

طراحی مدل ارتباطی نیروی کار عاطفی در مربیان تیم‌های ورزشی دانشگاه‌های تهران

هاله فاضل^۱، مریم آقاخانباغی^۲

۱. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد*

۲. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۴/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۱/۰۶

چکیده

هدف این پژوهش، طراحی مدل ارتباطی نیروی کار عاطفی در مربیان تیم‌های ورزشی دانشگاه‌های تهران بود. روش پژوهش، توصیفی-همبستگی بود. تمامی مربیان تیم‌های رشته‌های مختلف ورزشی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران به تعداد ۲۸۹ نفر، جامعه و نمونه آماری پژوهش را تشکیل دادند. برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز از پرسش‌نامه‌های اطلاعات فردی، کنش سطحی، کنش عمیق، تعدیل خودکار، عواطف مثبت و عواطف منفی، خستگی عاطفی، هوش هیجانی و رضایت شغلی استفاده شد. نتایج نشان داد که الگوی پژوهش از برآزش لازم برخوردار بود. عواطف مثبت، اثر معنادار و منفی بر کنش سطحی و اثر معنادار و مثبت بر کنش عمیق داشتند. عواطف منفی، اثر معنادار و مثبت بر کنش سطحی و اثر معنادار و منفی بر کنش عمیق نشان دادند. هوش هیجانی بر راهبردهای نیروی کار عاطفی (کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار) تأثیر داشت. همچنین، راهبردهای نیروی کار عاطفی بر خستگی عاطفی تأثیر داشت؛ بنابراین، در شرایط متفاوت عاطفی، مربیان می‌توانند راهبرد مناسب نیروی کار عاطفی را به کار گیرند و به این ترتیب، خستگی عاطفی کمتری در آن‌ها ایجاد خواهد شود و رضایت شغلی بیشتری را احساس خواهند کرد.

واژگان کلیدی: نیروی کار عاطفی، عواطف مثبت و منفی، هوش هیجانی، خستگی عاطفی، رضایت شغلی

مقدمه

احساسات، کانون زندگی روزمره انسان هستند و انسان‌ها هر روز احساس جدیدی را تجربه می‌کنند و این احساسات بر عملکردشان تأثیرگذار هستند. با توجه به نوع شغل، نقش احساسات می‌تواند پررنگ‌تر باشد؛ زیرا، عوامل مختلفی از جمله تعامل با مدیران، همکاران و زیردستان، تجارب عاطفی فراهم می‌کنند که بر رفتار فرد مؤثر خواهند بود (ویس و کروپانزانو^۱، ۱۹۹۶). در واقع، احساسات نقش حیاتی بر رفتار سازمانی دارند (دامازیو^۲، ۱۹۹۹؛ کلت و شیوتا^۳، ۲۰۰۷؛ وانگ و سایبرت^۴، ۲۰۱۵). عواطف، در دو بعد مثبت و منفی بخش مهمی از جنبه‌های رفتاری انسان هستند. انسان از طریق عواطف دنیا را پرمعنی و سرشار از احساسات درمی‌یابد (هریس^۵، ۱۳۸۰). عواطف مثبت، انرژی و توجه فرد را در تجربه احساسات مثبت از جمله خوش‌بینی بیشتر می‌کنند (کاستا و مککر^۶، ۱۹۹۲؛ جکس و اسپکتور^۷، ۱۹۹۸؛ واتسون، کلارک و تلیجن^۸، ۱۹۸۸؛ داست و تاچر^۹، ۲۰۱۲). در مقابل، افراد دارای عواطف منفی، بیشتر احساس درماندگی می‌کنند (واتسون و کلارک^{۱۰}، ۱۹۸۴). با توجه به تعاملات میان مربیان و ورزشکاران در تیم‌های ورزشی، عواطف نقش مؤثرتری بر نتایج رفتاری دارند. افزون‌براین، توجه به هوش هیجانی در گروه‌ها، رویکرد همه‌جانبه‌ای در انسان اعم از جنبه‌های عاطفی، فردی، بینافردی، مهارت‌های اجتماعی و خودآگاهی در تأمین بهره‌وری بهینه و ترغیب کنش‌های سازنده در محیط کار است و نوعی قابلیت درک عاطفی برای دسترسی و ایجاد احساسات برای کمک به تفکر و آگاهی و تنظیم احساسات می‌باشد (مایر و سالوی^{۱۱}، ۱۹۹۷)، توجه محققان را به تأثیر آن بر زمینه‌های روان‌شناختی و رفتاری در مشاغل مختلف جلب کرده است. این عواطف بر نیروی کار عاطفی (پیسانیلو، ونفیلد و دلفابرو^{۱۲}، ۲۰۱۲) و هوش هیجانی بر نیروی کار عاطفی فرد در گروه اثرگذار است (ساعتچی، ۱۳۷۹، ۴۲؛ براتریج و لی^{۱۳}، ۲۰۰۳؛ دیفندورف، کرول و گوسران^{۱۴}، ۲۰۰۵؛

-
1. Weiss & Cropanzano
 2. Damasio
 3. Kalat & Shiota
 4. Wang & Seibert
 5. Harris
 6. Costa & McCrae
 7. Jex & Spector
 8. Watson, Clark & Tellegen,
 9. Doucet & Thatcher
 10. Watson & Clark
 11. Mayer & Salovey
 12. Pisaniello, Winefield & Delfabbro
 13. Brotheridge & Lee
 14. Diefendorff, Croyle & Gosserand

آستین، دور و داناوان^۱، ۲۰۰۸؛ لیو، پرو، پرتی و فریس^۲، ۲۰۰۸؛ ین، لی، زانگ و جین^۳، ۲۰۱۳؛ رامان، سامباسیوان و کومار^۴، ۲۰۱۶).

نیروی کار عاطفی، احساساتی است که بخش مهمی از رابطه بین مربیان و ورزشکاران را تشکیل می‌دهد؛ بنابراین، مدیریت احساسات توسط مربی، کیفیت بازده را مشخص می‌کند. محققان سه نوع راهبرد نیروی کار عاطفی تعیین کرده‌اند: کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار (زاپف^۵، ۲۰۰۲). کنش سطحی شامل تعدیل در ابراز احساسات بیرونی، بدون ایجاد تغییر در احساسات درونی است؛ درحالی‌که کنش عمیق شامل تعدیل در احساسات درونی برای مطابقت با احساس خود باهدف پای‌بندی به ابراز قواعد و قوانین احساسی است (گرندی^۶، ۲۰۰۰). به‌این‌ترتیب، کنشگر (مربی) در شکل درونی و بیرونی احساس، مداخله می‌کند (هاکس چاپلند^۷، ۱۹۸۳، ۳۶). هدف این راهبردها متفاوت است؛ از آنجاکه کنش عمیق تلاشی برای تعدیل احساسات است و از ابراز قواعد پیروی می‌کند، آن را تقلیدکردن با حسن‌نیت نامیده‌اند؛ اما، به دلیل اینکه هدف کنش سطحی دادن اعتبار به مخاطبان است، تقلیدکردن با سوءنیت نامیده شده است (رافایلی و ساتن^۸، ۱۹۹۱)؛ زیرا، آن را به‌طور عمد و به‌صورت مصنوعی، با استفاده از اصطلاحات و عبارتهای ملموس و قابل‌مشاهده، برای راضی‌کردن مخاطبان به‌کار می‌برند. آخرین بخش از این طبقه‌بندی، تعدیل خودکار است و نشان‌دهنده روند ابراز احساس به‌طور طبیعی است که موردنظر گروه است (زاپف، ۲۰۰۲). دینفندروف و همکاران (۲۰۰۵) تأیید کردند که تعدیل خودکار راهبرد متمایزی است و ظرفیت پیش‌بینی نتایج کار را دارد. شواهدی وجود دارد مبنی‌براینکه نیروی کار عاطفی عامل مهم و مؤثری در بازده مطلوب گروه است (چو، روت‌فورد و پارک^۹، ۲۰۱۳؛ چاپمن^{۱۰}، ۲۰۱۵). همچنین، پژوهش‌ها نشان داده‌اند که اثرات کنش سطحی را نسبت به اثرات کنش عمیق باید مجزا کرد. به‌طور خاص، کنش سطحی با نتایج منفی همراه است؛ مانند خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی. درمقابل، کنش عمیق مربوط به نتایج مثبت، مانند اصالت فردی، موفقیت شخصی، رضایت شغلی و عملکرد مناسب می‌شود (براتریج و گرندی^{۱۱}،

-
1. Austin, Dore & O'Donovan
 2. Liu, Prati, Perrewe & Ferris
 3. Yin, Lee, Zhang & Jin
 4. Raman, Sambasivan & Kumar
 5. Zapf
 6. Grandey
 7. Hoschschild
 8. Rafaeli & Sutton
 9. Cho, Rutherford & Park
 10. Chapman
 11. Brotheridge & Grandy

۲۰۰۲؛ براتریج و لی، ۲۰۰۳؛ گرندی، ۲۰۰۳؛ گرندی، فیسک و استینر^۱، ۲۰۰۵؛ ماتسون و میلر^۲، ۲۰۱۳؛ ایشی و مارکمن^۳، ۲۰۱۶؛ لی، اوک و هوانگ^۴، ۲۰۱۶). هنینگ تارو، گروث، پاول و گرمر^۵ (۲۰۰۶) نشان دادند که تعدیل خودکار کارکنان به سطوح بالاتر، منجر به ایجاد آثار مثبت در مشتریان شده است. نابرینگ^۶ (۲۰۰۴)، در پژوهش‌های خود متوجه شدند که هماهنگی عاطفی (متناسب با تعدیل خودکار) رابطه مثبتی با موفقیت شخصی دارد. مارتینز اینگو، توتردل، الکاور و هولمن^۷ (۲۰۰۷) دریافتند که تعدیل خودکار رابطه‌ای منفی با خستگی عاطفی و رابطه مثبتی با رضایت شغلی دارد. به عقیده جورج و بتن‌هوسن^۸ (۱۹۹۰)، خلق و خوی مثبت تجربه شده توسط رهبران دارای عواطف مثبت، با رفتار اجتماعی اعضای گروه همراه بوده است. جورج (۲۰۰۰) نشان داد که مربیان با خلق و خوی مثبت، سطح بالاتری از خدمات به مشتریان در مقایسه با هم‌تایان خود ارائه دادند. لوئیس^۹ (۲۰۰۰) اظهار داشت که حالت‌ها و رفتارهای عاطفی، عوامل مهم اثرگذاری بر پیامدهای مثبت یا منفی روابط رهبر و پیرو هستند. به‌طور خاص، او نشان داد که حالت‌های عاطفی همدلانه رهبری، کیفیت روابط را تعیین می‌کنند و به رهبران امکان کسب نتایج مطلوب، با استفاده از یکپارچگی با پیروان را می‌دهد. علاوه بر این، سی، کوت و ساوادرو^{۱۰} (۲۰۰۵) نشان دادند زمانی که رهبران خلق و خوی منفی یا مثبت در کار خود دارند، نمایش عاطفی پیروان نیز که ناشی از تجربه خلق و خوی منفی یا مثبت آن‌ها از رهبران خود است، عواطف مشابه از خود در بین اعضای گروه نشان می‌دهند.

مربی، به‌عنوان رهبر تیم‌های ورزشی باید عضو اثرگذاری در نظر گرفته شود. مربی در نقش رهبر در مسابقات و برنامه‌های تمرینی و آموزشی، انتظار می‌رود که احساسات خود را تنظیم کند؛ زیرا، ممکن است احساسات اثر منفی بر تیم و عملکرد آن هنگام تعامل مربی با ورزشکاران بگذارند. احساسات قابل سرایت هستند (هاتفیلد^{۱۱} و همکاران ۱۹۹۴)؛ بنابراین، اگر مربی خلق و خوی افسرده، ناامید و چهره عبوسی در مقابل ورزشکاران تیم خود داشته باشد، ممکن است این افسردگی یا ناامیدی را به آن‌ها منتقل کند و اثر منفی بر عملکرد آن‌ها بگذارد؛ بنابراین، برای جلوگیری از تأثیر احساسات منفی بر ورزشکاران تیم، مربیان باید احساسات منفی خود مانند ناامیدی و عصبانیت را سرکوب یا کنترل

1. Grandey, Fisk & Steiner
2. Matteson & Miller
3. Ishii & Markman
4. Lee, Ok & Hwang,
5. Hennig-Thurau, Groth, Paul & Gremer
6. Nabring
7. Martinez-Inigo, Totterdell, Alcover & Holman
8. George & Bettenhausen
9. Lewis
10. Sy, Cote & Saavedra
11. Hatfield

کنند و اعتماد به نفس و آرامش را جایگزین آن‌ها کنند تا این‌گونه به بهبود احساسات ورزشکاران قبل از رقابت یا در مدت رقابت کمک کنند.

در میادین ورزش دانشگاهی، گولد، گومان، گرینلیف و چانگ^۱ (۲۰۰۲) در مصاحبه با جیمز کانسیلمن^۲، مربی افسانه‌ای تیم شنا در المپیک، متوجه شدند که او اغلب در مسابقات عصبی است؛ هرچند وی سعی می‌کرد اجازه ندهد تا شناگران اضطراب و احساسات واقعی او را تشخیص دهند. افزون‌براین، این پژوهشگران مربیان در سطح المپیک را مورد بررسی قرار دادند و متوجه شدند که هدف مربیان تلاش برای کنترل احساسات خود و حفظ نقابی بر صورتشان است که نشان‌دهنده احساسات آرام آن‌ها در مقابل ورزشکاران باشد. آن‌ها نشان دادند که درزمینه مربی‌گری نیروی کار عاطفی وجود دارد و در نتیجه، با ایجاد رابطه مناسب بین مربیان و ورزشکاران، مزیت رقابتی فراهم می‌شود. با این وجود، تا آنجا که پژوهشگران مطالعه حاضر بررسی کرده‌اند، در هیچ پژوهشی ماهیت راهبردی نیروی کار عاطفی در صحنه ورزش بررسی نشده است. همچنین، راه‌هایی که در آن نیروی کار عاطفی مربیان تحت تأثیر عواطف مثبت یا منفی قرار نگیرند، مشخص نیست. به عبارت دیگر، نمی‌توان روش‌های دقیقی برای کنترل احساسات مربیان در نظر گرفت. علاوه بر این، روشن نیست که چگونه از راهبردهای نیروی کار عاطفی به بهترین نحو استفاده شود.

چالش بسیار مهمی که امروزه در دانشگاه‌ها وجود دارد، این است که نیروی کار عاطفی چگونه می‌تواند بیشترین تأثیر مفید را در رضایت شغلی مربیان و خستگی عاطفی آن‌ها بگذارد؛ زیرا، این مراکز دانشگاهی می‌توانند نقش ارزشمندی در توسعه ورزش قهرمانی داشته باشند. همچنین، مسئله مهم این است که نادیده گرفتن اثرهای عواطف مثبت و منفی مربیان، عملکرد تیم‌ها را کاهش می‌دهد و در نتیجه، بر عملکرد کلی ورزش دانشگاه تأثیر می‌گذارد. افزون‌براین، ورزش دانشگاه با توجه به گستره‌اش در رشته‌های مختلف ورزشی، نیازمند بهره‌گیری از سوابق و پیامدهای نیروی کار عاطفی است. این چالش‌ها ایجاب می‌کنند که سوابق و پیامدهای نیروی کار عاطفی از زوایای مختلف بررسی شوند تا مدیران ورزشی در دانشگاه‌ها بتوانند با توجه به نتایج آن، به توسعه ورزش قهرمانی بپردازند، پس، این مسئله که آیا عواطف و هوش هیجانی بر راهبردهای نیروی کار عاطفی اثر دارند، وجود دارد و این موضوع که چگونه می‌توان با استفاده از راهبردهای نیروی کار عاطفی به کاهش خستگی عاطفی و افزایش رضایت شغلی مربیان کمک کرد، روشن و مشخص نیست؛ بنابراین، هدف کلی از انجام این پژوهش، طراحی مدل ارتباطی نیروی کار عاطفی در مربیان تیم‌های ورزشی دانشگاه‌های تهران است.

1. Gould, Guinan, Greenleaf & Chung
2. James Counsilman

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر براساس روش، توصیفی-همبستگی و از نوع مطالعات کاربردی است. جامعه آماری متشکل از تمامی مربیان تیم‌های رشته‌های مختلف ورزشی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران (۳۳۶ نفر) بود. با توجه به محدودبودن جامعه آماری، سعی شد که از کل جامعه آماری به‌عنوان نمونه استفاده شود. از بین پرسش‌نامه‌هایی که توزیع شد، ۲۸۹ عدد از آن‌ها قابل‌استفاده بود که به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شدند.

داده‌های مربوط به راهبردهای نیروی کار عاطفی که شامل متغیرهای کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار بودند، با استفاده از سؤال‌های پرسش‌نامه براتریج و لی (۲۰۰۳) و همچنین، داده‌های مربوط به متغیرهای عواطف مثبت و عواطف منفی از طریق پرسش‌نامه واتسون و همکاران (۱۹۸۸)، جمع‌آوری شد. سپس، داده‌ها براساس مقیاس پنج ارزشی لیکرت ارزش‌گذاری شد. متغیر خستگی عاطفی با استفاده از پرسش‌نامه ماسلش و جکسون^۱ (۱۹۸۶) سنجیده شد و براساس مقیاس هفت ارزشی لیکرت ارزش‌گذاری گردید. متغیر هوش هیجانی با استفاده از پرسش‌نامه وونگ و لائو^۲ (۲۰۰۲) و متغیر رضایت شغلی با استفاده از پرسش‌نامه کامن^۳ و همکاران (۱۹۷۹) و اسپکتور^۴ (۱۹۸۵) ارزیابی شدند و براساس مقیاس شش ارزشی لیکرت ارزش‌گذاری گردیدند. پس از تعیین روایی و انجام اصلاحات، پرسش‌نامه‌های پژوهش حاضر به‌صورت نهایی تدوین شدند. همچنین، برای تعیین پایایی ابزارهای اندازه‌گیری، ضریب آلفای کرونباخ که نشان‌دهنده همبستگی درونی گویه‌ها است، برای هریک از شاخص‌های پژوهش محاسبه شد (جدول شماره یک).

جدول ۱- ضریب پایایی به‌دست‌آمده برای شاخص‌های پژوهش

شاخص	ضریب پایایی	شاخص	ضریب پایایی
کنش سطحی	۰/۷۸	ارزیابی احساسات	۰/۸۶
کنش عمیق	۰/۸۲	درک احساسات	۰/۸۳
تعدیل خودکار	۰/۹۰	تنظیم احساسات	۰/۸۷
عواطف مثبت	۰/۷۸	کاربرد احساسات	۰/۷۷
عواطف منفی	۰/۷۲	رضایت شغلی	۰/۸۸
خستگی عاطفی	۰/۸۱	---	---

1. Maslach & Jackson
2. Wong & Law
3. Cammann
4. Spector

برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف^۱ استفاده شد. برای آزمون مدلی مفهومی، از روش مدل معادلات ساختاری^۲ با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای اس.پی.اس.اس^۳ و لیزرل^۴ استفاده شد.

نتایج

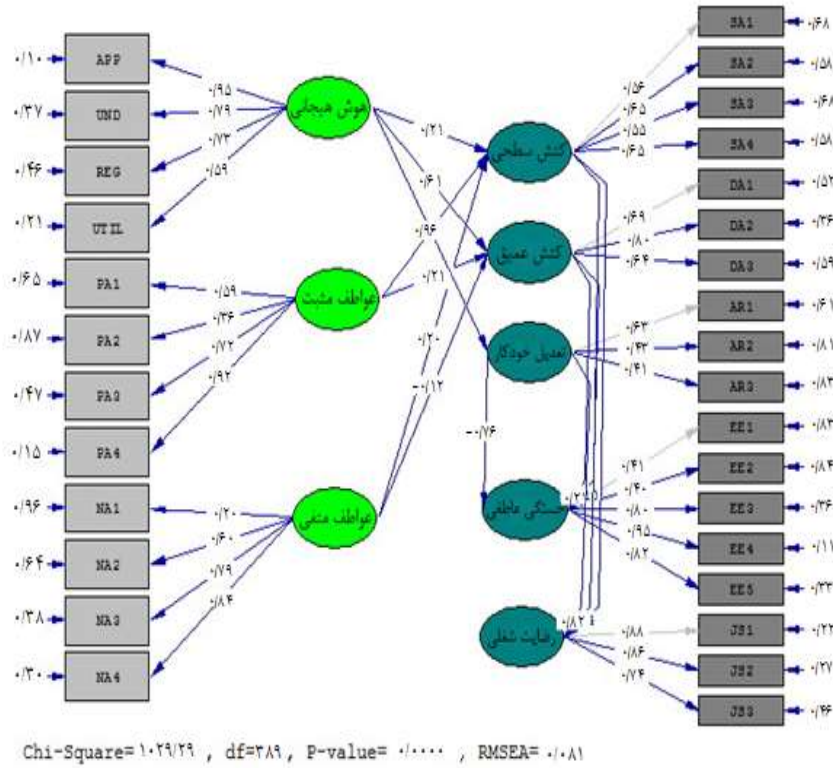
یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد که ۴۸/۱ درصد از آزمودنی‌ها، زن با میانگین سنی $33/56 \pm 6/67$ سال و ۵۱/۹ درصد از آزمودنی‌ها، مرد با میانگین سنی $36/23 \pm 7/11$ سال بودند. میانگین سابقه مربی‌گری آزمودنی‌ها $4/97 \pm 10/04$ سال بود.

نتایج جدول شماره دو نشان داد که توزیع داده‌های کنش سطحی ($Z=0/62, P=0/84$)، کنش عمیق ($Z=0/10, P=0/28$)، تعدیل خودکار ($Z=1/02, P=0/18$)، عواطف مثبت و منفی ($Z=0/03, P=0/10$)، خستگی عاطفی ($Z=0/07, P=0/12$)، رضایت شغلی ($Z=0/04, P=0/10$) و هوش هیجانی ($Z=1/02, P=0/27$) طبیعی است.

جدول ۲- نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای توزیع طبیعی داده‌ها

شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	Z	P
کنش سطحی	۳/۱۱	۰/۵۷	۰/۶۲	۰/۸۴
کنش عمیق	۳/۴۳	۰/۴۷	۰/۱۰	۰/۲۸
تعدیل خودکار	۳/۰۳	۰/۶۰	۱/۰۲	۰/۱۸
عواطف مثبت و منفی	۲/۹۱	۰/۴۴	۰/۰۳	۰/۱۰
خستگی عاطفی	۰/۹۹	۰/۹۰	۰/۰۷	۰/۱۲
رضایت شغلی	۵/۰۸	۰/۸۷	۰/۰۴	۰/۱۰
هوش هیجانی	۴/۴۸	۰/۸۵	۱/۰۲	۰/۲۷

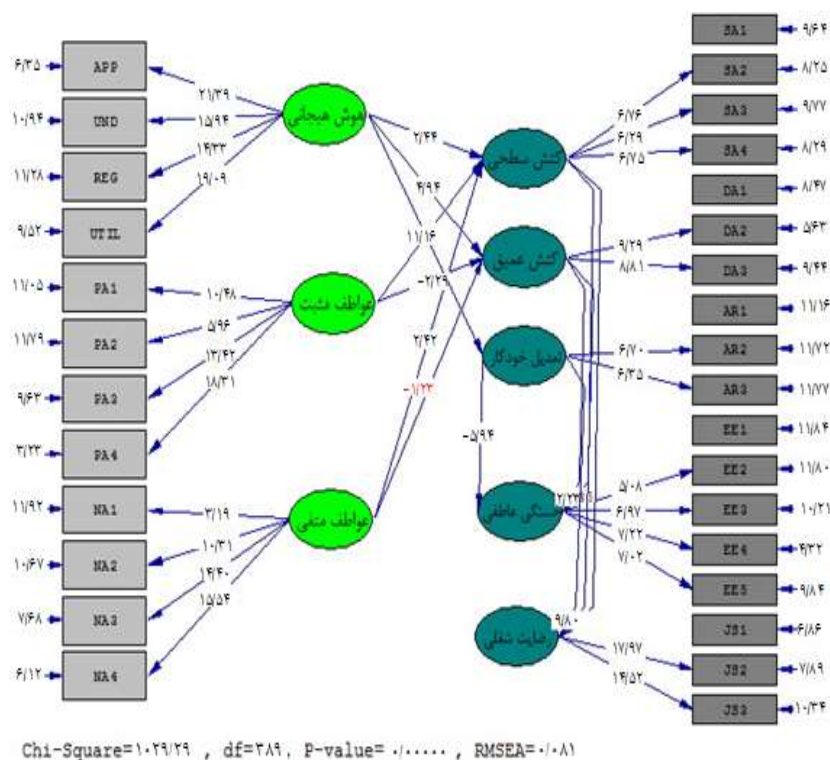
1. Kolmogorov-Smirnov Test
2. Structural Equation Model
3. SPSS
4. Lisrel



$\chi^2= 1029.29$; $df= 389$; $P < 0.001$; $RMSEA= 0.081$; $GFI= 0.91$, $AGFI= 0.89$, $CFI= 0.93$, $NFI= 0.93$; $NNFI= 0.94$

شکل ۱- رابطه علی متغیرها در حالت استاندارد

شکل شماره یک ضرایب مدل را در حالت استاندارد نشان می‌دهد. حالت استاندارد، ضرایب همگن شده هستند؛ یعنی، مقیاس آن‌ها یکی شده است و امکان مقایسه بین آن‌ها وجود دارد. این مقدار بین متغیرهای ممکن، برابر با ضرایب مسیر یا بتاهای استاندارد شده رگرسیونی هستند.



$\chi^2 = 1029.29$; $df = 389$; $P < 0.001$; $RMSEA = 0.081$; $GFI = 0.91$, $AGFI = 0.89$, $CFI = 0.93$, $NFI = 0.93$; $NNFI = 0.94$

شکل ۲- رابطه علی متغیرها در حالت معناداری

شکل شماره دو نتایج مدل را در حالت معناداری نشان می‌دهد. این خروجی، معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده مدل معادلات ساختاری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه تمامی ضرایب به‌دست‌آمده (به‌جز ضریب به‌دست‌آمده از تأثیر عواطف منفی بر کنش عمیق) خارج از دامنه $\pm 1/96$ هستند، همگی معنادار شده‌اند.

در مجموع، در این پژوهش مشخص شد که اثر هوش هیجانی بر راهبردهای نیروی کار عاطفی (کنش سطحی، کنش عمیق و تعدیل خودکار)، اثر عواطف مثبت بر کنش سطحی و کنش عمیق و همچنین، اثر عواطف منفی بر کنش عمیق معنادار است. افزون‌براین، اثر کنش سطحی بر خستگی عاطفی و

رضایت شغلی، اثر کنش عمیق بر خستگی عاطفی و رضایت شغلی، و اثر تعدیل خودکار بر خستگی عاطفی و رضایت شغلی معنادار است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر مبنی بر اثر معنادار و منفی عواطف مثبت بر کنش سطحی، با نتایج مطالعات براتریچ و لی (۲۰۰۳)، دیفندروف و همکاران (۲۰۰۵) و رامان و همکاران (۲۰۱۶) هم‌خوانی دارد. مربیانی که عواطف مثبت بالاتری دارند، فعال‌تر، مشتاق‌تر و با توجه بیشتر هستند. آن‌ها نسبت به مربیانی که عواطف مثبت کمتری دارند و در مجموع غمگین هستند، کمتر به مدیریت عواطف خود با استفاده از کنش سطحی می‌پردازند. به عبارت دیگر، مربیان دارای عواطف مثبت بیشتر، تمایل کمتری به استفاده از کنش سطحی مانند تقلید در احساسات و سرکوب کردن احساسات نامناسب دارند.

عواطف مثبت به تعامل لذت‌بخش با محیط اشاره دارند. افراد دارای عواطف مثبت بالاتر، انرژی، تمرکز و شور و شوق بیشتری نسبت به افراد دارای عواطف مثبت کمتر که با ویژگی‌هایی همچون اندوه، رخوت و درماندگی شناسایی می‌شوند، دارند؛ بنابراین، افراد با عواطف مثبت بالاتر به تجربه احساسات مثبت مانند شور و شوق و خوش‌بینی تمایل دارند (کاستا و مککر، ۱۹۹۲). علاوه بر این، عواطف مثبت، با قابلیت‌های فردی در فرایند پردازش دقیق و کارآمد اطلاعات عاطفی برای حل مسئله، برنامه‌ریزی و ایجاد زندگی فردی مناسب مرتبط هستند (واتسون و همکاران، ۱۹۸۸). براساس این خصوصیات، منطقی است که مربیان دارای عواطف مثبت بالا خود را درگیر راهبردهای سطحی مانند کنش سطحی نکنند. مربیان در تعامل با ورزشکاران خود برای افزایش توانمندی آن‌ها لازم است که شور و اشتیاق بیشتری از خود نشان دهند و فعال‌تر عمل کنند؛ پس، آن‌هایی که عواطف مثبت بیشتر دارند، تمایل به ابراز این عواطف در زمان و شرایط مختلف دارند و به این ترتیب، نیازی به کنش سطحی ندارند؛ زیرا، در شرایط خاص احساسات مناسب را ابراز می‌کنند.

عواطف مثبت مربیان بر کنش عمیق، اثر معنادار و مثبت داشت. این یافته با مطالعات براتریچ و لی (۲۰۰۳) و دیفندروف و همکاران (۲۰۰۵) همسو نیست؛ اما، با مطالعات دیفندروف، کرول و گوسراند^۱ (۲۰۰۵)، آستین و همکاران (۲۰۰۸) و رامان و همکاران (۲۰۱۶) همسو است. یکی از خصوصیات عواطف مثبت تمرکز زیاد است (واتسن، ۱۹۹۸). به عقیده جکس و اسپکتور (۱۹۹۸)، عواطف مثبت کانون توجه افراد را افزایش می‌دهند که جزو اصلی راهبرد کنش عمیق است. مربیانی که از کنش عمیق استفاده می‌کنند، چهار نوع راهبرد مختلف را به کار می‌گیرند: انتخاب موقعیت، اصلاح موقعیت، گسترش توجه و تغییر شناختی. در میان این راهبردها، گسترش توجه مربوط به توجه فردی به جنبه

1. Diefendorff, Croyle & Gosserand

مثبت موقعیت است. ثابت شده است که گسترش توجه تفکر، دربارهٔ رویدادی است که پاسخ به نیاز افراد در آن رویداد را دارد (گرنیدی، ۲۰۰۰)؛ بنابراین، مربیانی که دارای عواطف مثبت بالاتر هستند، می‌توانند احساسات درونی خود را با تمرکز بر جنبه‌های دیگری از موقعیت، براساس قابلیتشان در تمرکز کامل بهتر تغییر دهند. به‌طور کلی، نتایج نشان می‌دهد که هر مربی ممکن است احساسات منفی را در پاسخ به رویدادهای ورزشی سخت تجربه کند. در این شرایط، مربیان با عواطف مثبت بالا، به احتمال زیاد برای تغییر در احساسات درونی، توجه به تجربهٔ احساسات مناسب (کنش عمیق) را گسترش می‌دهند.

براساس نتایج پژوهش، عواطف منفی بر کنش سطحی، اثر معنادار و مثبت و عواطف منفی بر کنش عمیق، اثر معنادار و منفی داشتند. این نتیجه از مطالعهٔ حاضر با پژوهش‌های آستین و همکاران (۲۰۰۸)، لیو و همکاران (۲۰۰۸) و پیسانیه‌لو و همکاران (۲۰۱۲) هم‌خوانی دارد. براساس این نتیجه، مربیانی که خلق و خوی طبیعی از قبیل اضطراب و بدبینی دارند، برای تعامل با ورزشکاران از راهبرد کنش سطحی استفاده نمی‌کنند و افرادی که از نظر روحی و روانی آزاده هستند؛ یعنی، دارای عواطف منفی بالایی هستند، بر این باورند که قادر به کنترل احساسات خود نیستند؛ زیرا، این افراد بدبین هستند. افرادی که عواطف منفی زیادی در خود و دنیای اطرافشان می‌بینند، احساس درماندگی می‌کنند و شاید تلاشی برای تغییر وضعیت موجود نکنند (واتسون و کلارک، ۱۹۸۴)؛ بنابراین، مربیانی که عواطف منفی بالایی دارند، حداقل تلاش را انجام می‌دهند. آن‌ها برای پنهان کردن عواطف منفی خود در شرایط بحرانی مانند مسابقات، باید از راهبرد کنش عمیق استفاده کنند تا بتوانند در احساسات درونی خود تغییر ایجاد کنند. می‌توان گفت که با توجه به نقش حساس مربیان در موفقیت تیم و آگاهی آن‌ها از تأثیر نامطلوب عواطف منفی در موفقیت تیم، آن‌ها تلاش می‌کنند که با استفاده از به‌کارگیری کنش عمیق این موضوع را تحت کنترل خود درآورند.

دیگر نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی بر تعدیل خودکار اثر معنادار و مثبت دارد؛ بنابراین، مربیانی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، در تعامل با ورزشکاران خود از راهبرد تعدیل خودکار استفاده می‌کنند. آن‌ها مشتاق هستند که بدون تلاش آگاهانه احساسات خود را نشان دهند؛ بنابراین، با استفاده از این راهبرد به ایجاد انگیزه در ورزشکاران و تشویق آن‌ها در شرایط حساس مسابقات کمک می‌کنند.

هوش هیجانی عبارت است از قابلیت درک احساسات، ایجاد احساسات با هدف کمک به تفکر، درک و آگاهی نسبت به احساسات و تنظیم آن‌ها برای توسعه و ترویج رشد عاطفی و فکری (مایر و سالوی، ۱۹۹۷). مربیانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، احساسات ورزشکاران را بهتر درک می‌کنند. این مربیان برای تنظیم و تطبیق احساسات در شرایط مختلف منعطف‌تر هستند؛ بنابراین، در شناسایی

احساسات در شرایط متفاوت مؤثرتر عمل می‌کنند. مربیان با حوادث و اتفاق‌های بسیاری در حرفه خود روبه‌رو می‌شوند؛ اما آن‌هایی که هوش هیجانی بالاتری داشته باشند، توانایی آرام‌ماندن را خواهند داشت و احساسات خود را به‌صورت مناسبی می‌توانند به‌نمایش بگذارند. پژوهش حاضر نشان داد که قابلیت فردی هوش هیجانی می‌تواند عاملی ضروری برای انجام کار عاطفی باشد.

براساس نتایج پژوهش، هوش هیجانی بر کنش سطحی تأثیر معناداری داشت که این یافته با یافته‌های مطالعات آستین و همکاران (۲۰۰۸) و لیو و همکاران (۲۰۰۸) همسو است؛ ولی، با نتایج پژوهش‌های وین و همکاران (۲۰۱۳) هم‌خوانی ندارد. همچنین، اثر معنادار هوش هیجانی بر کنش عمیق، با یافته‌های مطالعات لیو و همکاران (۲۰۰۸) و وین و همکاران (۲۰۱۳) همسو است؛ اما، با نتایج پژوهش‌های آستین و همکاران (۲۰۰۸) هم‌خوانی ندارد. در محیط‌های ورزشی، مربیان نیاز به نمایش اشتیاق، آرامش، عصبانیت و حتی رفتار سرد با ورزشکاران دارند تا عملکرد تیمی یا فردی ورزشکاران افزایش یابد؛ بنابراین، مربیان ورزشی در هر شرایطی باید نحوه بروز عواطف خود را تغییر دهند. مربیان رهبران قدرتمند تیم محسوب می‌شوند. آن‌ها در مقایسه با ورزشکاران آزادی عمل بیشتری در نمایش قوانین احساسی دارند. به‌علاوه، قانون یا قاعده خاصی در نوع بروز عواطف برای مربیان وجود ندارد و ممکن است که تفاوت‌های فردی، از جمله شخصیت در بروز رفتارها اثر بگذارد.

از دیگر نتایج مدل پژوهش، اثر معنادار و منفی کنش عمیق و تعدیل خودکار بر خستگی عاطفی است که این یافته با مطالعات مارتینز اینگو و همکاران (۲۰۰۷) و ماتسون و میلر (۲۰۱۳) همسو است؛ ولی، با مطالعات براتریج و گرندی (۲۰۰۲) و براتریج و لی (۲۰۰۳) مطابقت ندارد؛ بنابراین، مربیانی که از راهبرد تعدیل خودکار استفاده می‌کردند، کمتر دچار خستگی عاطفی شدند. آن‌ها تلاش روان‌شناختی و فعالیت شناختی نداشتند. آن‌ها از منابع عاطفی خود استفاده نکردند و در نتیجه، خستگی عاطفی کمتری را تجربه کردند. افزون‌براین، مطابق با مبانی نظری موضوع پژوهش، در نتیجه مصرف انرژی و تلاش شناختی برای تغییر احساس درونی، کنش عمیق رابطه مثبتی با خستگی عاطفی دارد. کنش عمیق نیاز به مقدار زیادی انرژی ذهنی دارد؛ در نتیجه، به تلاش بیشتر روان‌شناختی کارکنان احتیاج دارد (لیو و همکاران، ۲۰۰۸)؛ در حالی که در پژوهش حاضر، ارتباط این متغیرها منفی به‌دست آمد؛ زیرا، کنش عمیق معتبرتر است و ناهماهنگی عاطفی را کاهش می‌دهد (براتریج و لی، ۲۰۰۳)؛ بنابراین، کنش عمیق به کاهش خستگی عاطفی منجر می‌شود. به‌علاوه، مربیانی که کنش عمیق دارند ممکن است بازخورد مثبت از همکاران خود دریافت کنند که به‌نوبه خود، به خستگی کمتری می‌انجامد.

علاوه‌براین، در نتایج پژوهش مشاهده شد که کنش سطحی بر خستگی عاطفی اثر معنادار و مثبت دارد که این یافته، با نتایج براتریج و لی (۲۰۰۳)، گرندی (۲۰۰۳)، مارتینز اینگو و همکاران (۲۰۰۷)، نارینگ و همکاران (۲۰۱۲)، ماتسون و میلر (۲۰۱۳)، ایشی و مارکمن (۲۰۱۶) و لی و همکاران

(۲۰۱۶) مطابقت دارد. براساس نتایج، مربیانی که احساسات خود را کنترل می‌کردند، خستگی عاطفی بیشتری داشتند. هنگامی که مربی درگیر کنش سطحی می‌شود، لازم است به‌طور مداوم بر رفتار واقعی و موردنظر خود نظارت کند؛ به‌این ترتیب، کنش سطحی به‌عنوان فرایند تنظیمی، منابع ذهنی را تخلیه می‌کند. از آنجاکه کنش سطحی شامل تلاش مداوم برای کنترل عواطف واقعی و نمایش عواطف غیرواقعی است، ممکن است منابع مربیان تخلیه و دچار خستگی عاطفی شوند؛ بنابراین، ابراز این کنش منجر به بروز خستگی عاطفی در مربیان می‌شود.

در این پژوهش، راهبردهای نیروی کار عاطفی تأثیر معناداری را بر رضایت شغلی نشان دادند. کنش سطحی تأثیر منفی و معناداری بر رضایت شغلی دارد که با این یافته با مطالعات گرندی (۲۰۰۳) مطابقت دارد. مربیانی که از راهبرد کنش سطحی استفاده می‌کنند، ناهماهنگی عاطفی بیشتری را تجربه می‌کنند. کنش سطحی با رضایت شغلی کمی همراه است و این مسئله می‌تواند منجر به ترک شغل شود. در تبیین این ارتباط می‌توان گفت که بروز ناهماهنگی عاطفی مربیان در مدت به‌کارگیری کنش سطحی تجربه می‌شود. این مطلب بدین معنا است که کنش سطحی ناهماهنگی عاطفی ایجاد می‌کند و مربوط به عدم تطابق بین عواطف احساس شده و عواطف ابراز شده می‌شود (هاکس چایلد، ۱۹۸۳). این حالت بسیار ناراحت‌کننده است و منجر به کاهش رضایت شغلی مربیان می‌شود. به‌علاوه، کنش سطحی مربیان را به‌سمت احساس عدم اصالت عواطف در نتیجه رفتار تقلیدی هدایت می‌کند؛ از این‌رو، مربیان احساس خودبیگانگی می‌کنند و نگرش منفی آن‌ها نسبت به شغل زیاد و زیادتر می‌شود.

درنهایت، نتایج این پژوهش نشان داد که کنش عمیق و تعدیل خودکار بر رضایت شغلی اثر مثبت داشت که این یافته با نتایج مطالعات گرندی (۲۰۰۳) و مارتینز اینگو و همکاران (۲۰۰۷) همسو است؛ ولی، با نتایج پژوهش براتریج و گرندی (۲۰۰۲) همخوانی ندارد. مربیانی که این دو راهبرد یادشده را استفاده می‌کنند، ناهماهنگی عاطفی را تجربه نخواهند کرد؛ بلکه، احساس اصالت عواطف دارند؛ زیرا، عواطفی که احساس می‌کنند با عواطفی که ابراز می‌کنند، متجانس هستند که به‌نوبه خود منجر به افزایش رضایت شغلی می‌شود.

از آنجاکه تجارب مختلف عاطفی بر عملکرد افراد اثرگذار هستند، پیشنهاد می‌شود که مربیان علاوه بر به‌کارگیری سازوکارهای لازم برای بهره‌مندی از عواطف مثبت، زمان بیشتری را به شناخت عواطف ورزشکاران خود اختصاص دهند و به تقویت راهبرد کنش عمیق و تعدیل خودکار بپردازند. با توجه به ویژگی غیر قابل‌پیش‌بینی بودن میدین ورزشی، بهتر است مربیان در شرایطی قرار گیرند که خلق‌وخوی نامناسب در آن‌ها ایجاد شود. سپس، با به‌کارگیری راهبردهای نیروی کار عاطفی تلاش

کنند تا رفتار تطبیقی برای تنظیم احساسات و ایجاد عواطف مناسب داشته باشند. با تکرار چنین شرایطی مریبان یاد خواهند گرفت که بهترین رفتار را در موقعیت خاص نشان دهند.

منابع

1. Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-88.
2. 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.
3. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
4. Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979) The Michigan Organization Assessment Questionnaire Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor.
5. Chapman, J. J. (2015). The influence of roles, emotional labor and timescape on work-family spillover among registered nurses. (Doctoral dissertation). The Ohio State University of America.
6. Cho, Y. N., Rutherford, B. N., & Park, J. K. (2013). The impact of emotional labor in a retail environment *Journal of Business Research*, 66(5), 670-7.
7. Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO-PIR) and NEO Five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
8. Damasio, A. R. (1999). The feeling of what happens: Body and emotion in the making of consciousness. San Diego, CA: Harcourt.
9. Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-57.
10. Doucet, L., & Thatcher, S.H. (2012). The effects of positive affect and personal information search on outcomes in call centers: An empirical study. *Decision Support Systems*, 52(3), 664-73.
11. George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-55.
12. George, J. M., & Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 698-709.
13. Gould, D., Guinan, D., Greenleaf, C., & Chung, Y. (2002). A survey of U.S. Olympic coaches: Variables perceived to have influenced athlete performances and coach effectiveness. *Sport Psychologist*, 16(3), 229-50.
14. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

15. 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.
16. 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.
17. Harris, P. (2002). Emotional growth in children. (Translators M. Yamini, & M. Davoudi). Sabzevar: University of Teacher Training. (Persian).
18. Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.
19. Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremer, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58-73.
20. Hochschild, A. R. (1983). *The Managed heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
21. Ishii, K., & Markman, K. (2016). Online customer service and emotional labor: An exploratory study. *Computers in Human Behavior*, 62, 658-65.
22. Jex, S. M., & Spector, P. E. (1996). The impact of negative affectivity on stressor & strain relations: a replication and extension, *Work & Stress*, 10(1), 36-45.
23. Kalat, J. W., & Shiota, M. N. (2007). *Emotion*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
24. Lee, J., Ok, C., & Hwang, J. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 139-50.
25. Lewis, K. M. (2000). When leaders display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 221-34.
26. Liu, Y., Prati, L. M., Perrewe, P. L., & Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-39.
27. Martinez-Inigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms, *Work & Stress*, 21(1), 30-47.
28. Matteson, M., & Miller, S. (2013). A study of emotional labor in librarianship. *Library & Information Science Research*, 35(1), 54-62.
29. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.
30. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
31. Nabring, R. L. (2004). *Consequences of emotional labor: An examination in a for-profit organization*. (Master`s thesis). Ohio University, Georgia, Athens.
32. Pisaniello, S., Winefield, H., & Delfabbro, P. (2012). The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 579-91.

33. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 33(3), 623-37.
34. Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, M. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 25-37.
35. Saatchi, M. (2002). *Psychology at work*. Tehran: Virayesh Publishers. (Persian).
36. Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
37. Sy, T., Cote, S., & Saavedra, R. (2005). The contagious leader: Impact of the leader's mood on the mood of group members, group affective tone, and group processes. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 295-305.
38. Wang, G., & Seibert, S. (2015). The impact of leader emotion display frequency on follower performance: Leader surface acting and mean emotion display as boundary conditions. *The Leadership Quarterly*, 26(4), 577-93.
39. Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1064-70.
40. Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1064-70.
41. Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
42. Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-74.
43. Yin, H., Lee, J., Zhang, Z., & Jin, Y. (2013). Exploring the relationship among teacher' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-45.
44. Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-68.

استناد به مقاله

فاضل، هاله، و آقاخان‌بابائی، مریم. (۱۳۹۶). طراحی مدل ارتباطی نیروی کار عاطفی در مربیان تیم‌های ورزشی دانشگاه‌های تهران. مطالعات مدیریت ورزشی، ۹(۴۵)، ۳۵-۵۲. شناسه دیجیتال: 10.22089/smrj.2018.2706.1546

Fazel, H., & Aghakhanbabaei, M. (2017). Designing Communication Model in Emotional Labor of Coaches in Tehran University Sport Teams. Sport Management Studies, 9(45), 35-52. (Persian). Doi: 10.22089/smrj.2018.2706.1546

Designing Communication Model in Emotional Labor of Coaches in Tehran University Sport Teams

H. Fazel¹, M. Aghakhanbabaie²

1. Assistant Professor of Sport Management Islamic Azad University, Shahrekord Branch, Iran*

2. Assistant Professor of Sport Management, Islamic Azad University, Roudan Branch, Iran

Received: 2016/06/23

Accepted: 2017/01/25

Abstract

The purpose of this study was to designing communication model in emotional labor of coaches in Tehran University sport teams. The statistical method used in this study was descriptive correlation. The population and sample were coaches in Tehran University sport teams that were 289 persons. To collect the required data for the study demographic characteristics questionnaire, surface acting questionnaire, deep acting questionnaire, automatic regulation questionnaire, positive affectivity and negative affectivity questionnaire, emotional exhaustion questionnaire, emotional intelligence questionnaire, and job satisfaction questionnaire were used. It was confirmed that the model was correlated. Positive affectivity had significant negative effect on surface acting and had significant positive effect on deep acting. Negative affectivity had significant positive effect on surface acting and had significant negative effect on deep acting. Emotional intelligence had effect on emotional labor (surface acting, deep acting, and automatic regulation). Also, emotional labor had effect on emotional exhaustion. So, coaches in different situations emotional, can apply appropriate strategies emotional labor, and they created less emotional exhaustion, and will feel more job satisfaction.

Keywords: Emotional Labor, Positive and Negative Affectivity, Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, Job Satisfaction

* Corresponding Author

Email: fazel_1355_h@yahoo.com