

# Investigating the relationship between perceived organizational support and teachers' emotional labor considering the mediating role of professional identity

Zahra Dehnavi z\_zahra۰۲@yahoo.com

Narjes Ebadati na.ebadati@yahoo.com

Zohre Tajik zohretajik۰۲۷@gmail.com

## Abstract:

This research was conducted with the aim of investigating the relationship between perceived organizational support and teachers' emotional work, taking into account the mediating role of professional identity. The statistical population of the current research is the elementary school teachers of Varamin city, whose number is ۷۴۷, and ۲۰۶ people were selected as a statistical sample by random sampling according to Morgan's table. In this research, to measure the desired variables from the organizational support questionnaire Perceived, Deindorf's Emotional Work Questionnaire and Professional Identity Questionnaire were used. The results of the research showed that there is a relationship between perceived organizational support and teachers' emotional work, as well as between perceived organizational support and emotional work among teachers, taking into account the mediating role of identity. There is a professional relationship.

**Keywords:** perceived organizational support, emotional labor, professional identity, teachers

## بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با کار عاطفی معلمان با در نظر گرفتن

### نقش میانجی هویت حرفه ای

زهره دهنوی<sup>۱</sup>

نرجس عباداتی<sup>۲\*</sup>

زهره تاجیک<sup>۳</sup>

صص ۸۲ - ۶۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۴/۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۵/۲

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با کار عاطفی معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی هویت حرفه ای صورت گرفت این تحقیق با توجه به موضوع و اهداف، توصیفی - زمینه یابی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر معلمان مقطع ابتدایی شهرستان ورامین می باشند که تعداد آنها ۷۴۷ نفر هستند و با شیوه نمونه برداری تصادفی با توجه به جدول مورگان تعداد ۲۵۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. برای سنجش متغیرهای مورد نظر از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده، پرسشنامه کار عاطفی دایندورف و پرسشنامه هویت حرفه ای استفاده گردید نتایج پژوهش نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی معلمان رابطه وجود دارد و همچنین بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی در میان معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی هویت حرفه ای رابطه وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** حمایت سازمانی ادراک شده، کار عاطفی، هویت حرفه ای، معلمان.

۱. استادیار رشته مدیریت آموزش عالی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ورامین، ایران.

۲. مدرس رشته مدیریت رسانه ای، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ورامین، ایران. (نویسنده مسئول) na.ebadati@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ورامین، ایران.

## مقدمه

احساسات، کانون زندگی روزمره انسان هستند و انسانها هر روز احساس جدیدی را تجربه می کنند و این احساسات بر عملکردشان تأثیرگذار هستند. با توجه به نوع شغل، نقش احساسات میتواند پرننگتر باشد؛ زیرا، عوامل مختلفی از جمله تعامل با مدیران، همکاران و زیردستان، تجارب عاطفی فراهم می کنند که بر رفتار فرد مؤثر خواهند بود. کار عاطفی مستلزم آن هست که کارکنان بر عواطف خود کنترل داشته باشند تا طی تعامل با مراجعین خود بتوانند حائلههای عاطفی را از خود نشان دهند. کار عاطفی در بخش خدمات به عنوان محلی که مراجعین از کارکنان انتظار دارند خدمات را با لبخند، ابراز عواطف و احساسات مثبت انجام دهند، حائز اهمیت هست (معارفی و نونچی، ۱۴۰۰: ۲۳۶). پشتیبانی یا حمایت سازمانی به لحاظ مفهومی و معنایی، میزان حمایتی هست که سازمان به کارکنان تحت امر خود بر مبنای رعایت شایستگی، انصاف و عدالت در برخورد، ترغیب روابط دوسویه و... دارند. (سزن گلتگین<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). کارمندان با درک مطلوب پشتیبانی به این نتیجه می رسند که برای سازمان با ارزش هستند. حمایت سازمانی ادراک شده به دیدگاه کارکنان نسبت به مقدار ارزشی که سازمان برای مشارکت آنها قائل می شود و اهمیتی که به نیازهای اجتماعی- عاطفی می دهد، گفته می شود. از این رو حمایت سازمانی ادراک شده اشاره به این دارد که افراد در سازمان بر این باورند که یک جهت گیری کلی مثبت یا منفی نسبت به آنها در سازمان وجود دارد که هر دو به دنبال به رسمیت شناختن آنها و نگرانی برای رفاه بیشتر آنها است. محققان آموزشی احساسات معلم را به عنوان یک عنصر ضروری مورد بررسی قرار داده اند زیرا معلمان باید با خودشان و بسیاری از خواسته های عاطفی روزانه کنار بیایند (ایکسای<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰: ۱). احساسات ایجاد شده میان کارمند و ارباب رجوع، روی ارزیابی های کیفیت خدمات، حفظ ارباب رجوع و نظر کلی وی نسبت به سازمان و در نهایت هویت حرفه ای کارکنان تأثیری گذارد. در دنیای مدرن و رقابتی امروز، ضروری ترین مسئله در هر سازمانی هویت حرفه ای است. (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۳۴) طبق دیدگاه گرتسوک و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) شکل گیری هویت حرفه ای یک عمل و فعالیت مشارکتی هست که در شکل گیری آن ابعاد و اجزای شناختی، نگرشی و رفتاری و فعالیتی یک فرد نقش اساسی ایفا می کند و محیط فرهنگی اجتماعی در ایجاد ارتباط درونی بین این اجزاء نقش مهمی را ایفا می کند. هر شغل و حرفه ای دارای یک هویت حرفه ای خاص است. تصور یک شغل و حرفه بدون هویت حرفه ای، امکان پذیر نیست. اما این امکان وجود دارد که افراد در هر شغلی، قادر به یکپارچه سازی و تلفیق خود با ارزش ها و تعهدات حرفه ای خود نباشند و از این رو نتوانند به اصل و اساس هویت خود نزدیک شوند (فروتون و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۲۱). داشتن هویت حرفه ای مثبت علاوه بر اینکه عامل مهمی در افزایش اعتماد به نفس، احساس تعلق پذیری به حرفه و برقراری ارتباطات بین فردی در میان اعضاء حرفه می باشد، مهم ترین عامل در ایجاد رضایت از کار بوده و بهترین پیش گویی باقی ماندن افراد در حرفه می باشد. به طوری که تمایل به ترک حرفه بین اعضایی که توسعه هویت حرفه ای در آنها ناکافی بوده و رضایت از کار پایین دارند بیشتر است. علاوه بر این هویت حرفه ای عاملی هست که اگر محقق نشود خطراتی برای خود حرفه نیز به دنبال داشته و مشروعیت، اعتماد عمومی و استقلال حرفه درخطر خواهد بود (مک کرا و همکاران، ۲۰۱۴).

## بیان مساله

حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می کند، این اعتقادات و باورها عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می شود (حسنی و همکاران، ۱۳۹۴). به نظر می رسد که اگر کارکنان قادر باشند عواطف و احساسهای خود را مطابق با خواسته های سازمان به نمایش بگذارند از موفقیت بیشتری برخوردار خواهند شد. از طرف دیگر، به نظر می رسد کارکنانی که ادراک مثبتی از حمایت سازمان دارند، بیشتر از سایر کارکنان به مدیریت عواطف و احساس های خود برای رسیدن به اهداف سازمانی متعهد هستند (یزدان شناس و خرسندی، ۱۳۹۹).

<sup>۱</sup> Sezen-Gultekin

<sup>۲</sup> . Xie

<sup>۳</sup> . Gertsog

۹۵:). کار عاطفی همیشه یکی از ویژگی های آموزش بوده است، کار عاطفی یک عامل استرس زا هست که منجر به فرسودگی شغلی می شود (هانا فین و همکاران، ۲۰۲۰: ۳۷۲) (تدریس یک امر آموزشی حرفه ای هست که با جنبه های فردی، اجتماعی، فرهنگی، علمی و فنی در ارتباط هست. در ادراک آموزشی موجود، از معلمان انتظار می رود که انواع نقش ها مانند الگو شدن برای دانش آموزان، راهنمایی آنها، تدریس آنها را یاد بگیرند و نگرش ها و ارزش های دموکراتیک را به آنها القا کنند. علاوه بر این، معلمان باید با مدیریت مدرسه و همکاران، والدین و سایر ذینفعان برای آموزش و یادگیری مؤثر همکاری داشته باشند. در حین انجام دادن این نقش ها، معلمان باید تلاش کنند مطابق با با هنجارهای رسمی و غیر رسمی رفتار کنند (یلماز و همکاران، ۲۰۱۵: ۷۶). شواهدی وجود دارد که نشان می دهد کار عاطفی می تواند بهزیستی کارکنان را مختل کند، زیرا تلاش روانی اغلب برای "تنظیم" احساسات به منظور انطباق با انتظارات سازمانی یا حرفه ای مورد نیاز هست. به خصوص روابط قوی بین کار عاطفی و خستگی عاطفی یافت شده هست (کینمن و رای، ۲۰۱۱: ۸۴۴). بسیاری از مطالعات قبلی گزارش کرده اند که کار عاطفی بیش از حد می تواند باعث مشکلات سلامت روان مانند پریشانی عاطفی شود. کار عاطفی نه تنها بر فرد بلکه بر سازمان نیز تأثیر منفی می گذارد (کیم و همکاران، ۲۰۲۲: ۳). کار عاطفی اثرات اجتماعی و روانی بر کارکنان دارد. نیروی کار عاطفی جنبه حیاتی بسیاری از مشاغل هست که کارکنان ملزم به رعایت آن با مشتریان و سرپرستان خود می باشد (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۳۷). طی دهه های گذشته، مفهوم هویت حرفه ای معلمان توجه گسترده ای را به خود جلب کرد و به عنوان یک حوزه مهم تحقیقاتی ظاهر شد (کاریالیس و فیلیپو، ۲۰۱۹: ۳۹۸). یکی از کلیدی ترین و حساس ترین مشاغل و حرفه های هر نظام را معلمان بر عهده دارند به گونه ای که توسعه جامعه و ترقی همه جانبه آن نظام آموزشی به معلمان این نظام بستگی دارد. هدف تعلیم و تربیت در جوامع کنونی فقط انتقال دانش از نسل قدیم به جدید و صرفاً تقویت قوای ذهنی فراگیران نیست بلکه توسعه و پرورش همه جانبه مدنظر هست این چنین تربیتی نیازمند معلمانی علاقمند، دلسوز، کارآمد دارای صلاحیت حرفه ای و هویت شکل گرفته می باشد. بنابراین هویت از ارکان اساسی دستیابی به اهداف نظام آموزشی هست (محمودی پوررنگ و نبی، ۱۳۹۸: ۷۸). در این میان مسئولان و متولیان تعلیم و تربیت اغلب نوعی از گفتمان توسعه حرفه ای معلمان را دامن زده و آن را به اجتماعات معلمان تسری میدهند که در آن محور گفتگو این هست که یک معلم حرفه ای چه کسی باید باشد؟ و چگونه میتوان معلمان را به سمت حرفه ای شدن هدایت کرد (کهندل و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۰۴). هویت حرفه ای از طریق روند تکاملی بوده و این امر خود حرفه ای فرد را تشکیل می دهد. کسب هویت حرفه ای امری مستمر و پویا است. در طول زمان و در پاسخ به فعل و انفعال بین عوامل داخلی و خارجی ساخته می شود (ایمان زاده و جعفریان، ۱۳۹۸: ۵۸). افرادی که هویت حرفه ای آنها بر اساس دانش صحیح و بر اساس کانالهای ارتباطی صحیح شکل گرفته باشد نسبت به بقیه افراد در حرفه خود با اعتماد به نفس بهتری عمل می کنند و عملکرد مطلوبی را در حرفه خود نشان میدهند (مک کرا و همکاران، ۲۰۱۴). بنابراین این پژوهش به دنبال بررسی این سوال پژوهشی هست که آیا بین حمایت سازمانی ادراک شده با کار عاطفی معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی هویت حرفه ای رابطه ای وجود دارد؟

### کار عاطفی

کار عاطفی به صورت تلاش، برنامه ریزی و کنترل برای ابراز عواطف لازم برای سازمان تعریف می شود (چان و همکاران، ۲۰۲۰). مفهوم کار عاطفی به اینکه چگونه کارکنان خط مقدم به مدیریت عواطف خود به عنوان بخشی از نیازهای شغلی شان می پردازند، مربوط میشود (ختجنکارن و اگماپیسارن، ۲۰۲۰). برومبرگر<sup>۱</sup> در پژوهش خود برای کار عاطفی سه سطح بیان کرده است:

### کنش سطحی

در کارهای عاطفی و سطحی ( کارهایی که بعد عاطفی و روانی بیشتر و واضحتری دارند)، کارکنان ابزار احساساتشان را تعدیل و کنترل میکنند. به عنوان مثال ممکن هست کارمند زمانی که خلق و خوی بدی دارد و با یک مشتری در تعامل است، باید لبخند مصنوعی بر لب داشته باشد. زمانی هست که فرد احساسات خود را به منظور برآورده کردن انتظارات، فقط به صورت ظاهری ابراز می کند؛ مثال از طریق حرکات صورت، زیروبم کردن تن صدا، وضعیت و اشارات خود، بدون اینکه احساسش به طور واقعی تغییر کرده باشد.

### کنش عمیق

کار عمیق را اینگونه تعریف کرده اند: تلاش افراد برای تحت تأثیر قرار دادن آنچه آنها احساس میکنند به منظور تحقق نقشی که پذیرفته اند لازم هست کنش عمقی: فرایند تغییر احساسات درونی به منظور تجربه و بیان احساسات مناسب میباشد (وزیری و همکاران، ۱۳۹۷: ۳).

### احساسات اصیل و ذاتی

فرایندی منظم که بیان احساسات ذاتی و واقعی بدون هیچ صورت میگیرد. بایرام ۱ و همکارانش در پژوهش خود به دنبال بررسی این مساله بودند که کدام یک از سه بعدی که برای کار عاطفی در نظر گرفته بودند (عواطف پنهان، عواطف جعلی و بازیگری باطنی) در شکل گیری سطوح فرسودگی شغل در بین کارکنان بخش عمومی تأثیرگذار است. آنان متوجه شدند که ارتباط مثبتی بین عواطف پنهان و خستگی عاطفی وجود دارد و رابطه مثبتی هم بین عواطف جعلی و مسخ شخصیت مشاهده شد اما هیچ رابطه معناداری بین ابعاد کار عاطفی و عدم دستیابی به موفقیت فردی مشاهده نشد. پلوسی در تقسیم بندی های ابتدایی ابعاد کار عاطفی شامل اقدام ظاهری و اقدام عمیق بود و پژوهشگران متعاقباً دو بعد دیگر شامل، نمایش خودکار عواطف و تنوع نمایش عواطف را به ابعاد ذکر شده اضافه کردند. در اقدام ظاهری عواطف واقعی فرد بدون تغییر میماند؛ اما فرد وانمود میکند که مطابق با قواعد و هنجارهای لازم رفتار میکند. اقدام عمیق به معنای تلاش فعالانه و واقعی برای ایجاد احساسها و عواطف است. به طوری که این عواطف و احساسها در موقعیت مد نظر کاملاً طبیعی و واقعی خواهند بود. اقدام عمیق یا به عبارتی نقش بازی کردن عمیق زمانی حاصل میشود که کارکنان، برای اینکه عواطف مورد انتظار را از خود نشان دهند، به طور آگاهانه احساس های درونی خود را تغییر داده یا تعدیل می کنند. در اقدام عمیق شخص تلاش میکند حالت مؤثر درونی و زمینه ای خود را برای هماهنگ شدن با نمایش خارجی به طور مؤثر تغییر دهد (یزدان شناس و خورسندی، ۱۳۹۹: ۹۶).

### حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده مفهوم بسیار مهمی در ادبیات مدیریتی هست زیرا این مفهوم میتواند رابطه مابین نحوه برخورد سازمان با کارمندان و نگاه و رفتار کارمندان نسبت به شغلشان و سازمان را توضیح دهد. میزان حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارمندان نشانگر احساس درونی کارکنان در رابطه با مراقبت و توجه سازمان است. کارمندانی که احساس کنند از طرف سازمان به خوبی حمایت میشوند، همواره فکر میکنند در شرایط احساس نیاز به پشتیبانی برای کار یا زندگی، سازمان متبوعشان به موقع و به خوبی از آنها حمایت خواهد کرد. اشکال مختلف حمایت سازمانی، کارمندان را تشویق میکند که به صورت خودکار کارها را مدیریت و رهبری نمایند و این در نهایت باعث افزایش بهره وری سازمانی خواهد شد (دهقانی و آزادی، ۱۳۹۷) آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) اعتقاد دارند، احساس حمایت موجب می شود تا فرد احساس دلبستگی و علاقه بیشتری نسبت به سازمان پیدا کند. به مرور، این احساس دلبستگی موجب می گردد که فرد با سازمان احساس یکی شدن و همانندسازی کند و بر اثر آن، نسبت به سازمان احساس وظیفه کند همچنین پیشنهاد کردند که حمایت سازمانی ادراک شده تحت تأثیر جنبه های مختلف نحوه رفتار

سازمان با کارکنان قرار می‌گیرد. این جنبه‌ها شامل فراوانی، شدت و ارزیابی‌های معطوف به پاداش و تأیید، پرداخت، رتبه و جایگاه، غنی‌سازی شغلی و مشارکت در تصمیم‌گیری می‌باشد. همچنین خود حمایت سازمانی ادراک شده، کلیه سیاستهای سازمان راتحت تأثیر قرار می‌دهد. ایده حمایت سازمانی ادراک شده برای اولین بار توسط آیزنبرگ و همکاران به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. در پی آن، صاحب‌نظران به تحلیل چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده‌اند و مضاف بر آن به بررسی تأثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند. زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنها هست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد خود را جزئی از سازمان متبوع‌شان دانسته، سازمان را معرف خودشان میدانند و نسبت به سازمان احساس پایداری و وفاداری میکنند. منظور از حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا هست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قائل هست و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنها است. کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک شده زیادی را تجربه میکنند، این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرشهای مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع سازمان متبوع‌شان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند. (قزلباش، ۱۴۰۰: ۳). حمایت ادراک شده سازمانی عبارتست از اعتقاد کارمند به این که سازمان از تلاشهای وی در جهت برآورده کردن اهداف سازمانی آگاه بوده، به آن احترام می‌گذارد و برای آن ارزش قائل است، عبارت دیگر حمایت ادراک شده سازمانی به این نکته اشاره دارد که سازمان به تلاش کارمندان و سهم آنها در جهت نیل به اهداف سازمانی توجه کافی مبذول داشته و از سلامتی و رفاه کارمندان مراقبت می‌نماید. میتوان گفت حمایت سازمانی ادراک شده به معنی شکل‌گیری یک اعتقاد عمومی در ذهن کارمند هست که نشان می‌دهد سازمان تا چه اندازه نسبت به سلامتی کارمندان توجه دارد و برای تلاش کارمندان ارزش قائل می‌شود. بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، وقتی کارمندان احساس کنند که سازمان آنها را در انواع مختلف عملیات منابع انسانی وارد نموده و به این ترتیب برای آنها ارزش قائل شده و از آنها حمایت می‌کند، در اینصورت کارمندان نیز سعی می‌کنند پاسخ این حمایت سازمان را با عملکرد مؤثر و مداوم خود پاسخ دهند (حیاوی و کرمی، ۱۴۰۱). حمایت سازمانی ادراک‌شده ریشه در نظریه مبادله اجتماعی دارد. در یک رفتار متقابل، کارکنانی که حمایت سازمانی را درک میکنند، نه تنها به همکاران خود کمک میکنند بلکه رضایت شغلی آنها افزایش یافته، مشارکت بیشتری در فعالیتهای سازمان داشته و غیبت شغلی کمتری نیز دارند (افجه و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۲).

### هویت حرفه‌ای

هویت حرفه‌ای، ارتباط و جاذبه یک حرفه را برای فرد شناسایی می‌کند. فراهر و گابریل از هویت به عنوان "دال اصلی" یاد می‌کنند (فراهر و گابریل، ۲۰۱۴: ۹۲۸). در بسیاری از زمینه‌های مطالعات اجتماعی و سازمانی به دلیل اهمیت این امر در ایجاد انگیزه در رفتار فرد در نیروی کار و شکل‌گیری کارراهه شغل هویت حرفه‌ای مورد بررسی قرار می‌گیرد. مطالعات هویت امکان کشف روابط موجود بین ارزش‌ها و تجربیات فرد، هویت‌های اجتماعی و سازمان‌ها را فراهم می‌کند. هویت حرفه‌ای را می‌توان به عنوان خود فرد تعریف که در رابطه با یک حرفه و عضویت شخص در آن شغل درک می‌شود. هویت حرفه‌ای از طریق اعتقادات و نگرش‌ها، ارزش‌ها، انگیزه‌ها و تجارب شخص خلق می‌شود که افراد در زندگی حرفه‌ای فعلی یا پیش‌بینی شده خود را تعریف می‌کنند. همچنین در تعاریف دیگر بیان شده هست که هویت حرفه‌ای به روند جامعه‌پذیری متکی هست (تساکیریس ۲۰۱۵: ۲۴). این ارزش‌ها و عقاید یک فرد حرفه‌ای هست که راهنمای تفکر، عمل و تعامل با دیگران بوده و برای تثبیت، هویت حرفه‌ای، ذاتی و ضروری هستند. اساس شکل‌گیری هویت حرفه‌ای ارائه خدمات نوع دوستانه به جامعه و ذینفعان مختلف، داشتن بدنه دانش متمایز، عملکرد و تصمیم‌گیری مستقل و مقتدرانه، رعایت کدهای اخلاقی، تعهد به یادگیری مادام‌العمر و صدور گواهینامه رسمی در پایان دوره آموزشی به فراگیران آن حرفه می‌باشد. هویت حرفه‌ای از دو پارادایم اجتماعی و روانی تشکیل شده است. پارادایم اجتماعی، با انجام<sup>۱</sup> مشخص می‌شود که شامل انتظارات اجتماعی (قواعد، مقررات و استانداردها) است. پارادایم روانی، با شدن<sup>۲</sup> مشخص می‌شود که دربرگیرنده

۱. Doing

۲. Being

توسعه فرد از ویژگی‌ها و ارزش‌های درونی هست (که حسابرس داخلی شدن نامیده می‌شود). یک پارادایم بدون دیگری مفهوم هویت حرفه ای را به صورت کامل ارائه ن می کند (ویلتس و کلارک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). در مسیر شکل گیری هویت مناسب حرفه ای، فاکتورهای متعددی می‌توانند تأثیرگذار باشند. نگرش‌ها و ایده آل‌هایی که افراد در ارتباط با حرفه دارند، ارزش‌های اخلاقی، آموزش مناسب، سازگاری بین آموزش دوره‌ها (تئوری و عمل)، بهبود تعاملات، مشارکت‌های بین حرفه ای، داشتن استقلال در عمل، سه‌پست گذاری مناسب در حرفه و مواردی از این دست می‌توانند بر انگیزه آنان، انتخاب حرفه و ماندگار شدن آن‌ها در حرفه اثرگذار باشد. از لحاظ تئوری، هویت حرفه ای به وسیله فعالیت‌ها، تجربیات فرد و تنوعی از عوامل فردی (مانند شخصیت و جنسیت) و زمینه ای (مانند خانواده، گروه همسالان، موقعیت اجتماعی و اقتصادی) و همچنین تعامل بین آن‌ها شکل می‌گیرد. عوامل زمینه ای، می‌تواند اثرات مستقیمی بر هویت از طریق کلیشه‌های اجتماعی ساختار فرصت‌ها و محدودیت‌های محیطی داشته باشند. در عین حال، متغیرهای زمینه ای می‌توانند اثرات غیرمستقیمی بر شکل گیری هویت از طریق تنظیم جهت و مجموعه ای از فعالیت فردی اعمال کنند (مشایخی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۹). هویت حرفه ای را می‌توان به عنوان روش‌های نسبتاً پایدار تعریف کرد که در آن افراد حرفه ای خود را از نظر افرادی که فکر می‌کنند باید باشند - یعنی تصویر از خود - و کاری که انجام می‌دهند - یعنی نقش تصویر از خود به اعتقادات هنجاری مربوط به اهداف، ارزش‌ها، هنجارها و الگوهای تعاملی مرتبط با عضویت در مجموعه نهاده شده آن‌ها اشاره دارد. نقش با عمل "زندگی واقعی" روزمره "تصویب شغل و ایجاد معنا در کار" همراه است. تصویر و نقش از خود دو روی یک سکه هستند و به طور همزمان توسعه می‌یابند. افراد حرفه ای تصویر خود را از طریق فرایندهای مفصل اجتماعی سازی که در آن نقش‌های موقت را امتحان می‌کنند (دوباره) می‌سازند. به نوبه خود، این نقش‌ها با شخصیت‌های رفتاری هدایت می‌شوند که از تصویر شخصی متخصصان ناشی می‌شود. ادبیات نشان می‌دهد که ارتباط بین تصویر از خود و نقش به ویژه برای آن دسته از افراد حرفه ای که عضو مشاغل کاملاً نهادینه شده‌اند بسیار قوی هست در حالی که آن‌ها معمولاً چه کسی را بیان می‌کنند آن‌ها باید از نظر آنچه در عمل انجام می‌دهند باشند (هندریکس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹: ۶۰۹). تشکیل هویت حرفه ای یک فرایند پویا هست که از زمان آموزش شروع شده و در تمام دوره زندگی حرفه ای یک فرد ادامه می‌یابد. هویت حرفه ای همچنین با نقش‌های حرفه ای ارتباط دارد که یک فرد در حرفه خود می‌تواند به عهده بگیرد این هویت دربردارنده تجربیات و احساس آن‌ها از شغل خودشان هست. عده ای نیز هویت حرف‌های را تصویری که دیگران از شغل آن فرد دارند، تعریف می‌کنند. لذا در تعریف عملیاتی هویت حرفه ای گفته می‌شود فردی دارای هویت حرفه ای ست که در مرحله نخست بتواند به وظایف و مسئولیت‌هایی که بر عهده اوست عمل کند. هویت حرفه ای ناظر به تلاش افراد برای برقراری ارتباط افراد با حرفه خود هست (ایمان زاده و جعفریان، ۱۳۹۸: ۵۸). کیگان<sup>۳</sup> مطابق مدل مارسیا به این موضوع پی برد که هویت حرفه ای، به شکل گیری توسعه جنبه‌های دیگر هویت کمک می‌کند؛ بر این اساس، دانشجویانی که هویت حرفه ای‌شان توسعه یافته، خودارزیابی بهتری داشته و تصورشان از خود بهبود می‌یابد. در تأیید این موضوع می‌توان به پژوهش اسکوریکو و وندراک<sup>۴</sup> اشاره کرد که در «بررسی رابطه بین هویت حرفه ای و هویت کلی» به این نتیجه رسیدند که هویت کلی، متأثر از هویت حرفه ای است (محمودی بورنگ و نبئی، ۱۳۹۸: ۷۹). جایگاه و منزلت هر حرفه با هویت اجتماعی آن حرفه ارتباط دارد، احساس هویت حرف‌های، غرور و رضایت مندی را در اعضای گروه ایجاد کرده، مشارکت آنان را در دستیابی به اهداف حرفه ارتقاء می‌بخشد، باعث ایجاد همبستگی در اعضای یک حرفه شده و نقش مهمی در انسجام، وحدت و قدرت حرفه ای دارد (مشایخی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۸).

۱. Willetts and Clarke

۲. Hendrikx

۳. Kegan

۴. Skorikov & Vondracek



## پیشینه پژوهش

اکسای و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان کار عاطفی و هویت حرفه ای در معلمان دوره پیش دبستانی و مدل های اعتدال جنسیتی انجام داده اند. این مطالعه تفاوت های جنسیتی را در معلمان دوره پیش دبستانی چینی در رابطه با هویت حرفه ای معلمان و استراتژی های کار عاطفی بررسی کردند. مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که هویت حرفه ای به طور کامل رابطه بین پیشرفت آموزشی معلمان، تجربه تدریس و بازیگری طبیعی و عمیق را واسطه می کند. این یافته ها نشان می دهد که معلمان مرد و زن در درک خود از هویت حرفه ای و استفاده از راهبردهای کار عاطفی متفاوت بودند. ژاو (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان تأثیر حمایت اجتماعی بر کار عاطفی از طریق هویت حرفه ای و شواهدی از صنعت محتوا، انجام داده هست. باتکیه بر نظریه حفاظت از منابع این پژوهش بررسی می کند که آیا حمایت اجتماعی از طریق هویت حرفه ای بر کار عاطفی پخش کنندگان تأثیر می گذارد یا خیر. آنها همچنین شرایط مرزی را با تمرکز بر اثر تعدیل هوش هیجانی بررسی می کنند. نتایج نشان می دهد که حمایت اجتماعی با تقویت هویت حرفه ای پخش کنندگان، عملکرد سطحی پخش کننده های را تضعیف می کند. هوش هیجانی به طور قابل توجهی رابطه شغلی هویت حرفه ای-عاطفی را تعدیل می کند. علاوه بر این، آنها متوجه شدند که هوش هیجانی تأثیر غیرمستقیم منفی حمایت اجتماعی را بر عملکرد سطحی از طریق هویت حرفه ای تقویت می کند، اما تأثیر غیرمستقیم مثبت حمایت اجتماعی و اقدام عمیق را از طریق هویت حرفه ای تضعیف می کند. آنها همچنین در مورد سهم نظری در ادبیات کار احساسی و مفاهیم عملی برای تجارت زنده بحث می کنند. ون و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان هوش عاطفی، کار عاطفی، حمایت سازمانی درک شده، و رضایت شغلی: یک مدل میانجیگری تعدیل شده انجام داده اند. این پژوهش به بررسی تأثیر هوش هیجانی و کار عاطفی بر رضایت شغلی پرداخته هست که استراتژی های عمل سطحی و عمیق را به عنوان میانجی بین هوش هیجانی مطرح و رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده به عنوان تعدیل کننده در نظر گرفته هست. نتایج نشان داد که (۱) در حالی که عمل عمیق تا حدی واسطه اثر هوش هیجانی بر رضایت شغلی، عمل سطحی واسطه نبود (۲) حمایت سازمانی درک شده به طور موثر میانجیگری اقدام عمیق بین هوش هیجانی و رضایت شغلی را تعدیل کرد. اما میانجیگری تعدیل شده با سطحی که به عنوان واسطه عمل می کند، یافت نشد. لانکولدا و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان توسعه هویت معلم در متن دانشگاه: مرور سیستماتیک ادبیات انجام داده اند. این پژوهش خلاصه ای از مجموعه ادبیات در حال رشد در مورد هویت معلمان هست هدف از انجام این پژوهش فهم این مساله بود که چه چیزی پیشرفت هویت معلم را تقویت یا محدود می کند. نتایج نشان داد که چندین عامل در ایجاد رشد هویت اساتید اثر گذار هستند تماس با دانشجویان و برنامه های توسعه کارکنان تأثیر قوی داشت. علاوه بر این، تأثیر محیط کار به عنوان تقویت کننده یا محدود کننده تجربه تأثیر مستقیم داشت. همچنین پنج فرایندهای روانشناختی در رشد هویت اساتید درگیر شدند که عبارت بودند از احساس قدردانی، احساس پیوستگی، احساس صلاحیت، احساس تعهد، و تصور مسیر شغلی آینده. یافته ها نشان می دهد که توسعه هویت معلم و اساتید در سطح بالاتر در زمینه آموزش فرایند روانی نیست. به عبارت دیگر به منظور توانمند سازی معلمان، پاداش دادن به تعالی آموزش و ساخت جامعه و گروه شغلی در کسب هویت حرفه ای بسیار مهم هست فعالیت های توسعه کارکنان می تواند نقش داشته باشد در کمک به معلمان برای ایجاد استراتژی هایی برای جلب اعتماد و کنترل فعالانه وضعیت کار آنها. بنابراین به پیام های ضمنی که بخش ها به آنها منتقل می کنند باید بیشتر توجه شود. زنگ و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان عوامل موثر بر حمایت سازمانی درک شده برای احساسی کار پرسنل پزشکی چینی در هوبی انجام داده اند هدف از این مطالعه بررسی تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر کار عاطفی پزشکی پرسنل در استان هوبی بود نتایج نشان می دهد حمایت سازمانی می تواند کار عاطفی بالاتری را در میان پزشکان ترویج کند. احساس قوی از حمایت سازمانی نیز باعث ارتقاء هویت حرفه ای قوی تر می شود. علاوه بر این، یک هویت حرفه ای قوی به طور کامل تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر کار عاطفی را واسطه می کند. میشر (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان ارتباط حمایت سازمانی درک شده با کار عاطفی انجام داده اند. هدف این مقاله بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و اشکال مختلف کار عاطفی است. این مطالعه نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده به طور مثبت با عمل عمیق و رابطه منفی با عمل سطحی کار عاطفی مرتبط است. این مطالعه همچنین نشان داد که هویت



سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و اقدام عمیق را واسطه می کند، در حالی که هیچ اثر میانجی گری شناسایی سازمانی بر رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و اقدام سطحی وجود نداشت. لوین براون و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان کار عاطفی معلمان ایالات متحده و هویت حرفه ای انجام داده اند. هدف از انجام این پژوهش کشف جنبه های عاطفی هویت حرفه ای معلمان بوده اند. این مطالعه از طریق طراحی ترکیبی، هویت حرفه ای معلمان را از طریق یکی از مؤلفه های تدریس - کار عاطفی، یاروشی که در آن کارکنان برای دستیابی به اهداف محل کار نشان می دهند یا پنهان می کنند، بررسی کرد. نمونه آماری ۴۶۸ معلم در ۲۲ مدرسه ایالات متحده بودند. یافته ها نشان داد که ۱۰۰ درصد شرکت کنندگان درگیر کار عاطفی بودند. دوم، مدارس به ندرت قوانین نمایش عاطفی را به صراحت بیان می کردند. در نهایت، زمانی که احساسات معلمان با تصویر آنها از معلم ایده آل در تضاد بود، شرکت کنندگان با تظاهر به معلمان خونگرم و دلسوز «ایفای نقش» را پذیرفتند. مفاهیم مربوط به آماده سازی معلم، نظارت، غنی سازی، و حفظ است.

### فرضیات تحقیق

- ۱- بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی معلمان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی در میان معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی هویت حرفه ای رابطه وجود دارد.

### روش شناسی تحقیق

این تحقیق با توجه به موضوع و اهداف، توصیفی - زمینه یابی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر معلمان مقطع ابتدایی شهرستان ورامین می باشند که تعداد آنها با استعلام از آموزش و پرورش ۷۴۷ نفر هستند. با توجه به اینکه تعداد اعضای جامعه آماری ۷۴۷ نفر بوده از جامعه آماری موردنظر به شیوه نمونه برداری تصادفی با توجه به جدول مورگان تعداد ۲۵۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند.

### ابزار تحقیق

در این پژوهش برای سنجش متغیرهای مورد نظر از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده، پرسشنامه کار عاطفی دایندورف و پرسشنامه هویت حرفه ای استفاده گردید.

مقیاس حمایت سازمانی درک شده

برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه آیزنبرگر مشتمل بر ۱۶ آیتم استفاده می گردد. طیف پرسش ها از نوع ۷ درجه ای لیکرت هست. امتیاز دهی برای حمایت سازمانی به صورت کلی هست. این پرسشنامه در پژوهش های متعدد استفاده شده که نشان از اعتبار و پایایی بالای این پرسشنامه میباشد.

مقیاس کار عاطفی دایندورف

پرسشنامه نمایش عاطفی دایندورف بود. این پرسشنامه شامل (۱۴) سؤال هست و راهبردهای نمایش عاطفی، در سه حیطه نمایش سطحی (سوالات ۱ تا ۶) و نمایش عمیق سوالات (۷-۱۰) نمایش واقعی سوالات (۱۱-۱۴) به شیوه خودارزیابی سنجش می کند. پاسخ سوالات در طیف ۵ گزینه ای لیکرت درجه ای از بسیار کم تا بسیار زیاد (بوده و از) ۱ - ۵ امتیاز دارد.

### پرسشنامه هویت حرفه ای

پرسشنامه هویت حرفه ای توسط هائو و همکاران (۲۰۱۴) توسعه داده شده است. این پرسشنامه از ۱۷ سوال تشکیل شده هست که ۵ عامل (تصویر شخصی حرفه ای، دستاوردهای شغل، مقایسه اجتماعی و خود انعکاسی، استقلال حرفه ای، و مدل سازی اجتماعی) را اندازه گیری می کنند. طیف پاسخ دهی این سوالات به صورت یک طیف لیکرت ۵ گزینه ای از کاملاً مخالفم (نمره ۱) تا کاملاً موافقم (نمره ۵) است.

### یافته ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های پژوهش از روش های آمار استنباطی استفاده گردید. قبل از انجام آزمون پیش فرض های آزمون مورد بررسی قرار گرفت. معادلات ساختاری دارای چند پیش برآزش می باشد که به شرح زیر به آنها پرداخته شد. تکنیک حذف افراد بی تفاوت

در نمونه مورد بررسی با توجه به اینکه همه پرسشنامه ها مطلوب پاسخ داده شده بود هیچ کدام از افراد نمونه از تحلیل آماری حذف نگردید. تکنیک دوم شناسایی Missing ها می باشد. در این پژوهش ابتدا خانه های خالی شناسایی گردید و سپس مدیریت شد. تعیین کفایت حجم نمونه (برای تعیین کفایت حجم نمونه از آزمون kmo و از آزمون بارتلت استفاده گردید) نتایج آزمون بدین شرح می باشد:

جدول ۱: مربوط به کفایت حجم نمونه

آزمون	ضرایب	نتیجه
Kmo	۰/۸۵۸	Kmo > ۰,۵۰۰
بارتلت	۱۸۴۶/۹۴۱	
درجه آزادی	۲۱۰	
سطح معناداری	۰/۰۰۱	

با توجه به جدول شماره یک در سطح خطای ۵ درصد و یا سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر تایید نشده و بنابراین فرض یک یعنی کفایت مدل پذیرفته گردید.

### آزمون آلفای کربناخ کل نمونه مورد بررسی

نتایج آزمون آلفای کربناخ نشان داد میزان آلفای کربناخ کل نمونه برابر با ۰/۹۳۸ می باشد که این نتیجه نشانگر پایا بودن سوالات پرسشنامه است.

### آزمون نرمالیتی (چولگی و کشیدگی)

جدول ۲: مربوط به آزمون نرمالیتی

آماره	حمایت سازمانی	کار عاطفی	هویت حرفه ای
چولگی	۰.۹۸۵	-۰.۸۹۵	-۰.۵۴۸
کشیدگی	۰.۶۵۸	۰.۸۵۴	۰.۷۸۴

با توجه به جدول شماره ۲ میزان کجی و کشیدگی بین  $\pm 3$  می باشد که نشانگر نرمال بودن متغیرها می باشد.

### ضرایب بارهای عاملی

چون این تحقیق براساس ادبیات نظری دارای یک پیش مدل مفهومی هست که محقق درصدد بررسی آن جهت تأیید نهایی می‌باشد از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. لذا در این قسمت، از تحلیل عاملی تأییدی بر روی متغیرهای تحقیق جهت تدوین مدل اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته و نیز تبیین هر چه بهتر آن‌ها و درنهایت تبیین مدل معادله ساختاری استفاده می‌گردد

جدول ۳: بارهای عاملی، مقدار آماره تی هر سوال

گویه ها		بارعاملی	میانگین	انحراف استاندارد	T statistics	سطح معناداری
D۱	هویت حرفه ای	۰.۷۹۱	۰.۷۸۶	۰.۰۴۵	۱۷.۴۷۲	۰.۰۰۰
D۲		۰.۸۶۴	۰.۸۶۰	۰.۰۲۹	۳۰.۲۳۲	۰.۰۰۰
D۳		۰.۷۴۹	۰.۷۴۵	۰.۰۴۳	۱۷.۵۶۳	۰.۰۰۰
D۴		۰.۷۲۳	۰.۷۱۸	۰.۰۵۲	۱۳.۹۶۵	۰.۰۰۰
D۵		۰.۷۹۲	۰.۷۸۷	۰.۰۴۳	۱۸.۴۴۱	۰.۰۰۰
S۱	کار عاطفی	۰.۸۱۹	۰.۸۲۰	۰.۰۲۴	۳۴.۰۵۰	۰.۰۰۰
S۲		۰.۸۱۹	۰.۸۲۰	۰.۰۲۵	۳۲.۷۵۵	۰.۰۰۰
S۳		۰.۷۷۲	۰.۷۷۲	۰.۰۴۲	۱۸.۵۰۱	۰.۰۰۰
S۴		۰.۷۴۲	۰.۷۴۳	۰.۰۳۵	۲۱.۳۳۳	۰.۰۰۰
S۵		۰.۷۲۷	۰.۷۲۷	۰.۰۳۵	۲۰.۷۴۲	۰.۰۰۰
S۶		۰.۶۹۴	۰.۶۹۴	۰.۰۴۹	۱۴.۲۰۴	۰.۰۰۰
S۷		۰.۷۶۱	۰.۷۶۱	۰.۰۴۰	۱۸.۹۴۱	۰.۰۰۰
S۸		۰.۷۹۸	۰.۷۹۷	۰.۰۲۸	۲۸.۷۸۲	۰.۰۰۰
S۹		۰.۸۰۷	۰.۸۰۸	۰.۰۳۲	۲۴.۹۳۶	۰.۰۰۰
S۱۰		۰.۸۴۲	۰.۸۴۱	۰.۰۲۶	۳۲.۰۱۹	۰.۰۰۰
S۱۱		۰.۶۵۱	۰.۶۵۱	۰.۰۵۳	۱۲.۲۶۱	۰.۰۰۰
S۱۲		۰.۸۸۲	۰.۸۸۲	۰.۰۲۳	۳۸.۱۰۵	۰.۰۰۰
S۱۳		۰.۸۷۷	۰.۸۷۷	۰.۰۱۹	۴۶.۸۸۰	۰.۰۰۰

S۱۴		۰.۸۵۱	۰.۸۵۱	۰.۰۲۶	۳۳.۰۱۰	۰.۰۰۰
K۱	حمایت سازمانی	۰.۵۴۸	۰.۵۴۹	۰.۰۵۱	۱۰.۸۳۸	۰.۰۰۰
K۱۰		۰.۶۶۶	۰.۶۶۶	۰.۰۴۱	۱۶.۱۱۷	۰.۰۰۰
K۱۱		۰.۶۹۸	۰.۶۹۸	۰.۰۳۸	۱۸.۳۸۶	۰.۰۰۰
K۱۲		۰.۶۹۸	۰.۶۹۹	۰.۰۴۵	۱۵.۶۴۱	۰.۰۰۰
K۱۳		۰.۶۹۶	۰.۶۹۸	۰.۰۳۸	۱۸.۴۳۷	۰.۰۰۰
K۱۴		۰.۷۲۳	۰.۷۲۳	۰.۰۳۳	۲۱.۹۹۱	۰.۰۰۰
K۱۵		۰.۶۸۳	۰.۶۸۳	۰.۰۴۰	۱۷.۰۸۸	۰.۰۰۰
K۱۶		۰.۷۰۷	۰.۷۰۹	۰.۰۳۸	۱۸.۵۹۸	۰.۰۰۰
K۲		۰.۶۵۱	۰.۶۵۱	۰.۰۵۱	۱۲.۷۸۱	۰.۰۰۰
K۳		۰.۶۹۱	۰.۶۹۱	۰.۰۶۴	۱۰.۷۷۸	۰.۰۰۰
K۴		۰.۶۸۶	۰.۶۸۵	۰.۰۴۲	۱۶.۳۶۶	۰.۰۰۰
K۵		۰.۶۲۴	۰.۶۲۳	۰.۰۴۹	۱۲.۷۳۶	۰.۰۰۰
K۶		۰.۶۸۷	۰.۶۸۷	۰.۰۳۹	۱۷.۶۰۹	۰.۰۰۰
K۷		۰.۷۷۱	۰.۷۷۰	۰.۰۲۸	۲۷.۸۹۶	۰.۰۰۰
K۸		۰.۶۷۱	۰.۶۷۱	۰.۰۴۱	۱۶.۳۳۸	۰.۰۰۰
K۹		۰.۶۹۱	۰.۶۹۰	۰.۰۴۳	۱۶.۲۵۳	۰.۰۰۰

در پژوهش حاضر تمامی ضرایب نشان از مناسب بودن این معیار دارد. بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند که این مطلب نشان‌دهنده آن هست که شاخص‌ها (متغیرهای نشانگر)، متغیرهای مفهومی را به‌خوبی تبیین می‌کند.

## آزمون فرضیات

فرضیه اول: بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی معلمان رابطه وجود دارد.

جدول ۴: آزمون فرضیات

فرضیه	ضریب مسیر	آماره تی	نتیجه آزمون
۱ حمایت ادراک شده ← کار عاطفی	۰.۵۵۰	۱۳.۱۸	تأیید فرضیه

با توجه به آماره تی برابر با ۱۳.۱۸ که بیشتر از ۱.۹۶ است، نتیجه می‌گیریم فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد ۰.۵۵۰ هست بنابراین تأثیر مثبت و متوسطی دارد.

فرضیه دوم: بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی در میان معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی هویت حرفه ای رابطه وجود دارد.

جدول ۵: نتایج حاصل از آزمون تاثیر متغیر تعدیلگر

متغیر پیش بین (متغیر مستقل)	متغیر پیش بینی شونده (متغیر وابسته)	متغیر تعدیلگر	ضریب مسیر	آماره تی	معناداری	نتیجه
حمایت سازمانی ادراک شده	کار عاطفی	هویت حرفه ای	۰.۰۴۱	۲.۴۲۵	۰.۰۱۵	تایید
حمایت سازمانی ادراک شده	سطحی	هویت حرفه ای	۰.۰۳۷	۲.۴۲۵	۰.۰۱۵	تایید
حمایت سازمانی ادراک شده	عمقی	هویت حرفه ای	۰.۰۳۵	۲.۴۲۶	۰.۰۱۵	تایید
حمایت سازمانی ادراک شده	واقعی	هویت حرفه ای	۰.۰۳۴	۲.۴۴۸	۰.۰۱۴	تایید

همانطور که در جدول شماره ۵ میبینید، چون حاصل ضرب (متغیر مستقل \* متغیر وابسته \* متغیر تعدیل گر) مقدار بدست آمده بیشتر از ۱/۹۶ می باشد پس معنادار می شوند در نتیجه هویت حرفه ای تعدیل گر می باشد و شدت رابطه را تقویت میکند.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از فرضیه اول نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی معلمان رابطه وجود دارد. نتایج معادلات ساختاری نشان داد با توجه به آماره تی برابر با ۱۳.۱۸ که بیشتر از ۱.۹۶ است، نتیجه می‌گیریم این فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد ۰.۵۵۰ هست بنابراین تأثیر مثبت و متوسطی دارد. ازجمله تحقیقات همسو با این فرضیه تحقیق ژاو و همکاران (۲۰۲۲)، زنگ و همکاران (۲۰۲۱) و همکاران (۲۰۱۹) میسر (۲۰۱۴) میباشد. حمایت سازمانی درک شده، به عنوان یک منبع در یک سازمان، می‌تواند کارکنان را وادار به ایجاد یک سری احساسات مثبت بر اساس پشتیبانی و درک همکاران و سرپرستان و همچنین تأیید توانایی های خود کند چنین مثبت

احساسات می تواند به بازیابی خستگی عاطفی کارکنان در کار عاطفی کمک کند. برای کارکنان، حمایت سازمانی یک منبع انرژی خارجی مهم است که به بازیابی عاطفی در هنگام انجام کار عاطفی کمک می کند. حمایت سازمانی درک شده می تواند به طور قابل توجهی مقیاس تحمل کارکنان را افزایش دهد، به طور موثر تجمع و گسترش احساسات منفی کارکنان را کاهش دهد و شکاف بین کارکنان را به حداقل برساند. با حمایت سازمانی ادراک شده بالا، کارکنان می توانند منابع داخلی بیشتری را با ادغام، تنظیم و به کارگیری مؤثر احساسات به دست آورند. منابع ناشی از هوش هیجانی آنها نیز افزایش می یابد، بنابراین آنها را مستعد تر به اتخاذ بازیگری عمیق در نقش های کاری خود می کند. از سوی دیگر، حمایت سازمانی اندک درک شده در سازمان می تواند منجر به فرسودگی منابع عاطفی آنها شود.

نتایج حاصل از فرضیه دوم نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و کار عاطفی در میان معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی هویت حرفه ای رابطه وجود دارد. چون حاصل ضرب (متغیر مستقل \* متغیر وابسته \* متغیر تعدیل گر) مقدار بدست آمده بیشتر از ۱/۹۶ می باشد پس معنادار می شوند در نتیجه هویت حرفه ای تعدیل گر می باشد و شدت رابطه را تقویت میکند. از جمله تحقیقات همسو با این فرضیه تحقیق، اکسای و همکاران (۲۰۲۲) ون و همکاران (۲۰۱۹) زاهدبابلان و همکاران (۱۳۹۷) حسنی و همکاران (۱۳۹۴) ژاو (۲۰۲۲) لانکولدا و همکاران (۲۰۱۷) زنگ و همکاران (۲۰۲۱) لوین براون و همکاران (۲۰۱۴) می باشد. این پژوهش نشان می دهد که حمایت سازمانی درک شده در کاهش خستگی عاطفی موثر است زیرا به تقویت جنبه های مثبت خود، در اصل خودپنداره کمک می کند در شرایطی که وقایع استرسزا باعث شده است که فرد آن را از دست بدهد. به عنوان یک نوع خودپنداره، هویت حرفه ای منعکس کننده ادراکات فرد در مورد نقش حرفه ای است. این به انواع حمایت هایی که افراد از دیگران در مشاغلشان دریافت می کنند مربوط می شود. اولاً، کارمندی با حمایت اجتماعی خوب به معنای احترام و درک بیشتر دیگران است، که ممکن است به ایجاد پیوندهای مثبت بین خود و حرفه کمک کند. اعتماد متقابل، وابستگی متقابل شکل گرفته بین کارکنان واسطه خوبی برای انعکاس و شکل دادن هویت حرفه ای آنهاست. حمایت سازمانی ادراک شده ممکن است دسترسی به انواع مختلفی از منابع و اطلاعات را فراهم کند، که ممکن است هویت حرفه ای فرد را تقویت کند. همذات پنداری با این حرفه باعث می شود که افراد احساس تعهد درونی برای همکاری در ازای کار داشته باشند. از طریق این فرآیند، استریمرها ممکن است آگاهانه قوانین احساسی پلتفرم یا سازمان را رعایت کنند و وقتی متوجه شوند که جریان خود را دارند و احساسات نیازهای عاطفی را برآورده نمی کنند، ممکن است به شیوه ای مثبت مدیریت و تنظیم شوند به جای اعمال سطحی برای پنهان کردن احساسات واقعی. علاوه بر این، هویت حرفه ای می تواند بر ادراک افراد از یک محیط شغلی تاثیرگذار و در نتیجه می تواند تأثیر مثبتی از جمله تعهد به کار، تقویت حس تعلق، ایجاد تصویر رضایت از خود و حرفه ای بودن داشته باشد. ما استدلال می کنیم که حمایت سازمانی ادراک شده از طریق افزایش درک و شناخت، هویت حرفه ای مثبتی را تقویت می کند و بنابراین بر کار عاطفی آنها تأثیر می گذارد. این مطالعه بینش هایی را در مورد چگونگی کار عاطفی معلمان با درک نقشی که هویت حرفه ای در رابطه کار عاطفی و اینکه چگونه حمایت سازمانی می تواند باشد ارائه میدهد که میتواند به عنوان یک استراتژی مدیریت منابع انسانی برای افزایش حمایت سازمانی ادراک شده استفاده شود.

### پرسشنامه ها

#### پرسشنامه هویت حرفه ای هائو

ردیف	عبارت	کاملا مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملا موافقم
۱	من واقعا می خواهم یک معلم باشم.					
۲	من مسیر زندگی حرفه ای فعلی خود را تغییر نخواهم داد.					
۳	من معلمی را دوست دارم و تمایل دارم در این مسیر به طور فعال پیشرفت کنم.					
۴	من افتخار می کنم که در زمینه معلمی کار کنم.					
۵	من خوشحالم که در حرفه معلمی کار می کنم.					
۶	مطمئن هستم که می توانم در معلمی موفق شوم.					
۷	من می خواهم با ( آموزش و پشتکار ) وقت بیشتری برای حرفه ای شدن در این رشته صرف کنم و تصمیم ندارم حرفه ام را عوض کنم.					
۸	در کار معلمی می توانم مهارت ها و توانمندی فردی خودم را نشان دهم.					
۹	اگر حرفه معلمی را ترک کنم، دچار آسیب های عاطفی خواهم شد.					
۱۰	من می توانم از خلاقیتم در کار معلمی خود استفاده کنم.					
۱۱	من اغلب با توجه به علایق، شخصیت، توانایی ها و ارزشهایم، رشد حرفه ای آینده ام را ترسیم می کنم.					
۱۲	من تلاش می کنم با تقویت زمینه های کاری ام، اعتقاد نسبت به حرفه ام را ارتقا دهم.					
۱۳	در هنگام انتخاب یک شغل، باید تاثیر محیط خارجی را در نظر گرفت.					



					۱۴	من شغل مورد علاقه ام را صرف نظر از آنچه مردم می گویند انتخاب کرده ام.
					۱۵	انتخاب شغل من عمدتاً توسط پدر و مادرم و اطرافیانم صورت گرفته است.
					۱۶	من به داستان های افرادی که در زمینه معلمی موفق بوده اند علاقه مند هستم.
					۱۷	من می خواهم با متخصصان و افراد ارشد در این زمینه شغلم ارتباط برقرار کنم.

پرسشنامه کارعاطفی دایندورف

ردیف	نام	میانگین	جنسیت	پایه تحصیلی	لطفاً میزان تطابق خود هر یک از موارد ذکر شده با خود را با یکی از گزینه های روبرو انتخاب کنید:
					درحالی که درگیر بیماران هستم، وانمود می کنم که احساس خوبی دارم
					۲-درحالی که درگیر بیماران هستم، انگار دارم نمایشی را انجام می دهم .
					۳ - من برای این که بتوانم به بیماران علاقه مند باشم، بازیگری می کنم
					۴ - درحالی که در حال انجام حرفه ام هستم، طوری رفتار می کنم که انگار احساساتی را که احساس نمی کنم، احساس می کنم
					۵ - برای اینکه بتوانم احساسات مورد نیاز حرفه ام را به نمایش بگذارم، وانمود می کنم که نقاب به تن دارم.
					۶-من احساسات متفاوتی غیر از آنهایی را که واقعا احساس می کنم به بیماران نشان می دهم
					۷-من تلاش می کنم تا در واقع احساساتی را که باید نشان دهم، احساس کنم
					۸-من سعی می کنم واقعا احساساتی را که باید به بیماران نشان دهم تجربه کنم
					۹-من تلاش شدیدی نشان می دهم تا بتوانم درون خود را احساس کنم
					۱۰-برای اینکه بتوانم احساساتی را که باید به بیماران نشان دهم، احساس کنم، تا جایی که ممکن هست همه کارها را انجام می دهم
					۱۱ - احساساتی که به بیماران نشان می دهم دوستانه است
					۱۲-احساساتی که به بیماران نشان دادم همان احساساتی هست که در آن لحظه داشتم
					۱۳-درحالی که متعهد بیماران هستم، احساسات کاذب نشان می دهم
					۱۴-احساساتی که به بیماران نشان دادم خود به خود آشکار می شود

پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران

ردیف	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	تا حدودی مخالفم	نظری ندارم	تا حدودی موافقم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	سازمان برای نقش من در رفاه خود، ارزش قائل است.							
۲	اگر سازمان بتواند شخصی را با حقوق پایین تر بجای من استخدام کند، این کار را انجام می دهد. (R)							
۳	سازمان در قدردانی از کوشش های فوق العاده ی من کوتاهی می کند. (R)							
۴	سازمان قویا به اهداف و ارزش های من توجه می کند.							
۵	سازمان هر گونه شکایتی از جانب مرا نادیده می گیرد. (R)							
۶	زمانی که سازمان تصمیماتی را اتخاذ می کند که بر من تأثیر گذارند، از بهترین منافع من چشم پوشی می نماید. (R)							
۷	در صورتیکه با مسئله ای مواجه شوم، سازمان به من کمک می کند.							
۸	سازمان واقعا به رفاه من اهمیت می دهد.							
۹	حتی اگر من کارم را به بهترین وجه ممکن انجام می دادم، سازمان توجه نمی کرد. (R)							
۱۰	در صورتیکه من به یک مساعدت ویژه نیاز داشته باشم، سازمان مایل به کمک به من می باشد.							
۱۱	سازمان به رضایتمندی کلی من در محل کار اهمیت می دهد.							
۱۲	در صورتیکه فرصتی بدست آید، سازمان از من به نفع خود استفاده می کند. (R)							
۱۳	سازمان توجه بسیار کمی به من نشان می دهد. (R)							
۱۴	سازمان به عقاید من اهمیت می دهد.							
۱۵	سازمان به پیشرفت های کاری من افتخار می کند.							

							سازمان تلاش می کند تا کارم را در حد امکان جالب و جذاب نشان دهد.	۱۶
--	--	--	--	--	--	--	---	----

## References

- Afje, Syed Ali Akbar. Yazdan scholar Mehdi. Zargarani Khozani, Fatemeh (۲۰۱۸) The effectiveness model of perceived organizational support, *scientific quarterly of management studies (improvement and transformation)*, ۲۸( ۱۹), ۱۱۸-۸۷. [in perseian]
- Beijaard, D., Meijer, P. Verloop, N. (۲۰۰۴). Reconsidering research on teachers' professional identity. *Teaching and Teacher Education*, ۲۰(۲), pp ۱۰۷-۱۲۸
- Chun HR, Cho I, Choi Y, Cho SI(۲۰۲۰) Effects of emotional labor factors and working environment on the risk of depression in pink-collar workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health* , ۱۷(۱۴):۵۲۰۸.
- Dehghani, Mandana. Azadi, Mehran, (۲۰۱۷) investigating the relationship between humor, perceived social support and life satisfaction Among the students (case study: Islamic Azad University, South Tehran branch), *surveying Iran's social issues*, , ۱-۱۵. [in perseian]
- Forutan, Moin., Rashadat Jo, Hamida and Samani, Siamak. (۲۰۱۸) Compilation of professional identity model of faculty members (study case: members Faculty of Islamic Azad Universities of Fars Province. *Scientific-Research Quarterly of New Approach in Educational Management*, ۱۰(۱), ۲۱۷-۲۴۱. [in perseian]
- Hanafin, S.; Cosgrove, J.; Hanafin, P.; Brady, A. M.; Lynch, C(۲۰۲۰) Burnout and its prevalence among public health nurses in Ireland. *British Journal of Community Nursing*, ۲۵(۸)۲۵, ۳۷۰-۳۷۵
- Hao , Yu-Fang . Niu , Hui-Jun . Li ,Ping Li . Yue , Shu-Jin . Liu , Xiao-Hong (۲۰۱۴)Measurement of professional identity in Chinese nursing students,*International Journal of Nursing Sciences*, ۱(۲), ۱۳۷-۱۴۴
- Hasani, Mohammad. Mostafa Nejad, Helale. Mustafa Nejad, Chiman. Shudodi, Maryam (۲۰۱۴) The effect of experience and organizational factors on teachers' professional commitment: testing the mediating role of teacher self-efficacy and organizational identity, *A New Approach in Educational Management*, ۶( ۱), ۱-۲۰. [in perseian]
- Imanzadeh, Ali. Jafarian, Vahidah (۲۰۱۸) Professional identity of postgraduate students of education and human resources development at Tabriz University: a cognitive phenomenological study. *Quarterly Journal of Education and Human Resources Development*, ۶(۲۰) , ۵۷-۸۰ . [in perseian]
- Ji, Wena Songshan (Sam) Huangb, Pingping Hou(۲۰۱۹) Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model, *International Journal of Hospitality Management* , ۸۱ , ۱۲۰-۱۳۰.
- Karaolis ,Andreas . Philippou, George (۲۰۱۹)Teachers' Professional Identity, *Affect and Mathematics Education*, ۳۹۷-۴۱۷.
- Kim ,Mi-Na . Yoo , Yang-Sook. Cho, Ok-Hee . Hwang,Kyung-Hye (۲۰۲۲) Emotional Labor and Burnout of Public Health Nurses during the COVID-۱۹ Pandemic: Mediating Effects of Perceived Health Status and Perceived Organizational Support, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, ۱۹(۵۴۹), ۱-۱۲

Kinman Gail, Siobhan Wray . Calista Strange (۲۰۱۱) Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support, *Educational Psychology*, ۳۱(۷) ۸۴۳-۸۵۶.

Lankveld, Thea van . Schoonenboom, Judith. Volman, Monique. Croiset, Gerda . Beishuizen, Jos (۲۰۱۷) Developing a teacher identity in the university context: a systematic review of the literature, *Higher Education Research & Development*, ۳۶(۲) ۳۲۵-۳۴۲.

Levine Brown ,Elizabeth. Galleta Horner ,Christy. Margaret Kerr, Mary . Scanlon ,Christina L (۲۰۱۴) United States teachers' emotional labor and professional identities. *KJEP* , ۱۱ (۲). ۲۰۵-۲۲۵.

Maarifi, Fatima. Nunchi, Mohsen (۲۰۲۱) The effect of transformational leadership on the performance of service recovery in public hospitals in Ahvaz city: the mediating role of professional ethics and emotional labor, *Health and Care Quarterly*, ۲۳(۳), ۲۴۰-۲۴۹. [in perseian]

Mahmoudi Burang, Mohammad, and Nabai, Hamzah. (۲۰۱۸). Factors affecting the teacher's professional identity: a systematic review. *Teacher Professional Development*, ۴(۱), ۷۷-۹۴. [in perseian]

McCrae N, Askey-Jones S, Laker C. Merely (۲۰۱۴) a stepping stone? Professional identity and career prospects following postgraduate mental health nurse training. *Psychiatr Ment Health Nurs* , ۲۱(۹), ۷۶۷-۷۷۳.

Mishra ,Sushanta Kumar (۲۰۱۴) Linking perceived organizational support to emotional labor , *Personnel Review*, ۴۳ ( ۶) , ۸۴۵ – ۸۶۰.

Ramezani, Yusuf. Karimi, Zahra. Jaffa, Saeed (۲۰۱۸) The moderating role of support in the relationship between emotional labor and job performance, *Change Management Research Journal (Management Research Journal)*, ۱۱ (۱), ۱۳۳-۱۵۲ . [in perseian]

Sezen-Gultekin G, Bayrakci M and Limon ' I (۲۰۲۱) The Mediating Role of Organizational Commitment on the Relationship Between Emotional Labor and Work Engagement of Teachers. *Front. Psychol.* ۱۲:۶۴۸۴۰۴. doi: ۱۰.۳۳۸۹/fpsyg.۲۰۲۱.۶۴۸۴۰۴

Tsakissiris, J. (۲۰۱۵). The role of professional identity and self-interest in career choices in the emerging ICT workforce (A Submitted thesis in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Busine). Queensland University of Technology

Vaziri, Almira. Zakari ,Marzieh. Rajabipour Meibdi ,Alireza (۲۰۱۹) Analysis of the effect of job characteristics on job satisfaction and job stress with the mediation of emotional labor in nurses of Shariati Hospital in Isfahan. *Occupational health and safety*, ۱۰ (۱), ۱-۱۱. [in perseian]

Vignoles ,Vivian L (۲۰۱۷ ) Identity: Personal AND Social *Chapter to appear in Oxford Handbook of Personality and Social Psychology* (۲nd ed.), edited by Kay Deaux and Mark Snyder ۱-۱۷

Xie, S.; Liang, L.; Li, H (۲۰۲۲) Emotional Labor and Professional Identity in Chinese Early Childhood Teachers: The Gendered Moderation Models. *Sustainability* 14( ۶۸۵۶), ۱-۱۴

Yazdan shenas, Mahdi . Khorsandi, Hamideh (۲۰۱۹) Using emotional work to increase sales performance; The role of perception of organizational support, *business management*. ۱۲(۱), ۱۱۵-۹۴. [in perseian]

Yilmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M., & Sen, B. (۲۰۱۵). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. Eurasian *Journal of Educational Research*, ۵۹, ۷۵-۹۰.

Zeng Z, Wang X, Bi H, Li Y, Yue S, Gu S and Xiang G (۲۰۲۱) Factors That Influence Perceived Organizational Support for Emotional Labor of Chinese Medical Personnel in Hubei. *Front. Psychol.* ۱۲, ۱-۸.

Zhao ,Hengchun. Fan , Youqing. Zheng, Leven J. , Xiaoyan Liang, Hong Kong Jiang, Hong Kong Xue(۲۰۲۲) The Effect of Social Support on Emotional Labor Through Professional Identity:Evidence From the Content Industry, *Journal of Global Information Management* ,۳۰(۱), ۱-۱۹