به ناهماهنگی هیجانی بیشتری می‌انجامد که طرف تعامل مشتریان باشند. برای تبیین این نتایج به دو مورد اشاره شده است. اولاً قوانین تعامل با همکاران با قوانین تعامل با مشتریان فرق دارد. در مقایسه با مشتریان، قوانین نمایش هیجانانگ در تعامل با همکاران ضعیف‌تر و از جدیت کمتری برخوردار است (موریس<sup>۳</sup> و فلدمن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶)، و در نمایش هیجانانگ سهل‌انگاری می‌شود (موریس و فلدمن، ۱۹۹۷). در مقایسه با قوانین خاص و اغلب دقیق در مورد نحوه

1- Tam  
3- Morris  
5- Gutek  
7- Wilhelm  
9- Horner  
11- Al'Absi

2- Brauburger  
4- Feldman  
6- Perrez  
8- Schoebi  
10- Bongard

دستگاه ایمنی افراد بسیار متخاصم مؤثرتر از افراد غیرمتخاصم است (سارافینو، ۱۳۸۴). گاهی افراد مجبورند در برابر موقعیت‌ها برخوردی عاری از هیجان داشته باشند. چنین برخوردی به یک نوع گسستگی یا خونسردی تصنعی می‌انجامد که می‌تواند ویرانگر باشد. گاهی نیز تلاش می‌شود هیجان‌ها و عواطف فرونشاندن شوند که این خود سبب می‌شود دیگر شادی‌ها و غم‌هایی که بخشی از ارتباطات انسان‌ها است، طبیعی و بهنجار تلقی شود (اتکینسون، اتکینسون و هیلگارد، ۱۳۸۱). ناهماهنگی هیجانی تنظیم خودکار هیجان‌ها را کاهش می‌دهد، و مدیریت هیجان و ابراز هیجان کاذب نیز به تلاش اضافی احتیاج دارد (بامیستر<sup>۴</sup>، فابر<sup>۵</sup> و والاس<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹). این عمل با ازدیاد فشار خون و گزارش علائم منفی جسمانی و خستگی مفرط همراه است. فشار و استرس ناشی از ناهماهنگی هیجانی با فشار ناشی از انحراف هیجانی متفاوت است. ناهماهنگی مستلزم برخی تلاش‌های مقرراتی است که در بسیاری از تحقیقات به عنوان منبع استرس شناخته شده است. در انحراف هیجانی، افراد احساسات خود را برخلاف قوانین بروز می‌دهند. اگر انحراف هیجانی آگاهانه نباشد، فقدان کنترل بر خود تجربه می‌شود که می‌تواند تصویر ذهنی فرد از خودش را تخریب کند. عدم کنترل تعامل با بهزیستی کمتر رابطه دارد، بنابراین کار هیجانی بر علائم استرس (مانند فرسودگی روانی) می‌افزاید و از رفاه و آسایش می‌کاهد.

چندین پژوهشگر بسط و تعمیم کار هیجانی به تعاملات بین همکاران را تفسیر کرده‌اند. اشتین‌برگ<sup>۱۷</sup> (۱۹۹۹) انضمام جنبه‌های کار هیجانی به ارزیابی شغلی را برای جایگاه و منصب مدیریت پیشنهاد کرده است. گراندی و همکاران (۲۰۰۲)، توتردل و هلمان (۲۰۰۳)، هم حوادث مربوط به مشتری و هم حوادث مرتبط با همکاران را بررسی کرده‌اند، بنابراین کار هیجانی فقط در مورد

است با بهزیستی موقعیتی ارتباط منفی دارد. به علاوه، این تحقیق تأثیرات عواطف منفی را از ملزومات کار هیجانی جدا کرده است. بر اساس این نتایج حتی پس از کنترل عواطف منفی، ناهماهنگی هیجانی موجب کاهش بهزیستی در تعامل می‌شود که نشان می‌دهد ناهماهنگی هیجانی به خودی خود، یک منبع استرس است. تحقیقات راتر<sup>۱</sup> و فیلدینگ<sup>۲</sup> (۱۹۸۸) در مورد مورد ناهماهنگی هیجانی در افسران زندان نشان داد که نیاز به سرکوبی هیجان‌ها احساس شده با رضایت شغلی رابطه منفی دارد. تحقیقات دیگر نیز نتایج مشابهی به دست داده است (دورمن<sup>۳</sup> و کیزر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). همچنین، بین ناهماهنگی هیجانی و علائم فشار و استرس (مثل مشکلات روان-تنی، تحریک‌پذیری و خلق و خوی افسرده) رابطه وجود دارد (گرینر<sup>۵</sup>، الفرینگ<sup>۶</sup>، سمر<sup>۷</sup>، کیسر-پرست<sup>۸</sup> و اشلاپ‌باخ<sup>۹</sup>، ۲۰۰۴؛ و اریکسون<sup>۱۰</sup> و رایت<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۱). بیشتر پژوهشگران ناهماهنگی هیجانی را پی‌آمد اصلی فشار حاصل از کار هیجانی می‌دانند (برودریچ و گراندی، ۲۰۰۲). انحراف هیجانی نیز احتمال پیامدهای منفی را دارد (زیرب<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۰). نماهای شخصیتی مرتبط با فشار خون اساسی شامل افرادی می‌شود که برای بروز هیجان منفی (پرخاشگری) آمادگی بیشتری دارند، اما می‌کوشند آن را هر چند به طور ناموفق، کنترل کنند. اتوفنیکل<sup>۱۳</sup> روانکاو ملاحظه کرد که افزایش فشار خون اساسی احتمالاً با وضعیت روانی افرادی مرتبط است که یاد گرفته‌اند پرخاشگری بد است، اما باید در دنیای زندگی کنند که پرخاشگری زیاد می‌طلبد (سادوک و سادوک، ۱۳۸۲). فرد دارای شخصیت مستعد سرطان (که شخصیت تیپ C نامیده می‌شود) جلوی ابراز هیجان، مخصوصاً خشم را می‌گیرد و بسیار مطیع و همناست. ابراز هیجان مفردی مهم برای برانگیختگی دستگاه عصبی سمپاتیک است (هالجین و کراس ویتبورن، ۱۳۸۵). در رابطه با سلامت قلبی - عروقی، ابراز هیجان منفی با افزایش واکنش فشار خون در مردان و سرکوب هیجان با همین پدیده در زنان ارتباط دارد (دیویسون و همکاران، ۱۳۸۴). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بروز و تشریح احساسات و هیجان‌ها در مورد رخدادهای استرس‌زا، در تقویت

1- Rutter  
3- Dormann  
5- Grebner  
7- Semmer  
9- Schlapbach  
11- Ritter  
13- Otto Fenichel  
15- Faber  
17- Steinberg

2- Fielding  
4- Kaiser  
6- Elfering  
8- Kaiser-Probst  
10- Erickson  
12- Zerbe  
14- Baumeister  
16- Wallace

## سپاسگزاری

روش نمونه‌برداری از وقایع نیازمند همکاری صمیمانه شرکت-کنندگان در پژوهش است، زیرا جمع‌آوری داده‌ها مشارکت زیاد آزمودنی‌ها را می‌طلبد و نیاز به صرف وقت فراوان دارد. برای این کار آزمودنی‌ها می‌بایست فهرست تمامی تعاملات یک هفته خود را ثبت می‌کردند که در صورت عدم همکاری آنها پژوهش با محدودیت روبه‌رو می‌شد. تفکیک تعاملات به شغلی و غیرشغلی و نظایر آن نیز به آموزش کافی نیاز داشت که با همکاری قابل توجه آزمودنی‌ها در این پژوهش همه موانع از جلوی پای پژوهشگران برداشته شد که بدین وسیله از همه آنها صمیمانه تشکر می‌شود.

دریافت مقاله: ۱۳۸۶/۱۱/۲؛ پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۲/۲۱

حرفه‌های خدماتی و در تعامل با مشتریان مشاهده نمی‌شود، بلکه در تعامل با همکاران نیز دیده می‌شود. ضمن این که در مشاغل خدماتی نیز فرد مجبور است هم با مشتریان و هم با همکاران تعامل داشته باشد.

بحث حاضر حاوی نکات کاربردی و بالینی فراوانی است که می‌تواند در مؤسسات و سازمان‌های خدماتی و غیرخدماتی مورد استفاده قرار گیرد. مهم‌ترین تأثیر پژوهش حاضر احتمالاً به متغیرهای محیط کار مربوط است. سایر پژوهشگران می‌توانند هیجانات محیط کار بر مؤلفه‌هایی از قبیل خشنودی شغلی و رفتارهای سازمانی را بررسی کنند. محدودیت‌های روش شناختی تحقیق حاضر به خصوص مربوط به یافته‌های همبستگی است. در فرضیه‌آزمایی تمهیدات مناسب مانند خلق القایی به کمک روش آزمایشی می‌تواند راهگشا باشد.

## منابع

- اتکینسون، ر.، اتکینسون، ر.، و هیلگارد، ا. (۱۳۸۱). *زمینه روان‌شناسی* (ترجمه م. براهنی و همکاران). تهران: انتشارات رشد.
- پروین، ل.، و جان، ا. (۱۳۸۱). *شخصیت* (ترجمه م. جوادی و پ. کدیور). تهران: انتشارات آریز.
- تقوی، س. (۱۳۸۰). بررسی روانی و پایانی پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ). *مجله روان‌شناسی*، ۵، ۲۶-۵.
- دیویسون، ج.، نیل، ج.، و کرینگ، آ. (۱۳۸۴). *آسیب‌شناسی روانی* (ترجمه م. دهستانی). تهران: انتشارات نشر ویرایش.
- سادوک، ب.، و سادوک، و. (۱۳۸۲). *خلاصه روان‌پزشکی* (ترجمه ن. پورافکاری). تهران: انتشارات شهر آب.
- سارافینو، ا. (۱۳۸۴). *روان‌شناسی سلامت* (ترجمه ا. میرزایی و همکاران). تهران: انتشارات رشد.
- عریضی، ح.، و فراهانی، ح. (۱۳۸۷). *روش‌های کاربردی پژوهش در روان‌شناسی بالینی و مشاوره*. تهران: انتشارات دانژه.
- گال، م.، بورگ، و.، و گال، ج. (۱۳۸۲). *روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روان‌شناسی* (ترجمه ا. نصر و همکاران). تهران: انتشارات سمت.
- هالجن، ر.، و کراس ویتبورن، س. (۱۳۸۵). *آسیب‌شناسی روانی* (ترجمه سید محمدی). تهران: انتشارات نشر روان.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.

Banks, M. H. (1983). Validation of the general health questionnaire in a young community sample. *Journal of Occupational Studies. Psychological Medicine*, 13, 349-353.

Baumeister, R. F., Faber, J. E., & Wallace, H. M. (1999). Coping and ego depletion. In C. R. Snyder (Ed), *Coping*:

*The psychology of what works* (pp. 50-69). New York: Oxford University Press.

Bongard, S., & al' Absi, M. (2003). Domain-specific anger expression assessment and blood pressure during rest and acute stress. *Personality and Individual Differences*, 34, 1381-1402.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.



- Dormann, C., & Kaiser, D. M. (2002). Job conditions and customer satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 257-283.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64, 146-163.
- Goldberg, D. (1981). Estimating the prevalence of psychiatric disorder from the results of a screening test. In J. K. Wing (Ed.) *what is a case?* London: Grant Mciontyre.
- Goldstein, H., & Rasbash, J. (1996). Improved approximations for multilevel models with binary responses. *Journal of the Royal Statistical Society*, 159, 505-513.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A. A., Tam, A. P., & Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, 26, 31-55.
- Grebner, S., Elfering, A., Semmer, N. K., Kaiser-Probst, C., & Schlapbach, L. (2004). Stressful situations at work and in private life among young workers: An event sampling approach. *Social Indicators Research*, 67, 11-49.
- Gutek, B. A. (1995). *The dynamics of service: Reflection on the changing nature of provider/ customer interactions*. San Francisco: Jossey Bass.
- Gutek, B. A., Cherry, B., & Groth, A. (1999). Gender and service delivery. In G. Powell (Ed.), *Handbook of gender and work* (pp. 47-68). Ewbury Park, CA: Sage.
- Hall, E. J. (1993). Smiling, deferring, and flirting: Doing gender by giving "good service". *Work and Occupations*, 20, 452-471.
- Hochschild, A. (1983). *The managed hear*. Berkeley: University of California Press.
- Hox, J. (2002). *Multilevel analyses: Techniques and applications*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Jones, K. (1993). Using multilevel models for survey analysis. *Journal of the Market Research Society*, 35, 249-265.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Leidner, R. (1999). Emotional labor in service work. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 81-95.
- Mohr, G. B. (1991). Fund Subkonstrukte psychischer Befindensbeeintrachtigungen bei Industriebetern: Auswahl and Entwicklung. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Eds.), *Psychischer stress am Arbeitsplatz* (pp. 91-119). Gottingen: Hogrefe.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Management emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Nezlek, J. B. (2003). Using multilevel random coefficient modeling to analyze social interaction diary data. *Journal of Social and Personal Relationships*, 20, 437-469.
- Nezlek, J., Wheeler, L., & Reis, H. (1983). Studies of social participation. In H. Reis (Ed), *Naturalistic approaches to studying social interaction. New directions for methodology of social and behavioral sciences* (pp. 57-73), San Francisco: Joseey- Bass.
- Perrez, M., Whilhelm, P., Schoebi, D., & Horner, M. (2001). Simultaneous computer assisted assessment of causal attribution and social coping in families. In J. Fahrenberg & M. Myrtek (Eds.), *Progress in ambulatory assessment* (pp. 25-43). Seattle: Hogrefe & Huber Publishers.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emtion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Rasbash, J., Browne, W., Goldstein, H., Yang, M., Plewis, I., Healy, M., Woodhouse, G., Draper, D., Langford, I., & Lewis, T. (2000). *A user's guide to MLwinN*. London: Unversity of London.
- Rutter, D. R., & Fielding, P. J. (1988). Soruces of occupational stress: An examination of British Prison officers. *Work and Stress*, 2, 291-299.
- Steinberg, R. J. (1999) Emotional labor in job evaluation: Redesigning compensation practices. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 143-157.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.

Tschan, F., Semmer, N. K., & Inversin, L. (2004). Work related and "private" social interactions at work. *Social Indicators Research*, 67, 145-182.

Watson, D., & Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measure of Positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and social psychology*, 54, 1063-1070.

Wheeler, L., & Nezlek, J. (1977). Sex differences in social participation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 742-754.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual consideration. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In N. M. Ashkansasy, C. E. J. Hartel & W. J. Zerbe (Eds.). *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice* (pp. 189-214). Westport, CT: Quorum.