



The Relationship between Psychological Capital and Emotional labor Due to the Mediating Role of Psychological Hardiness in Khorramabad Hospitals staff

رابطه سرمایه روانشناختی و مدیریت هیجانهای شغلی با توجه به نقش میانجی سرسختی روانشناختی در کارکنان بیمارستانهای شهرستان خرم آباد

Soheil Sarshar. M.A

Industrial and Organizational Psychology. Allameh Tabataba'i University of Tehran. Iran

Zohreh Rafezi. Ph.D

Assistant of Psychology. Allameh Tabataba'i University of Tehran. Iran.

Mehdi Khanjani. Ph.D

Assistant member of Psychology. Allameh Tabataba'i University of Tehran. Iran.

Elham Saei. Ph.D

Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University, Ahwaz, Iran.

سهیل سرشار

کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

*زهرا رافعی

استادیار دانشکده روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

مهدی خانجانی

استادیار دانشکده روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

الهام ساعی

دکترای روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between psychological capital and emotional labor with respect to the mediating role of psychological hardiness in hospital staff in Khorram-Abad. The research design was a relational, the type of structural equation modeling. The statistical population of this study included all employees of Khorram-Abad hospitals in 1398 who were working full time, from which 224 people were finally selected as a sample by multi-stage random sampling method which responded to the Emotional labor Questionnaires by Diefendorff et al. (2005), Psychological Capital Questionnaires of Luthans et al. (2007) and the psychological hardiness Questionnaires of Kobasa et al. (1982). The analysis method was quantitative which was performed using SPSS and AMOS. The results showed that the predictive model of emotional labor based on psychological capital and the mediating role of psychological hardiness has an acceptable fit. The findings showed that psychological capital is negatively related to superficial action and positively to deep action. The findings also showed that psychological hardiness mediated the relationship between psychological capital and superficial and deep action.

Keywords: emotional labor, psychological capital, psychological hardiness, Hospital staff

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه سرمایه روانشناختی و مدیریت هیجانهای شغلی با توجه به نقش میانجی سرسختی روانشناختی در کارکنان بیمارستانهای شهرستان خرم آباد بود. طرح پژوهش، رابطه‌ای از نوع الگویابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام کارکنان بیمارستانهای شهرستان خرم آباد در سال ۱۳۹۸ بودند که به صورت تمام وقت مشغول به کار بودند، که از بین آنها در نهایت تعداد ۲۲۴ نفر به عنوان نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های مدیریت هیجانهای شغلی (Diefendorff et al. (2005)، سرمایه روانشناختی (Luthans et al. , 2007) و سرسختی روانشناختی (Kobasa et al. , 1982) پاسخ دادند. نتایج نشان داد که مدل پیش‌بینی مدیریت هیجانهای شغلی بر اساس سرمایه روانشناختی و نقش میانجی سرسختی روانشناختی از برازش قابل قبولی برخوردار است. یافته‌ها نشان داد که سرمایه روانشناختی به طور منفی با اقدام سطحی و به طور مثبت با اقدام عمیق رابطه دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که سرسختی روانشناختی در رابطه سرمایه روانشناختی با اقدام سطحی و اقدام عمیق نقش میانجی داد.

واژگان کلیدی: مدیریت هیجانهای شغلی، سرمایه روانشناختی، سرسختی روانشناختی، کارکنان بیمارستان

مقدمه

تامین سلامت هیجانی و جسمانی کارکنان برای رشد و بهره‌وری سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت است و در محیط‌های شغلی و سازمانی مانند بیمارستان‌ها نقش هیجان‌ها بیشتر از محیط‌های دیگر به چشم می‌آید، زیرا عوامل هیجانی و تعاملات افراد شاغل با مراجعان در بیمارستان‌ها، زمینه تحت تاثیر قرار دادن رفتارهای بعدی آنها را شکل می‌دهد (Lee, 2002). در نتیجه اکثر سازمان‌های خدماتی همچون بیمارستان‌ها، کارمندان خود را به مدیریت عواطف و احساسات در تعاملات خود به منظور افزایش بهره‌وری سازمان تشویق می‌نمایند (Bryman, 2004). از اینرو مهارت تنظیم هیجان‌ها در زمینه‌های مختلف، در مشاغل خدماتی ضروری به نظر می‌رسد، زیرا کارمندان نیاز دارند هیجان‌هایی که مطابق با معیارها یا قوانین سازمانی و موقعیت شغلی می‌باشد را به نمایش بگذارند (Grandy, 2000). مطالعه و بررسی هیجان‌های شغلی، میزان درک محققان در مورد نقش مدیریت هیجان‌ها در زندگی کاری کارکنان را گسترش می‌دهد. بدین ترتیب متغیرهای مهمی که در رابطه با کنترل عواطف و هیجان‌ها پیش‌روی کارکنان بیمارستان‌ها می‌باشد، مدیریت هیجان‌های شغلی است. بنابراین بررسی نقش مهم عواطف و هیجان‌ها به منظور ارائه درک جامع‌تری از رفتارهای افراد در ساختاردهی سازمان‌ها به منظور ارائه خدمات بهتر ضروری به نظر می‌رسد (Grandy, 1999).

برای اولین بار (Hochschild, 1979) اصطلاح مدیریت هیجان‌های شغلی را بیان نمود و آن را تلاش و کوشش کارکنان در راستای نشان دادن هیجان‌های مرتبط با کار، در ارتباط با دیگران دانست. مدیریت هیجان‌های شغلی توجه بسیاری را از سوی مشاغل که با تماس چهره به چهره یا رودررو با دیگران در ارتباطاند (همچون مشاغل پرستاری)، دریافت کرده است. مدیریت هیجان‌ها پاسخی به قوانین یا انتظارات مربوط به نمایش هیجان‌های مناسب است (Grandy, 2000). به عبارت دیگر، کارکنان، هیجان‌ها مطابق با استانداردهای مدنظر سازمان در رابطه با نمایش هیجان‌ها، ابراز می‌نمایند. هیجان‌ها بخش

حساس فرایند ارتباطی بین کارکنان خدماتی و مشتریان (مراجعان) می‌باشند. بنابراین، اینکه کارکنان چگونه هیجان‌های خود را کنترل و ابراز می‌نمایند، کیفیت خدمات شکل می‌گیرد. بررسی مدیریت هیجان‌های شغلی^۱، از اواخر دهه ۷۰ شروع شد (Gursoya, Boylub, & Avcic, 2011). مدیریت هیجان‌های شغلی بخش بزرگی از عملکرد کارکنان را در برمی‌گیرد؛ زیرا در مشاغل خاصی (از جمله پرستاری)، کارکنانی لازم می‌باشند که هیجان‌ها متفاوتی را از خود بروز دهند (Ashforth & Humphrey, 1979; Hochschild, 1979). (1993) Hochschild برای کنار آمدن افراد با هیجان‌های شغلی ناهمخوان با شرایط خود دو استراتژی را نام برده است: (۱) اقدام سطحی^۲ یا احساسات تصنعی که منجر به همتراز شدن بیرونی و ظاهری با انتظارات هیجانی مرتبط با شغل می‌شود و (۲) اقدام عمیق^۳ یا احساسات اصلاح شده که منجر به هماهنگ شدن درونی و واقعی با انتظارات می‌شود. وی بیان نمود، که در هر دو اقدام سطحی و اقدام عمیق، فرد یادگرفته شکل بیرونی یک احساس درونی را تغییر دهد.

در اقدام سطحی، افراد خصوصیات قابل مشاهده خود، از جمله ابرازات چهره یا تن صدایشان را تغییر می‌دهند، اما در اقدام عمیق افراد هم ویژگی‌های قابل مشاهده و هم حالات درونی غیر قابل مشاهده خود را تغییر می‌دهند (Chu & Murrmann, 2006). اما (Rafaeli & Sutton, 1989) اظهار کردند، اقدام سطحی و اقدام عمیق، اهداف متفاوتی دارند، زیرا افراد با اقدام عمیق، به درون‌سازی احساساتی بر اساس قوانین نمایش می‌پردازند. اما تقلید در اقدام سطحی، هدفش اعتبار داشتن برای مخاطب است، چون برای راضی بودن مخاطب به داشتن این گونه ابرازات اذعان می‌کند. شواهد نشان‌دهنده این است که مدیریت هیجان‌های شغلی پیامدهای سازمانی را پیش‌بینی می‌نماید. پژوهش‌های پیشین نشان داده‌اند که اقدام سطحی بیشتر از اقدام عمیق با پیامدهای منفی همچون عدم اعتبار شخصی، مسخ، فرسودگی هیجانی، ناراضی‌تی و فرسودگی شغلی رابطه دارد و اقدام عمیق به ارتباط با پیامدهای مثبت مانند؛ اعتبار شخصی، موفقیت شخصی، خشنودی شغلی

3. deep acting

1. emotional labor
2. surface acting

آنها فراهم آورد (Khalatbari, Bahari, 2010). امیدواری، خوشبینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری از مولفه‌های سرمایه روانشناختی هستند که در کنار هم عامل سرمایه روانشناختی را تشکیل می‌دهند (Brandt, Gomes, & Boyanova, 2011). تا به امروز پژوهش‌های زیادی که به طور مستقیم رابطه مدیریت هیجان‌های شغلی را با سرمایه روان‌شناختی مورد بررسی قرار دهد صورت نگرفته است، اما برخی از پژوهش‌ها مانند پژوهش Hur, Rhee, & Ahn (2016) به این نتایج دست یافتند که سرمایه روان‌شناختی بر روی اقدام عمیق که یکی از مولفه‌های مدیریت هیجان‌های شغلی است، اثر موثر مثبتی دارد. پژوهش‌ها نشان داده است که سرمایه روان‌شناختی نقش مثبتی در روند تنظیم هیجان دارد به گونه‌ای که فرسودگی عاطفی کارکنان را کاهش می‌دهد (Yin, Wang, Huang, & Li, 2018). بنابراین در مدیریت هیجان تاثیر مثبتی دارد. اساساً سرمایه روان‌شناختی نقش محافظتی در برابر فشار روانی دارد و باعث کاهش فشار روانی می‌شود (Virgă, Baciu, Lazăr, & Lupşa, 2020).

سرمایه‌های روان‌شناختی با متغیرهای شخصیتی و شناختی دیگری مانند سرسختی روان‌شناختی رابطه دارد. پژوهش‌ها نیز نشان داده شده است که سرمایه روان‌شناختی نقش مهمی در سرسختی روان‌شناختی افراد دارد. افرادی که سطح بالایی از سرمایه روان‌شناختی دارند عوامل استرس‌زا و مشکلات را به عنوان چالش‌هایی که لازم است برای دستیابی به موفقیت بر آنها غلبه کنند، در نظر می‌گیرند و به جای اینکه به آنها هم‌چون مشکلات مجزا و پراکنده نگاه کنند، هنگامی که با مشکلات کلی مواجه می‌شوند، سعی می‌کنند به صورت کارآمدتری عمل کنند. در واقع سرسختی مجموعه‌ای از بازخوردها و مهارت‌هایی است که به واسطه اینکه شامل سه مولفه تعهد، کنترل و چالش‌طلبی است به افراد کمک می‌کند تا شجاعت رویارویی با موقعیت‌های تنش‌آور زندگی را در خود به وجود آورند و به عنوان مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی به افراد کمک می‌کند که موقعیت‌های تیندگی‌زای حرفه‌ای را به فرصت‌هایی برای ارتقای عملکرد، مدیریت خود، سلامت و رشد روانی تبدیل کنند (Maddi, 2007).

و عملکرد گرایش دارد (Brotheridge & Grandey, 2000) ؛ Grandey, Grandey, 2003؛ Brotheridge & Lee, 2002 ؛ (Fisk, & Steiner, 2005).

با توجه به اهمیت و جایگاه دو استراتژی اقدام سطحی و عمیق در تنظیم عواطف و احساسات افراد، پژوهشگران ارتباط این عوامل را با برخی ویژگی‌های شخصیتی و شناختی مورد بررسی قرار داده‌اند. برای مثال Ching-Sheue (2014) نشان داد که سرمایه روان‌شناختی به میزان قابل توجهی می‌تواند مدیریت هیجان‌های شغلی را پیش‌بینی کند. همچنین Tosten & Toprak (2017) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سرمایه روان‌شناختی بر روی اقدام سطحی و اقدام عمیق موثر است. آنها یافتند که بین سرمایه روان‌شناختی و مدیریت هیجان‌های شغلی به روش اقدام عمیق، همبستگی مثبت بالایی وجود دارد. همچنین Wang (2015) در پژوهش خود یافت که سرمایه روان‌شناختی کارکنان، تاثیر مثبت و معناداری بر روی اقدام عمیق آنها در مدیریت هیجان‌های شغلی دارد.

بنابراین سرمایه روان‌شناختی یکی از متغیرهای تاثیرگذار بر استراتژی‌های مدیریت هیجان‌های شغلی می‌باشد که با تکیه بر نقاط قوت افراد به بهبود عملکرد و سازگاری آنها کمک می‌کند (Rajabi, 2014). سرمایه روان‌شناختی باعث بهبود وضعیت روانی کارکنان می‌شود (Okun, 2020). سرمایه روان‌شناختی^۱ مفهومی است که در مجموع از تئوری‌ها و پژوهش در حیطه روان‌شناسی مثبت به دست آمده و در محیط‌های کاری و خدماتی مانند بیمارستان‌ها مورد بحث قرار گرفته است (Avey, Reichard, Luthans, Mhatre, 2011). به بیانی دیگر روان‌شناسی مثبت به مفهوم سرمایه روان‌شناختی در زمینه رفتار سازمانی تبدیل شده است (Okun, 2020). از آنجایی که روان‌شناسی مثبت، زمینه‌های شکوفایی انسان را بررسی می‌کند، سرمایه روان‌شناختی به عنوان یک منبع روان‌شناختی مهم در نظر گرفته می‌شود که از فرد در مواجهه با عدم اطمینان موجود در محیط کار حمایت می‌کند (Santisi, Lodi, Magnano, Zarbo, & Zammitti, 2020).

بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که سرمایه روان‌شناختی سازمان‌ها می‌تواند مزیت رقابتی پایداری برای

درخواست‌های انطباقی را به عنوان چالش و شانس برای توسعه می‌دانند تا تهدیدی برای موفقیت (Shahsavar, Ghaffari, & Makhtoum Nejjad, 2018).

احتمالاً افرادی که از سرسختی بالایی برخوردار هستند، می‌توانند نتایج منفی استرس‌زای زندگی را تحمل کنند. مقاومت آنها در برابر استرس‌ها و انتظارات به احتمال زیاد ناشی از درک زندگی به عنوان وقایع کمتر استرس‌زا یا داشتن ظرفیت بیشتری برای مقابله با تغییرات زندگی است (Ng, & Lee, 2020). که با استراتژی‌های مسئله‌مدار و توجه به وقایع مثبت زندگی همراه است (Shahsavar, et al., 2018). سرسختی روانشناختی می‌تواند یک عامل محافظت‌کننده از سلامت روانی باشد (Najjar, 2016; Ng & Lee, 2020). افرادی که دارای سرسختی روانشناختی می‌باشند در برابر انتظارات هیجانی بهتر می‌توانند دوام بیاورند و به طرز مناسبی جوابگوی تنظیمات هیجانی خواسته شده می‌باشند (Arab Taheri, Bakhtiari, & Asadi (2015). بنابراین می‌توان گفت سرمایه روانشناختی بر سرسختی روانشناختی تاثیر می‌گذارد و بر این اساس بر کارآیی فرد در مدیریت هیجان‌های شغلی به طور مثبتی اثر می‌گذارد. با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان بیان نمود که سرمایه‌های روانشناختی بر مدیریت هیجان‌های شغلی از طریق سرسختی روانشناختی اثر می‌گذارد. با توجه به اهمیت بررسی متغیرهای پژوهش در قالب یک پژوهش و نقش و تاثیر ویژه و مهم آنها در بیمارستان‌ها، مدیریت هیجان‌های شغلی شامل اقدام سطحی و اقدام عمیق بر اساس سرمایه روانشناختی بررسی می‌شود و نقش سرسختی روانشناختی به عنوان میانجی در این رابطه نیز در نظر گرفته می‌شود. بنابراین با بازنگری پیشینه پژوهشی، هدف از این پژوهش، ارزیابی و آزمون الگویی از پیش‌بینی مدیریت هیجان‌های شغلی بر اساس سرمایه روانشناختی و نقش میانجی سرسختی روانشناختی توسط داده‌های تجربی است. فرضیه‌های پژوهش عبارتند از: ۱- سرمایه روانشناختی با سرسختی روانشناختی رابطه مثبت دارد. ۲- سرمایه روانشناختی با اقدام سطحی رابطه منفی دارد. ۳- سرمایه روانشناختی با اقدام عمیق رابطه مثبت دارد. ۴- سرسختی روانشناختی با اقدام سطحی رابطه منفی دارد. ۵- سرسختی

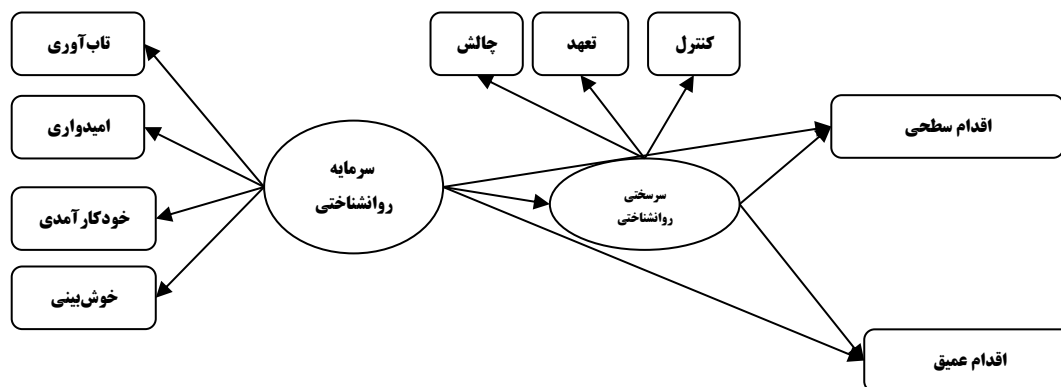
فردی که تعهد بالایی دارد از ارزش و اهمیت خود در انجام کارها آگاه است و بر همین اساس با تکیه بر این موضوع می‌تواند در کارهای خود موفق شود. از سوی دیگر افراد با قدرت کنترل بالا، رویدادهای زندگی خود را قابل پیش‌بینی می‌دانند و باور دارند می‌توانند با تلاش و کوشش پیشامدها را تحت کنترل خود داشته باشند و آنها را تحت تاثیر قرار دهند (Najja, 2016).

سرسختی روانشناختی یک سازه مثبت شخصیتی است و برای اولین بار در دهه هشتاد توسط Kobasa مطرح شد و بر طبق نظریه‌های وجودی شخصیت به آن توجه شد. Kobasa (1979) سرسختی روانشناختی را ترکیب باورها نسبت به خود و جهان دانست. Kobasa (1982) در تلاش بود که عوامل مؤثر در پاسخ به استرس، که تأثیر منفی وقایع استرس‌زا را کنترل می‌نماید، را بررسی کند. میانجی‌های بین استرس و بیماری از جمله منابع اجتماعی و شخصیت مسئول نحوه ی برخورد فرد با وقایع استرس‌زا هستند. کوباسا بیان داشت که سرسختی روانشناختی یک مجموعه از ویژگی‌های شخصیتی است که زمان مواجه شدن با وقایع استرس‌زای زندگی، به عنوان نیروی مقاومت فرد عمل می‌کند و احتمال ظاهر شدن علائم بیماری را کاهش می‌دهد (Kobasa, et al, 1983).

سرسختی روانشناختی سازگاری شغلی را پیش‌بینی می‌کند و باعث می‌شود افراد با شرایط کاری سازگارتر باشند (Ndlovu, & Ferreira, 2019). همچنین کارکنان را قادر می‌سازد مسئولیت‌ها و مشکلات خود را به طور مؤثر مدیریت کنند. سرسختی روانشناختی تأثیر مقتضیات هیجانی را بر فرسودگی عاطفی کم می‌کند. به معنای دیگر، این تأثیر در بین افراد با سطح مقاومت بالاتر کمتر است. بنابراین سرسختی روانشناختی به عنوان یک منبع شخصی به حساب می‌آید که می‌تواند از بروز علائم خستگی عاطفی بکاهد (Mazzetti, Guglielmi, & Topa, 2020). در نتیجه افراد را در مواجهه با مقتضیات هیجانی توانمند می‌کند. سرسختی روانی، عوارض جانبی وقایع استرس‌زای زندگی را خنثی می‌کند. افراد دارای سرسختی روانشناختی به راحتی به زندگی خود متعهد هستند، بر این باورند که آنها برخی از دلایل و راه‌حل‌های موانع و مشکلات زندگی را کنترل می‌کنند و تغییرات زندگی و

روانشناختی با اقدام عمیق رابطه مثبت دارد. ۶. سرمایه روانشناختی با اقدام سطحی از طریق سرسختی روانشناختی رابطه غیر مستقیم دارد. ۷- سرمایه روانشناختی با اقدام عمیق از طریق سرسختی روانشناختی رابطه غیر مستقیم دارد. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

شکل ۱- الگوی پیشنهادی پژوهش



اجتماعی، بیمارستان شهید رحیمی)، انتخاب شد و در مرحله بعد چند بخش مختلف بیمارستان‌ها به تصادف انتخاب شد و در مرحله نهایی تعدادی ۲۵۰ کارکن از این بخش‌ها انتخاب شدند و پرسشنامه پژوهش همراه با یک نامه توضیحی در اختیار آنان قرار گرفت. در نهایت، پرسشنامه‌ها جمع‌آوری گردید که ۱۵ پرسشنامه به علت مخدوش یا ناقص بودن داده‌ها کنار گذاشته شدند و ۱۱ داده پرت تشخیص داده شد. در نتیجه داده‌های حاصل از ۲۲۴ پرسشنامه در پژوهش مورد تحلیل و بررسی نهایی قرار گرفت. همچنین به منظور ترغیب کارکنان به پاسخ‌دهی، ساعتی استراحت به آنها داده شد. ضمناً به همه افراد نمونه، اطمینان داده شد که محتوای پرسشنامه‌ها کاملاً محرمانه باقی خواهد ماند و تنها در راستای اهداف پژوهش به کار گرفته خواهد شد و در صورت عدم تمایل به پاسخگویی پرسشنامه‌ها می‌توانند از ادامه همکاری در پژوهش امتناع ورزند.

ابزار سنجش

پرسشنامه مدیریت هیجان‌های شغلی (Emotional Labor Questionnaires) به منظور اندازه‌گیری اقدام سطحی و اقدام عمیق در این پژوهش از پرسشنامه Diefendorff, Croyle, & Gosserand (2005) استفاده شد. خرده مقیاس اقدام سطحی

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: طرح پژوهش رابطه‌ای از نوع الگویابی معادلات ساختاری بود. که یک روش همبستگی چند متغیری می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش عبارت است تمامی کارکنان اداری و خدماتی بیمارستان‌های شهرستان خرم‌آباد بوده است که به صورت تمام وقت مشغول به کار بودند. (Mullere 1997) برای تعیین حجم نمونه از نسبت حجم نمونه برای برآورد استفاده می‌کند. وی حداقل این نسبت را ۵ به ۱، حد متوسط آن را ۱۰ به ۱ و حد بالای آن را ۲۰ به ۱ عنوان می‌کند. بر این اساس در این پژوهش به ازای هر متغیر مشاهده شده ۲۰ نفر در نظر گرفته شد. با توجه به اینکه در پژوهش کنونی متغیرهای مشاهده شده، ۹ متغیر است حجم نمونه ۲۰۰ نفر مناسب به نظر می‌رسد و از آنجا که در پژوهش‌های میدانی؛ رویدادها و موارد غیرقابل پیش‌بینی، احتمال افت آزمودنی را به دنبال دارد جهت جلوگیری از این امر با در نظر گرفتن ۲۵ درصد احتمال افت آزمودنی (۵۰ نفر)؛ حجم نمونه ۲۵۰ نفر در نظر گرفته شد. در این پژوهش روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای به شرح زیر انجام گرفت. به این ترتیب که از بین تمام بیمارستان‌های شهرستان خرم‌آباد (۱۰ بیمارستان) ابتدا ۳ بیمارستان به تصادف (شامل بیمارستان امام خمینی سپید دشت، بیمارستان تامين

سرمایه روانشناختی. مقدار آلفای کرونباخ در این پژوهش برای خرده مقیاس‌های امیدواری ۰/۹۱، خود-کارآمدی ۰/۷۹، تاب آوری ۰/۸۸، خوش‌بینی ۰/۸۴ و سرمایه روانشناختی ۰/۹۷ محاسبه گردید. نمونه سوال این پرسشنامه شامل "اعتماد به نفس لازم برای کمک به تعیین اهداف در حیطه کاری خود را دارم" می‌باشد.

پرسشنامه سرسختی روانشناختی (Psychological Hardiness Questionnaires). این آزمون به وسیله Kobasa, et al. در سال ۱۹۸۳ تهیه شده است. آزمون زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی، یک پرسشنامه خودگزارشی است که میزان سرسختی روان‌شناختی افراد با آن سنجیده می‌شود و دارای ۵۰ گویه و ۳ خرده مقیاس کنترل، تعهد و مبارزه‌جویی است که هر یک از آن‌ها ۱۷، ۱۶، ۱۷ و ۱۷ گویه از آزمون را به خود اختصاص داده‌اند. آزمودنی برای پاسخگویی باید نظر خود را در یک مقیاس لیکرت ۴ درجه‌ای (اصلاً صحیح نیست، تقریباً صحیح است، غالباً صحیح است و کاملاً صحیح است) بیان کند. نمره‌گذاری مقیاس از صفر تا ۳ می‌باشد. در مطالعه کیمرثی و ابوالقاسمی، پایایی آزمون به روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است که مقدار ضریب به دست آمده برای مقیاس سرسختی روانشناختی و خرده مقیاس‌های تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۸۲، ۰/۷۲ و ۰/۶۹ بود (Rahimian Boogar, Tabatabaee, Tosi, 2015). در مطالعه‌ای که توسط Maddi (2007) صورت گرفته، براساس آلفای کرونباخ ثبات درونی این آزمون برای هر یک از مقیاس‌ها عبارت است از: مبارزه‌جویی ۰/۷۱، کنترل ۰/۸۴، تعهد ۰/۷۵ و سرسختی کامل ۰/۸۸. مقدار آلفای کرونباخ در این پژوهش برای خرده مقیاس‌های مبارزه‌جویی ۰/۸۱، کنترل ۰/۸۰، تعهد ۰/۷۵ و سرسختی کامل ۰/۸۶ محاسبه گردید. نمونه سوال این پرسشنامه شامل "اغلب روزها با شوق از خواب بیدار می‌شوم تا زندگی‌ام را از جایی که در روز قبل ناتمام مانده است ادامه دهم" می‌باشد.

یافته‌ها

پس از گردآوری اطلاعات از افراد، ابتدا شاخص‌های توصیفی برای به دست آوردن درک اولیه نسبت به داده‌ها

در بردارنده ۷ گویه است که ۵ گویه اکتباس شده از مقیاس (2003) Grandy و ۲ گویه اکتباس شده از مقیاس ناهماهنگی احساسی (2000) Kruml, & Geddes می‌باشد. ناهماهنگی احساسی از لحاظ مفهومی شبیه اقدام سطحی است و اشاره دارد به موقعیتی که در آن بین احساسات فردی و ابزارات تفاوت وجود دارد. گویه‌های این خرده مقیاس از ۱ (به ندرت یا هرگز) تا ۵ (همیشه یا تقریباً همیشه) نمره‌گذاری شده‌اند. مقدار آلفای کرونباخ برای این مقیاس ۰/۹۱ بوده است. همچنین مقیاس اقدام عمیق متشکل از ۴ گویه است که ۳ گویه اکتباس شده از مقیاس (2003) Grandy و ۱ گویه اکتباس شده از مقیاس کوشش عاطفی (2000) Kruml, & Geddes تشکیل شده است. کوشش‌های عاطفی از لحاظ مفهومی شبیه به اقدام عمیق است، که در آن سعی بر این است احساسات مناسب و شایسته به نمایش گذاشته شده، اندازه‌گیری شود. گویه‌های این مقیاس از ۱ (هرگز یا به ندرت) تا ۵ (همیشه یا تقریباً همیشه) رتبه‌بندی شده‌اند. مقدار آلفای کرونباخ در این پژوهش برای مقیاس اقدام سطحی ۰/۸۵ است. مقدار آلفای کرونباخ در این پژوهش برای مقیاس اقدام عمیق ۰/۸۸ است. نمونه سوال مقیاس اقدام سطحی شامل "من هنگام تعامل با مراجعان، به داشتن خلق خوب وانمود می‌کنم" می‌باشد. نمونه سوال مقیاس اقدام عمیق شامل "من روی رشد احساسات درونی‌ام که باید به مراجعان نشان دهم، کار می‌کنم" می‌باشد.

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (Psychological Capital Questionnaires). برای سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه ۲۴ گویه‌ای (Luthans, Avolio, Avey, & Norman (2007) استفاده گردید. در این پرسشنامه برای هر کدام از مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی ۶ گویه در نظر گرفته شده است و پاسخ‌های آن به صورت لیکرتی ۶ و ۶ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۶ (کاملاً موافقم) می‌باشد. (Luthans et al., (2007) ضریب پایایی این مقیاس را (۰/۸۹) به دست آوردند. (Avey, Luthans, Smith, Palmer (2010) در پژوهشی با استفاده از روش آلفای کرونباخ، برای هر کدام از خرده مقیاس‌ها و مقیاس کلی سرمایه روانشناختی آن ضریب پایایی ذیل را به دست آوردند: ۰/۸۷ امیدواری، ۰/۸۷ خود-کارآمدی ۰/۷۲، تاب آوری، ۰/۷۸ خوش‌بینی و ۰/۹۳

(میانگین، انحراف معیار و همبستگی ساده) محاسبه شد. سپس تحلیل‌های پیچیده‌تر با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری (SEM) با نرم افزار spss ویراست ۲۲ و ایموس (Amos 21) انجام پذیرفت. شرکت کنندگان پژوهش شامل کارکنان بیمارستان‌های عمومی و در مجموع ۲۲۴ نفر بودند: شامل ۱۲۲ نفر (میانگین سنی ۴۱ و انحراف معیار ۳/۹۷) زن و ۱۰۴ نفر (میانگین سنی ۳۲ و انحراف معیار ۳/۰۱) مرد. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول ۱، ارائه شده‌اند که شامل مقادیر پارامترهای میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی بین متغیرهای پژوهش می‌باشد.

جدول ۱: میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	اقدام سطحی	اقدام عمیق	سرمایه روانشناختی	سرسختی روانشناختی
اقدام سطحی	۱۶/۱۳	۶/۷۲	۱			
اقدام عمیق	۱۹/۵۱	۴/۱۷	-۰,۳۷۳**	۱		
سرمایه روانشناختی	۹۴/۶۳	۲۶/۵۸	-۰,۴۳۱**	۰,۳۹۲**	۱	
سرسختی روانشناختی	۹۶/۳۴	۲۰/۶۰	-۰,۴۳۰**	۰,۳۸۶**	۰,۶۵۱**	۱

**P<.01

بررسی مفروضه مدل معادلات ساختاری
مهمترین مفروضه‌های معادلات ساختاری شامل همخطی چندگانه و نرمال بودن می‌باشد که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند و هر دو مفروضه تایید شدند. بعد از بررسی مفروضه‌های معادلات ساختاری به تحلیل ساختاری پرداخته شد. جدول ۳ شاخص برازش برای الگوی ساختار پیشنهادی پژوهش را نشان می‌دهد.

نتایج حاصل از جدول فوق بیانگر آن است که تمامی متغیرهای پژوهش با یکدیگر همبستگی معناداری دارند و این همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۱ برقرار است. استفاده از روش آماری الگویابی معادلات ساختاری مستلزم حصول پیش‌فرض‌هایی است که قبل از تحلیل داده‌ها بررسی این پیش‌فرض‌ها ضرورت دارد.

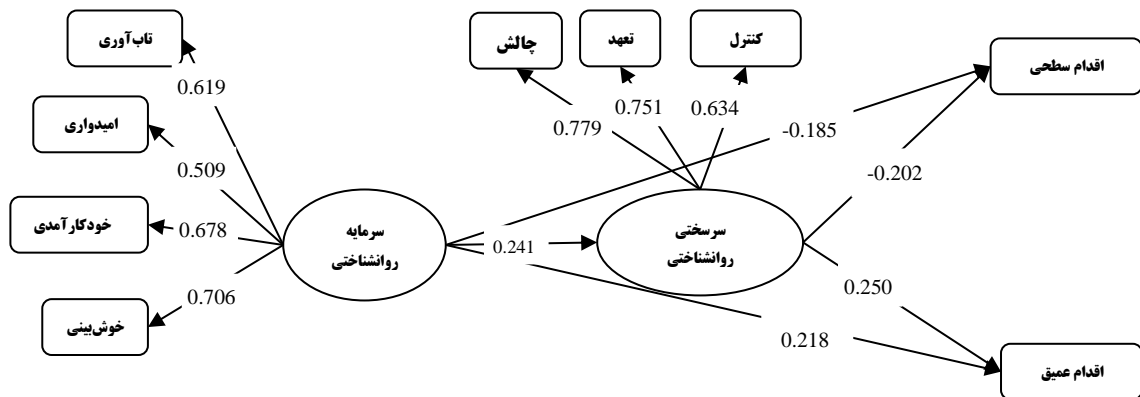
جدول ۳: شاخص‌های برازش مربوط به الگوی پیشنهادی

الگو	X ²	f	X ² /df	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
الگوی ساختاری	۴۸/۹	۲	۴/۰۱	۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۰۷

تصمیم‌گیری نهایی نیز استفاده می‌گردد. بنابراین بر اساس نتایج به‌دست‌آمده با توجه به اینکه مقدار (RMSEA=۰/۰۷) است می‌توان برازش مدل را مطلوب دانست. همچنین در سایر شاخص‌ها از جمله (GFI, CFI, NFI) و (AGFI) نتایج بالاتر از ۰/۹۰ می‌باشد که حاکی از برازش قابل قبول مدل می‌باشند. همچنین شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش به همراه ضرایب مسیر استاندارد شده را نشان می‌دهد.

از تقسیم مجذور کای بر درجات آزادی شاخصی به دست می‌آید که چنانچه کوچک‌تر از ۳ باشد قابل قبول است. اما از آنجاییکه این شاخص برازش، تحت تأثیر حجم نمونه و همبستگی‌های موجود در مدل است، از سایر شاخص‌های برازش از جمله ریشه میانگین مجذور برآورد خطای تقریب (RMSEA)، شاخص نرم شده برازش (NFI)، شاخص نرم نشده برازش (NNFI)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، نیکویی برازش (GFI) و نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI) برای

شکل ۲. پارامترهای برآورد شده الگوی نهایی پژوهش $P < 0/05$



در جدول ۳ ضرایب مسیر، مقادیر خطا و پارامترهای دیگر اندازه‌گیری در پژوهش ارائه شده است.

جدول ۳: پارامترهای اندازه‌گیری مسیرهای مستقیم و غیر مستقیم متغیرها در الگوی پژوهش

برآورد متغیرها	ضریب استاندارد شده	ضریب غیر مستقیم استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	حد بالا	حد پایین	مقدار بحرانی C	سطح معناداری
رابطه مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر سرسختی روان‌شناختی	۰/۲۴۱	---	۰/۵۵	---	---	۱/۹۶۴	۰/۰۰۱
رابطه مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر اقدام سطحی	-۰/۱۸۵	---	۱/۰۸	---	---	-۲/۰۹۶	۰/۰۰۵
رابطه مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر اقدام عمیق	۰/۲۱۸	---	۰/۹۲۱	---	---	۳/۸۹۹	۰/۰۰۰
رابطه مستقیم سرسختی روان‌شناختی بر اقدام سطحی	-۰/۲۰۲	---	۰/۰۰۱	---	---	-۴/۳۶۷	۰/۰۰۰
رابطه مستقیم سرسختی روان‌شناختی بر اقدام عمیق	۰/۲۵۰	---	۰/۰۶۱	---	---	۳/۷۳۵	۰/۰۰۰
رابطه غیر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر اقدام سطحی از طریق سرسختی روان‌شناختی	---	-۰/۰۴۳	۰/۰۱۶	۰/۰۶۵	۰/۰۱۹	---	۰/۰۰۵
رابطه غیر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر اقدام عمیق از طریق سرسختی روان‌شناختی	---	۰/۰۶۲	۰/۰۱۹	۰/۰۶۷	۰/۰۰۸	---	۰/۰۰۱

این یافته‌ها با یافته‌های (Grandy (2000)، (Mazzetti (2020)، (Ng & Lee (2020) همسو می‌باشد.

همچنین بر اساس نتایج، اثر مستقیم و غیر مستقیم سرمایه روانشناختی بر افزایش اقدام عمیق از طریق سرسختی روانشناختی تایید شد. به عبارتی سرمایه روانشناختی بر سرسختی روانشناختی اثر مثبت می‌گذارد و از این طریق بر اقدام عمیق اثر مثبت می‌گذارد. همچنین سرمایه روانشناختی به طور مستقیم بر اقدام سطحی اثر مثبت می‌گذارد. این یافته‌ها با یافته‌های (Grandy (2000)، (Ndlovu & Ferreira (2019)، (Shahsavari, et al. (2018)، (Santisi et al (2020)، (Wang (2018)، (Tosten & Toprak (2017); (Vîrgă et al. (2020) همسو می‌باشد.

در رابطه با تبیین این نتایج می‌توان به نظریه خودتنظیمی هیجانی (Grandy (2000 اشاره کرد که مبتنی بر این بود که عوامل فردی (از قبیل سرمایه روانشناختی و سرسختی روانشناختی) بر مدیریت هیجانهای شغلی افراد اثر دارند. پس می‌توان گفت نتایج این پژوهش همراستا با مدل گرنیدی است. بنابراین هر چند هیجانها از زندگی ما تاثیر می‌پذیرند، اما با داشتن ویژگی‌های شخصیتی خاصی می‌توان هیجانها را به صورت سازگارتری مدیریت کرد و آنها را به نحو مطلوبی تحت تاثیر قرار داد. در واقع خودکارآمدی موجود در سرمایه روانشناختی می‌تواند با به چالش کشیدن سختی کار، به افزایش تسلط و تعهد کاری فرد منجر شود. همچنین تاب‌آوری در مقابله با خطرهای باعث کنترل و سرسخت بودن در راه دستیابی به اهداف سازمانی می‌شود. امیدواری و خوشبینی این افراد نیز باعث می‌شود عوامل استرس‌زا و مشکلات را به عنوان چالش در نظر بگیرند که این موضوع موجب می‌شود روی اعمال خود کنترل بهتری داشته باشند و به طور مداوم پیشرفت خود را در رابطه با اهدافشان مورد بازبینی قرار دهند، احساس چالش طلبی در مقابله با فشارها و استرس‌های محیطی داشته باشند. همچنین امیدواری به بهتر شدن اوضاع و خوشبینی به آینده نقش محافظتی در برابر فشار روانی شغلی دارد. با بهبود کنترل، تعهد به اصلاح امور، چالش طلبی و به طور کلی بهبود وضعیت روانی و شناختی کارکنان، زمینه‌های شکوفایی توانمندی‌های آنها فراهم می‌شود (Okun, 2020)، در نتیجه این

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳؛ رابطه مستقیم سرمایه روانشناختی با سرسختی روانشناختی برابر با ۰/۲۴۱ و معنی‌دار ($p < 0/01$) است. بر این اساس فرضیه ۱ تایید می‌شود. رابطه مستقیم سرمایه روانشناختی با اقدام سطحی برابر با ۰/۱۸۵- و معنی‌دار ($p < 0/01$) است. بر این اساس فرضیه ۲ تایید می‌شود. رابطه مستقیم سرمایه روانشناختی با اقدام عمیق برابر با ۰/۲۱۸ و معنی‌دار ($p < 0/01$) است. بر این اساس فرضیه ۳ تایید می‌شود. رابطه مستقیم سرسختی روانشناختی با اقدام سطحی برابر با ۰/۲۰۲- و معنی‌دار ($p < 0/01$) است. بر این اساس فرضیه ۴ تایید می‌شود. رابطه مستقیم سرسختی روانشناختی با اقدام عمیق برابر با ۰/۲۵۰ و معنی‌دار ($p < 0/01$) است. بر این اساس فرضیه ۵ نیز تایید می‌شود. نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که تمامی مسیرهای مستقیم معنا دار می‌باشند.

معناداری روابط غیر مستقیم سرمایه روانشناختی بر اقدام سطحی و عمیق از طریق متغیر سرسختی روانشناختی با استفاده از روش بوت استرپ (خودگردان سازی) با ۲۰۰۰ مرتبه نمونه‌گیری مجدد مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج در دو سطر آخر جدول ۳ ارائه شده است، که روابط غیر مستقیم سرمایه روانشناختی با مولفه‌های مدیریت هیجانهای شغلی (اقدام سطحی و اقدام عمیق) از طریق سرسختی روانشناختی مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین فرضیات ۶ و ۷ نیز تایید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه سرمایه روانشناختی و مدیریت هیجانهای شغلی با توجه به نقش میانجی سرسختی روانشناختی در کارکنان بیمارستانهای شهرستان خرم‌آباد انجام گرفت.

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر اثر مستقیم و غیر مستقیم سرمایه روانشناختی بر کاهش اقدام سطحی از طریق سرسختی روانشناختی را تایید شد. به عبارتی سرمایه روانشناختی بر سرسختی روانشناختی اثر مثبت می‌گذارد و از این طریق بر اقدام سطحی اثر منفی می‌گذارد. همچنین سرمایه روانشناختی به طور مستقیم بر اقدام سطحی اثر منفی می‌گذارد.

بعضی کارکنان از ارائه‌ی پاسخ واقعی خودداری کرده باشند. بنابراین مناسب است که از دیگر ابزار همچون مصاحبه بالینی استفاده گردد. همچنین یکی از محدودیت‌هایی که این پژوهش با آن مواجه بود عدم همگن بودن نمونه مورد بررسی است. به منظور ممانعت از عدم همگن بودن نمونه نیز، در پژوهش‌های بعدی اعضای نمونه (از لحاظ سمت، تحصیلات و...) به صورت تفکیک شده بررسی شوند.

منابع

- Arab Taheri, M., Bakhtiari, S. B., & Asadi, J. (2015). The role of psychological Hardiness components in predicting students' self-efficacy. *The First International Comprehensive Congress of Iranian Psychology*, Tehran. [In Persian]
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Avey JB, Luthans F., Smith R. M., Palmer N. F. (2010). "Impact of positive psychological capital on employee wellbeing over time"; *Journal Occupational Health Psychology*, Vol. 15, pp. 17-28, 2010.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans F, Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*; 22(2): 127-52.
- Brandt T., Gomes J., Boyanova, D. (2011). Personality and psychological capital as European countries. Finnish. *Journal of Business Economics*; 3(11) 263-89.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*. 60 (1), 17-39.
- Bryman, A. (2004). *The Disneyization of Society*. Sage, London.
- Deighton, J. (1992). The consumption of performance. *Journal of Consumer Research*, 19(3): 362-372.
- Ching-Sheue, F. U. (2014). An exploration of the relationship between psychological capital and the emotional labor of Taiwanese preschool teachers. *Journal of Studies in Social Sciences*, 7(2), 226-246.
- افراد نتایج منفی استرس‌زای زندگی خود را به گونه‌ای مثبت تفسیر خواهند کرد، احساسات و عواطف خود را تشخیص می‌دهند و به توان ارتباطی و شناختی خود اعتماد می‌کنند (Ng & Lee, 2020; Ndlovu & Ferreira, 2019). به بیانی دیگر سرمایه روانشناختی به عنوان منبع مهم روانشناختی، از طریق افزایش احساس کنترل و چالش به افراد کمک می‌کند تا کیفیت زندگی بالایی داشته باشند (Santisi et al., 2020). بنابراین با مقتضیات هیجانی به طور موثرتری برخورد می‌کنند و در شرایط استرس‌زا در مقابل پریشانی‌های هیجانی مقاومت و ثبات عاطفی خواهند داشت (Yin et al., 2018; Shahsavar et al., 2018). در نتیجه مقتضیات هیجانی را به گونه‌ای مناسب پاسخ خواهند داد و با هیجان‌های خواسته شده به طور مطلوبی سازگار می‌شوند. بنابراین به طور کلی سرمایه روانشناختی نقش مثبتی در روند تنظیم هیجان‌ها دارد. سرسختی روانشناختی نیز سازگاری کارکنان را با هیجان‌های خواسته شده شغلی افزایش می‌دهد. سازگاری این افراد با مقتضیات هیجانی ناشی از درک توانایی مقابله با تغییرات کاری است که با توجه به ابعاد مثبت شرایط کاری همراه است. بنابراین این دو ویژگی شخصیتی باعث می‌شود کارکنان مقتضیات هیجانی شغلی را با اقدام عمیق و همانندی با هیجان خواسته شده پاسخ دهند، از اقدام سطحی کمتر استفاده کنند، هیجان خواسته شده شغلی را درک کنند و با آن سازگار شوند. بنابراین در این افراد هیجان‌های نمایش داده شده، صرفاً برای ایجاد احساس خوب در مراجع و یا تقلیدی از دستورالعمل نمایش هیجانی نیست، بلکه آنها این هیجان را از درون می‌پذیرند و نمایش می‌دهند. با توجه به نتایج پژوهش و اهمیت بالای هیجان‌ها در محیط کاری، پیشنهاد می‌شود سازمان‌های مخصوصاً خدماتی همچون بیمارستان، دوره‌های آموزشی در جهت ارتقاء ویژگی‌های فردی سرسختی روانشناختی و سرمایه روانشناختی فراهم نمایند. همچنین هنگام استخدام افراد، سازمان‌ها به جنبه سرسختی روانشناختی به عنوان ویژگی مهم شخصیتی افراد توجه ویژه‌ای داشته باشند.
- اما مانند هر پژوهشی، این پژوهش خالی از محدودیت نیست. محدودیت عمده این است که در این پژوهش از پرسشنامه جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد، ممکن است

- emotional labor. *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice*, 177-188.
- Lee, Y. H. (2012). *Antecedents and consequences of emotional labor in head coaches of NCAA Division I Program* (Doctoral dissertation, The Ohio State University).
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of organization behavior*, 3, 695-706.
- Luthans, F.; Avolio, B. J.; Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Maddi, S.R. (2007). Relevance of Hardiness Assessment and Training to the Military Context. *MILITARY PSYCHOLOGY*, 19(1), 61-70.
- Mazzetti, G., Guglielmi, D., & Topa, G. (2020). Hard enough to manage my emotions: How hardiness moderates the relationship between emotional demands and exhaustion. *Frontiers in Psychology*, 11.
- Muller, R. O. (1997) Structural equation modeling: Back to the basics. *Structural equation modeling*, 4, 353-369.
- Najjar, A. (2016). The relationship between psychological hardiness, personality traits and social support with mental health and quality of life. Semnan, Iran: Islamic Azad University of Garmsar Branch.
- Ndlovu, V., & Ferreira, N. (2019). Students' psychological hardiness in relation to career adaptability. *Journal of Psychology in Africa*, 29(6), 598-604.
- Ng, S. M., & Lee, T. M. (2020). The mediating role of hardiness in the relationship between perceived loneliness and depressive symptoms among older. *Aging & mental health*, 24(5), 805-810.
- Okun, O. (2020). The Positive Face of Human Capital, Psychological Capital, and Well-Being. In *Maintaining Social Well-Being and Meaningful Work in a Highly Automated Job Market* (pp. 145-170). IGI Global.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-359.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When 'the show must go on': Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "service with a smile" be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904.
- Gursoya, D., Boylub, Y. & Avcic, U. (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*. doi:10.1016/j.ijhm.2010.10.009.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *The American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575.
- Hur, W. M., Rhee, S. Y., & Ahn, K. H. (2016). Positive psychological capital and emotional labor in Korea: The job demands-resources approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 27, 477-500.
- Khalatbari, J., Bahari, S. (2010). The relationship between resilience and life satisfaction. *Journal of Educational Psychology*; 2(1): 83-94. [In Persian]
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kobasa, S. C. (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and social Psychology*, 42(4), 707.
- Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of personality and social psychology*, 45(4), 839.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform

- Tosten, R. & Toprak, M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations. *Educational leadership & management Research article*, 4: 1301012. <http://dx.doi.org/10.1080/2331186X.2017.1301012>.
- Wang, L. (2015). The relationship between employee psychological capital and change-supportive behavior: Mediating effect of cognitive of change. *Open Journal of Social Sciences*, 3, 125–133. doi:10.4236/jss.2015.34015.
- Vîrgă, D., Baciuc, E. L., Lazăr, T. A., & Lupșa, D. (2020). Psychological Capital Protects Social Workers from Burnout and Secondary Traumatic Stress. *Sustainability*, 12(6), 2246.
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., & Li, H. (2018). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining mediating and moderating models. *Current Psychology*, 37(1), 343-356.
- Rahimian Boogar, I., Tabatabaee, S. M., Tosi, J. (2015). Attitude towards substance abuse and its outcomes: The predictive role of personality traits and demographical factors. *Razi Journal of Medical Sciences Razi Journal of Medical Sciences*, 21(129):39-50. [In Persian]
- Rajabi, H. (2014). *The effect of psychological capital on employee job satisfaction*. Master Thesis, Gorgan Branch of Azad University. [In Persian]
- Santisi, G., Lodi, E., Magnano, P., Zarbo, R., & Zammitti, A. (2020). Relationship between Psychological Capital and Quality of Life: The Role of Courage. *Sustainability*, 12(13), 5238.
- Shahsavari, R., Ghaffari, M., & Makhtoum Nejad, R. (2018). Mediating role of psychological hardiness and perceived social support on the relationship between spiritual intelligence and happiness in the elderly women. *Journal of Gerontology*, 2(4), 11-21.