

Relationship between Emotional Labor Force Reactions and Emotional Intelligence of Female Employees of Hamadan Water and Wastewater Company with their Age and Work Experience

Amineh Malmir¹

Received: 8/03/2021

Accepted: 1/09/2021

Abstract

Background and Aim: Emotional workforce reactions are one of the most important topics for researchers in organizational behavior management and an important factor in predicting and understanding organizational behavior. The purpose of this study was to investigate the relationship between emotional labor force reactions and emotional intelligence with age and work experience of female employees of Hamadan Water and Sewerage Company.

Method: The present study is an applied and correlational research. The statistical population of the study consisted of 103 employees of the Water and Wastewater Company of Hamadan Province and a sample of 81 of them were questioned. Data were collected using the valid and reliable questionnaire of emotional labor force (Hur et al., 2015) and emotional intelligence (Shapley et al., 2010) with Cronbach's alpha coefficient of 0.81 and 0.91, respectively. Were analyzed by ANOVA, T-test and Spearman tests.

Results and conclusion: The study showed that there is a significant relationship between age and work experience of employees and their emotional intelligence and deep and apparent reaction. Therefore, improving employees' emotional intelligence skills early in service is more important.

Keywords: Age, work experience, emotional intelligence, emotional workforce

1. Assistant Professor, Department of Management, Farahan Branch, Islamic Azad University, Farahan, Iran; amenehmalmir@yahoo.com

رابطه واکنش‌های نیروی کار عاطفی و هوش هیجانی کارکنان زن شرکت آب و فاضلاب استان همدان با سن و سابقه کاری آن‌ها

آمنه مالمیر^۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۸

چکیده

زمینه و هدف: واکنش‌های نیروی کار عاطفی یکی از موضوع‌های مهم مورد علاقه محققان مدیریت رفتار سازمانی و عاملی مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی است. هدف این پژوهش، بررسی رابطه واکنش‌های نیروی کار عاطفی و هوش هیجانی با سن و سابقه کاری کارکنان زن شرکت آب و فاضلاب استان همدان بود.

روش: این پژوهش کاربردی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان همدان به تعداد ۱۰۳ نفر تشکیل داده‌اند و نمونه ۸۱ نفری از آن‌ها مورد پرسش قرار گرفتند. داده‌ها به کمک پرسشنامه روا و پایایی واکنش‌های نیروی کار عاطفی (هور و همکاران، ۲۰۱۵) و هوش هیجانی (شاپلی و همکاران، ۲۰۱۰) به ترتیب با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ و ۰/۹۱، جمع‌آوری و به کمک آزمون‌های آنوا و تی و اسپیرمن تحلیل شدند.

یافته‌ها و نتایج: پژوهش نشان داد بین سن و سابقه کاری کارکنان و هوش هیجانی و واکنش عمیق و ظاهری آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد. بنابراین ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی کارکنان در اوایل خدمت، اهمیت بیشتری دارد.

واژه‌های کلیدی

سن، سابقه کاری، هوش هیجانی، نیروی کار عاطفی

۱. استادیار گروه مدیریت، واحد فراهان، دانشگاه آزاد اسلامی، فراهان، ایران؛ amenehmalmir@yahoo.com

مقدمه

تعاملات رفتاری حوزه‌ای است که با توجه روز افزونی از سوی پژوهشگران و مدیران مواجه شده است. با این حال هنوز دانش اندکی در مورد تاثیرات تعاملات رودر رو وجود دارد. یکی از راه‌های اساسی که یک سازمان می‌تواند در این زمینه با بهره‌گیری از آن خود را از سایر رقبا متمایز و برای مشتری ایجاد رضایت کند، ارزیابی دایمی کیفیت تعاملات فردی میان مشتری و کارکنان و ارتقا دائم آن نسبت به رقبا است. امروزه بسیاری از سازمان‌ها دستخوش تغییراند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق‌پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند. در این میان تعامل اجتماعی به شیوه‌ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییر سازمانی اهمیت فزاینده‌ای یافته است (هور، مون، وون و جین، ۲۰۱۵، ص ۷۲). بررسی‌ها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند ربود که بتوانند به طور اثربخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش هیجانی یکی از مولفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش ایفا کند. امروزه علم، به قدرت و نفوذ هیجان‌های انسان پی برده و در حال کشف و تبیین جایگاه هیجان‌ها و احساس‌ها در فعالیت‌ها و رفتارهای انسانی است. در حوزه مطالعه‌های هوش نیز سیر مطالعه‌ها از هوش منطقی (که بر پایه شناخت استوار است) به سمت هوش هیجانی حرکت می‌کند. هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساس‌ها در توانمندی‌های انسانی دارد. بسیاری از نویسندگان راجع به توانایی‌های بالقوه هوش هیجانی و آثار آن بر زندگی عادی و روزمره انسان قلم فرسای کرده‌اند، که به هر حال این بحث‌ها باعث شده این باور قدیمی که ماهیت انسان را در تعارض مداوم بین قلب و مغز می‌دانند، به چالش کشیده شود و در مورد درستی آن ابهام به وجود آید. افزون بر این، سبب شده تا مردم به این باور برسند که هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش میزان سلامتی، رفاه و آسایش عمومی، ثروت، موفقیت، عشق و شادی در فرد شود و کلید موفقیت و اثربخشی در بسیاری از امور گروهی و سازمانی همانند مدیریت اثربخش‌تر، ایجاد روحیه کارآفرینانه و

افزایش انگیزه‌های کاری، هوش هیجانی است (کمالیان و فاضل، ۱۳۹۰، ص ۱۲۸). هوش هیجانی می‌تواند به ایجاد انگیزش در محیط کار، رضایت کارکنان، مدیریت کار، چشم‌انداز مفید برای آینده و دستیابی به توسعه سازمانی کمک کند (محمدتبار، ۱۳۹۰، ص ۵۱). انتظار می‌رود آگاهی از احساسات و فرایندهای منظم مرتبط با هوش هیجانی در بین افراد به نفع روابط اجتماعی آن‌ها باشد و در نتیجه روی تجربه احساس و استرس در شغل مورد نظر تاثیر بگذارد. در درون خود هر فرد، استفاده از احساس و آگاهی از هیجانات می‌تواند منجر به تنظیم سازی استرس و هیجانات منفی شود، در نتیجه او می‌تواند عملکرد بهتری در محیط کار داشته باشد (استوار و امیرزاده خاتونی، ۱۳۸۷). نیروی کار عاطفی یکی از موضوعاتی است که در سال‌های اخیر به طور گسترده مورد توجه پژوهشگران سازمانی قرار گرفته است. کارکنان در طول روز هیجان‌های خودشان را با انتظارات خاص نشان می‌دهند؛ بخشی از این مفهوم به صورت واکنش ظاهری نمایش داده می‌شود، به عنوان مثال، کارمند خسته و بی‌حوصله مجبور است در مقابل مراجعین به زور لبخند زده و مودبانه رفتار کند و بخشی به صورت واکنش عمیق که کارکنان هیجان‌هایی را که احساس می‌کنند به نمایش می‌گذارند (جنگ، لیو و فنگ، ۲۰۱۴، ص ۱۰۴۷). در این میان براساس پژوهش‌های انجام شده، یکی از مواردی که نقش مهمی در رابطه بین سن و نیروی کار عاطفی دارد، هوش هیجانی زنان است. یکی از مباحثی که بسیار مورد توجه پژوهشگران بوده و تحول بزرگی را در حوزه نظریه‌های سازمان ایجاد نموده، بحث هوش هیجانی یا هوش احساسی است. این هوش، از مهم‌ترین مفاهیم تلفیق‌دهنده جنبه‌های شناختی مانند تفکر و غیرشناختی مانند هیجان است. این پژوهش قصد دارد فرضیه‌هی زیر را بررسی کند:

- سن کارکنان زن رابطه معناداری با واکنش ظاهری آنها دارد.
- سن کارکنان زن رابطه معناداری با واکنش عمیق آنها دارد.
- سابقه کاری کارکنان زن رابطه معناداری با واکنش ظاهری آنها دارد.
- سابقه کاری کارکنان زن رابطه معناداری با واکنش عمیق آنها دارد.

- هوش هیجانی کارکنان زن رابطه معناداری با واکنش ظاهری آنها دارد.
- هوش هیجانی کارکنان زن رابطه معناداری با واکنش عمیق آنها دارد.
- سن کارکنان زن رابطه معناداری با هوش هیجانی آنها دارد.
- سابقه کاری کارکنان زن رابطه معناداری با هوش هیجانی آنها دارد.

مبانی نظری: در این بخش مبانی نظری پژوهش مرور می‌شود.

کار عاطفی: از زمان انتشار مطالعه پیشگام هاکشیلد^۱ روی مهمانداران هواپیما در سال ۱۹۸۳، پژوهشگران در بسیاری از رشته‌ها به مفهوم کار عاطفی او علاقه نشان داده‌اند. هاکشیلد (۱۹۸۳)، استدلال کرد که کار عاطفی دارای سه ویژگی است: اول، کار عاطفی شامل تعاملات رو در رو یا شفاهی کارمندان با افراد دیگر، مانند مشتریان، مراجعه‌کنندگان، بیماران، کودکان و مهمانان می‌شود؛ دوم، هدف از نمایش‌های عاطفی کارمندان، شکل دادن احساسات دیگران است؛ سوم، حالت‌های ابراز عاطفی کارمندان توسط قوانین نمایش سازمانی شکل می‌گیرند که ممکن است از طریق شرح شغل‌های رسمی تدوین شوند و به عنوان بخشی از آموزش شغلی ارائه شوند یا در شرح ماموریت یک شرکت یا فرهنگ سازمانی به طور ضمنی ذکر شوند. ویژگی اول روی تلاش کارمندان برای مدیریت احساسات‌شان تمرکز کرده است، که پاگیلیسی^۲ (۱۹۹۹) آن را «کار عاطفی خود-محور» می‌نامد. این مهارت اجتماعی با چند معیار کمی کار عاطفی بیان می‌شود. بسیاری از مقیاس‌ها تلاش پاسخ‌دهندگان در «ایفای نقش سطحی»، «تظاهر» یا «سرکوب» احساسات و «ناهماهنگی عاطفی» را اندازه‌گیری می‌کنند. ایفای نقش سطحی، شامل ابراز نمایش عاطفی مناسب یا مورد نیاز (به عنوان مثال لبخند زدن) می‌شود زمانی که فرد واقعاً احساس شادی یا خرسندی نمی‌کند. به طور خلاصه، ایفای نقش سطحی، مستلزم تظاهر به یک حالت عاطفی است و در نتیجه با ناهماهنگی عاطفی قابل مقایسه است. بیشتر مطالعات در مورد پیامدهای کار عاطفی مربوط به شغل منحصراً به مدیریت احساسات خود-محور توجه کرده‌اند (برندا و همکاران^۳، ۲۰۰۹، ص ۷۸۰). ویژگی دوم در مورد کار

1. hakshild

2. pagilicy

3. Brenda L. Seery Elizabeth A. Corrigan,

عاطفی، بر تلاش برای تغییر احساسات دیگران، معمولاً احساسات مشتریان یا مراجعه‌کنندگان، تاکید می‌کند. به عنوان مثال، انگلند و فارکاس^۱ (۱۹۸۶)، کار عاطفی را «تلاش برای درک دیگران، همدلی کردن با وضعیت آن‌ها و حس کردن احساسات آن‌ها به عنوان بخشی از احساس خود» می‌دانند. پاکلیسی (۱۹۹۹)، این کار را «کار عاطفی دیگر-محور» می‌نامد و تنها پژوهشگری است که کار عاطفی دیگر-محور را اندازه‌گیری کرده است. این دو جنبه کار عاطفی، خود-محور و دیگر-محور، جزء لاینفک درک اصلی هاکشیلد از کار عاطفی هستند.

رابطه بین سن تقویمی و کار عاطفی: افراد هنگامی که دریابند که زمان و مهلت بی‌انتهایی در اختیار دارند، انگیزه بسیار قوی برای گسترش افق دید خود و به دست آوردن دانش از خود نشان می‌دهند (کارستنسن و همکاران^۲، ۲۰۰۶). در مقابل، هنگامی که بفهمند زمان محدود است، مانند زندگی آینده، گرایش انگیزشی آن‌ها به دستیابی به رضایت عاطفی تغییر می‌یابد. بنابراین، تا آنجا که به سن افراد مربوط می‌شود، آن‌ها به طور فزاینده‌ای برای به حداکثر رساندن تجربیاتی که تولید هیجانات و احساسات مثبت می‌کنند و به حداقل رساندن آن‌هایی که با احساسات منفی مرتبط هستند انگیزه پیدا می‌کنند و ممکن است انتخاب استراتژی کار عاطفی را تحت تاثیر قرار دهند. علاوه بر این، مطالعات عملی نشان داده‌اند که افراد مسن‌تر هیجانات و عواطف خود را بهتر از افراد جوان درک کرده و کنترل می‌کنند. برای مثال، لاوتون و همکاران^۳ (۱۹۹۲)، دریافتند که به طور کلی بزرگسالان میانسال و مسن، توانایی بیشتری در تنظیم احساسات خود نسبت به بزرگسالان جوان‌تر دارند. چاپمن و هایسلیپ^۴ (۲۰۰۶)، به طور مشابه دریافتند که بزرگسالان مسن‌تر به احتمال زیاد از خوش‌بینی به عنوان یک استراتژی برای کنترل احساسات خود استفاده خواهند کرد. علاوه بر این، بزرگسالان مسن‌تر، در هنگام برخورد با شرایط استرس‌زا و یا حل مشکلات مملو از احساسات، بیشتر از استراتژی‌های متمرکز بر عواطف در مقایسه با

1. Angland&fcas

2. Çekmecelioğlu

3. Lawton et al.

4. Chapman and Hislip

همتایان جوان تر خود استفاده می‌کنند. نتیجه مطالعه جان و گراس^۱ (۲۰۰۴)، نشان می‌دهد که با افزایش سن و تجربه زندگی بیشتر، افراد تمایل بیشتری به استفاده از استراتژی‌های تنظیم هیجان متمرکز بر سابقه دارند که تلاش دارند تا احساسات را قبل از شکل‌گیری و بروز آن‌ها تغییر مسیر دهند. از طرف دیگر، تنظیم هیجان متمرکز بر پاسخ، شامل تلاش برای کنار آمدن با یک پاسخ عاطفی پس از پیشرفت آن است که به عنوان یک نمونه می‌توان به سرکوب اشاره نمود (گراس و همکاران^۲، ۱۹۹۷). افراد مسن تر احتمال کمتری دارد که از تنظیم هیجان متمرکز بر پاسخ استفاده نمایند. تنظیم هیجان متمرکز بر سابقه وابسته به کنش عمیق است در حالی که برعکس، تنظیم هیجان متمرکز بر پاسخ، وابسته به کنش سطحی است (چونگ و تانگ^۳، ۲۰۱۰؛ گراس، ۱۹۹۸). بنابراین، روند پیری، شامل یک تغییر تدریجی به نفع اشکال کارآمدتر از تنظیم هیجان متمرکز بر سابقه است، با این نتیجه افراد مسن تر گرایش پیدا می‌کنند که به طور موثرتری احساسات خود را کنترل کنند و در نتیجه سن تقویمی در محل کار رابطه منفی با استفاده از استراتژی تنظیم متمرکز بر پاسخ (یعنی کنش سطحی) دارد، اما با استفاده از استراتژی تنظیم متمرکز بر سابقه (یعنی کنش عمیق) رابطه مثبتی دارد (هور و همکاران، ۲۰۱۴، ۷۳۹).

رابطه بین سابقه کار و کار عاطفی: سابقه کار یکی دیگر از ویژگی فردی است که ممکن است همراه با سن تقویمی، کار عاطفی را تحت تاثیر قرار دهد؛ افزایش سابقه کار تمایل دارد تا بر تغییرات عاطفی که با فرایند پیری مرتبط هستند، تاکید کند (انجی و فلدمن^۴، ۲۰۰۹). به عنوان مثال، کارکنان با تجربه بیشتر، به احتمال زیاد تعهد مثبت‌تری نسبت به شغل خود دارند، از یک سو به دلیل پاداش بیشتری که به دلیل ارشدیت خود دریافت می‌کنند، و از سوی دیگر به موجب افزایش تعلق و دلبستگی به سازمان پس از گذشت سالیان (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲). تحقیقات نشان می‌دهد که تجربه کاری (یعنی

-
1. John and Grass
 2. Gross et al.
 3. Chong and Tong
 4. Angie and Feldman

سابقه کار)، ارتباط مثبتی با تعهد سازمانی دارد. مایر و آلن^۱ (۱۹۹۷)، با اشاره به ایده تعهد عاطفی نشان می‌دهند که هر چه مدت حضور کارمندان در یک سازمان بیشتر باشد، احساس دل بستگی بیشتری به آن پیدا می‌کنند. در واقع، ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که با طولانی تر شدن خدمات، افراد به طور فزاینده‌ای دل بسته سازمانی می‌شوند که برای آن کار می‌کنند. به عنوان مثال، کارکنان با سابقه خدمت طولانی، تمایل به برقراری روابط قوی تری با همکاران خود دارند و به طور کلی تعهد عمیق تری نسبت به شرکت از خود نشان می‌دهند. از دیدگاه تعهد مستمر، کارکنان به احتمال زیاد به سازمان متعهدند، چنانچه محاسبه آن‌ها این باشد که ترک شرکت برای آن‌ها گران تمام می‌شود (مشبکی و تیزرو، ۱۳۸۸)، کارمندان احتمال کمتری دارد که شرکت را ترک کنند، اگر برداشت شرطی آن‌ها (یعنی تصورشان از سرمایه گذاری خودشان در سازمان که می‌تواند از دست برود اگر سازمان را ترک کنند) بیش از حد بزرگ باشد (بکر^۲، ۱۹۶۰). همچنین میزان سابقه کار، ارزیابی کارکنان مسن تر را به این شکل تحت تاثیر قرار می‌دهد که آیا آن‌ها به همین راحتی می‌توانند در جای دیگری نیز همین شرایط موجود را داشته باشند. برای مثال، مدل توسعه تعهد سال تقویمی ریچرز^۳ (۱۹۸۶)، اثرات سابقه کار بر تعهد سال تقویمی در سه مرحله اشتغال را مورد بررسی قرار داده است. در مرحله آغازین، دل بستگی عاطفی کارکنان به سازمان، تقدم اصلی تعهد سال قویمی است، در حالی که در اواخر مرحله زندگی حرفه ای، سرمایه گذاری تجمعی و فقدان فرصت در جاهای دیگر، عوامل مهم تری هستند (خدایی خیایوی، ۱۳۹۲).

کوهن^۴ (۱۹۹۱)، با قیاس منطقی نتیجه گرفته است که چون سابقه کار تجمعی مرتبط کارکنان، با افزایش دوره تصدی افزایش می‌یابد، پس هم استقلال کاری و هم کارایی آن‌ها رشد می‌کند. سابقه کاری، به عنوان یک منبع مهم در عملکرد شغلی، باعث کاهش ابهامات و درگیری‌های شغلی می‌شود. کارمندان با تجربه تر به دنبال تقویت روابط مطلوب

-
1. Mayer and Allen
 2. becer
 3. Reachers
 4. Cohen

با سازمان هستند که نتیجه آن گرایش به سمت جذب کنش عمیق است که استراتژی ترجیح داده شده کار عاطفی است. از آنجا که کنش عمیق نیاز به صرف تلاش بیشتر از سوی کارکنان برای تغییر احساسات خود دارد، همچنان که آن‌ها احساسات خود را اصلاح کرده و تغییر می‌دهند تا از قاعده رفتار مثبت تبعیت کرده باشند، در واقع یک احساس و نه صرفاً توسل به کنش سطحی را تجربه می‌کنند. کارکنان متعهد به خاطر سابقه کار بیشتر به احتمال زیاد همان‌هایی هستند که در شرکت کنش عمیق خواهند شد. به موازات آن، چون سابقه کار بیشتر منجر به ابهام و درگیری کاری کمتری می‌شود، تمایل به کنش سطحی هم کمتر می‌شود. درگیر شدن در کنش سطحی، عموماً ناشی از اختلاف شناختی/عاطفی بین نیاز سازمان برای نمایش عاطفی و تجربه معتبر از خود احساسی است، که باعث فرسودگی شغلی و نارضایتی از کار می‌شود. از آنجا که کارکنان متعهد، به خاطر سابقه کار بیشتر ممکن است دارای تاکتیک و دانش لازم برای جلوگیری از نتایج منفی بروز حالات عاطفی نامطلوب باشند، کنش سطحی به احتمال زیاد در گروه افراد با سابقه دارای فراوانی کمتری است (هور و همکاران، ۲۰۱۴، ۷۳۹).

هوش هیجانی: هوش هیجانی به طور کلی مدیریت احساسات خود و دیگران و به عنوان عاملی برای موفقیت فردی در کار و اجتماع و مهارت تکنیکی تعریف می‌شود (مرتضوی و امینی، ۱۳۹۲)، هوش هیجانی از هوش اجتماعی استخراج شده است و اولین بار توسط ثورندیک^۱ (۱۹۲۰) مطرح گردید. وی هوش هیجانی را به عنوان «توانایی درک افراد به منظور عملکرد عاقلانه در روابط اجتماعی» تعریف نمود. مایر و سالوی^۲ (۱۹۹۰)، هوش هیجانی را زیر مجموعه‌ای از هوش اجتماعی در نظر گرفته و آن را توانایی افراد در درک و کنترل احساسات و هیجانات خود و همچنین توانایی افراد در تشخیص احساسات دیگران به منظور هدایت فکر و عمل آنها، تعریف نمودند. از نظر ایشان، هوش هیجانی تنها یک ویژگی مثبت نیست، بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجه بیشتری نسبت به مسائل اساسی هیجانی و فرونشاندن

1. thorendic

2. Mayer and Salvi

مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. در تعریفی دیگر، مایر و سالوی (۱۹۹۷)، هوش هیجانی را به عنوان مهارت‌های هیجانی از قبیل درک و بیان صحیح هیجانات، تصحیح هیجانات با فرآیندی رو به جلو، درک هیجانات و کاربرد آن‌ها برای موقعیت‌های مختلف و مدیریت هیجانات، تعریف کرده‌اند (هس و باسیگالوپو^۱، ۲۰۱۱، ص ۱۷۲).

به اعتقاد بار-آن (۱۹۹۷)، هوش هیجانی، عبارت است از مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی که توانایی فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با مقتضیات و فشارهای محیطی را افزایش می‌دهد و شامل آن دسته از جنبه‌های زیربنایی فردی است که به طور کامل با توانایی‌های عقلایی و تفکری او متفاوت است. هوش هیجانی یک حیطه چند عاملی از مجموعه مهارت‌ها و صلاحیت‌های اجتماعی است که بر توانایی‌های فرد، تشخیص، درک و مدیریت هیجان، حل مساله و سازگاری تاثیر می‌گذارد و به طور موثری فرد را با نیازها، فشارها و چالش‌های زندگی سازگار می‌کند.

هوش هیجانی یکی از هوش‌های ذاتی انسان است که با روان، ذهن و رفتار او سر و کار دارد. با تقویت هوش هیجانی، احساسات و روان رو به سلامتی می‌روند، می‌توان به توانایی شناخت و مدیریت هیجانات رسید، رفتارها را کنترل نمود و روابط اثربخش‌تری با دیگران داشت. یکی از مهم‌ترین مسائل برای شکوفایی و سلامتی زنان هر جامعه‌ای موضوع تقویت هوش هیجانی آنان است، زیرا به ویژه در جوامع سنتی، محدود و مردسالار، زنان مجبور به سرکوب بسیاری از هیجانات و احساسات خود هستند که این موضوع باعث آسیب به سیستم روانی، ذهنی و جسمی آن‌ها می‌شود. تقویت هوش هیجانی به رهاسازی هیجانات سرکوب شده و فعلی به طرق صحیح کمک می‌کند و باعث زنده شدن زنان می‌شود.

روش

این پژوهش کاربردی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان همدان به تعداد ۱۰۳ نفر تشکیل داده‌اند و نمونه ۸۱ نفری از آن‌ها مورد پرسش قرار گرفتند. داده‌ها به کمک پرسشنامه روا و پایایی واکنش‌های نیروی کار

1. Hess and Basigalopo
2. Bar- An

عاطفی (هور و همکاران، ۲۰۱۵) و هوش هیجانی (شاپلی و همکاران، ۲۰۱۰) به ترتیب با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ و ۰/۹۱ جمع آوری و به کمک آزمون‌های آنوا و تی و اسپیرمن تحلیل شدند.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان در این پژوهش نشان داد که از نظر وضعیت سنی، ۱۱ نفر در گروه سنی ۳۰ سال و کمتر، ۴۵ نفر در گروه ۳۰ تا ۴۵ سال و ۲۵ نفر در گروه سنی ۴۵ تا ۶۰ سال قرار داشتند. از نظر سطح تحصیلات نیز، ۵ نفر دیپلم و زیردیپلم، ۲۷ نفر کارشناسی و ۴۵ نفر کارشناس ارشد و بالاتر بودند.

یافته‌های استنباطی: قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش، از آزمون چولگی و کشیدگی به منظور بررسی وضعیت داده‌های جمع آوری شده از نظر نرمال بودن یا نبودن آن‌ها استفاده شد. بر این اساس اگر خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی (کوچک‌تر از ۲- و بزرگ‌تر از ۲+) باشد نرمال بودن توزیع داده‌ها رد می‌شود. نتایج این آزمون در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: نتایج آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

| متغیرها | واکنش ظاهری | واکنش عمیق | هوش هیجانی زنان | سابقه کاری |
|----------------------------|-------------|------------|-----------------|------------|
| تعداد | ۸۱ | ۸۱ | ۸۱ | ۸۱ |
| بی پاسخ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ |
| چولگی | ۰/۴۵۲ | ۰/۷۸۷ | ۰/۵۸۰- | ۰/۰۴۰۰ |
| خطای استاندارد ضریب چولگی | ۰/۲۶۷ | ۰/۲۶۷ | ۰/۲۶۷ | ۰/۲۶۷ |
| کشیدگی | ۰/۳۷۴- | ۱/۱۷۳ | ۰/۷۰۷- | ۰/۰۴۶ |
| خطای استاندارد ضریب کشیدگی | ۰/۵۲۹ | ۰/۵۲۹ | ۰/۵۲۹ | ۰/۵۲۹ |

با توجه به نتایج جدول ۱، که نشان می‌دهد برای تمامی متغیرها، خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی در بازه (۲+ و ۲-) قرار دارد، می‌توان نتیجه گرفت که ادعای نرمال بودن توزیع داده‌ها پذیرفته می‌شود و بنابراین، از آزمون همبستگی پیرسون برای آزمون فرضیه‌های طراحی شده استفاده می‌شود.

جدول ۲: نتایج آزمون ضریب همبستگی مربوط به فرضیه‌ها

| فرضیه | تعداد | ضریب همبستگی | سطح معناداری | اظهار نظر |
|-------|-------|--------------|--------------|--------------------------|
| ۱ | ۸۱ | -۰/۱۵۷ | ۰/۱۶۱ | رابطه معنادار وجود ندارد |
| ۲ | ۸۱ | -۰/۲۴۳ | ۰/۰۲۹ | رابطه معنادار وجود دارد |
| ۳ | ۸۱ | -۰/۱۴۰ | ۰/۲۱۴ | رابطه معنادار وجود ندارد |
| ۴ | ۸۱ | ۰/۳۵۳ | ۰/۴۸۱ | رابطه معنادار وجود دارد |
| ۵ | ۸۱ | ۰/۰۷۹ | ۰/۰۰۱ | رابطه معنادار وجود ندارد |
| ۶ | ۸۱ | ۰/۵۰۳ | ۰/۰۰۱ | رابطه معنادار وجود دارد |
| ۷ | ۸۱ | ۰/۰۲۵ | ۰/۸۲۲ | رابطه معنادار وجود ندارد |
| ۸ | ۸۱ | ۰/۰۰۴ | ۰/۹۷۱ | رابطه معنادار وجود ندارد |

در جدول ۳، نتایج آزمون تحلیل واریانس بین گروه‌های سنی ارائه شده است.

جدول ۳: نتایج آزمون ANOVA بر اساس سن

| متغیر | نوع آزمون | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معنی داری |
|-----------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------|---------------|
| واکنش ظاهری | هادر بین گروه | ۱/۳۶۵ | ۳ | ۰/۴۵۵ | ۱/۳۰۴ | ۰/۲۷۹ |
| | داخل گروه‌ها | ۲۶/۸۵۹ | ۷۷ | ۰/۳۴۹ | | |
| | کل | ۲۸/۲۲۴ | ۸۰ | | | |
| واکنش عمیق | هادر بین گروه | ۱/۲۸۹ | ۳ | ۰/۴۳۰ | ۱/۷۶۴ | ۰/۱۶۱ |
| | داخل گروه‌ها | ۱۸/۷۴۹ | ۷۷ | ۰/۲۴۳ | | |
| | کل | ۲۰/۰۳۸ | ۸۰ | | | |
| هوش هیجانی زنان | هادر بین گروه | ۰/۳۳۶ | ۳ | ۰/۱۱۲ | ۰/۲۵۷ | ۰/۸۵۶ |
| | داخل گروه‌ها | ۳۳/۵۰۹ | ۷۷ | ۰/۴۳۵ | | |
| | کل | ۳۳/۸۴۵ | ۸۰ | | | |
| سابقه کاری | هادر بین گروه | ۰/۵۸۸ | ۳ | ۰/۱۹۶ | ۰/۴۵۹ | ۰/۷۱۲ |
| | داخل گروه‌ها | ۳۲/۸۹۶ | ۷۷ | ۰/۴۲۷ | | |
| | کل | ۳۳/۴۸۴ | ۸۰ | | | |

براساس جدول ۳، با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای واکنش ظاهری، واکنش عمیق، هوش هیجانی زنان و سابقه کاری) بیشتر از خطای ۰/۰۵ است، از این رو فرض برابر بودن میانگین در گروه‌های سنی مختلف رد نمی‌شود و مشخص می‌شود که تفاوت معنی داری بین پاسخ افراد با گروه‌های سنی مختلف به متغیرهای مطرح شده وجود دارد. در جدول ۴، نتایج آزمون تحلیل واریانس بین گروه‌های دارای سابقه کاری متفاوت ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج آزمون ANOVA بر اساس سابقه کاری

| متغیر | نوع آزمون | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معنی داری |
|-----------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------|---------------|
| واکنش ظاهری | هادر بین گروه | ۲/۳۶۴ | ۲ | ۱/۱۸۲ | ۰/۵۶۵ | ۰/۱۳۳ |
| | داخل گروه‌ها | ۲۵/۸۶۰ | ۷۸ | ۰/۳۳۲ | | |
| | کل | ۲۸/۲۲۴ | ۸۰ | | | |
| واکنش عمیق | هادر بین گروه | ۰/۳۳۰ | ۲ | ۰/۱۶۵ | ۰/۶۵۴ | ۰/۵۲۳ |
| | داخل گروه‌ها | ۱۹/۷۰۷ | ۷۸ | ۰/۲۵۳ | | |
| | کل | ۲۰/۰۳۸ | ۸۰ | | | |
| هوش هیجانی زنان | هادر بین گروه | ۰/۲۶۷ | ۲ | ۰/۱۳۴ | | |
| | داخل گروه‌ها | ۳۳/۵۷۸ | ۷۸ | ۰/۴۳۰ | ۰/۳۱۱ | ۰/۷۳۴ |
| | کل | ۳۳/۸۴۵ | ۸۰ | | | |
| سن | هادر بین گروه | ۰/۴۷۲ | ۲ | ۰/۲۳۶ | ۰/۵۵۷ | ۰/۵۷۵ |
| | داخل گروه‌ها | ۳۳/۰۱۲ | ۷۸ | ۰/۴۲۳ | | |
| | کل | ۳۳/۴۸۴ | ۸۰ | | | |

براساس جدول ۴، با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای واکنش ظاهری، واکنش عمیق، هوش هیجانی زنان و سابقه کاری، بیشتر از خطای ۰/۰۵ است؛ از این رو فرض برابر بودن میانگین در سابقه کاری مختلف رد نمی‌شود و مشخص می‌شود که تفاوت معنی داری بین پاسخ افراد با سابقه کاری مختلف به متغیرهای مطرح شده وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش به بررسی رابطه سن و سابقه کار با واکنش‌های نیروی کار عاطفی و هوش هیجانی کارکنان زن شرکت آب و فاضلاب استان همدان پرداخته شد. نتایج این پژوهش نشان داد که: بین سن و سابقه کاری کارکنان و واکنش ظاهری آن‌ها رابطه معنادار وجود ندارد؛ این نتیجه با پژوهش تحقیق مرتضوی و امینی (۱۳۹۳)، مطابقت دارد اما با نتایج هور و همکاران (۲۰۱۵)، مطابقت ندارد؛ می‌توان عدم همسو بودن نتایج این فرضیه را با پژوهش یادشده، در اختلافات فرهنگی دانست.

بین سن کارکنان و واکنش عمیق آن‌ها رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ به عبارتی با افزایش سن کارکنان، واکنش عمیق آن‌ها کاهش می‌یابد و بالعکس. همچنین بین سابقه کاری کارکنان و واکنش عمیق آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به عبارتی با افزایش سابقه کاری کارکنان، واکنش عمیق آن‌ها افزایش می‌یابد و بالعکس. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق مرتضوی و امینی (۱۳۹۳)، مطابقت دارد و با نتایج هور و همکاران (۲۰۱۵)، مطابقت ندارد.

هوش هیجانی زنان و واکنش ظاهری آن‌ها رابطه معناداری با یکدیگر ندارند، اما بین هوش هیجانی زنان و واکنش عمیق آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به عبارتی با افزایش هوش هیجانی زنان، واکنش عمیق آن‌ها افزایش می‌یابد و بالعکس. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج حاصل از تحقیق هور و همکاران (۲۰۱۵)، مطابقت دارد.

سن و سابقه کاری کارکنان زن و هوش هیجانی آنان رابطه معناداری با یکدیگر ندارند. این نتیجه، با پژوهش هور و همکاران (۲۰۱۵)، مطابقت دارد.

تشکر و قدردانی: از همه کسانی که در پژوهش حاضر نقشی داشته‌اند تشکر و قدردانی می‌گردد.

منابع

۱. استوار، صغرا؛ امیرزاده خاتونی، ماندانا (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز. فصلنامه رهیافتی

- نو در مدیریت آموزشی. ۱(۲)، ۳۸-۲۳. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=114039>
۲. بازوند، کیومرث؛ کاشف، میرمحمد؛ اسمعیلی، محمدرضا(۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی، تعهدسازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. مدیریت ورزشی. ۵(۴)، ۱۴۳-۱۲۵. قابل بازیابی از:
<https://iranjournals.nlai.ir/handle/123456789/363111>
۳. جعفریان، طیبه؛ فتحی، منصور؛ عرشی، ملیحه؛ قادری، رمضانعلی(۱۳۹۶). بررسی تأثیر هوش هیجانی مردان بر خشونت علیه زنان در بین زوجین متأهل. دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی. ۱۶(۴)، ۸۳-۷۶. قابل بازیابی از:
https://jsr-p.khuisf.ac.ir/article_533993.html
۴. خدایی خیوای، سیامک(۱۳۹۲). نقش هوش هیجانی، سن و جنسیت در پیش بینی فرسودگی شغلی، مشاوران. ۳(۳)، ۶۶-۴۸. قابل بازیابی از:
http://jssp.uma.ac.ir/article_196_18.html?lang=fa
۵. سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان(۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه: اصغر نوری امامزاده ای و حبیب الله نصیری. اصفهان: انتشارات نوشته.
- https://jpe.atu.ac.ir/article_9274_en.html
۶. شوشتریان، زکیه؛ عاملی، فاطمه؛ امین لاری، محمود(۱۳۸۸). بررسی تاثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد شغلی نیروی کار، فصلنامه کار سالم. ۲(۷)، ۵۲-۴۶.
https://ijms.ut.ac.ir/article_30123_0.html?lang=fa
۷. کمالیان، امین‌رضا؛ فاضل، امیر(۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش هیجانی و میزان کارآفرینی دانشجویان. توسعه کارآفرینی. ۳(۱۱)، ۱۴۷-۱۲۷.
https://jwdp.ut.ac.ir/article_55207_7437.html?lang=fa
۸. محمدتبار، سمیه؛ اسکندری، حسین؛ عباس پور، عباس(۱۳۹۰). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی. ۲(۷)، ۶۷-۵۰.
https://qccpc.atu.ac.ir/article_5930.html
۹. مرتضوی، سعید؛ امینی، علیرضا(۱۳۹۲). بررسی اثر توانمند سازی روانشناختی بر عملکرد نیروی کار عاطفی، نشریه مطالعات رفتار سازمانی. ۲(۱)، ۴۷-۲۱.
<https://profdoc.um.ac.ir/paper-abstract-1045694.html>

۱۰. مشبکی، اصغر؛ تیزرو، علی (۱۳۸۸). تاثیر هوش هیجانی و فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس جهانی. پژوهشهای مدیریت. ۳(۱)، ۷۳-۵۳.

https://jomc.ut.ac.ir/article_58900_0.html?lang=fa

۱۱. یعقوبی، نور محمد؛ اوراعی یزدانی، بدالدین؛ مقدمی، مجید (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول آفرین. پژوهشنامه مدیریت اجرایی. ۹(۱)، ۱۱۹-۱۴۴.

http://www.jem.journals.umz.ac.ir/?_action=articleInfo&article=200&lang=fa

12. Bono, J. E., & Vey, M. A.(2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. *Emotions in organizational behavior*, 224-244.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781410611895-23/toward-understanding-emotional-management>
13. Bratton, V. K., Dodd, N. G., & Brown, F. W.(2011). The impact of emotional intelligence on accuracy of self-awareness and leadership performance. *Leadership & Organization Development Journal*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01437731111112971/full/html>
14. Çekmecelioğlu, H. G., Günsel, A., & Ulutaş, T.(2012). Effects of emotional intelligence on job satisfaction: An empirical study on call center employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 363-369.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812044746>
15. Geng, Z., Liu, C., Liu, X., & Feng, J.(2014). The effects of emotional labor on frontline employee creativity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-12-2012-0244/full/html>
16. Heffernan, T., O'Neill, G., Travaglione, T., & Droulers, M.(2008). Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance. *International Journal of bank marketing*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652320810864652/full/html>
17. Hur, W. M., Moon, T. W., & Han, S. J.(2014). The role of

chronological age and work experience on emotional labor: the mediating effect of emotional intelligence. *Career Development International*.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CDI-12-2013-0162/full/html>

18. Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A.(2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and individual differences*, 44(3), 712-722.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886907003637>

19. Nath, V.(2011). Aesthetic and emotional labour through stigma: national identity management and racial abuse in offshored Indian call centres. *Work, employment and society*, 25(4), 709-725.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0950017011419726>

20. Seery, B. L., & Corrigall, E. A.(2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial*.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02683940910996806/full/html>