

بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان

سید مهدی الوانی^۱ - غلامرضا معمار زاده^۲ - سمیه شهباز^۳

(تاریخ دریافت: ۹۳/۸/۱۷ - تاریخ بازنگری: ۹۳/۱۱/۲۸ - تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۱۹)

چکیده

این پژوهش توصیفی به بررسی نقش تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان می‌پردازد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات ما در این تحقیق پیمایشی، پرسشنامه بوده، که بین کارکنان بخش ستادی گمرک جمهوری اسلامی ایران پخش شده است. برای بررسی روایی سازه و کاهش خطاهای اندازه‌گیری از نظریه سؤال-پاسخ چند بعدی استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که بسیاری از گویه‌هایی که برای سنجش متغیرهای تحقیق مورد استفاده قرار گرفته‌اند، قدرت تمییز مناسبی داشتند و سئوالاتی که بار عاملی پایین داشتند برای آزمون فرضیات حذف شدند. با این وجود، طبق تحلیل سئوالات با استفاده از نظریه سؤال-پاسخ، پرسشنامه از روایی و پایایی مناسبی برخوردار بوده است. نتایج حاکی از آن است که از استراتژی‌های انطباقی تنظیم احساسات شناختی، استراتژی پذیرش، ارزیابی مجدد مثبت، برنامه ریزی و تمرکز مجدد مثبت باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود و استفاده از استراتژی نگاه به چشم انداز تأثیری بر روی رضایت شغلی ندارد. همچنین، استفاده از استراتژی‌های غیر انطباقی تنظیم احساسات شناختی (سرزنش خود، سرزنش دیگران و فاجعه‌سازی) باعث کاهش رضایت شغلی کارکنان می‌شود.

واژگان کلیدی: استراتژی‌های انطباقی، استراتژی‌های غیر انطباقی، تنظیم احساسات شناختی،

رضایت شغلی و نظریه سؤال-پاسخ

مقدمه

۱. استاد گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین
 ۲. دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
 ۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین (نویسنده مسئول)
- gmemar@gmail.com

مطالعه تنظیم احساسات در حوزه سازمان تقریباً نادیده گرفته شده و اکثر محققان در مطالعه تنظیم احساسات در سازمان، به بررسی احساسات کار پرداخته‌اند. افراد در سازمان در تمام شرایط و موقعیت‌هایی که با آن برخورد می‌کنند در حال تنظیم و یا ابراز احساسات خود هستند و ابراز و تنظیم احساسات، اثرات مثبت یا منفی بر افراد و سازمان دارد. با توجه به سرعت تغییرات دانش و تکنولوژی، نیاز برای داشتن سازمانها منعطف و پویا برای پاسخگویی به پیچیدگی‌های محیطی بیشتر احساس می‌شود. امروزه بیشتر از هر زمانی، نقش سلامتی ذهنی کارکنان، رضایت شغلی و تاکید بر نقش و شخصیت افراد در محیط کار برای رویارویی با پیچیدگی‌های محیطی بیشتر احساس می‌شود. در قرن اخیر، ماهیت اکثر مشاغل تغییر پیدا کرده و نیاز به فعالیت ذهنی بالایی دارند. یکی از متغیرهای سلامتی ذهنی مربوط به کار، رضایت شغلی می‌باشد (Bakker & Oerleman, 2010). این پژوهش به بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی می‌پردازد.

برای بهبود روایی داخلی و خارجی از روش سؤال-پاسخ چند بعد^۱ استفاده شده است. نظریه سؤال-پاسخ رابطه بین ابزار اندازه‌گیری و صفت مکنون را نشان می‌دهد. مقیاس اندازه‌گیری ممکن است دو ارزشی^۲ باشد مانند بله یا خیر، درست و غلط، موافقم، مخالفم باشد. یا ممکن است چند ارزشی^۳ باشد مانند مقیاس طیف لیکرت در تحقیقات پیمایشی باشد (Demars, 2010). نظریه سؤال-پاسخ تا چند سال گذشته فقط برای بهبود ابزار اندازه‌گیری و محاسبه پارامترهای سؤال و محاسبه صفت مکنون در تحقیقات و آزمون‌هایی که مقیاس داده‌های آنها دو ارزشی بوده، به خصوص در علوم تربیتی مورد استفاده قرار می‌گرفته و اخیراً در تحقیقات علوم اجتماعی روانشناسی برای اندازه‌گیری سازه‌های انسانی با مقیاسهای چند ارزشی با توجه به ایجاد نرم افزارهایی کاربردی برای محاسبه پارامترهای گویه‌هایی با مقیاسهای چند ارزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد (Chalmers, 2012). با استفاده از این روش خطای اندازه‌گیری کاهش می‌یابد و سوگیری‌های ناشی از روش^۴ که در نظریه کلاسیک اندازه‌گیری^۵ وجود دارد تا حدی بر طرف می‌گردد. همبلتون، سوامیناتان و راجرز (۱۹۷۱، ترجمه فلسفی نژاد، ۱۳۸۹). یکی از مشکلات در حوزه روش در مطالعات علوم اجتماعی، سوءگیری روش می‌باشد. سوءگیری روش به معنای تاثیر روش برای اندازه‌گیری روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری و کواریانس

1. Multidimensional item-response theory
2. Dichotomous
3. Polytomous
4. Method bias
5. Classical test theory

مشترک بین دو سازه می‌باشد که حاصل اندازه‌گیری سازه‌های متفاوت با یک روش می‌باشد (Podsakoff, MacKenzie & Podsakoff, 2012).

نظریه سؤال-پاسخ به صورت گسترده در تحقیقات آموزش و روانشناسی برای مشخص کردن اینکه پاسخ‌دهندگان چگونه به سؤالات در خلاء و فضای بسته پاسخ می‌دهند، مورد استفاده قرار می‌گیرد. این نظریه یک چهارچوب عمومی است برای مشخص کردن رابطه عملیاتی بین پاسخ، پاسخ‌دهندگان به عنوان صفت مکنون و سطح تحریک هر گویه. به عبارت دیگر روش سؤال-پاسخ تلاش دارد که الگوی پاسخ‌گویی پاسخ‌دهندگان را با مشخص کردن اینکه چگونه صفت مکنون با خصوصیات گویه‌ها مانند سختی^۱ و قدرت تمیز^۲ سؤالات رابطه دارند را مشخص می‌کند. هدف نهایی نظریه سؤال و پاسخ جدا کردن پارامترهای گویه‌ها از خصوصیات جامعه مورد مطالعه می‌باشد (Chalmers, 2012). قدرت تمیز یا تشخیص به میزانی اشاره دارد که یک سؤال می‌تواند بین افراد با سطوح صفت مکنون متفاوت تمایز ایجاد کند. در این نظریه گویه‌ای که قدرت تمیز پایینی دارد برای اندازه‌گیری صفت مکنون مناسب نمی‌باشد حتی اگر همبستگی مناسبی با صفت مکنون داشته باشد و گویه‌هایی که قدرت تمیز پایینی دارند باعث کاهش روایی سازه می‌شوند و به وسیله حذف گویه‌هایی که قدرت تمیز پایینی دارند می‌توان راجب روایی خارجی پژوهش نیز قضاوت کرد. همچنین، پارامتر سختی نیز اطلاعاتی در مورد سختی یا آسانی سؤال در اختیار ما قرار می‌دهد. یک گویه زمانی آسان است که تعداد افراد بیشتری آن را مشخص کنند و علامت بزنند و زمانی سخت است که احتمال علامت زدن آن توسط افراد کاهش یابد. بنابر این گویه‌های آسان ممکن است رابطه ضعیفی با صفت مکنون داشته باشند (Spence, Owens & Goodyer, 2012). همبلتون، سوامیناتان و راجرز (۱۹۷۱) به چند مشکل نظریات کلاسیک اندازه‌گیری اشاره می‌کنند. ابتدا گروه-وابسته^۳ بودن و وابسته به تست بودن^۴ آزمونها و پرسشنامه‌ها و همچنین مشکلات مربوط به پایایی سؤالات که ابراز می‌کنند که "پایایی در نظریه کلاسیک اندازه‌گیری، همبستگی بین فرمهای موازی یک آزمون تعریف می‌شود. در عمل مرتفع کردن شرایط آزمونها موازی اگر غیر ممکن نباشد، دشوار است. ضرایب اعتبار موجود، برآورد حد پایین اعتبار را بدست می‌دهند". همچنین خطای اندازه‌گیری یا پایایی به

1. Difficulty
2. Discriminative power
3. Group-Dependence
4. Test-Dependence

وسیله آلفای کرونباخ نیز بر اساس رابطه بین گویه‌ها در یک تست می باشد. در نظریه سؤال - پاسخ، تابع آگاهی برای اندازه‌گیری خطای اندازه‌گیری و پایایی مورد استفاده قرار می گیرد. در نتیجه خطای اندازه‌گیری برعکس ریشه دوم تابع آگاهی می باشد. در نتیجه هر چه میزان تابع آگاهی که رابطه بین صفت مکنون و گویه‌های تست رامشخص می کند، بالا رود خطای اندازه‌گیری کاهش پیدا می کند (Demars, 2010).

ادبیات پژوهش

تنظیم احساسات در سازمان

در سال‌های گذشته، در مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی مفهوم تنظیم احساسات^۱ نادیده گرفته شده است و به محیط کار به عنوان یک محیط عقلانی نگاه شده است (Grandy, 2000). در طول دهه گذشته، پیشرفت چشمگیری در فهم ساختار و نقش احساسات در رفتار انسانها صورت گرفته است. جامعه، روابط با دوستان، همکاران و خانواده به طور قوی تحت تاثیر توانایی فهم، تفسیر و عکس العمل به احساسات است و احساسات به طور مستقیم و مثبت به روی کارکردهای هوش مانند تصمیم‌گیری، ادراک و توانایی درک متقابل تاثیر می‌گذارد. (Bechara, Damasio & Damasio, 2000; Isen, 2000).

در حوزه مطالعات سازمان، روانشناسان صنعتی سازمانی، مدیران و محققان مدیریتی در راستای درک رفتار در محیط کار دست به تولید مقالات (Ashforth & kreiner, 2002) (Richards & Hackett, 2012; Levine, 2009; Ashkanasy, Hartel & Zerbe, 2000) و کتابهای (Lewis, Haviland - Jones & Barret, 2010; محیط کار زده‌اند. شید (۲۰۰۷) رضایت شغلی، انگیزه و تعهد سازمانی از جمله عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارکنان می‌داند. تاکنون کمتر مطالعه‌ای به بررسی نقش تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان پرداخته است. این در حالی است، عاطفه یکی از سه حوزه فعالیت ذهنی (شناخت، انگیزش و عاطفه) می‌باشد. (Mayer & Salovey, 1997) و عاطفه (خلق و خو و هیجان) در مغز انسان تحت یک فرایند شناختی تنظیم می‌شود (Gross, 1998; Garnefski, Kraaij & Spinhoven, 2001). حتی اعتقادات و نگرش‌ها هم که (Davidson, 1980, 1963) از آنها به عنوان دلایل نخستین یاد می‌شود تحت تاثیر احساسات می‌باشند و در نهایت احساسات به طور چشمگیری برای ایجاد عمل، اجرای عمل و کنترل و

1. Emotion regulation

تفسیر عمل تاثیر موثر است (Zhu & Tnagard, 2002) تنظیم احساسات در زندگی روزمره همه انسان‌ها بسیار رایج است و یک مهارت حیاتی و مهم در مواجهه با مشکلات فردی و اجتماعی می‌باشد (گروس، ۱۹۹۸) همچنین یکی از متغیرهای اصلی هوش هیجانی نیز می‌باشد (Salovey & Mayer, 1997, 1995; Goleman, 1995) تنظیم احساسات به طور چشمگیری سلامتی جسمی و ذهنی انسان‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهد (Thompson, 1991; Cicchetti, Ackerman & Izard, 1995).

با توجه به این توضیحات نمی‌توان محیط سازمانها را محیط عقلانی و بدون توجه به احساسات انسان‌ها مورد مطالعه قرار داد و نقش احساسات را در رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی حذف کرد. سابقه مطالعات تنظیم احساسات به بررسی احساسات کار در بخش خدمات بر می‌گردد. هوچایلد (۱۹۸۳) اولین محققی است که تنظیم احساسات در سازمان را مورد بررسی قرار داده است. او در مورد تقاضای هیجانی کسانی که در بخش خدمات به عنوان مهمانداران هواپیما کار می‌کردند مطالعه کرد و اصطلاح کار هیجانی^۱ را برای توضیح تقاضاهای هیجانی حرفه‌ای بوجود آورد. مطابق نوشته‌های او، کار هیجانی به معنای «مدیریت احساسات با استفاده از حالت چهره و یا بدن در عموم با هدف افزایش حقوق می‌باشد و بهای مبادله‌ای دارد» (ص ۷). این مفهوم به معنای این است که سازمانهای تجاری از کارکنان خود انتظار دارند برای مقاصد تجاری احساسات خود را تنظیم کنند و احساسات خاصی را بروز دهند. این نشان دادن احساسات، ارزش اقتصادی در بر دارد که نتیجه آن برای کارکنان حقوق و دستمزد و پاداش اضافی و برای سازمان رضایت مشتری و بهبود عملکرد می‌باشد.

تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان در کار هیجانی از سه تکنیک برای تنظیم احساسات خود استفاده می‌کنند (Ashforth & Homphrey, 1993; Hochschild, 1983). زمانی که فرد فقط ظاهر و حالت چهره خود را برای بروز هیجان تغییر می‌دهد به این عمل «عمل سطحی»^۲ می‌گویند ولی زمانی که برای بروز آن هیجان احساس خود را نیز تغییر می‌دهد به آن «عمل عمیق»^۳ گفته می‌شود این به معنای این است که نه تنها ابزار فیزیکی خود را تغییر می‌دهد بلکه احساس درونی خود را نیز تغییر می‌دهد و زمانی که کارمند احساسی را که دارد همان

1. Emotional labor
2. Surface acting
3. Deep acting

گونه که هست ابراز می‌کند به آن «عمل واقعی»^۱ می‌گویند (Hochschild, 1983). از زمان هوچایلد ۱۹۸۳ به بعد مطالعات در زمینه احساسات کار در طول دهه‌های گذشته، افزایش پیدا کرده است که دلیل اصلی آن تغییر در وضعیت اقتصادی دنیا می‌باشد. از آنجایی که وضعیت اقتصادی در اکثر کشورهای توسعه یافته از تولیدی به سمت صنایع خدماتی تغییر پیدا کرده، طبیعت نقش‌های مورد نیاز شغل‌ها نیز متحول شده است. به طور مثال در بخش‌های خدماتی، روابط دوستانه با همکاران به ارزشی تبدیل شد که به طور مستقیم بر روی افزایش رضایت، تعهد و وفاداری مشتریان تاثیر می‌گذارد (Albrecht & zemke, 1985; Bowen, siehl & schneides, 1989). مطالعات مربوط به بخش‌های خدماتی نشان می‌دهد که چگونه ابراز هیجانی کارکنان نقش حیاتی بر روی ادراک مشتریان از کیفیت خدمات دارد. زیرا کارکنانی که با مشتریان در رابطه هستند در واقع رابط بین مشتریان و سازمان می‌باشند و در نتیجه آنها سازمان را به مشتریان معرفی می‌کنند (Bowen et al., 1989). به طور مثال، اگر یک کارمند با یکی از مشتریان رفتار بی‌ادبانه‌ای داشته باشد، این بی‌ادبی تاثیر منفی بر روی ذهن مشتری از سازمان باقی می‌گذارد. به علاوه، طبیعت خدمات (ناملموس بودن^۲، ناهمسان بودن^۳ و متغیر بودن و فاصله بین فراهم آوردن خدمات و مشتری) باعث می‌شود که ارتباط بین کارمندان و مشتریان از اجزاء مهم مشخص کردن ادراک مشتری نسبت به کیفیت خدمات باشد (Bowen et al., 1989).

بعد از هوچایلد (۱۹۸۳) تحقیقات زیادی برای آشکار ساختن مفهوم احساسات کار در کارکنان فست-فودها (leidner, 1993)، پیشخدمتهای رستوران‌ها (Paules, 1991)، صندوق‌دارها (Rafaeli & Sutton, 1989) و پلیسها (Martin, 1999) انجام شد. بررسی پیشینه این موضوع نشان می‌دهد که اکثر مطالعات انجام شده در زمینه تنظیم احساسات در سازمان به بررسی کار هیجانی پرداخته‌اند. این بدان معنا است که تمرکز اکثر مطالعات بر روی رابطه بین کارکنان واحدهای خدماتی و مشتریان و تنظیم احساسات در محیط کار به وسیله قوانین محیط کار برای ابراز هیجانی بوده است. موضوع تنظیم احساسات در سازمان فقط محدود به تنظیم احساسات به وسیله قوانین محیط کار و یا کارکنان بخش‌های خدماتی نمی‌شود بلکه هر شخصی به صورت شناختی قوانین یا استراتژی‌هایی برای تنظیم احساسات خود دارد که متاثر از عوامل متفاوتی از جمله تعلیم و تربیت و فرهنگ می‌باشد (Gross, 2007).

1. Genuine acting
2. Intangibility
3. Heterogeneity

این استراتژی‌ها و قوانین بر روی عملکرد سلامتی جسمی و ذهن شخص تاثیرهای متفاوتی می‌گذارد (Cicchetti, Ackerman & Izard, 1995; Thompson, 1991). اکثر مطالعات در حوزه تنظیم احساسات در سازمان، کار هیجانی را نظر گرفته اند، که به معنای بروز احساسات با توجه به قوانین سازمان می‌باشد و تمرکز اکثر مطالعات نیز بر روی واحد خدمات مشتریان بوده است. همه محققان سازمان به این موضوع آگاه هستند که هر سازمان قسمت‌های مختلفی با کارکنان متفاوت و روابط گوناگون دارد، که این کارکنان احساسات خود را در هر لحظه تنظیم می‌کنند به خصوص زمانی که واقعه‌ای منفی برای آنها اتفاق افتاده باشد.

تنظیم احساسات شناختی

تنظیم احساسات به صورت شناختی به صورت جدایی ناپذیری با زندگی شناختی انسان و فرایندهای شناختی انسان در آمیخته است. تنظیم احساسات شناختی به مدیریت و کنترل کردن احساسات در طول و یا بعد از اینکه یک اتفاق استرس‌زا و یا تهدید کننده و یا یک اتفاق مثبت یا خوشحال کننده، اشاره دارد. (Garnefski, Kraaij & Spinhoven, 2001). احساساتی که انسان تجربه می‌کند تحت تاثیر یک فرایند شناختی^۱ قرار گیرد یعنی بعد از اینکه اتفاقی می‌افتد و یا فیلمی می‌بینیم و یا کتابی می‌خوانیم آن مطلب یا فیلم یا اتفاق را تفسیر می‌کنیم و این یک فرایند ذهنی است. بعضی از احساسات بیشتر تحت تاثیر فرایند شناختی قرار می‌گیرد مانند خجالت، آرزومند چیزی بودن، پیشیمانی، این احساسات تحت تاثیر تربیت و فرهنگ می‌باشند. شناخت هم تحت تاثیر احساسات قرار می‌گیرد و هم بر روی آنها تاثیر می‌گذارد. تئوری‌های کمی در مورد فرایند شناختی هیجان وجود دارد (Ortony, Clore & Collins 1988). وقتی فردی عصبانی هست می‌خواهد عکس العمل به هدف خاصی نشان دهد و وقتی ترسیده، احساس می‌کند می‌خواهد فرار کند زمانی که خود را کنترل می‌کند، تحت تاثیر یک فرایند ارزیابی هیجانی است. ارزیابی هیجانی یک فرایند مغزی است که شامل تجزیه و تحلیل ضررها و منافع یک موقعیت که فرد در آن قرار گرفته است می‌باشد (Zhu & Thagard, 2002). افراد از نه دسته استراتژی شناختی برای تنظیم احساسات خود بعد از تجربه یک واقعه تهدید کننده یا واقعه استرس‌زا، استفاده می‌کنند. پنج استراتژی برای ارزیابی انطباقی احساسات به کار برده می‌شوند (پذیرش^۲، ارزیابی مجدد مثبت^۳،

1. Cognitive process
2. acceptance
3. Positive reappraisal

برنامه‌ریزی^۱، از قرار دادن در چشم‌انداز^۲ و تمرکز مجدد مثبت^۳ و چهار استراتژی باقی مانده به عنوان استراتژی‌های غیرانطباقی^۴ تنظیم هیجان نامگذاری می‌شوند (سرزنش خود^۵، نشخوارفکری^۶، فاجعه‌سازی^۷ سرزنش دیگران^۸).

از استراتژی‌های انطباقی، پذیرش به معنای پذیرفتن و قبول کردن مسئولیت واقعه‌ای که اتفاق افتاده است توسط شخص می‌باشد. تمرکز مجدد بر روی برنامه، اشاره به فکر کردن در مورد واقعه منفی، اصل آن مشکل و نیز چگونگی حل کردن آن دارد. تمرکز مثبت اشاره به فکر کردن به اتفاقات لذت بخش و خوشایندی که ربطی به اتفاق افتاده ندارد یا فکر کردن به تجربه‌های خوب خود به جای فکر کردن به نکات منفی اتفاق افتاده دارد. ارزیابی مجدد مثبت به معنای فکر کردن در مورد معناهای مثبتی دارد که می‌شود به واقعه‌ای که افتاده است داد یعنی اتفاق را به صورت مثبت دوباره ارزیابی کردن و به آن معنای جدیدی دادن. قراردادن در چشم‌انداز اشاره به تفکراتی در مورد مقایسه اتفاق افتاده با اتفاق‌های دیگر و کم‌اهمیت دیدن آن موضوع در مقایسه با اتفاق‌های دیگر دارد. از استراتژی‌های غیر انطباقی، سرزنش خود، اشاره به تفکراتی مداوم برای مقصر دانستن خود است در مورد اتفاقی که افتاده است دارد. سرزنش دیگران، به معنای تفکراتی است در مورد اینکه بخاطر اتفاقی که افتاده دیگران را مقصر بدانیم و آنها را دائم در ذهن خود سرزنش کنیم. نشخوار فکری، فرایند فکر کردن در مورد اتفاق افتاده، احساس مجدد منفی و فکر کردن به واقعه ناخوشایند می‌باشد. فاجعه‌سازی، اشاره به فکر کردن به موضوع ناخوشایند همراه با تشدید کردن جنبه‌های منفی آن دارد (Garnefski, Kraaij & Spinhoven, 2001).

این استراتژی‌ها به صورت بارز بر روی قسمت شناختی مواجه شدن با واقعه که تمرکز بر روی حل مسئله به جای تمرکز بر روی هیجان دارد، اشاره دارند (Garnefski, Baan & Kraaij, 2005). ابزار سنجش تنظیم احساسات شناختی ۱ ولین بار در سال ۲۰۰۱ توسط گارنفسکی، کراج و اسپینهون در کشور هلند، ایجاد و مورد آزمون قرار گرفته است. بعد از آن در راستای بررسی اثرات روشهای تنظیم احساسات بر افسردگی، اضطراب و تمرکز

1. Planning
2. Putting in to perspective
3. Positive refocusing
4. Unadjusted strategies
5. Self- blame
6. Rumination
7. Catastrophising
8. Other- blame

افراد و همچنین بررسی روایی ابزار سنجش، در هلند، امریکا، فرانسه، چین، آلمان، رومانی، ترکیه و ایران انجام گرفته، ابزار سنجش، مورد آزمون شده است (Martin & Dahlen, 2005; Jermann, Van der Linden, d'Acremont & Zermatten, 2006; Zhu et al., 2008; Cakmak & Cevik, 2010; Loch, Hiller & Witthoef, 2011; Perçe, & Miclea, 2011; Abdi, Taban, & Ghaemian, 2012).

رضایت شغلی

مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالایی است، نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد. کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نگرش منفی نسبت به شغل و به کار خود دارد. هنگامی که در مورد نگرش کارکنان بحث می شود غالباً مقصود چیزی جز رضایت شغلی آنان نیست. در واقع در این زمینه معمولاً این دو «رضایت شغلی»، و «نگرش» را به جای یکدیگر به کار می برند. رضایت شغلی خود تحت تاثیر گیرایی کار، سیستم پاداش براساس عدل و مساوات باشد و رابطه با همکاران و مدیران می باشد رایینز (۱۹۴۳، پارسایان و اعرابی، ۱۳۸۸)

رضایت شغلی توسط محققان به صورت های مختلف تعریف شده است (Hoppok, 1935) رضایت شغلی را به عنوان هر ترکیب شرایط روانشناسی، فیزیکی و محیطی که باعث می شود شخص صادقانه بگوید من از شغل خود راضی هستم تعریف می کند (هوپک، ۱۹۳۵). براساس این تعریف رضایت شغلی تحت تاثیر تعداد زیادی متغیرهای خارجی می باشد که باعث یک احساس داخلی می شود (Aziri, 2011). وروم^۱ برای تعریف رضایت شغلی بر روی نقش کارکنان در محیط کار اشاره می کند بنابراین او رضایت شغلی را به عنوان یک زمینه اثر بخش که تمرکز آن بر روی نقش افراد در محیط کار است تعریف می کند (Vorom, 1964; Aziri, 2011). یکی از مهمترین تعریف ها در مورد رضایت شغلی تعریف اسپکتور، (۱۹۹۷) می باشد مطابق با تعریف او صحبت از رضایت شغلی صحبت از احساس افراد در مورد شغل و جنبه های مختلف آن می باشد و این به معنای این است که افراد چه چیزی را در مورد شغل خود دوست دارند و چه چیزی را دوست ندارد. به همین دلیل است که رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی در هر محیط شغلی ظاهر می شود (Spector, 1997).

رضایت شغلی را ترکیبی از احساسات مثبت و منفی کارکنان در مورد شغل خود تعریف می کنند و بیان می کنند که، افراد با خود نیازها، خواسته ها و انتقادات خود را به محل کار

1. Wroom

می‌آورند و رضایت شغلی نشان می‌دهد چقدر این انتظارات در محیط کار ارضاء شده است (Davis & Nestrom, 1985). به علاوه، رضایت شغلی به صورت شاخص و بارزی با بهره‌وری و سلامتی کارکنان مرتبط می‌باشد و به معنای انجام کار با لذت و اشتیاق می‌باشد، به صورتی که در قبال آن تلاشها، پاداش دریافت کنیم. همچنین، رضایت شغلی عامل موثری است که باعث ترفیع و درآمد (دو دستاورد مهم کار) برای کارکنان می‌شود و احساس رضایت را به انسان منتقل می‌کند (Kaliski, 2007) در کل می‌توان نتیجه گرفت، دو رویکرد نسبت به تعریف رضایت شغلی در میان محققین سازمان و منابع انسانی وجود دارد؛ رویکرد احساسی و رویکرد شناختی. گروهی از محققین رضایت شغلی را احساس مثبت فرد شاغل در مورد شغل خود در نظر می‌گیرند (Thompson & Aziri, 2011; Spector, 1997; Phua, 2012) و گروهی دیگر جنبه شناختی فرد از شغل خود را مورد توجه قرار می‌هند و منظور آنها از رضایت شغلی ارزیابی منطقی است که کارمند از شغل، حقوق، محیط کار، همکاران و رئیس خود دارد (Moorman, 1993).

مطالعات کمی در زمینه بررسی رابطه بین تنظیم احساسات شناختی و رضایت شغلی کارکنان انجام گرفته است و اکثر مطالعات انجام شده در زمینه بررسی رابطه کار هیجانی و رضایت شغلی بوده است (Grandy, 2000; Lewig & Abraham, 1998; Pugliesi, 1990; Dollard, 2003). در تحقیقی که در مورد رابطه بین روشهای تنظیم هیجانی که باعث افزایش هوش هیجانی می‌شوند و رضایت شغلی انجام گرفته، رابطه مثبتی بین روشهای درست تنظیم احساسات و رضایت شغلی دیده شده است (Bracket et al., 2010). همچنین در تحلیل طولی که از رابطه بین تنظیم احساسات و رضایت شغلی و تمایل به انجام کار انجام شده، به این نتیجه رسیده‌اند که شدت بخشیدن به احساسات خوشایند باعث افزایش رضایت شغلی و سرکوب احساسات ناخوشایند باعث کاهش رضایت شغلی می‌شود (Cote & Morgan, 2002).

با توجه به مرور ادبیات سئوالات این پژوهش عبارتند از:

آیا با افزایش استفاده از استراتژی‌های انطباقی تنظیم احساسات توسط کارکنان، رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد؟

آیا با افزایش استفاده از استراتژی‌های غیر انطباقی تنظیم احساسات، رضایت شغلی کارکنان کاهش می‌یابد؟

مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره (۱) نشان داده شده است:



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

با توجه به ادبیات پژوهش و مدل مفهومی فرضیه‌های این تحقیق عبارت است از:

فرضیه ۱: با افزایش استفاده از استراتژی‌های انطباقی تنظیم احساسات شناختی رضایت شغلی افزایش می‌یابد.

فرضیه ۱-۱: با افزایش استفاده از استراتژی پذیرش توسط کارکنان رضایت شغلی افزایش می‌یابد.

فرضیه ۲-۱: با افزایش استفاده از استراتژی ارزیابی مجدد مثبت توسط کارکنان، رضایت شغلی افزایش می‌یابد.

- فرضیه ۳-۱: با افزایش استفاده از استراتژی برنامه ریزی توسط کارکنان، رضایت شغلی افزایش می‌یابد.
- فرضیه ۴-۱: با افزایش استفاده از استراتژی نگاه به چشم انداز توسط کارکنان، رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد.
- فرضیه ۵-۱: با افزایش استفاده از استراتژی تمرکز مجدد مثبت توسط کارکنان، رضایت شغلی افزایش می‌یابد.
- فرضیه ۲: با افزایش استفاده از استراتژی‌های غیر انطباقی تنظیم احساسات شناختی، رضایت شغلی کاهش می‌یابد.
- فرضیه ۱-۲: با افزایش استفاده از استراتژی سرزنش خود توسط کارکنان، رضایت شغلی کاهش می‌یابد.
- فرضیه ۲-۲: با افزایش استفاده از استراتژی سرزنش دیگران توسط کارکنان، رضایت شغلی کاهش می‌یابد.
- فرضیه ۳-۲: با افزایش استفاده از استراتژی فاجعه سازی توسط کارکنان، رضایت شغلی کاهش می‌یابد.
- فرضیه ۴-۲: با افزایش استفاده از استراتژی ششخوار فکری توسط کارکنان، رضایت شغلی کاهش می‌یابد.

روش شناسی پژوهش

در این پژوهش به منظور بررسی روایی و پایایی سئوال‌ات، روش چند بعد سئوال-پاسخ مورد استفاده قرار می‌گیرد. تحلیل سئوال‌ات با استفاده از بسته نظریه سئوال-پاسخ^۱ چند بعد در فضای نرم‌افزار R انجام شده است (Chalmers, 2012). جامعه آماری شامل کارکنان واحد ستادی، گمرک جمهوری اسلامی ایران بوده است که حدود ۴۵۰ نفر می‌باشد. تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. از بین ۲۶۰ پرسشنامه پخش شده بین نمونه آماری، ۲۴۰ پرسشنامه به محقق بر گردانده شد. بعضی از این پرسشنامه‌ها به دلیل داشتن تعداد داده‌ی گمشده بالا کنار گذاشته شدند و بعضی دیگر به دلیل فقدان اعتبار لازم از تحلیل نهایی حذف گردیده شد. در نهایت داده‌های مربوط به ۲۲۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج توصیفی نشان می‌دهد که

زنان سطح مشارکت بیشتری داشتند به طوری که ۵۴/۹٪ درصد مشارکت مربوط به زنان بوده بوده‌اند. از نظر سنی بیشترین درصد مشارکت (۲۷/۷٪) را رده سنی بین ۳۶ تا ۴۰ سال داشته است. به لحاظ تحصیلات ۸۰٪ افراد لیسانس و بالاتر بوده‌اند که نشان دهنده سطح بالای تحصیلات پاسخ دهندگان بوده است. ۸۵٪ افراد متاهل بوده‌اند. به لحاظ سابقه کاری بیشترین سطح مشارکت مربوط به افراد با سابقه کاری بین ۱۶ تا ۲۰ سال بوده است. کمترین درصد را افراد با سابقه کاری کمتر از ۵ سال داشته‌اند.

اندازه‌گیری متغیرها

با توجه به موضوع این پژوهش که عبارت است از نقش تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان ابزار اندازه‌گیری متغیرهای آن به دو دسته تقسیم می‌شود که عبارت است از: تنظیم احساسات شناختی و رضایت شغلی. برای سنجش تنظیم احساسات شناختی از پرسشنامه تنظیم احساسات شناختی ۳۶ گویه‌ای (Granfesk, karaaij & spinhoven, 2001) استفاده شد و پایایی این پرسشنامه در تحقیق مورد نظرفای کرونباخ مساوی ۰/۸۰ درصد بوده است همچنین در پژوهشی که در ایران به منظور سنجش پایایی پرسشنامه مورد نظر انجام شده است، الفای کرونباخ از ۰/۶۴ تا ۰/۸۲ درصد متغیر بوده است (Abdi, Taban & Ghaemian, 2012). در این تحقیق برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی تیلور و باورز^۱ (۱۹۷۴) که درجه رضایت کارکنان از همکاران، رئیس، حقوق، فرصت ارتقا و نظر کلی در مورد احساس شخص از شغل خود می‌سنجد، استفاده شد. در مطالعاتی که از این پرسشنامه استفاده شده پایایی پرسشنامه که با آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شده بین ۰/۶۷ تا ۰/۷۱ درصد بوده است (Fields, 2002, p10). مقیاس اندازه‌گیری در این تحقیق طیف پاسخ لیکرت هفتایی از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم بوده است.

تحلیل استنباطی یافته‌ها

در این پژوهش به منظور بررسی روایی و پایایی سئوالات، روش چند بعد سئوال- پاسخ مورد استفاده قرار می‌گیرد. تحلیل سئوالات با استفاده از بسته نظریه سئوال-پاسخ^۲ چند بعد در فضای نرم افزار R انجام شده است (Chalmers, 2012). برای تحلیل استنباطی داده‌های مربوط به پرسشنامه تنظیم احساسات شناختی از روش تحلیل عاملی اکتشافی مبتنی بر نظریه

1. Taylor&Bowers
2. MIRT package

سؤال- پاسخ چند بعد استفاده شد. برای رضایت شغلی تحلیل یک بعد استفاده شد. جدول شماره ۱ بار عاملی و قدرت تمییز و سختی هر سؤال رادر دو بعد استراتژی‌های انطباقی و غیر انطباقی را مشخص می‌کند.

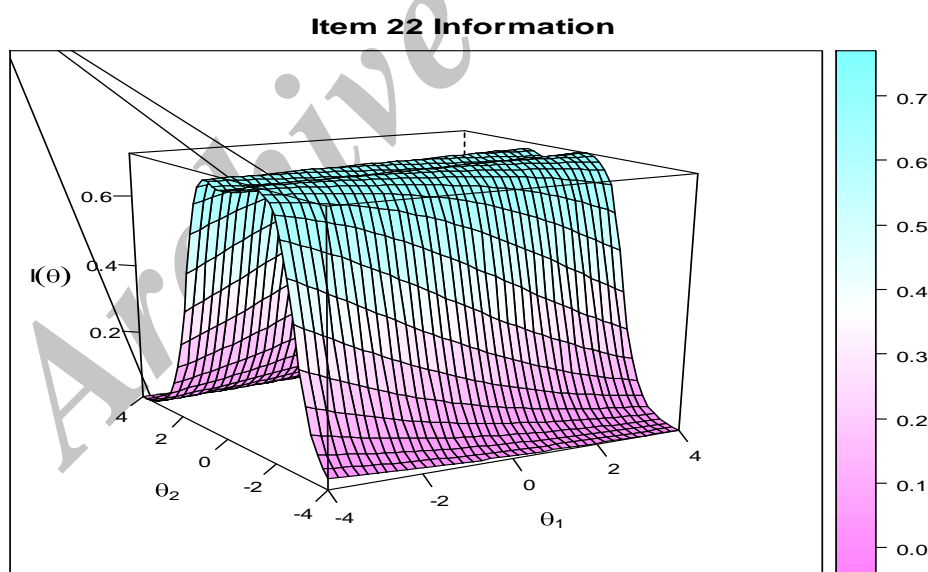
جدول (۱) مقادیر پارامتر سوالات پرسشنامه‌ی تنظیم احساسات شناختی

| درجه دشواری گام ۶ | درجه دشواری گام ۵ | درجه دشواری گام ۴ | درجه دشواری گام ۳ | درجه دشواری گام ۲ | درجه دشواری گام ۱ | قدرت تمییز بعد دوم | قدرت تمییز بعد اول | بار عاملی عامل دوم | بار عاملی عامل اول | شماره سوالات |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| -۴/۴۶ | -۳/۴۴ | -۲/۸۵ | -۲/۳۵ | -۱/۰۸ | ۰/۳۰ | ۰/۳۵ | ۰/۵۹ | NA | | ۱ |
| -۲/۴۹ | -۱/۲۳ | -۰/۴۸ | ۰/۶۲ | ۱/۶۱ | ۲/۷۸ | ۰/۴۴ | ۰/۱۶ | ۰/۳۱۲ | NA | ۲ |
| -۲/۵۹ | -۱/۶۳ | -۰/۵۶ | ۰/۳۱ | ۱/۲۳ | ۲/۶۰ | ۰/۶۳ | ۰/۱۵ | ۰/۳۴ | NA | ۳ |
| ۳/۹۴ | -۲/۷ | -۱/۷۷ | ۰/۶۱ | ۲/۵۷ | ۲/۴۲ | ۰/۱۴ | ۰/۶۵ | NA | ۰/۳۶ | ۴ |
| -۳/۳۸ | -۲/۳ | -۱/۷۶ | -۱/۰۸ | ۰/۱۲ | ۱/۸۱ | ۰/۳۸ | ۰/۳۵ | ۰/۲۱ | ۰/۱۹ | ۵ |
| -۳/۴۱ | -۲/۳۷ | -۱/۶۴ | ۰/۵۶ | ۰/۵۰ | ۱/۹۰ | ۰/۳۷ | ۰/۴۲ | ۰/۲۱ | ۰/۲۳ | ۶ |
| -۴/۸۲ | -۲/۸۹ | -۱/۹۶ | -۱/۰۹ | ۰/۱۱ | ۱/۶۵ | ۰/۳۱ | ۰/۵۰ | NA | ۰/۲۷ | ۷ |
| -۴/۰۴ | -۳/۰۳ | -۱/۹۹ | ۰/۹۲ | ۰/۲۸ | ۱/۸۰ | ۰/۰۰۳ | ۱/۲۱ | NA | ۰/۵۸ | ۸ |
| -۴/۵۶ | -۳/۶۶ | -۲/۴۳ | -۱/۴۵ | -۰/۲۳ | ۱/۳۵ | ۰/۱۱ | ۱/۱۲ | NA | ۰/۵۴ | ۹ |
| -۴/۱۵ | -۳ | -۲/۰۶ | -۰/۹۴ | ۰/۲۲ | ۱/۸۴ | ۰/۱۴ | ۰/۵۶ | NA | ۰/۳۱ | ۱۰ |
| -۶/۲ | -۴/۶۹ | -۳/۴۱ | -۲/۱۵ | -۰/۶۹ | ۱/۳۷ | ۰/۴۰ | ۱/۳۰ | NA | ۰/۵۹ | ۱۱ |
| -۳/۷۹ | -۲/۶۲ | -۱/۸ | -۰/۴۴ | ۱/۰۶ | ۲/۷۳ | ۱/۱۴ | ۰/۵۸ | ۰/۵۳ | NA | ۱۲ |
| -۳/۲۵ | -۲/۰۹ | -۱/۲۲ | -۰/۳۱ | ۰/۹۶ | ۲/۱۸ | ۰/۸۳ | ۰/۰۶ | ۰/۴۳ | NA | ۱۳ |
| -۵/۸۴ | -۲/۸ | -۱/۴۶ | ۰/۱۹ | ۱/۶۹ | ۳/۳۲ | ۱/۰۲ | ۰ | ۰/۵۱ | NA | ۱۴ |
| -۴ | -۵۵,۳ | -۲/۸۸ | -۱/۸۱ | ۰/۲۷ | ۱/۵۳ | ۰/۱۴ | ۰/۷۷ | NA | ۰/۴۱ | ۱۵ |
| -۵/۲۷ | -۴/۸۴ | -۳/۵۳ | -۲/۲۹ | -۰/۷۸ | ۱/۱۴ | ۰/۳۲ | ۱/۰۶ | NA | ۰/۵۲ | ۱۶ |
| -۴/۵۴ | -۴/۲۹ | -۲/۹۲ | -۱/۲۶ | ۰/۰۹ | ۱/۹۹ | ۰/۶۰ | ۰/۹۶ | NA | ۰/۴۷ | ۱۷ |
| -۴/۰۲ | -۲/۰۲ | -۰/۸۴ | ۰/۵۳ | ۱/۸۹ | ۲/۹۰ | ۱/۰۱۹ | ۰/۰۲۱ | ۰/۵۱ | NA | ۱۸ |
| -۳/۸۶ | -۲/۸۷ | -۱/۶۳ | ۰/۹۴ | ۰/۴۲ | ۲/۱۶ | ۰/۱۳ | ۰/۴۵ | ۰/۰۷۶ | ۰/۲۵ | ۱۹ |
| -۴/۷۷ | -۴/۲۵ | -۳/۵۹ | -۱/۹۷ | -۰/۱۱ | ۱/۹۴ | -۰/۲۳ | ۱/۵۴ | NA | ۰/۶۶ | ۲۰ |

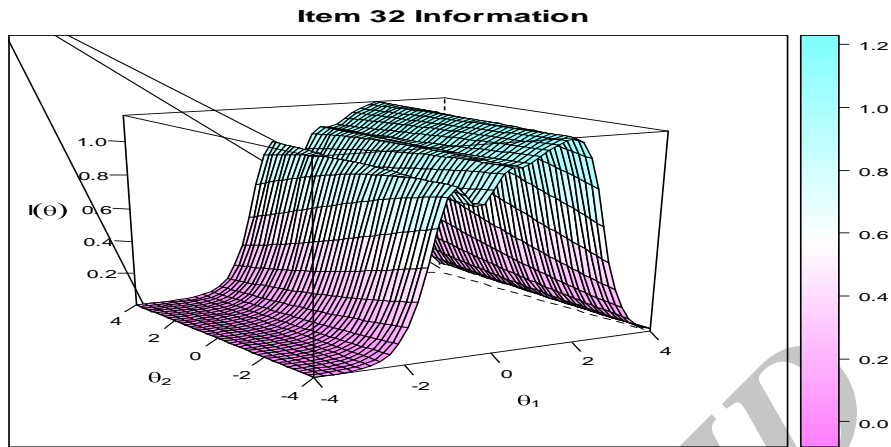
| | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|----|
| -۴/۶۴ | -۳/۳۸ | -۲/۲۲ | -۰/۷۸ | ۰/۷۷ | ۲/۳۱ | ۰/۱۱ | ۰/۹۰ | NA | ۰/۴۶ | ۲۱ |
| -۳/۷ | -۲/۳۰ | -۰/۳۵ | ۱/۵۰ | ۲/۶۸ | ۴/۳۴ | ۲/۴۲ | ۰/۲۷ | ۰/۸۱ | NA | ۲۲ |
| -۳/۴۴ | -۱/۷۵ | -۰/۲۵ | ۱/۳۷ | ۳/۰۳ | ۵/۴۴ | ۲/۲۴ | -۰/۳ | ۰/۷۹ | NA | ۲۳ |
| -۴/۲۵ | -۳/۳ | -۲/۶۱ | -۱/۶۷ | ۰/۱۷ | ۲/۳۴ | -۰/۱۵ | ۱/۴۱ | NA | ۰/۶۳ | ۲۴ |
| -۳/۷ | -۲/۴۱ | -۱/۰۸ | ۰/۲۲ | ۱/۷۱ | ۳/۶۲ | ۱/۴۶ | ۰ | ۰/۶۵ | NA | ۲۵ |
| -۴/۳۲ | -۳/۱۸ | -۲/۶۷ | -۱/۶ | ۰/۱۳ | ۱/۷۳ | ۰/۲۹ | ۰/۸۶ | NA | ۰/۴۴ | ۲۶ |
| -۵/۹۴ | -۴/۴۵ | -۴/۸۵ | -۲/۹۹ | -۱/۱۸ | ۱/۰۵ | -۰/۲۹ | ۱/۶۹ | NA | ۰/۷۰ | ۲۷ |
| -۱/۲۴ | -۱/۹۱ | -۰/۷۷ | ۰/۶۲ | ۲/۵۱ | ۳/۴۰ | ۱/۱۷ | -۰/۰۳ | ۰/۵۶ | NA | ۲۸ |
| -۵/۷۲ | -۵/۴۸ | -۴/۸۴ | -۳/۲۲ | -۱/۳۸ | ۱/۵۵ | ۰/۰۹ | ۲/۳۹ | NA | ۰/۸۱ | ۲۹ |
| -۴/۲۸ | -۳/۶۶ | -۲/۷۴ | -۱/۵۶ | -۰/۰۵ | ۱/۸۴ | ۰/۱۸ | ۱/۲۰ | NA | ۰/۵۷ | ۳۰ |
| | -۶/۷۴ | -۵/۸۲ | -۳/۵۸ | -۱/۷۲ | ۱/۰۶ | -۰/۲ | ۲/۲۸ | NA | ۰/۸۰ | ۳۱ |
| -۶/۷۶ | -۵/۸ | -۵/۱۲ | -۳/۴۵ | -۱/۱۳ | ۲/۲ | -۰/۱۶ | ۲/۸۵ | NA | ۰/۸۵ | ۳۲ |
| | -۷/۴۵ | -۶/۲۵ | -۳/۳۵ | -۱/۸۳ | ۱/۵۱ | -۰/۳۲ | ۲/۴۲ | NA | ۰/۸۱ | ۳۳ |
| -۶/۴۱ | -۴/۱۶ | -۳/۱۶ | -۱/۶۷ | -۰/۰۳ | ۲/۴۱ | ۰/۹۰ | ۱/۱۷ | ۰/۳۹ | ۰/۵۲ | ۳۴ |

در جدول شماره ۱ مقادیر پارامتر سوالات پرسشنامه‌ی اول ارائه شده است. پارامترهای سوال عبارتند از شیب (قدرت تمیز) و پارامتر گام که به آن پارامتر سختی سؤال نیز گفته می‌شود. برای هر سوال به تعداد ابعادی که کشف شده است، پارامتر قدرت تمیز وجود دارد. قدرت تمیز ارتباط بسیار نزدیکی با مقدار بار هر سوال در هر عامل (در تحلیل عاملی) دارد. به عبارت دیگر از طریق مقادیر قدرت تمیز (تشخیص) می‌توان بار عاملی هر سوال را در تحلیل عاملی پیش بینی کرد. در جدول برای هر سوال یک مقدار قدرت تمیز در هر بعد ارائه شده است. قدرت تمیز، مقدار متوسطی از شیب سوال در توانایی‌های مختلف است. همانطور که ذکر شد، در هر سطح تا سوال می‌تواند شیب مختلفی داشته باشد که نشان دهنده‌ی قدرت مختلف سوال در تمیز افراد با توانایی‌های متفاوت است. مقدار آگاهی سوال رابطه‌ی مستقیمی با مقدار شیب سوال دارد. گام یا آستانه نشان دهنده‌ی سطح صفت مورد سنجش است که احتمال انتخاب یک گزینه و گزینه‌های پایین تر، برای آن سطح صفت نسبت به سایر گزینه‌ها ۵۰ درصد است. بنابراین گام ۱ نشان دهنده‌ی انتخاب گزینه‌ی کاملاً موافقم در برابر سایر گزینه‌ها است. گام ۲ نشان دهنده‌ی سطح صفتی است که احتمال انتخاب گزینه‌ی کاملاً موافقم و موافقم در برابر سایر گزینه‌ها برای آن ۵۰ درصد است و به همین ترتیب الی آخر. سوالی مناسب است مقادیر توانایی مثبت و منفی

در گام‌های آن وجود داشته باشد (Demars, 2010). در جدول شماره ۱، NA نشان دهنده‌ی این است که همبستگی سوال با عامل کمتر از ۰,۳ است. زمانی که مقدار بار عاملی از ۰,۳ کمتر باشد، به این معنی است که سوال روی آن عامل بار بالایی ندارد و بهتر است آن سوال حذف شود (Chalmers, 2012). در نتیجه سوالات ۵ و ۶ و ۷ و ۱۰ و ۱۷ و ۱۹ و ۳۴ که بار عاملی پایین دارند و یا روی هر دو بعد بار دارند و مربوط به متغیرهای سرزنش خود، نشخوار فکری می‌باشند، سوالات مناسبی برای سنجش این متغیرها نیستند و حذف می‌شوند. با توجه به اینکه در نظریه سوال و پاسخ، سئوالاتی که قدرت تمیز پایین دارند باعث کاهش پایایی و روایی پرسشنامه می‌شوند نقطه برشی برای قدرت تمیز در نظر گرفته می‌شود. (Baker, 2001) نقطه برش برای قدرت تمیز را ۱/۱۷ در نظر می‌گیرد. سئوالاتی که قدرت تمیز آنها بین ۱/۶۵ و ۱/۳۴ است قدرت تمیز متوسطی دارند و سوالات بین ۱/۳۴ و ۱/۶۵ قدرت تمیز بالایی دارند (Baker, 2001). با توجه به نتایج حاصل، نه سوال برای سنجش بعد استراتژی‌های انطباقی و چهار سوال برای سنجش بعد استراتژی‌های غیر انطباقی بالاتر از نقطه برش بوده‌اند و در مجموع سوالات مناسب برای سنجش این دو بعد می‌باشند. دو نمودار شماره ۱ و ۲ نمونه‌ای از نمودار آگاهی سوالات مناسب برای سنجش هر بعد می‌باشند.

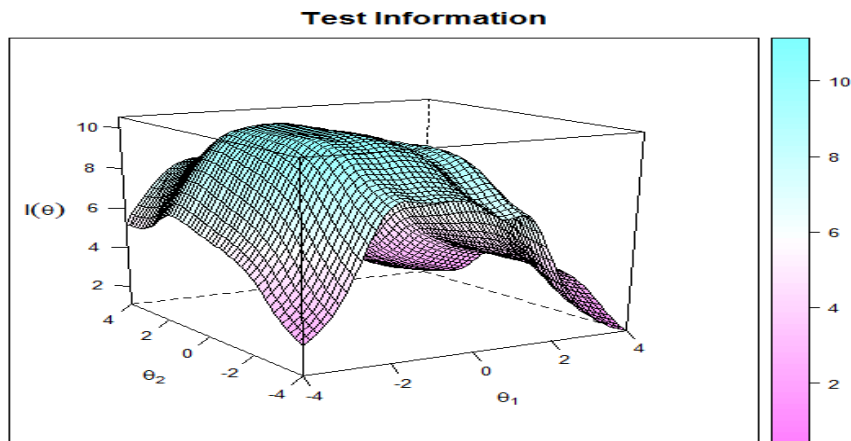


نمودار(۱): نمودار آگاهی سوال ۲۲ برای سنجش بعد استراتژی‌های غیر انطباقی



نمودار (۲): نمودار آگاهی سؤال ۳۲ برای سنجش بعد استراتژی‌های انطباقی

نمودار ۱ و ۲، نمودار آگاهی دوبعد یک سؤال را نشان می‌دهند. محور افقی، میزان توانایی یا سطح صفت مورد نظر است و محور عمودی، نشان دهنده قدرت تمیز آزمون می‌باشد. نمودار آگاهی عکس خطا می‌باشد و خطای اندازه‌گیری در نظریه سؤال پاسخ نشان دهنده قدرت تمیز پایین است (دیمارس، ۲۰۱۰). در نمودار ۲۲ میزان آگاهی سؤال حدود ۰/۶ است یعنی خطای اندازه‌گیری حدود ۴/۰ است و قدرت تمیز این سؤال ۲/۴۲ است. این سؤال مناسب برای سنجش بعد استراتژی غیر انطباقی است. سؤال ۳۲ بسیار مناسب برای سنجش بعد استراتژی انطباقی می‌باشد میزان آگاهی آن بسیار بالا حدود ۱ می‌باشد و قدرت تمیز آن ۲/۸۵ است. نمودار شماره ۳ نمودار آگاهی کل پرسشنامه می‌باشد.



نمودار (۳): نمودار آگاهی پرسشنامه تنظیم احساسات شناختی

نمودار شماره (۳)، نمودار آگاهی کل پرسشنامه است. محور افقی، میزان توانایی یا سطح صفت مورد نظر است و محور عمودی، نشان دهنده قدرت تمیز آزمون می‌باشد. ۳۴ گویه زیر سطح نمودار قرار گرفته‌اند. نقطه اوج در میانه شکل نشان دهنده این است که هر دو بعد قدرت تمیز خوبی برای کارکنان با سطح صفت مکنون در حدود صفر را دادند. زمانیکه به سمت نقطه‌های پایانی نمودار حرکت کی کنیم، سطح توانایی یا صفت مکنون حدود (۴- و ۴)، شکل نشان می‌دهد که قدرت تمیز پایین می‌آید (Ismail et al., 2013). پس پرسشنامه برای سنجش اکثر افراد جامعه مناسب است. پایایی بعد اول (استراتژی‌های غیر انطباقی به روش EAP^۱ (Chalmers, 2012; Demars, 2010)، ۰/۹۰ و پایایی بعد دوم به روش EAP، میزان ۰/۸۱ و همبستگی بین دو بعد ۰/۰۰۶ است. نتایج حاصل از تحلیل یک بعد سوالات پرسشنامه رضایت شغلی در جدول شماره ۲ گزارش شده است. در پرسشنامه رضایت شغلی اکثر گویه‌ها بار عاملی مناسبی دارند و سوالات مناسبی برای سنجش رضایت شغلی می‌باشند ولی گویه شماره ۸ که بار عاملی پایین دارد از تحلیل نهایی داده‌ها حذف می‌شود. به علاوه، به جز سوال ۸ و ۳ قدرت تمیز همه سوالات نیز بسیار بالا است. همچنین، پایایی پرسشنامه رضایت شغلی به روش EAP، میزان ۰/۸۹ می‌باشد.

جدول (۲) مقادیر پارامتر سوالات پرسشنامه‌ی رضایت شغلی

| شماره سوالات | بار عاملی عامل اول | قدرت تمیز بعد اول | درجه دشواری گام ۱ | درجه دشواری گام ۲ | درجه دشواری گام ۳ | درجه دشواری گام ۴ | درجه دشواری گام ۵ | درجه دشواری گام ۶ |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | ۰/۶۶ | ۱/۴۹ | ۳/۵۲ | ۲/۰۱ | ۰/۲۳ | -۰/۴۸ | -۱/۰۶ | -۲/۱۲ |
| 2 | ۰/۷۴ | ۱/۸۸ | ۴/۶۵ | ۲/۴۳ | ۰/۵۹ | -۰/۴۵ | -۱/۶۹ | -۲/۶۳ |
| 3 | ۰/۵۴ | ۱/۰۹ | ۴/۲۷ | ۲/۴۶ | ۱/۴۸ | ۰/۷۴ | ۰/۲۳ | -۰/۹۰ |
| 4 | ۰/۸۵ | ۲/۷۵ | ۵/۰۱ | ۱/۸۳ | -۰/۱۸ | -۱/۹۴ | -۳/۳۴ | -۴/۱۲ |
| 5 | ۰/۸۹ | ۳/۳۳ | ۴/۶۸ | ۱/۴۸ | -۱/۶۸ | -۳/۴۵ | -۵/۱۷ | -۶/۰۱ |
| 6 | ۰/۵۶ | ۱/۱۵ | ۲/۰۶ | ۰/۱۵ | -۱/۱۴ | -۲/۳۵ | -۳/۰۵ | -۴/۱۲ |
| 7 | ۰/۶۰ | ۱/۲۸ | ۲/۶۰ | ۱/۱۹ | -۰/۲۲ | -۰/۹۷ | -۱/۷۳ | -۲/۴۶ |
| 8 | ۰/۴۰ | ۰/۷۴ | ۱/۴۳ | -۰/۵۹ | -۱/۶۵ | -۳/۳۴ | -۴/۲ | -۴/۱۹ |
| 9 | ۰/۶۱ | ۱/۳۳ | ۲/۱۷ | ۰/۱۷ | -۰/۸۲ | -۱/۹۱ | -۲/۶۷ | -۳/۷۶ |

1. Expected a-posterior

نتایج فرضیات تحقیق

برای تحلیل نهایی داده ها حدود ۷ گویه که بار عاملی پایین داشتند حذف شدند. به علاوه، ۳ گویه مربوط به متغیر نشخوار فکری می باشد که باعث حذف کلی این متغیر از تحلیل نهایی شد. پس از نتایج بدست آمده از حذف گویه‌های نامناسب حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی چند بعد بر اساس نظریه سؤال-پاسخ، به منظور آزمون فرضیات از تحلیل کلاسیک اندازه‌گیری (مدل سازی معادلات ساختاری) (SEM) به روش حداقل مربعات جزئی^۱ (PLS)، تحقیق با استفاده از نرم افزار SMARTPLS استفاده شده است. روش حداقل مربعات جزئی که در بحث الگوسازی رگرسیونی آن را با PLS نیز معرفی می کنند، یکی از روش های آماری چند متغیره محسوب می شود که به وسیله آن می توان علیرغم برخی محدودیت ها مانند، مشخص نبودن توزیع متغیر پاسخ، وجود تعداد مشاهدات کم و یا وجود خود همبستگی جدی بین متغیرهای توضیحی، یک یا چند متغیر پاسخ را به طور همزمان در قبال چندین متغیر توضیحی الگوسازی نمود. نتایج حاصله از این روش به قرار زیر است:

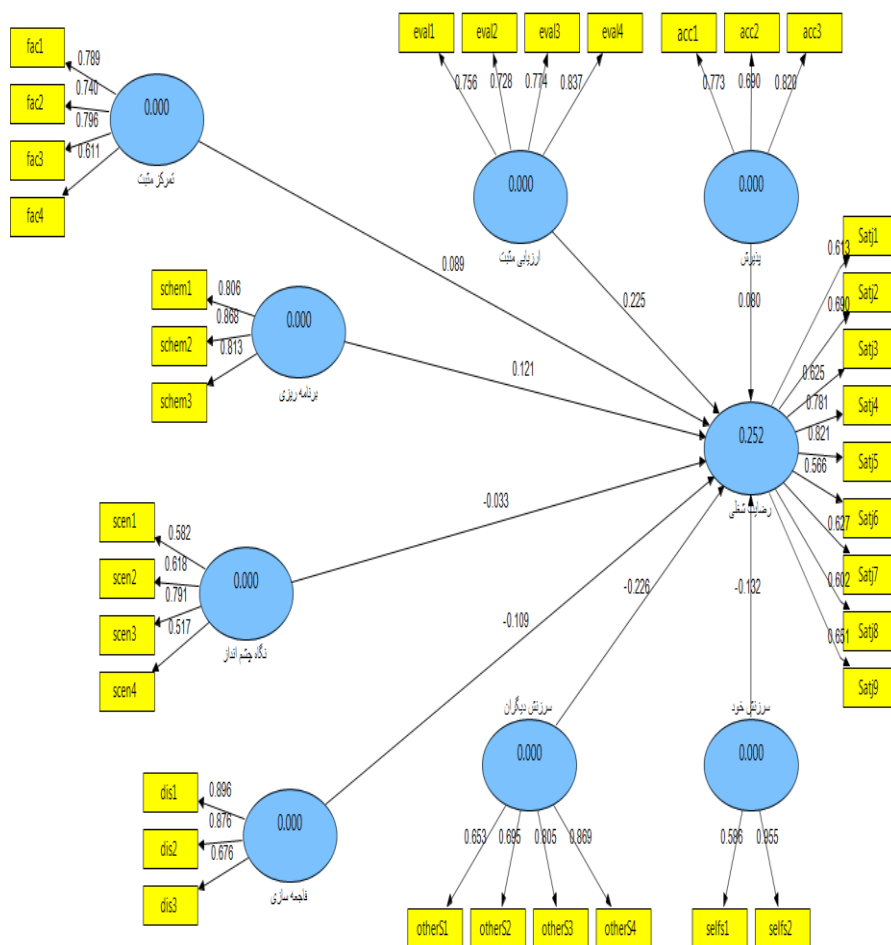
شاخص ضریب تعیین نشان می دهد که چند درصد از تغییرات یک متغیر وابسته توسط متغیر یا متغیرهای مستقل توضیح داده شده اند. بر این اساس متغیرهای استراتژی انطباقی و غیر انطباقی روی هم رفته توانسته اند ۰/۲۵ از تغییرات متغیر رضایت شغلی کارکنان را توضیح دهند. شاخص نیکویی برازش مدل^۲ میزان سازش بین کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه گیری شده را نشان می دهد و برابر است با:

$$GOF = \sqrt{\overline{communality}} \times \sqrt{R^2}$$

که در آن $\overline{Communality}$ و R^2 میانگین $\overline{Communality}$ و R^2 می باشد. بالا تر بودن شاخص مقدار GOF از ۰/۵، برازش مدل را نشان می دهد. برای این مدل مقدار ضریب تعیین برابر ۰/۵۲ شده است و نشان از برازش مناسب مدل دارد. به بیان ساده تر داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی و زیربنای نظری تحقیق برازش مناسبی دارد و این بیانگر همسو بودن سؤالات با سازه‌های نظری است. همچنین پایایی همه متغیره با استفاده از الفای کرونباخ نیز بالای ۰/۷ بوده است. نمودار (۴) مدل معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می دهد. در این مدل متغیرهای استراتژی انطباقی و غیر انطباقی مستقل یا

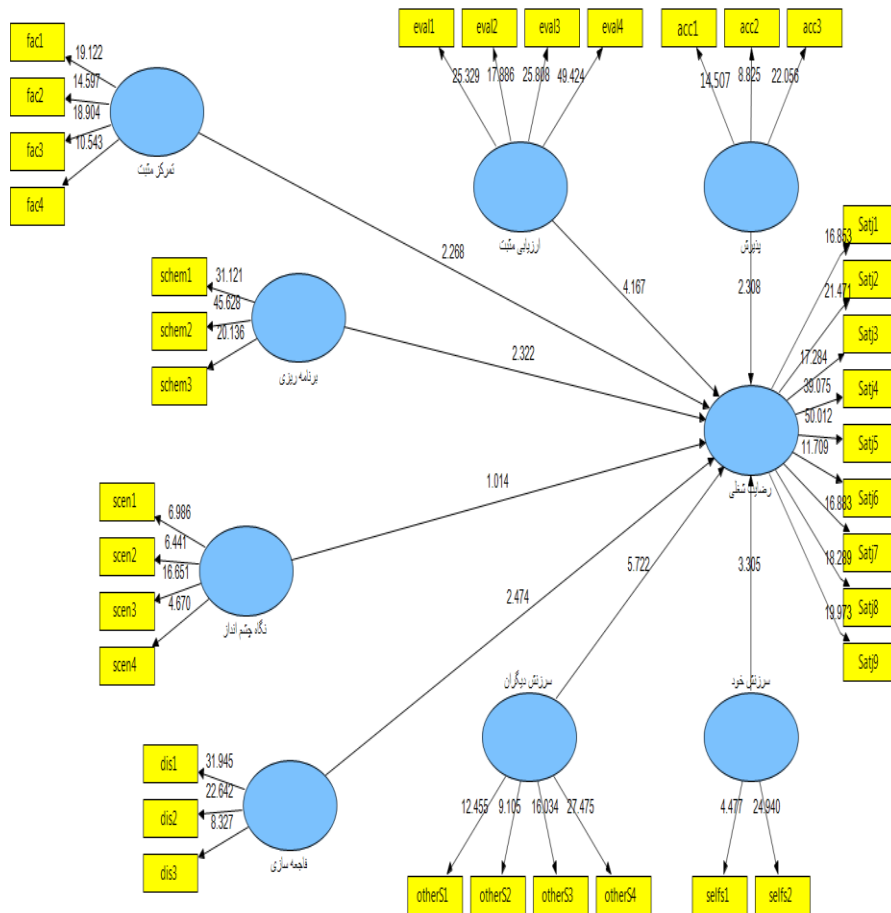
1. Partial Least Square
2. Goodness of fit (GOF)

برونزا و متغیر رضایت شغلی درونزا یا وابسته می‌باشند. در این نمودار اعداد و یا ضرایب به دو دسته تقسیم می‌شوند. دسته‌ی اول تحت عنوان معادلات اندازه‌گیری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان متغیرهای آشکار می‌باشند. این معادلات را اصطلاحاً بارهای عاملی^۱ گویند. حداقل مقدار مجاز برای بار عاملی مقدار ۰/۵ می‌باشد، مشاهده می‌شود که بارهای عاملی بالاتر از میزان ۰/۵ می‌باشند. دسته‌ی دوم معادلات ساختاری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان و پنهان می‌باشند و برای آزمون فرضیات استفاده می‌شوند. به این ضرایب اصطلاحاً ضرایب مسیر^۲ گفته می‌شود.



نمودار (۴): مدل اصلی تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد

1. Loading factor
2. Path coefficient



نمودار (۵): مدل اصلی تحقیق در حالت قدرمطلق معناداری (t-value)

نمودار (۵) مدل تحقیق را در حالت قدر مطلق معناداری ضرایب (t-value) نشان می دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری را با استفاده از آماره t آزمون می کند. بر طبق این مدل، اگر مقدار آماره t از $1/96$ بیشتر باشد، ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان 95% معنادار می باشد. و اگر مقدار آماره t از $2/58$ بیشتر باشد، ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان 99% معنادار می باشد.

تحلیل فرضیات تحقیق

جدول شماره (۳) نتایج حاصل از معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات رانشان

می دهد.

جدول ۲. ضرایب مسیر، آماره t و نتیجه فرضیه تحقیق

| نتیجه | Sig | آماره t | ضریب تاثیر | فرضیات تحقیق |
|-------|--------|---------|------------|--|
| تایید | P<0.05 | ۲/۳ | ۰/۰۸ | استراتژی پذیرش < رضایت شغلی |
| تایید | P<0.01 | ۴/۱۶ | ۰/۲۲ | استراتژی‌های ارزیابی مجدد مثبت - < رضایت شغلی |
| تایید | P<0.05 | ۲/۳۲ | ۰/۱۲ | استراتژی برنامه ریزی < رضایت شغلی |
| رد | P<0.05 | -۱/۰۱ | -۰/۰۳۳ | استراتژی قرار دادن در چشم انداز - < رضایت شغلی |
| تایید | P<0.05 | -۲/۲۶ | ۰/۰۸ | استراتژی تمرکز مثبت - < رضایت شغلی |
| تایید | P<0.01 | -۳/۳۰ | -۰/۱۳ | استراتژی سرزنش خود < رضایت شغلی |
| تایید | P<0.01 | -۵/۷۲ | -۰/۲۲ | استراتژی‌های سرزنش دیگران - < رضایت شغلی |
| تایید | P<0.05 | -۲/۴۷ | -۰/۱۰ | استراتژی‌های فاجعه سازی - < رضایت شغلی |

$|t| > 1.96$ Significant at $P < 0.05$, $|t| > 2.58$ Significant at $P < 0.01$,

بر اساس نتایج به دست آمده از معادلات ساختاری خلاصه شده در جدول ۳، t محاسبه شده برای فرضیه ۱-۱ و ۳-۱ و ۵-۱ بر طبق قاعده خطای پنج درصد در خارج از بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- قرار دارند در نتیجه فرضیه‌ها با احتمال ۹۵٪ تایید می‌شوند. فرضیه ۲-۱ نیز با احتمال ۹۹٪ تایید می‌شود زیرا t محاسبه شده برای فرضیه بر طبق قاعده خطای یک درصد در خارج از بازه ۲/۵۸ تا ۲/۵۸- قرار دارد. بر اساس نتایج به دست آمده، مقدار t برای فرضیه ۴-۱، طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد درون بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض محقق با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود. در نتیجه استراتژی‌های انطباقی تنظیم احساسات باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شوند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های مرتبط با استراتژی‌های غیر انطباقی نشان می‌دهد که t محاسبه شده برای فرضیه ۳-۲ بر طبق قاعده خطای پنج درصد در خارج از بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- قرار دارد در نتیجه فرضیه‌ها با احتمال ۹۵٪ تایید می‌شوند. فرضیه‌های ۱-۲ و ۲-۲ نیز با احتمال ۹۹٪ تایید می‌شود زیرا t محاسبه شده برای فرضیه‌ها بر طبق قاعده خطای یک درصد در خارج از بازه ۲/۵۸ تا ۲/۵۸- قرار دارند.

نتیجه گیری و پیشنهادات

هدف از این مطالعه، بررسی اثر استراتژی های تنظیم احساسات بر رضایت شغلی کارکنان بوده است. در این مطالعه به منظور افزایش روایی و بهبود پایایی از نظریه سؤال-پاسخ استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیات نشان می دهد که استفاده از استراتژی های انطباقی تنظیم احساسات شناختی (استراتژی پذیرش، ارزیابی مجدد مثبت، برنامه ریزی و تمرکز مجدد مثبت) در زمان وقوع یک حادثه منفی باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می شود و استفاده از استراتژی های غیر انطباقی تنظیم احساسات شناختی از جمله سرزنش خود، سرزنش دیگران و فاجعه سازی باعث کاهش رضایت شغلی کارکنان می شود. تا به حال مطالعات گسترده ای در زمینه عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان انجام شده است و عوامل زیادی از جمله شرایط سازمانی مانند پرداختها، فرصتهای رشد، نوع کار، سیاستها و شرایط کار و عوامل گروهی از جمله همکاران و سرپرستان و همچنین عوامل شخصی از جمله نیازها و اشتیاقها را عوامل موثر بر رضایت شغلی در نظر گرفته شده اند (Spector, 1997; Griffin & Moorhead, 2011). با این وجود، کمتر مطالعه ای به بررسی اثر استراتژی های انطباقی و غیر انطباقی تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی پرداخته است. این پیشرفت در حوزه مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی به محققان سازمان این آگاهی را می دهد که عواملی از جمله روشهای تنظیم احساسات _ که در واقع ما را متوجه تاثیر شناخت بر روی احساسات می کند _ نیز بر روی رضایت شغلی کارکنان موثر است. با توجه به نتایج تحقیق، پیشنهاد می شود سازمانها با ایجاد کارگاههای آموزش تنظیم احساسات، گامی را در جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان بردارند و آموزش دهند که علاوه بر شرایط محیط کاری و حقوق و دستمزد، عواملی از جمله، روش تحلیل شناختی مشکلات و اتفاقات منفی که منجر به تنظیم احساسات می شود، نیز بر روی رضایت شغلی موثر می باشد. با توجه به اینکه، یکی از متغیرهای سلامتی ذهنی کارکنان، رضایت شغلی می باشد (Bakker & Oerleman, 2010)، افزایش رضایت شغلی کارکنان، ابزاری برای افزایش سلامتی ذهنی کارکنان و کمک به افزایش سلامتی ذهنی خانواده و جامعه خواهد بود. همچنین سنجش روشهای تنظیم احساسات کارکنان، توسط مدیران منابع انسانی سازمانها در بدو استخدام می تواند اطلاعاتی را برای پیش بینی وضعیت سلامتی ذهنی کارکنان در اختیار سازمان قرار دهد. پیشنهاد می شود در تحقیقات آتی، محققان اثرات روشهای تنظیم

احساسات بعد از وقوع یک واقعه خوشایند را بر روی رضایت شغلی کارکنان مورد آزمون قرار دهند. به علاوه در زمینه بررسی اثرات دیگر استراتژی های تنظیم احساسات مانند سرکوب احساسات خوشایند و احساسات کار بر رضایت شغلی کارکنان نیز مطالعات کمی در ایران انجام شده است .

Archive of SID

منابع

- رایینز، استیفن، پی (۱۳۸۸). رفتار سازمانی. (ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی). محل نشر: تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی
- همبلتون، رونالد. ک، سوامیناتان، اچ. راجرز، جین، اچ (۱۳۸۹). مبانی نظریه سؤال - پاسخ (ترجمه محمد رضا فلسفی نژاد). محل نشر: تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی
- Abdi, S., Taban, S., Ghaemian, A. (2012), Cognitive emotion regulation questionnaire: Validity and reliability of the Persian translation of the CERQ (36-item), *Social and Behavioral Sciences*, vol32, 2-7
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124, 229-246. Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). *Service America! Doing business in the new economy*.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashforth, B. E. & Kreiner, G. E. (2002), Normalizing emotion organization: Making the extraordinary seem ordinary, *Human resource management review*, 215-235
- Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Zerbe, W. J. (Eds.). (2000). *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice*. Westport, CT: Quorum Books.
- AZIRI, B. (2011). JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. *Management Research & Practice*, 3(4).
- Bakker, A. B. & Oerlemans, W. G. M. (2010), *Subjective well-being in organizations*, (Eds), *Handbook of Positive Organizational Scholarship*, pp. 1-31. Oxford University Press
- Baker, F. B. (2001). *The basics of item response theory*. ERIC clearinghouse on assessment and evaluation.
- Bal, P. M., Chiaburu, D. S., & Diaz, I. (2011). Does psychological contract breach decrease proactive behaviors? The moderating effect of emotion regulation. *Group & Organization Management*, 36(6), 722-758.
- Bechara, A., Damasio, H., & Damasio, A. R. (2000). Emotion, decision making and the orbitofrontal cortex. *Cerebral Cortex*, 10(3), 295-307.
- Bracket, M. R., Palomera, R., Mojsa-Kaja, J., Reyes, M. R., Salovey, P. (2010) Emotion-regulation ability, burnout and Job satisfaction among British secondary - school teachers, *psychology in the school*, 47, 406-417.

Bowen, D. E., Siehl, C., & Schneider, B. (1989). A framework for analyzing customer service orientations in manufacturing. *Academy of Management Review*, 14, 75-95

Cakmak, A. F., & Cevik, E. I. (2010). Cognitive emotion regulation questionnaire: Development of Turkish version of 18-item short form. *African Journal of Business Management*, 4(10), 2097-2102.

Chalmers, R. P. (2012). Mirt: a multidimensional item response theory package for the R environment. *Journal of Statistical Software*, 48(6), 1-29.

Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255.

Cicchetti, D., Ackerman, B. P., & Izard, C. E. (1995), emotion and emotion regulation in developmental psychopathology. *Development and psychopathology*, 7, 1-10

Cote, S., Morgane, M. L. (2002), A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit, *Journal of Organizational Behavior*, vol 23, 947-962

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of management*, 25(3), 357-384.

Davis, K. and Nestrom, J. W. (1985). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*, 7 edition, McGraw Hill, New York, p.109

DeMars, C. (2010). Item response theory. Oxford University Press.

Fields, D. L. (2002). *Taking the measure of work: A guide to validated scales for organizational research and diagnosis*. Sage

Garnefski, N., Baan, N., & Kraaij, V. (2005). Psychological distress and cognitive emotion regulation strategies among farmers who feel victim to the foot-and-mouth crisis. *Personality and Individual Differences*, 38, 1317-1327

Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation, and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30, 1311-1327

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Grendy, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol 5, no. 1, 95-110

Griffin, R., & Moorhead, G. (2011). *Organizational behavior*. Cengage Learning.

- Gross, J. J. (1998b), the emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271–299
- Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3-24). New York: Guilford Press.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*, 2, 205-224.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47
- Isen, A. M. (2000). Positive affect and decision making. In *Handbook of emotions* (pp. 417–435). New York: Guilford Press.
- Ismail, S. Y., Timmerman, L., Timman, R., Luchtenburg, A. E., Smak Gregoor, P. J., Nette, R. W., ... & Busschbach, J. J. (2013). A psychometric analysis of the Rotterdam Renal Replacement Knowledge- Test (R3K- T) using item response theory. *Transplant International*, 26(12), 1164-1172.
- Jermann, F., Van der Linden, M., d'Acremont, M., & Zermatten, A. (2006). Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (CERQ): Confirmatory factor analysis and psychometric properties of the French translation. *European Journal of Psychological Assessment*, 22(2), 126.
- Kaliski, B.S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance*, Second edition, Thompson Gale, Detroit, p. 446
- Leinder, R. (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California
- Levine, L. E. (2009). Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Human resource management review*, 4-17
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 366–392.
- Lewis, M., Haviland-Jones, J. M., & Barrett, L. F. (Eds.). (2010). *Handbook of emotions*. Guilford Press
- Loch, N., Hiller, W., & Witthoef, M. (2011). The Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (CERQ). Psychometric evaluation of a German adaptation. *ZEITSCHRIFT FUR KLINISCHE PSYCHOLOGIE UND PSYCHOTHERAPIE*, 40(2), 94-106.

Martin, S. E. (1999). Police force or police service? Gender and emotional labor. In R. J. Steinberg, & D. M. Figart (Eds.), *Emotional labor in service economy* (pp. 111-126). *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561.

Martin, R. C., & Dahlen, E. R. (2005). Cognitive emotion regulation in the prediction of depression, anxiety, stress, and anger. *Personality and Individual Differences*, 39(7), 1249-1260.

Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds). *Emotional Development and emotional intelligence*, New York: Basic Books

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and preventive psychology*, 4(3), 197-208.

Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human relations*, 46(6), 759-776.

Ortony, A., Clore, G., Collins, A. (1988) *the cognitive structure of emotion*, Cambridge, Cambridge university press

Paules, G. F. (1991). *Dishing it out: Power and resistance among waitresses in a New Jersey restaurant*. Philadelphia : Temple University Press

Perțe, A., & Miclea, M. (2011). The standardization of the Cognitive Emotional regulation Questionnaire (CERQ) on Romanian population. *Cognition, Brain, Behavior. An Interdisciplinary Journal*, 15(1), 111-130.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual review of psychology*, 63, 539-569.

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154

Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*, 14/e. Pearson Education India.

Rafaeli, A., and Sutton, R. I. (1989), The Expression of Emotion in Organizational Life", *Research in Organizational Behavior*, Vol.11, p.p.1-42

Richards, D. A., & Hackett, R. D. (2012). Attachment and emotion regulation: Compensatory interactions and leader-member exchange. *The Leadership Quarterly*, 23(4), 686-701

Shields, J. (2007). *Managing employee performance and reward*. Port Melbourne, Australia: Cambridge University Press.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Spence, R., Owens, M., & Goodyer, I. (2012). Item response theory and validity of the NEO-FFI in adolescents. *Personality and individual differences*, 53(6), 801-807.

Thompson, E. R., & Phua, F. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group & Organization Management*, 37(3), 275-307.

Thompson, R. A. (1991). Emotional regulation and emotional development. *Educational psychology Review*, 3, 269-307.

Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*, John Wiley and Sons, New York, p.99

Zhu, X., Auerbach, R. P., Yao, S., Abela, J. R., Xiao, J., & Tong, X. (2008). Psychometric properties of the cognitive emotion regulation questionnaire: Chinese version. *Cognition & Emotion*, 22(2), 288-307.

Zhu, J., Thagard, P. (2002). Emotion and action, Philosophical. *Psychology*, 15, 19-36

Archive of SID