

## بررسی تاثیر ابعاد هوش هیجانی بر کار عاطفی مدیران آموزش عالی

زهرا کوشان<sup>۱</sup>، علیرضا منظری توکلی<sup>۲</sup>، زهرا زین الدینی میمند<sup>۳</sup>، نجمه حاجی پور عبایی<sup>۴</sup>، مهدی ابراهیمی نژاد<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان

<sup>۳</sup> استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران.

<sup>۴</sup> استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران.

<sup>۵</sup> استاد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران.

### چکیده

هدف کلی تحقیق حاضر بررسی تاثیر ابعاد هوش هیجانی بر کار عاطفی مدیران آموزش عالی می باشد. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش را مدیران موسسات آموزش عالی شهر کرمان تشکیل می دهند. با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه برای انجام این پژوهش ۲۰۳ نفر تعیین شد. نمونه گیری به روش تصادفی ساده انجام شد و برای جمع آوری داده ها از نسخه فارسی پرسشنامه های استاندارد کار عاطفی یین و همکاران و پرسشنامه هوش هیجانی گلمن استفاده شد. پایایی و روایی ابزار تحقیق با محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده ارزیابی و تائید شد و روایی محتوایی پرسشنامه ها توسط استادان و خبرگان آشنا به موضوع تایید شد. میزان روایی ۰/۷۳ و میزان پایایی ۰/۸۱ به دست آمده است. داده ها پس از جمع آوری، با نرم افزار آماری SmartPLS نسخه ۳ تحلیل شد. نتایج نشان داد ابعاد هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی، بر کار عاطفی مدیران آموزش عالی شهر کرمان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، کار عاطفی، اقدام عمیق، اقدام سطحی، تعدیل خودکار، آموزش عالی

### ۱- مقدمه

مدیران تحت تأثیر رفتارهای کارکنان خود قرار گرفته و هیجانات مختلفی در محیط کار تجربه می کنند که هم بر خود و هم کارکنانشان موثر است. فضای عاطفی محیط های کار از تأثیر بسزایی در رشد کارکنان و مدیران برخوردار است (ولتر و گونزالز، ۲۰۰۸). به طوری که مدیرانی که هیجانات مثبت تری (به عنوان مثال، لذت بردن) بروز می دهند؛ فرسودگی شغلی کمتر و رضایت شغلی بیشتری را گزارش می دهند (براکت و همکاران، ۲۰۱۰). هیجانات مثبت مدیران در نتیجه اشتیاقی که

<sup>۲</sup> نویسنده مسئول دکتر علیرضا منظری توکلی Email: a.manzri@iauk.ac.ir

در آنها ایجاد می‌کند به رشد و پیشرفت هر چه بیشتر کارکنان نیز کمک می‌کند (فردریکسون، ۲۰۰۱؛ فرنزل و همکاران، ۲۰۰۹). اما بر طبق تحقیقات انجام شده در حوزه هیجانات در محیط‌های کاری، افراد در برابر هیجانات خود، منفعل عمل نمی‌کنند و به طور جدی آنها را تعدیل می‌کنند (گراس، ۲۰۱۵)، هیجاناتی که مدیران تجربه می‌کنند با آنچه در محیط کار ابراز می‌کنند، یکسان نبوده و تفاوت دارند (تکسر و فرنزل، ۲۰۱۵) از طرفی دیگر کارکنان علاوه بر کسب دانش و مهارت‌های علمی از مدیران خود به طور فزاینده‌ای تحت تأثیر هیجانات آنها به عنوان بخشی از رشد هیجانی- اجتماعی قرار گرفته و با توجه به درکی که از این هیجانات پیدا می‌کنند به آنها واکنش نشان می‌دهند (کونیشی و همکاران، ۲۰۱۰).

مدیران بر خلاف سایر ارائه‌دهندگان خدمات، برای مدت‌های طولانی چه به صورت جداگانه و چه در قالب گروه‌های بزرگ با کارکنان در تعامل هستند و هیجاناتی که در محیط کار ابراز می‌کنند بر رشد کارکنان به عنوان سمبلی از راهبردهای موثر تعدیل عواطف، موثر است (ساتون، ۲۰۰۴). بر طبق تعریف کار عاطفی<sup>۱</sup>، جنبه عملکردی تعدیل هیجانات به ایجاد تفاوت بین هیجانات تجربه شده و ابراز شده انجامیده و بر تعدیل روانی، رفتاری و جسمی مدیران موثر است (تکسر و فرنزل، ۲۰۱۵؛ کی و همکاران، ۲۰۱۷، چانگ و لون، ۲۰۱۵). در پژوهش‌های انجام شده پیشین تنها بر هیجاناتی که کارکنان تجربه می‌کنند تمرکز شده، و شواهدی از پرداختن به هیجانات مدیران دیده نمی‌شود. بر طبق تحقیقات پیشین، مدیران هیجانات مختلفی را در حین کار تجربه می‌کنند از لذت گرفته تا همدلی و خشم و دلسوزی؛ و این هیجانات، جنبه‌های مختلف زندگی آنها (مانند بهزیستی، ادراک و انگیزه) را تحت تاثیر خود قرار می‌دهند (ساتون و ویتلی، ۲۰۰۳؛ ساتون، ۲۰۰۵؛ فرنزل و استفان، ۲۰۱۳؛ چانگ، ۲۰۰۹).

این تحقیق با هدف رسیدن به درک عمیق تری از نحوه مدیریت و ابراز هیجانات مدیران با توجه به چالش‌های منحصر به فرد موجود در محیط‌های کاری و نیز ارتباطات فردی و سازمانی انجام شد. بنابراین، این تحقیق با بهره‌گیری از یافته‌های پژوهشی پیشین و با هدف تشریح دانش موجود در مورد کار عاطفی مدیران، به بررسی تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر کار عاطفی مدیران می‌پردازد.

## ۲- مروری بر ادبیات تحقیق

### هوش هیجانی

هوش هیجانی اولین بار توسط مایکل بلدوچ (۱۹۶۴) در روانشناسی به کار رفت. بعدها سالووی (۱۹۹۰) و سپس بار- آن (۱۹۹۷)، با توسعه مفهوم هوش هیجانی آن را نوعی هوش اجتماعی و توان کنترل هیجانات خود و درک احساسات دیگران و توانایی خویشتن داری و استفاده درست از هیجانات در جهت شور و انگیزه می‌دانند (بار- آن، ۲۰۰۵:۶۹). هوش هیجانی مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با فشارهای محیطی افزایش می‌دهد (مایر و همکاران، ۲۰۰۸؛ کاوشینکف و همکاران، ۲۰۱۴:۴۱۶). و بواسطه دانش شناختی و اجتماعی که ایجاد و حمایت می‌کند به عنوان یک عامل مهم در محیط‌های دانشگاهی شناخته می‌شود (کاستا و فاریا، ۲۰۲۰). با وجود این شهرت هوش هیجانی مرهون مطالعات دانیل گلمن (۱۹۹۵) است. در دهه‌های گذشته، هوش هیجانی براساس متداول‌ترین مدل‌های نظری پیشرفت کرده و توسعه یافته است (کاستا و فاریا، ۲۰۲۰). از زمان مفهوم سازی هوش هیجانی سه مدل برای ساختار هوش هیجانی پیشنهاد شده است مدل‌های توانایی با تأکید بر منشأ کاملاً عقلانی (مایر و سالووی، ۱۹۹۷)، مدل‌های غیرشناختی با تأکید بر سلامت روانی افراد (بار- آن، ۱۹۹۷) و مدل‌های شایستگی با تأکید بر عملکرد سازمانی (گلمن، ۲۰۰۱). مایر و سالووی (۱۹۹۳)،

<sup>1</sup> Emotional Labor

هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی برای درک و پردازش احساسات می‌دانند که بخشی از تفکر عقلایی محسوب می‌شود و به صورت سلسله‌مراتبی از توانایی‌های روان‌شناختی اولیه تا توانایی‌های ترکیبی و پیچیده قابل‌رتبه‌بندی بوده و با افزایش سن و تجربه، توسعه یافته پیشرفت می‌کنند (لی و اوک، ۲۰۱۲، مایر و همکاران، ۲۰۰۸). مدل ترکیبی بار-آن (۱۹۹۷) هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌های غیرشناختی، شایستگی‌ها و مهارت‌ها برای دستیابی به موفقیت در مقابله با فشارهای محیطی تعریف می‌کند (گاردنر و استوگ، ۲۰۰۲). اما گلمن (۱۹۹۵) مدل خود را در قالب پنج نوع شایستگی فردی و اجتماعی بیان می‌کند:

۱- خودآگاهی: مبنای هوش هیجانی، خودآگاهی است و به عنوان سنگ بنای هوش عاطفی به حساب می‌آید. خودآگاهی ارزش و اهمیت شناخت احساسات خود و نحوه تاثیر آن بر عملکرد شخصی را منعکس می‌سازد. ضروری‌ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که فرد از هیجانات و احساسات خود آگاه باشد. توانایی خودآگاهی به افراد اجازه می‌دهد تا نقاط قوت و محدودیت‌های خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند. مدیران و رهبران خودآگاه برای آزمون دقیق روحیات خود از خودآگاهی استفاده می‌کنند و به صورت شهودی و از راه درک مستقیم می‌دانند که چگونه دیگران را تحت تاثیر قرار دهند (رائو، ۲۰۰۶).

۲- خودتنظیمی: افراد خودتنظیم، افرادی منطقی هستند که توانایی کنترل عواطف و حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس‌زا را دارند و قادرند محیطی آکنده از اعتماد و انعطاف پیرامون خود ایجاد کنند، در چنین محیطی رقابت و اختلافات به شدت کاهش می‌یابد و بهره‌وری بالا می‌رود، افراد مستعد جذب سازمان می‌شوند و کسی قصد ترک سازمان را ندارد (گلمن، ۱۹۹۸).

خودانگیزشی: این مؤلفه به معنای مولد، اثربخش و خلاق بودن در زمینه کاری است. انگیزش توانایی انرژی دادن به دیگران و هدایت رفتار آنان بر خلاف داشتن روحیه ضعیف را دارد. از دیدگاه هوش هیجانی، خودانگیزشی به این معناست که فرد در مقابل اضطراب فشارآور، نگرشی حاکی از شکست یا افسردگی نداشته و در رویارویی با چالش‌ها یا موانع دشوار، تسلیم نخواهد شد. تعهد به انجام امور، عدم دلسردی در مقابل ناکامی و خوش بینی به آینده، جنبه‌هایی از خودانگیزشی هستند (گلمن، ۱۹۹۸).

۴- همدلی: توانایی همدردی کردن با احساسات دیگران و شناخت دیدگاه آن‌ها را همدلی می‌نامند (آقایار، شریفی، ۱۳۸۵). همدلی به درک و حساسیت فرد به احساسات، ادراک و شرایط دیگران دلالت دارد (قلی‌پور، ۱۳۸۹).

مهارت اجتماعی: توانایی برقراری ارتباطات، تأثیرگذاری، تشریک مساعی و فرو نشانیدن اختلافات و ایجاد پیوند قوی بین افراد، توانایی شناخت احساسات دیگران و عمل کردن به طریقی که به آن احساسات بیشتر شکل دهیم، همان مهارت اجتماعی است (آقایار، شریفی، ۱۳۸۵).

### کار عاطفی

یکی از جنبه‌های اصلی احساسات که در شکل‌گیری رفتار در محیط کار بسیار مؤثر است، «کار عاطفی» است. کار عاطفی در حقیقت اشاره دارد که کارکنان باید عواطف واقعی خود را تحت کنترل در بیاورند و احساساتی را آشکار سازند که با انتظارات از شغل سازگار است (هاچیلد، ۱۹۸۳). هاچیلد ابداع‌کننده اصطلاح کار عاطفی می‌باشد و عنوان می‌کند این اصطلاح به بیان عواطف و ایجاد احساسات به عنوان یک بخش مورد انتظار از نقش‌های کاری، اشاره دارد. کار عاطفی مستلزم رابطه چهره به

چهره با مردم است و کارکنان را مستلزم می کند یک حالت عاطفی را در فرد دیگر ایجاد کنند و همین طور به کارفرما اجازه می دهد درجه ای را در فرد دیگر ایجاد کنند و همین طور به کارفرما اجازه می دهد درجه ای از کنترل را بر فعالیت های عاطفی کارکنان خط مقدم اعمال نماید.

زمانی که احساسات کارکنان با قوانین نمایش عاطفی سازمان هماهنگ باشد باعث احساس خوبی در فرد می شود و فرد در حالت احساسی مثبت باقی می ماند. افراد با خلق و خوی مثبت غالباً اجتماعی و فعال اند و احتمالاً شوق کمک کردن در آن ها افزایش می یابد. در کارهای عاطفی و سطحی ( کارهایی که بعد عاطفی و روانی بیشتر و واضح تری دارند)، کارکنان ابراز احساساتشان را تعدیل و کنترل می کنند. به عنوان مثال ممکن است کارمند زمانی که خلق و خوی بدی دارد و با یک مشتری در تعامل است، باید لبخند مصنوعی بر لب داشته باشد. کار عمیق را این گونه تعریف کرده اند: تلاش افراد برای تحت تأثیر قرار دادن آنچه آن ها احساس می کنند به منظور تحقق نقشی که پذیرفته اند لازم است ( وزیر و همکاران، ۱۳۹۹).

برومبرگر در پژوهش خود برای کار عاطفی سه سطح مطرح کرده است. کنش سطحی: زمانی است که فرد احساسات خود را به منظور برآوره کردن انتظارات، فقط به صورت ظاهری ابراز می کند مثلاً از طریق حرکات صورت، زیر و بم کردن تن صدا، وضعیت و اشارات خود، بدون اینکه احساسش به طور واقعی تغییر کرده باشد. کنش عمقی: فرایند تغییر احساسات درونی به منظور تجربه و بیان احساسات مناسب می باشد. احساسات اصیل و ذاتی: فرایندی منظم که بیان احساسات ذاتی و واقعی بدون هیچ تغییری صورت می گیرد ( اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۲).

نیروی کار عاطفی، احساساتی است که بخش مهمی از رابطه بین مدیران و کارکنان را تشکیل می دهد، بنابراین، مدیریت احساسات توسط مدیر، کیفیت بازده را مشخص می کند. محققان سه نوع راهرد نیروی کار عاطفی تعیین کرده اند، کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار ( زاپف، ۲۰۰۲). کنش سطحی شامل تعدیل در احساسات درونی برای مطابقت با احساس خود با هدف پای بندی به ابراز قواعد و قوانین احساسی است ( گرنیدی، ۲۰۰۰). به این ترتیب، کنشگر ( مدیر) در شکل درونی و بیرونی احساس، مداخله می کند ( هاچیلد، ۱۹۸۳، ۳۶). هدف این راهبردها متفاوت است، از آنجا که کنش عمیق تلاشی برای تعدیل احساسات است و از ابراز قواعد پیروی می کند، آن را تقلید کردن با حسن نیت نامیده اند. زیرا، آن را به طور عمد و به صورت مصنوعی، با استفاده از اصطلاحات و عبارت های ملموس و قابل مشاهده، برای راضی کردن مخاطبان به کار می برند. آخرین بخش از این طبقه بندی، تعدیل خودکار ( نمایش احساسات اصیل) است و نشان دهنده روند ابراز احساس به طور طبیعی است که مورد نظر گروه است ( زاپف، ۲۰۰۲). دیفندروف و همکاران (۲۰۰۵) تأیید کردند که تعدیل خودکار راهبرد متمایزی است و ظرفیت پیش بینی نتایج کار را دارد. شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه نیروی کار عاطفی عامل مهم و مؤثری در بازده مطلوب گروه است ( چو، روت فورد و پارک، ۲۰۱۳، چاپمن، ۲۰۱۵). همچنین، پژوهش ها نشان داده اند که اثرات کنش سطحی را نسبت به اثرات کنش عمیق باید مجزا کرد. به طور خاص، کنش سطحی با نتایج منفی همراه است، مانند خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی. در مقابل، کنش عمیق مربوط به نتایج مثبت، مانند اصالت فردی، موفقیت شخصی، رضایت شغلی و عملکرد مناسب می شود ( براتریج و گرنیدی، ۲۰۰۲، براتریج و لی، ۲۰۰۳، گرنیدی، فیسک و استینر، ۲۰۰۵، لی، اوک و هوانگ، ۲۰۱۶). هنینگ تارو و همکاران (۲۰۰۶) نشان دادند که تعدیل خودکار مدیران به سطوح بالاتر، منجر به ایجاد آثار مثبت در کارکنان شده است. نابرینگ (۲۰۰۴)، در پژوهش های خود متوجه شدند که هماهنگی عاطفی ( متناسب با تعدیل خودکار) رابطه مثبتی

با موفقیت شخصی دارد. مارتینزاینگو و همکاران (۲۰۰۷) دریافتند که تعدیل خودکار رابطه ای منفی با خستگی عاطفی و رابطه مثبتی با رضایت شغلی دارد. به عقیده جورج و بتنهوسن (۱۹۹۰)، خلق و خوی مثبت تجربه شده توسط رهبران دارای عواطف مثبت، با رفتار اجتماعی اعضای گروه همراه بوده است. جورج (۲۰۰۰) نشان داد که مدیران با خلق و خوی مثبت، سطح بالاتری از خدمات به کارمندان و ارباب رجوع با همتایان خود ارائه دادند. لوئیس (۲۰۰۰) اظهار داشت که حالت ها و رفتارهای عاطفی، عوامل مهم اثرگذاری بر پیامدهای مثبت یا منفی روابط رهبر و پیرو هستند. به طور خاص، او نشان داد که حالت های عاطفی همدلانه رهبری، کیفیت روابط را تعیین می کنند و به رهبران امکان کسب نتایج مطلوب، با استفاده از یکپارچگی با پیروان را می دهد. علاوه بر این زمانی که رهبران خلق و خوی منفی یا مثبت در کار خود دارند، نمایش عاطفی پیروان نیز که ناشی از تجربه خلق و خوی منفی یا مثبت در کار خود است، عواطف مشابه از خود در بین اعضای گروه نشان می دهند.

در نتیجه فرضیه های پژوهش به صورت زیر می باشد:

فرضیه اصلی:

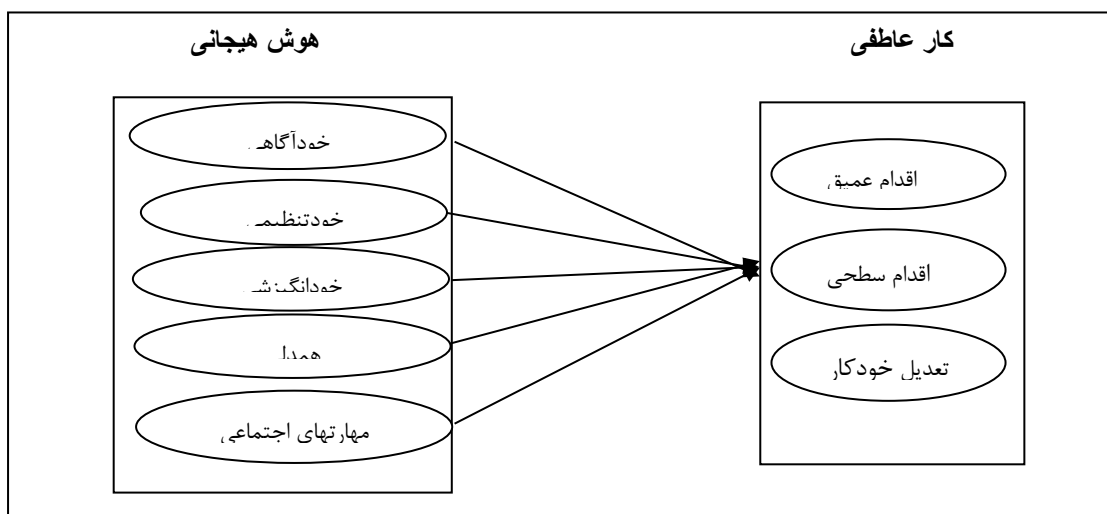
ابعاد هوش هیجانی تاثیر معناداری بر کار عاطفی دارد.

فرضیه های فرعی:

- ۱- خودآگاهی تأثیر معناداری بر کار عاطفی دارد.
- ۲- خودتنظیمی تأثیر معناداری بر کار عاطفی دارد.
- ۳- خودانگیزی تأثیر معناداری بر کار عاطفی دارد.
- ۴- همدلی تأثیر معناداری بر کار عاطفی دارد.
- ۵- مهارتهای اجتماعی تأثیر معناداری بر کار عاطفی دارد.

### ۳- مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی می تواند به عنوان نقشه راه پژوهش مورد استفاده قرار گیرد به گونه ای که روابط فرضیه سازی شده بین متغیرهای تحقیق را نشان می دهد. در شکل زیر مدل مفهومی پژوهش نشان داده شده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

#### ۴- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی و بر اساس چگونگی به دست آوردن داده های مورد نیاز، از نوع پژوهش های توصیفی و پیمایشی به شمار می آید. جامعه آماری این پژوهش، مدیران موسسات آموزش عالی شهر کرمان در سال تحصیلی ۱۴۰۱ بود. از این جامعه، به روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد ۲۰۳ پرسشنامه در بین مدیران موسسات آموزش عالی توزیع گردید.

این پژوهش از نوع پژوهش های همبستگی و مبتنی بر روش مدل یابی معادلات ساختاری محسوب می شود. در این پژوهش از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. ابزار گردآوری داده در این پژوهش، نسخه فارسی پرسشنامه های استاندارد کار عاطفی بین و همکاران و پرسشنامه هوش هیجانی گلنن بود. جداول یک، دو و سه، ابعاد، مؤلفه ها، تعداد سؤالات و ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه ها در مطالعات قبلی را نشان می دهند. میزان روایی ۰/۷۳ و میزان پایایی ۰/۸۱ به دست آمده است.

نحوه امتیازدهی به سؤالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۵ تایی (کاملاً مخالف: امتیاز ۱، مخالف: امتیاز ۲، نظری ندارم: امتیاز ۳، موافق: امتیاز ۴، کاملاً موافق: امتیاز ۵) بود. مقدار شاخص پایایی مرکب ۱ که حداقل مقدار قابل قبول آن ۰/۷ می باشد (Abarshi & Hosseini, 2012)، برای متغیرهای کار عاطفی، هوش هیجانی به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۸۳ به دست آمده است.

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

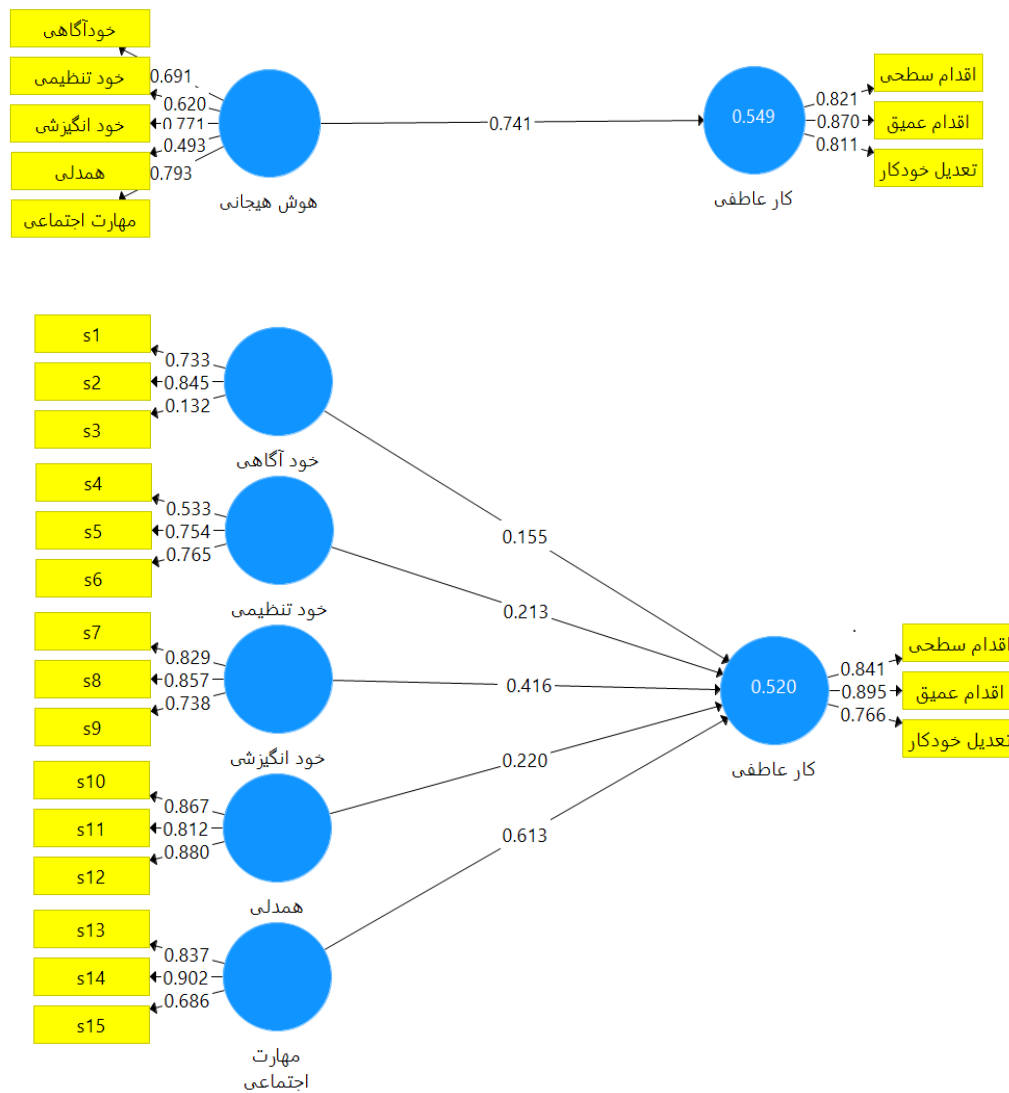
منبع	تعداد سؤال	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد	متغیر
بین و همکاران	۱۲	۰/۸۷	اقدام سطحی	کار عاطفی
			اقدام عمیق	
			تعدیل خودکار	
گلنن	۱۵	۰/۹۱	خود آگاهی	هوش هیجانی
			خود تنظیمی	
			خود انگیزی	
			همدلی	
			مهارت های اجتماعی	

در این پژوهش، پس از جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه استاندارد از روش مدل یابی معادلات ساختاری به وسیله نرم افزار آماری Smart PLS نسخه ۳ برای تحلیل عاملی تأییدی، همبستگی میان متغیرها، بررسی رابطه متغیرها و آزمون فرضیات

<sup>1</sup> Composite Reliability

استفاده شد. لازم به ذکر است با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه های تحقیق نیاز به استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی نمی باشد (Hosseini et al., 2019).

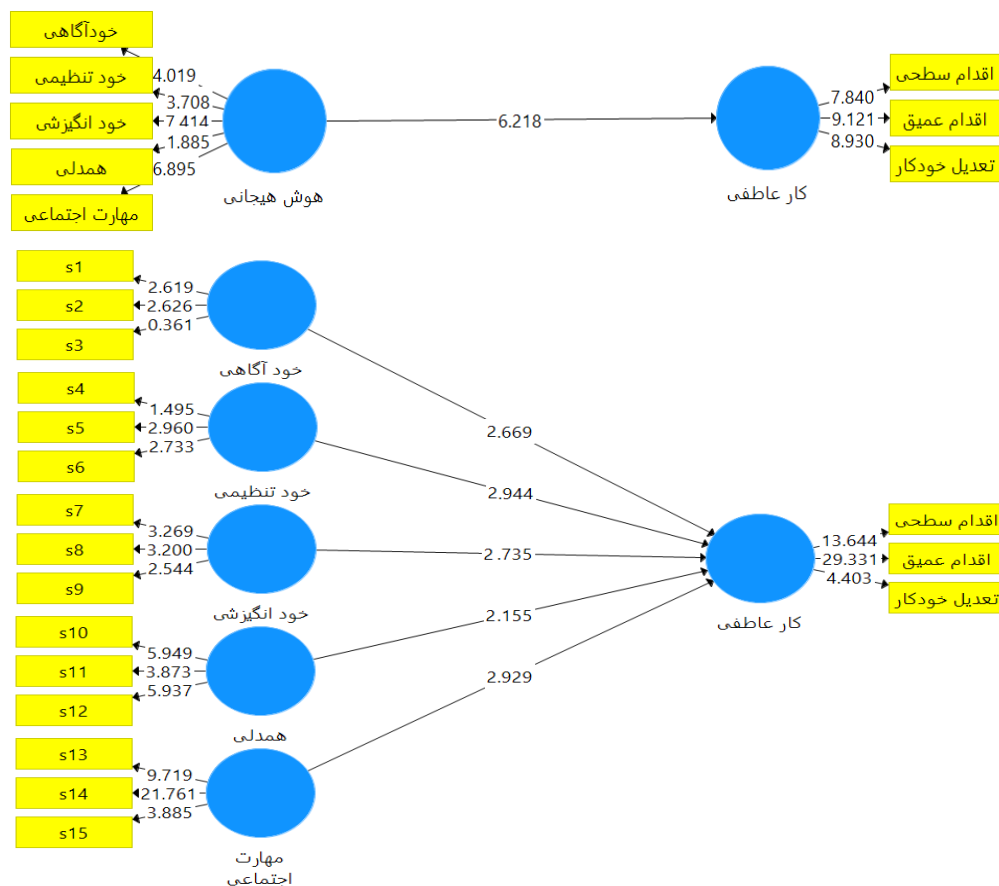
## ۵- یافته های پژوهش



نمودار ۱. مدل تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد

نمودار شماره (۱)، مدل تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد را نشان می دهد. کلیه متغیرهای تحقیق به دو دسته پنهان و آشکار تبدیل می شود. متغیرهای آشکار (مستطیل) یا مشاهده شده به گونه ای مستقیم به وسیله پژوهشگر اندازه گیری می شود، در حالی که متغیرهای مکنون (بیضی) یا مشاهده نشده به گونه ای مستقیم اندازه گیری نمی شود، بلکه براساس روابط یا همبستگی بین متغیرهای اندازه گیری شده استنباط می شوند. متغیرهای مکنون به دو نوع درون زا یا جریان گیرنده و متغیرهای برونزا یا جریان دهنده تقسیم می شوند. متغیر درون زا متغیری است که از جانب سایر متغیرهای موجود در مدل

تاثیر می پذیرد در مقابل متغیر برونزا متغیری است که هیچ گونه تاثیری از سایر متغیرهای موجود در مدل دریافت نمی کند بلکه خود تاثیر می گذارد. در این پژوهش هوش هیجانی و ابعاد آن متغیرهای برونزا هستند و متغیر کار عاطفی درونزا می باشد. با توجه به مدل در حالت تخمین ضرایب می توان بارهای عاملی و ضرایب مسیر را برآورد کرد. در این نمودار اعداد و یا ضرایب به دو دسته تقسیم می شوند. دسته اول تحت عنوان معادلات اندازه گیری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان و آشکار می باشند. این معادلات را اصطلاحاً بارهای عاملی می گویند. دسته دوم معادلات ساختاری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان و پنهان می باشند و برای آزمون فرضیات استفاده می شوند. به این ضرایب اصطلاحاً ضرایب مسیر گفته می شود. اعداد داخل بیضی شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) می باشند. ضریب تعیین بررسی می کند چند درصد از واریانس یک متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین و پوشش داده می شود. برای متغیر کار عاطفی مقدار ضریب تعیین برابر  $0/549$  شده است. بنابراین تمامی متغیرهای برونزا در مجموع توانسته اند  $54/9$  درصد از واریانس کار عاطفی را پوشش دهند. لذا  $45$  درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش بینی می باشد و می تواند شامل دیگر عوامل تاثیرگذار بر کار عاطفی باشد.



نمودار ۲. مدل تحقیق در حالت معناداری ضرایب ( $t$ -value)

نمودار شماره (۲)، مدل تحقیق را در حالت معناداری ضرایب ( $t$ -value) را نشان می دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره  $t$ ، آزمون می کند. بر طبق این مدل نتایج



حاصل از بارهای عاملی روایی بالای مدل را اندازه‌گیری می‌کند و تمامی معادلات اندازه‌گیری در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار شده‌اند. ضرایب مسیر متغیرهای هوش هیجانی و ابعاد آن بر کار عاطفی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار شده‌اند زیرا آماره  $t$  خارج بازه‌ی (-۱/۹۶ تا +۱/۹۶) قرار دارد و این متغیرها بر کار عاطفی تأثیر دارند.

#### ۶- نتایج فرضیه‌های پژوهش

با توجه به نتایج آرایه شده در جدول شماره (۲) از نرم افزار SmartPls، نتایج فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر ارائه می‌شود:

جدول ۲. نتایج فرضیه‌های پژوهش

شماره فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	T-value	نتیجه
۱	هوش هیجانی	کار عاطفی	۰/۷۴۱	۶/۲۱۸	تایید
۱-۱	خود آگاهی	کار عاطفی	۰/۱۵۵	۲/۶۶۹	تایید
۲-۱	خود تنظیمی	کار عاطفی	۰/۲۱۳	۲/۹۴۴	تایید
۳-۱	خود انگیزشی	کار عاطفی	۰/۴۱۶	۲/۷۳۵	تایید
۴-۱	همدلی	کار عاطفی	۰/۲۲۰	۲/۱۵۵	تایید
۵-۱	مهارت‌های اجتماعی	کار عاطفی	۰/۶۱۳	۲/۹۲۹	تایید

همانطور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، با توجه به آماره  $t$ ، تمامی فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تایید قرار می‌گیرند.

#### ۷- بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش با ارائه مدلی کار عاطفی مدیران با توجه به نقش هوش هیجانی مورد بررسی قرار گرفت. مبانی نظری هر دو مفهوم مورد بررسی قرار گرفت و مدل مفهومی پژوهش تدوین شد. سؤالات پرسشنامه توسط اساتید و خبرگان آشنا به موضوع بررسی شدند. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها، تایید فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهند. در بررسی فرضیه‌های پژوهش تأثیر معنادار هوش هیجانی و ابعاد آن (هوش هیجانی، خود آگاهی، خود تنظیمی، خود انگیزشی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی) بر کار عاطفی تأیید شد که مطابق با نتایج تکسر و فرنزل (۲۰۱۵) و گرندی و گابریل (۲۰۱۵) است.

هوش هیجانی، با نگرش‌های مثبت نسبت به اطرافیان رابطه دارد، برای اینکه افراد با هوش هیجانی بالا، روشنفکر بافضیلت و هوشمندند، این افراد درباره دنیای درونی و بیرونی کنجکاو بوده و در زندگی‌شان تجربی‌ترند. بنابراین افراد با هوش هیجانی بالا ممکن است به جستجوی روابط عاطفی با کارکنان مشتاق‌تر باشند. این افراد به‌طور طبیعی به کمک کردن به دیگران تمایل دارند و تمایل‌شان به سبک هماهنگی و همکاری بیش از رقابت است.

سطح بالای هوش هیجانی در یک فرد می تواند کار هیجانی بیشتری را در آن به ارمغان آورد. این فرض از دو طریق ایجاد می شود، اول اینکه خصیصه های سازگاری مانند نوع دوستی و اعتماد می تواند به طور کارا مشکلات تعارض را کاهش داده یا حل کند، از این رو، اگر نرخ بالایی از کار عاطفی را در میان کارکنان وجود داشته باشد، سطح بالایی از هماهنگی در میان اعضا به وجود می آید و موجب می شود اعضا به همدیگر کمک کرده و وقت بیشتری را در محل کار خویش گذرانند. ثانیاً هوش هیجانی می تواند از طریق بهبود انسجام گروه، عواطف را در میان اعضا به اشتراک گذارند. زمانی که انسجام گروهی تشکیل شود، اعضا تمایل بیشتری به کار عاطفی خواهند داشت. بنابراین پیشنهاد می گردد اقداماتی در راستای تقویت هوش عاطفی در موسسات آموزش عالی صورت گیرد، زیرا وجود هوش عاطفی بالاست که باعث می شود مدیران سطح بالای کار عاطفی را بروز نمایند. همچنین، باید از طریق فرهنگ سازی برای مباحثه و گفت و گوی مسالمت آمیز، این موضوع را به عنوان سازوکاری برای تسریع و ترویج کار عاطفی، به کارگیرند. برگزاری دوره های روانشناختی در راستای تقویت هوش هیجانی و کاربرد راهبردهای نمایش عاطفی برای کارکنان سازمان می تواند ضمن ارتقای آگاهی، به آنها در کاربرد راهبردهای نمایش عاطفی نیز کمک موثری نماید.

#### ۸- منابع

- ۱- آقاپار، س. شریفی درآمدی، پ. ۱۳۸۵، **هوش هیجانی**، اصفهان، انتشارات سپاهان.
- ۲- اصفهانی، ن. ساتن آرا، م. بهرامی، س. کریمی، س. عزیززاده م. (۱۳۹۲). اثربخشی کار احساسی با رضایت شغلی در بین مدیران اجرایی و پرستاران در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مجله تحقیقات سلامت در جامعه*. ۲۲-۵.
- ۳- دهقانی سلطانی، مهدی، شیری، اردشیر، فرجی، الهام، و فارسی زاده، حسین. (۱۳۹۶). تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در صنعت هتلداری: نقش میانجی استراتژی های بازیگری و فرسودگی هیجانی. *مطالعات مدیریت گردشگری (مطالعات جهانگردی)*، ۱۲(۳۷)، ۷۱-۹۴.
- ۴- قلی پور، آرین، پورعزت، علی اصغر، و نقوی حسینی، سیدعلیرضا. (۱۳۸۹). شناسایی عوامل موثر بر تصویر سازمانی پلیس. *دانش انتظامی*، ۱۲(۴) (مسلسل ۴۹)، ۱۸۰-۱۴۳.
- 5- Akin, U., Aydin, I., Erdogan, C., & Demirkasimoglu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *Australian Educational Researcher*, 41, 155-169.
- 6- Austin, E. J., Dore, T. C., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, 44, 679-688.
- 7- Brackett, M. A., 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 Schools*, 47, 406-417.
- 8- Chang, M.-L. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: examining the emotional work of teachers. *Educational Psychology Review*, 21(3), 193-218.
- 9- Cheung, F. Y., & Lun, V. M.-C. (2015a). Emotional labour and occupational well-being: a latent profile analytic approach. *Journal of Individual Differences*, 36, 30-37.
- 10- Cheung, F. Y., & Lun, V. M.-C. (2015b). Relation between emotional labour and organizational citizenship behaviour: an investigation among Chinese teaching professionals. *Journal of General Psychology*, 142, 253-272.
- 11- Colabi, A.M. (2020). Modeling Factors Affecting the Sustainability of Business model. *Public Management Researches*, 13(47), 111-134. (In Persian)

- 12- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behaviour*, 66(2), 339-357.
- 13- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- 14- Frenzel, A. C. (2014). Teacher emotions. In R. Pekrun & L. Linnenbrink-Garcia (Eds.), *International handbook of emotions in education*. New York, NY: Routledge.
- 15- Frenzel, A. C., & Stephens, E. J. (2013). Emotions. In N. C. Hall & T. Goetz (Eds.), *Emotion, motivation, and self-regulation: a handbook for teachers* (pp. 1-56). Bingley, UK: Emerald.
- 16- Frenzel, A. C., Goetz, T., Ludtke, O., Pekrun, R., & Sutton, R. E. (2009). Emotional transmission in the classroom: exploring the relationship between teacher and student enjoyment. *Journal of Educational Psychology*, 101(3), 705-716.
- 17- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: where do we go from here? *Annual Reviews of Organizational Psychological and Organizational Behaviour*, 2(1), 323-349.
- 18- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: a review and integration of three research lenses. In A.
- 19- Gross, J. J. (2013). Conceptualizing emotional labor: an emotion regulation perspective. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, NY: Psychology Press/ Routledge.
- 20- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- 21- Konishi, C., Hymel, S., Zumbo, B. D., & Li, Z. (2010). Do school bullying and student-teacher relations matter for academic achievement? A multilevel analysis. *Canadian Journal of School Psychology*, 25(1), 19-39.
- 22- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- 23- Qi, X. L., Ji, S., Zhang, J., Lu, W. Y., Sluiter, J. K., & Deng, H. H. (2017). Correlation of emotional labor and cortisol concentration in hair among female kindergarten teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 90, 117-122.
- 24- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. Schleicher, A. (2011). *Building a high-quality teaching profession: lessons from around the world*. Paris, France: OECD Publishing.
- 25- Sutton, R. E. (2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers. *Social Psychology of Education*, 7, 379-398.
- 26- Sutton, R. E. (2005). Teachers' emotions and classroom effectiveness: implications from recent research. *Clearing House: A Journal of Educational Strategies, Issues and Ideas*, 78, 229-234.
- 27- Sutton, R. E., & Harper, E. (2009). Teachers' emotion regulation. In L. J. Saha & A. G. Dworkin (Eds.), *International handbook of research on teachers and teaching*. New York, NY: Springer.
- 28- Sutton, R.E., & Wheatley, K.F. (2003). Teachers' emotions and teaching: a review of the literature and directions for future research. *Educational Psychology Review*, 15(4), 327-358.
- 29- Taxer, J.L., & Frenzel, A.C. (2015). Facets of teachers' emotional lives: a quantitative investigation of teachers' genuine, faked, and hidden emotions. *Teaching and Teacher Education*, 49, 78-88.
- 30- Wolters, C., & Gonzalez, A. (2008). The influence of classroom context on students' motivation. In T. Urdan, S. Karabenick, & M. Maehr (Eds.), *Advances in motivation and achievement: 15. Social psychological perspectives*. Bingley, UK: JAI Press.
- 31- Yin, H. (2015). The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: moderation of emotional intelligence. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 21, 789-810.
- 32- Yin, H.B., Lee, J.C.K., Zhang, Z.H., & Jin, Y.L. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.

## Investigating the impact of emotional intelligence dimensions on the emotional work of higher education managers

Zahra, Kooshan<sup>1</sup>, \*Alireza Manzari Tavakoli<sup>2</sup>, Zahra Zeinaddini Meimand<sup>3</sup>, Najmeh Hajipour Abaee<sup>4</sup>, Mehdi Ebrahiminejad<sup>5</sup>

1-PhD. Student, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

2- Assistant Professor, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran.  
(Corresponding Author). Email: a.manzri@iauk.ac.ir

3-Assistant Professor, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

4-Assistant Professor, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

5-Associate Professor, Faculty of Management and Economic, Shahid Bahonar University, Kerman, Iran

### Abstract

The general purpose of this research is to investigate the impact of emotional intelligence dimensions on the emotional labor of higher education managers. The research method is descriptive-correlation and structural equations type. The statistical population of this research consists of managers of higher education institutions in Kerman. Using Morgan's table, the sample size for this research was determined to be 203 people. Sampling was done by simple random method and the Farsi version of Yin et als standard emotional labor questionnaires and Golman's emotional intelligence questionnaire were used to collect data. and the content validity of the questionnaires was confirmed by professors and experts familiar with the subject. The validity rate is 0.73 and the reliability rate is 0.81. After collecting the data, it was analyzed with SmartPLS version 3 statistical software. The results showed that the dimensions of emotional intelligence, including self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy and social skills, have a positive and significant effect on the emotional labor of higher education administrators in Kerman.

**Keywords:** emotional intelligence, emotional work, deep action, surface action, automatic adjustment, higher education