

## رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی با توجه به نقش تعدیلگر حمایت سرپرست در پرستاران بیمارستان‌های شهر شیراز

فریده انصافداران<sup>۱\*</sup>، عبدالزهرا نعامی<sup>۲</sup>، امین کرایبی<sup>۳</sup>، نصیر داستان<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

۲. استاد، دانشکده روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

۳. استادیار گروه مشاوره، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

۴. دکتری مشاوره

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۳/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۱۰)

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش تعدیلگری حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی در پرستاران است. این مطالعه توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری همه پرستاران (حدود ۱۱۰۰ نفر) شاغل در بیمارستان‌های دولتی شهر شیراز است؛ ۲۸۵ نفر (بر اساس جدول کرجسی و مورگان) به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند و ۲۲۵ نفر کاملاً به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند. داده‌های پژوهش از پرسش‌نامه‌های بازیگری احساسی، حمایت سرپرست، فرسودگی شغلی، و رضایت از زندگی به دست آمد و پایایی این ابزارها با استفاده از روش آلفای کرونباخ در دامنه‌ای بین ۰/۷۹ تا ۰/۸۳ به دست آمد. روایی صوری و محتوایی ابزارهای پژوهش نیز به تأیید متخصصان این حوزه رسید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و با رضایت از زندگی رابطه منفی دارد. همچنین، نقش تعدیل‌کننده حمایت سرپرست تأیید شد. استراتژی‌های بازیگری احساسی استرس روانی پرستاران را افزایش می‌دهد؛ این تجربه در بلندمدت می‌تواند فرسودگی شغلی پرستاران را افزایش دهد و به کاهش رضایت از زندگی منجر شود. در این میان، حمایت و توجه سرپرستان می‌تواند موجب تعدیل اثرهای منفی بازیگری احساسی شود.

### کلیدواژگان

بازیگری احساسی، حمایت سرپرست، رضایت از زندگی، فرسودگی شغلی.

### مقدمه

پرستاری از زمره حرفه‌هایی است که هم از بُعد ارزشی و هم از بُعد پیامدهای مثبت برای انسان‌ها و جوامع از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. پرستاران با اجرای مطلوب وظایف، از یک طرف، در بازگشت سلامتی به بیماران و، از طرف دیگر، در بازگشت نشاط و سلامتی به خانواده‌ها و به تبع آن جامعه نقشی انکارناپذیر ایفا می‌کنند (گل‌پرور و عندلیب، ۱۳۹۴: ۴۳). امروزه، فرسودگی شغلی محصول استرس طولانی‌مدت در محل کار و یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و ازدست‌رفتن نیروی انسانی کارکنان است که به‌عنوان یک مشکل در همه سیستم‌ها مطرح است (صافی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶۷). فرسودگی شغلی پاسخی طولانی‌مدت به عوامل استرس‌زای عاطفی و بین‌فردی مزمن در کار است که با خستگی عاطفی، بدبینی، و احساس عدم کارایی حرفه‌ای مشخص شده است (Maslach, 2001: 397). یکی دیگر از متغیرهایی که ماهیت نگرشی دارد و دارای بار عاطفی، شناختی، و رفتاری مثبت است رضایت از زندگی است. رضایت از زندگی نیز شامل ارزیابی کلی از زندگی و مبتنی بر قضاوت فردی است که، طی آن، فرد بین ملاک‌های شخصی خود با شرایط زندگی‌اش به مقایسه می‌پردازد. هر چه واقعیت زندگی با ملاک‌های فرضی فرد به هم نزدیک باشد، شخص از زندگی خود احساس رضایت بیشتری می‌کند (Diener et al., 1999: 277). شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که رضایت از زندگی توانایی فرد را برای عملکرد بهتر در زندگی و نقش‌های اجتماعی پیش‌بینی می‌کند. همچنین، رضایت از زندگی رضایت از کار و موفقیت تحصیلی را پیش‌بینی می‌کند و با بهزیستی و شادکامی رابطه دارد (Baird et al., 2010: 185).

### بیان مسئله

احساسات به مدت طولانی موضوع مورد علاقه جامعه‌شناسان و روان‌شناسان بوده است (Clark, 1992). در طی سال‌های اخیر، نشان‌دادن احساسات در سازمان‌ها به موضوع مورد علاقه بسیاری از محققان سازمانی تبدیل شده است (Fineman, 1993: 466). این موضوع که کارمندان چگونه احساساتشان را در انواع محیط‌های کاری نشان می‌دهند توجه

فزاینده‌ای را به خود اختصاص داده است. بیشتر تحقیقات تجربی و نظری در این مورد به ارتباط بین بازیگری احساسی و اثربخشی کارکنان پرداخته‌اند (Sutton, 1991: 247). تحقیقات بسیاری نیز رابطه مثبت بین بازیگری احساسی و فرسودگی شغلی را به اثبات رسانده‌اند (Brotheridge and Grandey, 2002; Andela et al., 2015). فرسودگی در میان پرستاران مسئله‌ای جدی است که سلامتی خود و بیماران را تهدید می‌کند (Laschinger and Gran, 2011). پرستار ۲۴ ساعته بیماران است؛ بنابراین در معرض عوامل تنش‌زایی قرار می‌گیرد که در بلندمدت می‌تواند باعث فرسودگی شغلی شود. فرسودگی شغلی پرستاران در ایران حتی از میزان استاندارد جهانی آن بیشتر است (شیخی و همکاران، ۱۳۸۷). فرسودگی اثرهای سوء متعددی بر فرد، سازمانی که وی در آن مشغول به کار است، و در بلندمدت بر جامعه دارد (Laschinger and Gran, 2011: 283). افراد دچار فرسودگی اغلب از افسردگی، افزایش مشکلات بین‌فردی و خانوادگی، و همچنین اختلالات گوارشی رنج می‌برند و حتی در موارد شدید فرسودگی می‌تواند به خودکشی منجر شود (صاحب‌الزمانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۰۸).

تحقیقات نشان داده است که انواع استراتژی‌های بازیگری احساسی می‌تواند استرس روانی کارگران را افزایش دهد و این استرس می‌تواند نتایج منفی مانند نارضایتی شغلی و فرسودگی را به دنبال داشته باشد (Nixon et al., 2010: 291). بسیاری از پژوهشگران نقش استراتژی‌های بازیگری احساسی در بروز فرسودگی شغلی را تأیید کرده‌اند (Leiter and Wilk and Moynihan, 2005; Stright, 2009). از سویی دیگر، بازیگری احساسی با خشنودی شغلی رابطه دارد (Nixon et al., 2010: 291) و رضایت شغلی نیز بخشی از رضایت از زندگی است (Carr, 2003: 24). محیط کار اطراف بر احساسات انسان در کار اثر می‌گذارد. به همین منوال، چون شغل بخش عمده‌ای از زندگی است، پس خشنودی شغلی نیز در خشنودی کلی انسان در زندگی نفوذ دارد (Carr, 2003). بنابراین، به‌منظور جلوگیری از فرسودگی شغلی، حمایت سرپرست به‌عنوان منبع سازگاری مفید در مدیریت موقعیت‌های تنش‌زای محیط کار معرفی می‌شود و آن را کاهنده تأثیرات مضر

تنش بر رفاه می‌دانند (Spooner, 2004: 16). سرپرست نقش مهم و برجسته‌ای در تعیین چگونگی محیط کاری زبردست دارد. برخی پژوهشگران بر آن‌اند که رفتارهای سرپرست می‌تواند رفتارهای زبردستان را تحت تأثیر قرار دهد (Podsakoff et al., 2000: 516). حمایت سرپرست با خشنودی شغلی رابطه مثبت دارد و رابطه منفی بین تعارض کار خانواده و خشنودی شغلی را تعدیل می‌کند (Qiu, 2010: 4847). با توجه به مطالب بیان‌شده، هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش تعدیلگری حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی است. بنابراین، پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که آیا حمایت سرپرست نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی در پرستاران بیمارستان‌های شهر شیراز دارد یا خیر؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### بازیگری احساسی

مفهوم بازیگری احساسی را هاچهدل گسترش داد. وی بیان کرد که این کار فرد را به تهییج یا سرکوب احساسات به‌منظور حفظ ظاهر و ایجاد جایگاهی مناسب و شایسته از خود در نظر دیگران وامی‌دارد و این بدان معناست که بازیگری احساسی مدیریت احساسات را به‌منظور منطبق‌بودن با قوانین سازمان به‌عهده دارد (Hochschild, 1989: 118). موریس و فلدمن (۱۹۹۷) دریافتند که بازیگری احساسی فقط شامل آگاهی از قوانین ابراز احساسی قابل انتظار برای سازمان نیست، بلکه چگونگی برنامه‌ریزی برای آن کنترل و توسعه مهارت‌ها برای ابراز احساسات متناسب با قوانین سازمان را نیز دربر می‌گیرد. در دو دهه گذشته، محققان شروع کردند به درک اینکه چگونه نظریه بازیگری احساسی می‌تواند به کارفرمایان برای درک فرایندهای پیچیده سازمانی مثل ترک شغل، تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی، و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان کمک کند (Ashforth, 1993: 90; Hochschild, 1983: 123).

فهم ما از بازیگری احساسی از مطالعات تجربی در مشاغل خدماتی نشئت می‌گیرد. در مشاغل خدماتی (پرستاری، سرپرست پرواز، مشاغل بیمارستانی و ...) یک کارمند نخست باید اهداف شغلی‌اش را به‌منظور رفتارهای قابل انتظار و متناسب در تعامل با مشتریان، مسافران، بیماران، و... بشناسد. در برخی سازمان‌ها بیاناتی با این مضامین وجود دارد: «خدمت با لبخند» یا «همیشه حق با مشتری است» که پژوهشگران بر آن‌اند که این قوانین صریح و ضمنی استانداردهای سازمانی هستند برای ابراز احساسات مناسب در حین کار و این استانداردها برگرفته از اهداف سازمانی هستند (Gosserand and Diefendorff, 2005: 1257). گراندی (۲۰۰۵) بازیگری احساسی را ابراز یا بازداری عمدی احساسات برای دستیابی به اهداف سازمانی تعریف می‌کند. همچنین محققان (Gosserand and Diefendorff, 2005: 1257)، در تعریفی دیگر، بازیگری احساسی را رفتارهای برگرفته از اهداف سازمان می‌دانند که در جهت ابراز احساسات مناسب در حین کار نشان داده می‌شود. مثلاً، کارمندی را در نظر بگیرید که مسئول رسیدگی به شکایات مشتریان است و هر روز باید به شکایات مشتریان در کمال آرامش و با حفظ احترام مشتری رسیدگی کند؛ حتی اگر این کارمند با شکایات‌های مشتریان تحت فشار باشد، باز باید با مشتریان با لحن خوب صحبت کند. این مثال چگونگی اجرای بازیگری احساسی را نشان می‌دهد که این کارمند با بازداری از نشان‌دادن احساس فشار ناشی از شکایات مشتریان به‌منظور دستیابی به اهداف سازمانی مورد انتظار همچنان با آرامی و متانت با مشتریان برخورد می‌کند (Gosserand and Diefendorff, 2005: 1258).

### فرسودگی شغلی

فرسودگی یک سندرم روان‌شناختی است که بر اثر پاسخ‌های طولانی‌مدت به استرس‌های میان‌فردی مزمن به‌وقوع می‌پیوندد و به عملکرد شغلی ضعیف، رفتارهای کناره‌گیرانه، و کاهش بهداشت روانی منجر می‌شود (Maslach and Leiter, 2008: 501). فرسودگی شغلی عبارت است از فرایندی روان‌شناختی که بر اثر استرس کاری شدید حاصل می‌شود و فرد را دچار تحلیل عاطفی، فردیت‌زدایی، و کاهش انگیزه پیشرفت و ترقی می‌کند (Shalif and

Leibler, 2002: 62). برخی محققان (Maslach et al., 2001) نشانگان فرسودگی شغلی را سه مورد می‌دانند: خستگی عاطفی؛ فردیت‌زدایی؛ عدم موفقیت شغلی. خستگی عاطفی بُعدی از فرسودگی شغلی است که اساس تنش‌های فردی را نشان می‌دهد و به احساساتی اشاره می‌کند که، در صورت وجود طولانی‌مدت، سبب کاهش هیجان‌ات شخصی و ابتکار عمل می‌شود. فردیت‌زدایی مربوط به پاسخ‌های منفی کم یا بیش از اندازه نسبت به اوضاع مختلف شغلی فرد است که سبب ایجاد نگرش منفی، احساس نامناسب بودن، و در نهایت پیدایش شکاف بین فرد و شغل او می‌شود. عدم موفقیت فردی نیز به احساس عدم ظرفیت و نبود موفقیت و بهره‌وری در کار مربوط می‌شود.

با توجه به ماهیت پیچیده و گسترده فرسودگی، تأثیرات زیان‌آور فرسودگی در سازمان و افراد کاملاً مشهود بوده است. نتایج تحقیقات گذشته نشان داده است کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند بهره‌وری و کارایی کمتری دارند و در نتیجه مشارکت کمتری نشان می‌دهند که به‌طور مستقیم بر سازمان تأثیرگذار است (بختیاری و همکاران، ۱۳۸۸). متغیرهای بسیاری در بروز فرسودگی شغلی نقش دارند؛ این عوامل را می‌توان در سه گروه تقسیم کرد: سازمانی؛ فردی؛ و متغیرهای مربوط به شغل (Shirom, 2003: 247).

### رضایت از زندگی

طی یک دهه اخیر و با گسترش مباحث مربوط به روان‌شناسی مثبت، تمایل به مطالعه جنبه‌های مثبت سلامت نیز به موازات جنبه‌های منفی در حال افزایش است (Robbins, 2008: 97). یکی از مفاهیم روان‌شناسی مثبت، که اخیراً به آن توجه شده است، مفهوم رضایت از زندگی است.

رضایت از زندگی فرایندی شناختی و قضاوتی است که بر پایه مقایسه شرایط فعلی فرد با یک سری استانداردها شکل می‌گیرد. اگر شرایط فرد به آن استانداردها نزدیک باشد، از زندگی رضایت بیشتری خواهد داشت و برعکس، در صورتی که فرد شرایط زندگی خود را در مقایسه با آن استانداردها پایین بداند، رضایت از زندگی‌اش کاهش خواهد یافت (Diner et al., 2003: 405). محققان (Sousa and Lyubomirsky, 2001) در تعریف رضایت

از زندگی آن را ارزیابی ذهنی از کیفیت زندگی فردی بیان کرده‌اند که مؤلفه شناختی دارد و پیش‌بین قدرتمندی برای سلامت روان به‌شمار می‌آید. رضایت از زندگی در واقع رضایت از همه حوزه‌های زندگی است. رضایت از زندگی در سلامت افراد، اقتصاد، و توسعه کشورها نقش بسزایی دارد. برخی محققان (Adamiak, 2004; Diener and Seligman, 2002) در بررسی‌های خود به رابطه بین رضایت از زندگی و سلامت روانی پی برده‌اند و رضایت از زندگی پایین را با انواع اختلالات روانی به‌ویژه افسردگی و اضطراب مرتبط دانسته‌اند.

از آنجا که بیشتر کارکنان بین یک تا دوسوم وقت خود را در محل کار سپری می‌کنند، تعجب‌آور نیست که رضایت از کار به افزایش کیفیت رضایت از زندگی و بهزیستی در فرد کمک می‌کند (Lavy and Littman, 2011: 1052). مطالعات بسیاری نشان می‌دهد که رضایت از زندگی شاخص اصلی کیفیت زندگی است. رضایت از زندگی ارتباط وسیعی با مسائل شخصی، روانی، اجتماعی، و بین‌فردی دارد (Proctor et al., 2009: 587). مثلاً، در بین مردم کسی که سطح بالاتری از رضایت از زندگی دارد نتایج بهتری از زندگی همچون موفقیت‌های مالی، پیشرفت تحصیلی، عزت نفس، خودکارآمدی، سلامت روان، سبک مقابله مؤثر، کسب حمایت بین‌فردی، و حتی سلامت جسمانی و طول عمر به‌دست می‌آورد (Lavy and Littman, 2011: 1052) و برعکس، افرادی که سطح پایینی از رضایت از زندگی را دارا هستند سطح بیشتری از اضطراب، افسردگی، و مشکلات رفتاری و هیجانی را تجربه می‌کنند (Grove et al., 2011: 5).

### حمایت سرپرست

یکی از نیروهایی که هر روز بر تجارب کاری افراد در سازمان‌ها تأثیرگذار است و یکی از قوی‌ترین و بی‌واسطه‌ترین نیروهای اثرگذار در نظر گرفته می‌شود موضوع سرپرستی افراد است. در واقع، این سرپرستان هستند که کار زیردستان خود را مدیریت می‌کنند، دست‌یابی آن‌ها به منابع و اطلاعات را تسهیل یا از آن ممانعت به‌عمل می‌آورند، و موارد مختلف دیگری که با وظایف و مسئولیت‌های دیگر افراد مرتبط است (دارویی، ۱۳۹۰: ۷).

سرپرستان نقش پیام‌آوران را ایفا می‌کنند. آن‌ها برای ارتقای عزت نفس کارگران و خودکارآمدی آن‌ها پیام‌های مثبتی را به آن‌ها می‌رسانند (Chen and Scannapieco, 2010: 483). سرپرستان همچنین مانند یک پل بین مدیریت اجرایی و کارگران خط مقدم تولید عمل می‌کنند و فرهنگ غالب سازمان را به کارگران جدید منتقل می‌کنند (Chen and Scannapieco, 2010: 483). هنگامی که یک سرپرست برای مثال برای اجرای کار درست یک زیردست به وی تبریک می‌گوید و به صورت شفافی به ارزش آن کارگر اشاره می‌کند، یک پیام روشنی به آن نیروی کار منتقل می‌کند و باعث می‌شود وی عزت نفس بیشتری را تجربه کند. به همین صورت، اگر سرپرست برای زیردست خود ابزاری‌هایی را که برای انجام دادن کار لازم است در اختیارش بگذارد، پیامی روشن برای کارکن فرستاده می‌شود مبنی بر اینکه سرپرست تمایل دارد و البته باور دارد که زیردستش در کارش موفق می‌شود (Eschleman, 2011: 75).

حمایت سرپرست عبارت است از دیدگاه کلی کارکنان در مورد میزان ارزشی که سرپرست برای مشارکت آن‌ها قائل است و اهمیتی که به بهزیستی آن‌ها می‌دهد (Casper et al., 2011: 4).

حمایت سرپرست ابراز حمایت در روابط بین سرپرست و کارکنان است (Rhoades and Eisenberger, 2002) و شامل تشویق و قدردانی از کار کارکنان و داشتن نگرانی در مورد بهزیستی کارکنان است. نمونه‌ای از حمایت سرپرست شامل توجه کردن به حرف‌های کارکنان و پرس‌وجو کردن در مورد شرایط سلامتی خانواده است و در صورتی که کارکنی به صورت اضافه کار می‌کند، باید به او گفته شود که کارش را به خوبی انجام می‌دهد (دارویی، ۱۳۹۰: ۸). در این پژوهش، سرپرستان حمایت‌کننده آن‌هایی در نظر گرفته می‌شوند که کارکنان را همکارانی ارزشمند به‌شمار می‌آورند و حامی بهزیستی کارکنان‌اند (کیخسروانی، ۱۳۹۰: ۶). مثلاً، یک سرپرست حمایت‌کننده برنامه‌هایی برای ارضای نیازهای کارکنان، گوش دادن به مشکلاتشان، و تلاش برای هماهنگ کردن مسئولیت‌های کاری و خانوادگی کارمندان تدارک می‌بیند (Bergiel, et al., 2009: 320).



کینمان و لگتر (Kinman and Leggetter, 2016) پژوهشی با نام بازیگری احساسی و سلامت: چه چیزی پرستاران را محافظت می‌کند؟ بر روی ۳۵۱ دانشجوی پرستاری انجام دادند؛ یافته‌ها رابطه قوی و مثبتی را بین بازیگری احساسی و خستگی عاطفی نشان دادند. همچنین، اثرهای تعدیل‌کننده حمایت عاطفی و استراتژی‌های متمرکز بر احساسات در رابطه بین بازیگری احساسی و خستگی عاطفی نیز به اثبات رسید. برای کمک به سلامت روان پرستاران، انعطاف‌پذیری احساسی و همچنین توجه به مراقبت‌های دلسوزانه آن‌ها از بیماران می‌تواند مفید باشد (Kinman and Leggetter, 2016: 89). پژوهشگری (Igbojekwe, 2017: 89) در مطالعه‌ای با نام «بررسی استراتژی‌های مقابله با بازیگری احساسی در برخی از هتل‌ها در جنوب شرقی نیجریه»، که بر روی کارمندان هتل انجام شده بود، دریافت که اکثر کارکنان خدمات بیشتر از استراتژی‌های فعالیت‌های سطحی بازیگری احساسی استفاده می‌کنند تا فعالیت‌های عمقی. نتیجه یافته‌ها نشان داد که کارکنان در پایان نوبت کاری با تخلیه عاطفی به سمت خانه می‌روند. این بدان معنی است که احساسات کارکنان به خوبی مدیریت نمی‌شود.

در پژوهشی دیگر، با نام «بازیگری احساسی و درگیری شغلی در میان پرستاران: بررسی شفقت ادراک‌شده، رهبری و اخلاق کار به عنوان سپرهای استرس» (Mauno, et al., 2016: 1169)، پژوهشگران دریافتند که سطح بالاتر بازیگری احساسی با درگیری کمتر در شغل همراه است. همچنین، اخلاق کاری مانعی در برابر بازیگری احساسی است (پرستارانی که اخلاق کاری را در محیط کار ادراک می‌کنند در موقعیت‌های بازیگری احساسی استرس کمتری ادراک می‌کنند و بیشتر در کار خود درگیر می‌شوند نسبت به پرستارانی که در این موقعیت‌های استرس‌زا کمتر اخلاق کاری را درک می‌کنند).

### فرضیه‌های پژوهش

هدف اصلی در پژوهش حاضر بررسی نقش تعدیلگر حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی است. با توجه به ملاحظات

نظری و یافته‌های پژوهشی موجود در زمینه موضوع مورد بررسی، فرضیه‌های این پژوهش به صورت زیر تدوین شد:

- فرضیه ۱: بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی همبستگی مثبت معنادار دارد.
- فرضیه ۲: بازیگری احساسی با رضایت از زندگی همبستگی منفی معنادار دارد.
- فرضیه ۳: حمایت سرپرست با فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار دارد.
- فرضیه ۴: حمایت سرپرست با رضایت از زندگی همبستگی مثبت معنادار دارد.
- فرضیه ۵: حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی نقش تعدیلگر دارد.
- فرضیه ۶: حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی با رضایت از زندگی نقش تعدیلگر دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش همه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی شهر شیراز در سال ۱۳۹۵ است که بالغ بر ۱۱۰۰ نفر می‌باشند. ۲۸۵ نفر (بر اساس جدول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان) از این پرستاران (از بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها) به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند؛ ۲۲۵ نفر از آنان (۴۴ نفر مرد و ۱۸۱ نفر زن) به پرسش‌نامه‌های پژوهش کاملاً پاسخ دادند. ۶۸ نفر از اعضای نمونه در دامنه سنی ۲۱ تا ۲۵ سال، ۷۷ نفر در دامنه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال، ۴۱ نفر در دامنه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۱ نفر در دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال، و ۱۸ نفر ۴۱ سال و بالاتر سن داشتند. همچنین، ۷۱ نفر از اعضای نمونه در دامنه ۱ تا ۵ سال، ۵۷ نفر در دامنه ۶ تا ۱۰ سال، ۴۵ نفر در دامنه ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۷ نفر در دامنه ۱۶ تا ۲۰ سال، و ۲۵ نفر ۲۱ سال و بیشتر سابقه کار داشتند. پرسش‌نامه‌های بازیگری احساسی، حمایت سرپرست، فرسودگی شغلی، و رضایت از زندگی به وسیله نمونه پژوهش تکمیل شد. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارت‌اند از:

### پرسش‌نامه بازیگری احساسی

این پرسش‌نامه را بریت و همکاران (Briët et al., 2005) تهیه کردند و توسط پژوهشگر ترجمه و از آن استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل سیزده سؤال است و پاسخ‌ها در مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) قرار می‌گیرند. بریت و همکاران (Briët et al., ۲۰۰۵) پایایی این پرسش‌نامه را ۰/۸۱ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی این پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ به دست آمد. روایی صوری و محتوایی این پرسش‌نامه به تأیید متخصصان این حوزه رسید.

### پرسش‌نامه حمایت سرپرست

برای سنجش حمایت ادراک‌شده از سرپرست از خرده‌مقیاس چهارماده‌ای حمایت اجتماعی (Vander Heiden, 2010) استفاده شد. پاسخ‌های این پرسش‌نامه در طیف شش‌درجه‌ای از لیکرت از ۱ (کاملاً موافقم) تا ۵ (کاملاً مخالفم) است. نخستین بار در ایران این پرسش‌نامه را شهبازی و همکاران (۱۳۹۰) ترجمه و از آن استفاده کردند. واندر هایدن و همکاران (Vander Heiden et al, 2010) ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه حمایت سرپرست را ۰/۸۱ تا ۰/۸۷ گزارش کردند. شهبازی و همکاران (۱۳۹۰) ضرایب پایایی این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۷۳ به دست آوردند. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی این پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ به دست آمد.

### پرسش‌نامه فرسودگی شغلی

این آزمون را ماشلاخ و همکاران (Maslach et al., 1986) تهیه کرده‌اند که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، است. این پرسش‌نامه شامل ۲۲ ماده است. نحوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) قرار می‌گیرد. پایایی این پرسش‌نامه در ایران با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ برآورد شده است (Maslach et al., 1986). در پژوهش حاضر، ضریب پایایی این پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۰ به دست آمد.

### پرسش‌نامه رضایت از زندگی (SWLS)

این مقیاس پنج‌جمله‌ای برای سنجش میزان رضایت کلی از زندگی تهیه شده است (Diener et al., 1985). در این مقیاس در برابر هر جمله طیف لیکرت نمره‌ها از ۱ (کاملاً موافقم) تا ۵ (کاملاً مخالفم) قرار دارد. پایایی این پرسش‌نامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸ گزارش شده است (سجودی و همکاران، ۱۳۹۴). در این پژوهش نیز پایایی به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ به دست آمد.

### روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، علاوه بر روش‌های آمار توصیفی، شامل میانگین و انحراف استاندارد، از ضریب همبستگی پیرسون و ضریب رگرسیون چندگانه با روش سلسله‌مراتبی استفاده شد. همچنین، از ضریب آلفای کرونباخ برای محاسبه پایایی پرسش‌نامه‌ها استفاده شد. از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۳ برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

جدول ۱ شاخص‌های آمار توصیفی آزمودنی‌ها را بر حسب نمره‌های بازیگری احساسی، حمایت سرپرست، فرسودگی شغلی، و رضایت از زندگی نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد نمره‌های آزمودنی‌ها بر حسب بازیگری احساسی، حمایت سرپرست، فرسودگی شغلی، و رضایت از زندگی

شاخص		متغیر
SD	M	
۶,۳۸	۳۵,۲۷	بازیگری احساسی
۳,۵۴	۱۴,۱۶	حمایت سرپرست
۱۲,۵۶	۷۷,۰۲	فرسودگی شغلی
۴,۰۵	۱۴,۶۷	رضایت از زندگی

نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۲ نشان داده شده است. بر اساس داده‌های این جدول، بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی همبستگی مثبت معنادار و با رضایت از زندگی همبستگی منفی معنادار دارد (تأیید فرضیه اول و دوم پژوهش). حمایت سرپرست با فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار و با رضایت از زندگی همبستگی مثبت معنادار دارد (تأیید فرضیه‌های سوم و چهارم پژوهش).

ذکر این نکته لازم است که ضرایب همبستگی بالا همگی در سطح  $p < 0.05$  معنادارند. برای سنجش میزان تأثیر واسطه‌ای حمایت سرپرست بر رابطه بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی مجموعه‌ای از تحلیل‌های رگرسیونی دومرحله‌ای انجام شد. نتایج این تحلیل‌ها برای فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی به ترتیب در جدول‌های ۳ و ۴ ارائه شده است.

جدول ۲. ضرایب همبستگی پیرسون بین نمره‌های آزمودنی‌ها در مورد بازیگری احساسی، حمایت سرپرست، فرسودگی شغلی، و رضایت از زندگی

متغیر	۱	۲	۳	۴
۱. بازیگری احساسی	--	-	-	-
۲. حمایت سرپرست	-۰٫۱۹	--	-	-
۳. فرسودگی شغلی	۰٫۴۱	-۰٫۳۳	--	-
۴. رضایت از زندگی	-۰٫۴۹	۰٫۲۳	-۰٫۲۱	--

جدول ۳. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس، و مشخصه‌های آماری اثر واسطه‌ای حمایت سرپرست در رابطه بازیگری احساسی و فرسودگی شغلی

مدل	متغیر	$R^2$	$\Delta R^2$	B	SE	$\beta$	T
گام اول	بازیگری احساسی	۰٫۱۷۱		۰٫۸۱۵	۰٫۱۲۰	۰٫۴۱۴	۶٫۷۸*
گام دوم	بازیگری احساسی			۰٫۷۱۶	۰٫۱۱۸	۰٫۳۶۴	۶٫۰۸*
	حمایت سرپرست	۰٫۲۳۷	۰٫۰۶۶	۰٫۹۲۴	۰٫۲۱۲	-۰٫۲۶۱	-۴٫۳۶*

\*  $p < 0.01$

بر اساس این تحلیل‌ها، با وارد شدن حمایت سرپرست، به‌عنوان متغیر واسطه‌ای در معادله رگرسیون، ضریب B برای بازیگری احساسی به‌ترتیب از ۰٫۳۶۴ به ۰٫۲۶۱ تغییر یافت. آزمون سوبل نشان داد این میزان تغییر معنادار است ( $t = -۴٫۳۶$ ,  $p < ۰٫۰۰۱$ ) و در عین حال بازیگری احساسی ( $t = ۶٫۰۸$ ,  $p < ۰٫۰۰۱$ ) همچنان معنادار باقی ماند. بر اساس این نتایج، می‌توان گفت که نقش واسطه‌ای حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی و فرسودگی شغلی جزئی است. این نتایج فرضیه پنجم پژوهش در مورد نقش واسطه‌ای حمایت سرپرست را تأیید می‌کند.

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس، و مشخصه‌های آماری اثر واسطه‌ای حمایت سرپرست در رابطه بازیگری احساسی و رضایت از زندگی

مدل	متغیر	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	B	SE	β	T
گام اول	بازیگری احساسی	۰٫۲۴۱		-۰٫۳۱۲	۰٫۰۳۷	-۰٫۴۹۱	-۸٫۴۲*
گام دوم	بازیگری احساسی			-۰٫۲۹۵	۰٫۰۳۷	-۰٫۴۶۴	-۷٫۸۹*
	حمایت سرپرست	۰٫۲۶۰	۰٫۰۱۹	۰٫۱۶۱	۰٫۰۶۷	۰٫۱۴۱	۲٫۳۹*

\*  $p < ۰٫۰۱$

همچنین، با وارد شدن حمایت سرپرست، به‌عنوان متغیر واسطه‌ای در معادله رگرسیون، ضریب B برای بازیگری احساسی به‌ترتیب از ۰٫۲۹۵ به ۰٫۱۶۱ تغییر یافت. آزمون سوبل نشان داد این میزان تغییر معنادار است ( $t = ۲٫۳۹$ ,  $p < ۰٫۰۱$ ) و در عین حال بازیگری احساسی ( $t = -۷٫۸۹$ ,  $p < ۰٫۰۰۱$ ) همچنان معنادار باقی ماند. بر اساس این نتایج، می‌توان گفت که نقش واسطه‌ای حمایت سرپرست در رابطه بین بازیگری احساسی و رضایت از زندگی جزئی است. این نتایج فرضیه ششم پژوهش در مورد نقش واسطه‌ای حمایت سرپرست را تأیید می‌کند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی با تعدیلگری حمایت سرپرست صورت گرفت. علاوه بر بررسی اثرهای مستقیم

بازیگری احساسی بر فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی، اثرهای غیرمستقیم آن از طریق حمایت سرپرست نیز بررسی شد.

یافته‌ها نشان داد که بین بازیگری احساسی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد؛ به این معنا که افرادی که در مقیاس بازیگری احساسی نمره‌های بالاتری کسب کردند فرسودگی شغلی بیشتری تجربه کردند. این یافته با نتایج پژوهش‌های کینمن و لگنر (۲۰۱۶)، نیکسون و همکاران (۲۰۱۰)، لیتز و استرایت (۲۰۰۹) همسوست. در تبیین رابطه بازیگری احساسی و فرسودگی شغلی می‌توان گفت که یکی از استراتژی‌های بازیگری احساسی عمل سطحی است که در آن فرد به احساساتی تظاهر می‌کند که واقعاً آن‌ها را احساس نمی‌کند. کارمندان به اعمالی مطابق با قوانین سازمانی اقدام می‌کنند؛ درحالی‌که نمایش احساسات واقعی درونی آن‌ها نیست. هنگامی که احساسات نمایش داده شده مغایر با احساسات درونی است، ناهماهنگی احساسی اتفاق می‌افتد. همچنین، استراتژی‌های بازیگری احساسی می‌تواند استرس روانی کارگران را افزایش می‌دهد (Nixon et al., 2010) که این تجربه ناهماهنگی احساسی و استرس در بلندمدت می‌تواند فرسودگی شغلی پرستاران را افزایش دهد.

در تبیین فرضیه دوم پژوهش مبنی بر رابطه منفی بازیگری احساسی و رضایت از زندگی می‌توان به این نکته اشاره کرد که بر اساس یافته‌های نیکسون (Nixon et al., 2010) هر چه میزان بازیگری احساسی افزایش یابد خشنودی شغلی کاهش می‌یابد. از آنجا که کار بخش اعظم و مهمی از زندگی را شامل می‌شود و رضایت شغلی بخشی از رضایت از زندگی را دربر می‌گیرد (Carr, 2003)، کاهش خشنودی شغلی نیز می‌تواند در کاهش رضایت از زندگی مؤثر باشد.

یافته‌ها حاکی از رابطه منفی حمایت سرپرست و فرسودگی شغلی بود. این نتایج با یافته‌های صاحب‌الزمانی و همکاران (۱۳۸۸)، کومار و همکاران (۲۰۰۷)، لین (۲۰۰۶)، و بلنچ و آلوچا (۲۰۱۲) همخوانی دارد. از طرفی، هنگامی که فرد از حمایت مناسب سرپرست کاری خود برخوردار باشد به طور مناسب‌تری می‌تواند به فعالیت‌های شغلی

بپردازد؛ این امر موجب کاهش استرس شغلی و در پی آن میزان فرسودگی شغلی می‌شود. همچنین، حمایت سرپرست از جمله متغیرهایی است که پیامدهای شغلی مثبتی از جمله سلامت حرفه‌ای و درک ایمنی (Sharon et al., 2001)، رضایت شغلی زیاد (Wickramasinghe and Jayaweera, 2010)، دل‌بستگی شغلی، و افزایش تعهد سازمانی (Parker et al., 2001) را به دنبال دارد که می‌تواند در کاهش نشانه‌های فرسودگی شغلی مؤثر باشد.

علاوه بر این، نتایج پژوهش رابطه مثبت و معنادار حمایت سرپرست و رضایت از زندگی را تأیید کرد. این یافته با یافته‌های رزانا و همکاران (۲۰۱۵) و مصطفی و بلاجی (۲۰۱۴) همسوست. هنگامی که کارکنان احساس کنند مورد حمایت سرپرست هستند و تلاششان نادیده گرفته نمی‌شود و سرپرست برای آن‌ها ارزش و اهمیت قائل است، انگیزه درونی آن‌ها برای کار افزایش می‌یابد و به تبع آن رضایت شغلی آنان و کیفیت زندگی کاری آن‌ها بهبود و رضایت از زندگی آنان نیز افزایش می‌یابد.

یافته‌های پژوهش حاضر نقش تعدیلگری حمایت سرپرست را در رابطه بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی تأیید می‌کند. سرپرست با ایفای نقش حمایتی خود در کاهش استرس و بهبود نگرش کارکنان نسبت به کار و محیط کاری سهم عمده‌ای ایفا می‌کند. سرپرست، با افزایش رضایت شغلی کارکنان (Qiu, 2010)، می‌تواند رابطه منفی بین بازیگری احساسی و فرسودگی شغلی را تعدیل کند. از آنجا که امروزه بازیگری احساسی یکی از ملزومات شغلی، به‌ویژه در مشاغل خدماتی، از جمله پرستاری، به‌شمار می‌رود، به‌منظور کاهش اثرهای زیان‌بار آن و کاهش فرسودگی شغلی، با توجه به یافته‌های حاصل از پژوهش فوق، پیشنهاد می‌شود سرپرستان و سوپروایزرها توجه و حمایت بیشتری به کارمندان معطوف کنند. با توجه به فقدان پیشینه فارسی مربوط به بازیگری احساسی، به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود در زمینه تأثیرات این متغیر بر کارکنان و محیط‌های کاری پژوهش‌های دیگری انجام دهند.



## منابع

۱. بختیاری، عاطفه، گودرزی، محمود، حمیدی، مهرزاد و قربانی، محمدحسین (۱۳۸۸). ارتباط عوامل انگیزشی بهداشتی و تحلیل رفتگی شغلی کارشناسان تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی تهران، نشریه مدیریت ورزشی، ۳: ۱۳۵-۱۵۰.
۲. دارویی، عباسعلی (۱۳۹۰). اثر حمایت سرپرست بر رفتار مدنی سازمانی با میانجیگری خشنودی شغلی، تناسب فرد- سازمان و تنش شغلی در کارکنان سازمان آب شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
۳. سجودی، عادل، معصومی راد، رضا، آوردیده، سولماز و عبدی، فرزین (۱۳۹۴). بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت از زندگی (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه پیام نور واحد شفت)، رویش روان‌شناسی، ۴(۲۱): ۱۹-۳۰.
۴. شهبازی، فاطمه، نیسی، عبدالکاسم و ارشدی، نسرين (۱۳۹۰). اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک‌شده بر قصد ترک شغل با میانجیگری خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی، مجله دست‌آوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی)، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره چهارم، ۱۸(۲): ۳۹-۶۰.
۵. شیخی، محمدرضا، ساریچلو، محمدابراهیم، جوادی، امیر و مرادی، محمد (۱۳۸۷). تأثیر طرح توانمندسازی پرستاران در مقابله با تنش‌های شغلی در مراکز آموزشی- درمانی قدس و بوعلی سینای قزوین، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۱۲(۴): ۳۹-۴۲.
۶. صاحب‌الزمانی، محمد، صفوی، محبوبه و فراهانی، حجت‌اله (۱۳۸۸). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با حمایت‌های اجتماعی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های روان‌پزشکی شهر تهران، فصل‌نامه علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۹(۳): ۲۰۶-۲۱۱.
۷. صافی، محمدحسین، محمدی، فریما و کلاهی، علی‌اصغر (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان، مجله سلامت اجتماعی، ۲(۴): ۲۶۶-۲۷۴.
۸. کیخسروانی، مولود (۱۳۹۰). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم جافتادگی شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب- منطقه اهواز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

۹. گل پرور، محسن و عندلیب، غزاله (۱۳۹۴). نقش تسهیل کار- خانواده در رضایت از خانواده و رضایت از زندگی در زنان پرستار: الگوی معادلات ساختاری، مجله مراقبت‌های پیشگیرانه در پرستاری و مامایی، ۵(۲): ۴۲ - ۵۵.

10. Adamiak, G. (2004). Assessment of life of medical student's relation to the number and intensify of depression symptoms, *Journal of psychiatric polska*, 8(4): 631-635.
11. Andela, M., Truchot, D. and Borteyrou, X. (2015). Emotional labour and burnout: Some methodological considerations and refinements, *Canadian Journal of Behavioral Science/ Revue comedienne des sciences du comportement*, 47(4): 321-332.
12. Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18: 88-115.
13. Baird, B.M., Lucas, R.E. and Donnellan, M.B. (2010). Life satisfaction across the lifespan: Findings from two nationally representative panel studies, *Soc Indic Res*, 99(2): 183-203.
14. Bergiel, E.B., Nguyen, V.Q., Clenny, B.F. and Taylor, G.S. (2009). Human resource practices job embeddedness and intention to quit, *Management Research News*, 32(3): 205-219.
15. Blanch, A. and Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences, *Human Relations*, 65(7): 811-833
16. Briët, M., Näring, G., Brouwers, A. and Van Droffelaar, A. (2005). Emotional labor: Ontwikkeling en validering van de dutch questionnaire on emotional labor (d-qel) [emotional labor: The development and validation of the dutch questionnaire on emotional labor (d-qel)], *Gedrag: Tijdschrift voor Psychologie en Gezondheid*, 33(5): 318-330.
17. Brotheridge, C.M. and Grandey, A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work", *Journal of Vocational Behavior*, 60: 17-39.
18. Carr, A. (2003). *Positive Psychology*, Handbook of psychology, New York: Brunner Routledge Press.
19. Casper, W.J., Harris, C., Bianco, A.T. and Wayne, J.H. (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals, *Journal of Vocational Behavior*, 15: 1-13.
20. Chen, S. and Scannapieco, M. (2010). The influence of job satisfaction on child welfare worker's desire to stay: an examination of the interaction effect of self-efficacy and supportive supervision, *Children and Youth Services Review*, 32: 482-486.
21. Clark, M.S. (Ed.) (1992). *Review of personality and social psychology: Emotion and social behavior*, vol. 14. Newbury Park, CA: Sage.
22. Diener, E.D. and Seligman, M.E.P. (2002). *Beyond money: toward an economy of wellbeing*, *National system for monitoring wellbeing*, University of Pennsylvania.

23. Diener, E.E., Sun, M., Lucas, R.E. and Smith, H.L. (1999). Subjective wellbeing: Three decades of progress, *Psychological Bulletin*, 125: 276-302.
24. Diener, E.D., A. Emmons, R.J. and Larsen, R. (1985). The satisfaction with life scale, *Journal of Personality Assessment*, 49(1): 71-75.
25. Diner, E., Oishi, S. and Lucas, R.E. (2003). Personality, Culture subjective wellbeing: Emotional and Cognitive evaluation of life, *Annual Review of psychology*, 54: 403-425.
26. Eschleman, K.J. (2011). *The effects of causal attributions on subordinate responses to supervisor support*, Doctoral Dissertation, Wright State University.
27. Fineman, S. (1993). Emotion in organizations. Newbury Park, CA: Sage. *Review*, 17: 465-486.
28. Gosserand, R.H. and Diefendorff, J.M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment, *Journal of Applied Psychology*, 90(6):1256-1264.
29. Grandey, A.A. (2005). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1: 95-110.
30. Grove, J.M., Wilson, M.A. and Burchjar, W.B. (2011). A tale of two scales: Evaluating the relationship among life satisfaction, social capital, income, and the natural environment at individual levels in metropolitan Baltimore, *Environment and Behavior*, 43: 3-25.
31. Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*, Los Angeles: University of California Press.
32. Hochschild, A.R. (1989). *The second shift*, New York: Penguin Group.
33. Igbojekwe, P. (2017). A Study of Emotional Labour Coping Strategies in Some Hotels in South East Nigeria, *Journal of Hotel and Business Management*, 6(1): 89-102.
34. Kinman, G. and Leggetter, S. (2016). Emotional Labour and Wellbeing: What Protects Nurses? *Healthcare*, 4: 89-96.
35. Kumar, S., Fischer, J., Robinson, E., Hatcher, S. and Bhaqat, R.N. (2007). Burn out and job satisfaction in New Zealand psychiatrics: A national study, *Int J Soc psychiatry*, 53(4): 306-16.
36. Laschinger, H.K.S. and Gran, A.L. (2011). The influence of personal disposition factors on workplace violence, Burnout and health outcomes in new graduate Nurses: A cross- sectional study, *International Journal Nursing*, 49(3): 282-291.
37. Lavy, S. and Littman, H. (2011). All you need is love? Strength mediates the negative associations between attachment orientations and life satisfaction, *Personality and Individual Differences*, 50: 1050-1055.
38. Leiter M.P. and Stright, N. (2009). The social context of work life: Implications for burnout and work engagement. In C. L Cooper, J. C. Quick, and M. J. Schabracq (Eds.), *International handbook of work and health psychology* (3rd, Edition, pp. 25-47). Chichester: Wiley.
39. Lin, C. (2006). Culture shock, social support, and intercultural competence: an investigation of a Chinese Student Organization on a U.S. campus, *Journal of*

- Intercultural Communication Research*, 35(2): 117-137.
40. Maslach, C. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, Australian Psychologists*, 23: 335-347.
  41. Maslach, C., Jackson, S. and Maslach, M. (1986). Burnout inventory manual (2nd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
  42. Maslach, C. and Leiter, M.P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement, *Journal of Applied Psychology*, 93(3): 498-512.
  43. Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
  44. Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U. and De Bloom, J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses: examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers., *journal of advanced nursing*, 72(5): 1169-1181.
  45. Morris, J.A. and Feldman, D. (1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issue*, 9(3): 257-274.
  46. Mustapha, B. and Bolaji, B.Y. (2014). The Roles of Organizational Support in Quality of Work Life in The Banking Industry (The Case of Nigeria). International Conference on Science, Technology, Education, Arts, Management and Social Sciences iSTEAMS Research Nexus Conference, Afe Babalola University, Ado-Ekiti, Nigeria
  47. Nixon, E.A., Yang, L. and Spector, P.E. (2010). Emotional labor in China: Do perceived organization support and gender moderate the process, *Stress and Health*, 27: 289-305.
  48. Parker, S.K., Axtell, C.M. and Turner, N. (2001). Designing a safer workplace: Importance of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3): 211-228.
  49. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. and Paine, J.B. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literatures and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, 26(3): 513-563.
  50. Proctor, C.L., Linley, P.A. and Maltby, J. (2009). Youth life satisfaction: A review of the literature, *Journal of Happiness Studies*, 10: 583-630.
  51. Qiu, L. (2010). The influence of work-family conflict and supervisor support on job satisfaction, *International Conference on E-Business and E-Government-ICEE*, 15(3): 4846-4849.
  52. Rhoades, L. and Esenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A Review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.
  53. Robbins, B.D.R. (2008). What is the good life? Positive and renaissance of humanistic psychology, *Journal of Humanistic Psychology*, 36(2): 96-112.
  54. Rozaini, R., Norailis, A.W. and Aida, B. (2015). Roles of Organizational Support in Quality of Work Life in Insurance Industry, *Journal of Economics, Business and Management*, 3(8): 753-756.
  55. Shalif, Y. and Leibler, M. (2002). Working with People Experiencing Terrorist Attacks in Israel: A Narrative Perspective, *Journal of Systemic*

- Therapies*, 21(11): 60-70.
56. Sharon, K.P., Carolyn, M.A. and Nick, T. (2001). Designing a safer workplace: important of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3): 211-228.
57. Shirom, A. (2003). *Job-related burnout*, In J.C. Quick and L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-265). Washington DC: American Psychological Association.
58. Sousa, L. and Lyubomirsky, S. (2001). *Life satisfaction*, Inj. Wovell, (Ed), *Encyclopedia at women and gender: Sex simulates and differences*, 667-676.
59. Spooner Lane, R. (2004). The influence of work stress and work support on burnout in public hospital nurses. Unpublished PhD Thesis, UK, Queensland University of Technology.
60. Sutton, R.I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors, *Administrative Science Quarterly*, 36: 245-268.
61. Van Der Heijden, B.I., Ku`mmerling, A., Van Dam, K., VanDer Schoot, E., Estryn-Be`har, M. and Hasselhorn, H.M. (2010). The impact of social support upon intention to leave among female nurses in Europe: Secondary analysis of data from the NEXT survey, *International Journal of Nursing Studies*, 47: 434-445.
62. Wickramasinghe, V. and Jayaweera, M. (2010). Impact of career plateau and supervisory support on career satisfaction: A study in offshore outsourced IT firms in Sri Lanka, *Career Development International*, 15(6): 544-561.
63. Wilk, S.L. and Moynihan, L.M. (2005). Display rule regulators: The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion, *Journal of Applied Psychology*, 90: 917-927.