

تاب‌آوری فروشندگان بنگاه‌های کسب و کار

سهیلا حیدری^{۱*}، فخرالدین معروفی^۲، آرمان احمدی زاد^۳^۱کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی)، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران^۲دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران^۳استادیار گروه مدیریت، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۸/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۱/۰۵

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی و تاب‌آوری بر تمایل فروشندگان به ترک خدمت با نقش میانجی خستگی عاطفی و تعارض کار - خانواده صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش فروشندگان ۵۸ شرکت صنعتی فعال در عرصه تولید مواد غذایی در استان کرمانشاه بوده که از میان آن‌ها ۲۱۵ نفر با استفاده از رابطه کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها به کمک پرسشنامه گردآوری شدند که روایی آن با استفاده از روایی محتوا و سازه و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و الگوسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که هوش هیجانی فروشندگان به‌طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق خستگی عاطفی و تعارض کار - خانواده) بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد و تأثیر مستقیم هوش هیجانی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها بیشتر از تأثیر غیرمستقیم آن بوده است. همچنین تاب‌آوری فروشندگان به‌طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق خستگی عاطفی) نیز بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد و تأثیر مستقیم تاب‌آوری فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها بیشتر از تأثیر غیرمستقیم آن بوده است. نتایج پژوهش نیز نشان می‌دهد که تعارض کار - خانواده فروشندگان تأثیر مثبت و معنی‌داری بر خستگی عاطفی آنها دارد و خستگی عاطفی فروشندگان تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تمایل به ترک خدمت آنها دارد. کلمات کلیدی: هوش هیجانی، تاب‌آوری، خستگی عاطفی، تعارض کار - خانواده، تمایل به ترک خدمت.

مقدمه

در شرایط کنونی با افزایش رقابت در اکثر صنایع، حصول سود بهینه و جذب مشتری، هجوم رقبا و ایجاد فشارهای قیمتی، واحد فروش سازمان خط مقدم مواجه با مشتریان است. فروشندگان بازاری اجرایی سازمان‌ها در جذب مشتری و فروش کالا یا خدمات هستند و تمامی تلاش‌های واحدهای مختلف سازمان در نتیجه و عملکرد آن‌ها خلاصه می‌شود. بنابراین فروشندگان به عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها هر چه از کیفیت مطلوب‌تری برخوردار باشند، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان را افزایش خواهند داد. لذا بایستی تلاش‌های در جهت بهبود کیفی فروشندگان انجام داد، چرا که این اقدام منافعی را برای سازمان و فروشندگان ایجاد می‌کند. فروشندگان کارآمد، ماهر، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمان، حاضر هستند فراتر از وظایف مقرر فعالیت کنند که این امر، عامل مهمی در اثربخشی سازمان است. یکی از جدیدترین پدیده‌های مورد توجه در این حیطه، مهارت‌های هوش هیجانی^۱ و تاب‌آوری^۲ است. مهارت هوش هیجانی، یک عامل کلیدی در موفقیت شغلی، افزایش تعهد سازمانی، کاهش استرس شغلی و فشارهای روانی و در نتیجه افزایش عملکرد کارکنان شناخته شده است. همچنین مهارت تاب‌آوری با دارا بودن ویژگی‌هایی نظیر توانایی سازگاری افکار و رفتار با محیط پویا، پاسخ‌های انعطاف‌پذیر به خواسته‌های محیط و استفاده از مهارت‌های حل مشکل (لوتار و همکاران^۳، ۲۰۰۰) زمینه را برای موفقیت افراد فراهم می‌آورد. امروزه سازمان‌ها بیش از پیش برای بالا بردن درجه بهره‌وری خود به افزایش توان تخصصی و تعهد فروشندگان توجه نموده و نگران از دست دادن فروشندگان مجرب خود هستند. لذا این پژوهش در نظر دارد، ضمن بررسی و شناخت مسائل و مشکلات فروشندگان گامی نو در راه آشنایی با عوامل محرک تمایل به ترک خدمت^۴ آنان داشته باشد و تا حدودی در دستیابی به ریشه‌های مشکلات فروشندگان در سازمان‌های دارای واحد فروش و بازاریابی که منجر به تمایل به ترک خدمت و یا

-
- 1- Emotional Intelligence
 - 2- Resilience
 - 3- Luthar
 - 4- Turnover Intentions

ترک خدمت واقعی می‌شود، کمک نماید. همچنین در سال‌های اخیر، صنعت مواد غذایی ایران به یکی از صنایع پیشرو در کشور مبدل شده و جایگاه ویژه‌ای در توسعه و رشد کشور داشته است. این صنعت در مقایسه با سایر صنایع کشور در دو شاخص تعداد بنگاه و سهم اشتغال در رتبه دوم کشور قرار دارد و به تبع آن از موقعیت رقابتی بهتری برخوردار است. طبق آخرین آمار موجود مربوط به سال ۱۳۹۲، در بین ۲۳ فعالیت صنعتی، صنایع غذایی ۱۸ درصد از کل صنعت ایران و ۱۶ درصد سهم اشتغال را به خود اختصاص داده است (وزارت صنعت، معدن و تجارت، ۱۳۹۴). با افزایش این نوع شرکت‌های صنعت مواد غذایی و به تبع آن گسترش حوزه فعالیت‌های آن‌ها، به نوعی رقابت در این صنعت بالا گرفته است، به گونه‌ای که با بالا گرفتن رقابت در میان این صنعت، امر فروش به یک زمینه اساسی رقابت میان آن‌ها تبدیل شده است،

و فروشندگان بازوی اجرایی سازمان‌ها در جذب مشتری و فروش کالا و خدمات هستند و تمامی تلاش‌های واحدهای مختلف سازمان در نتیجه و عملکرد فروشندگان خلاصه می‌شود. بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم هوش هیجانی و تاب‌آوری (از طریق خستگی عاطفی^۱ و تعارض کار - خانواده^۲) بر تمایل فروشندگان شرکت‌های صنعت مواد غذایی به ترک خدمت است. بر این اساس پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که تا چه اندازه هوش هیجانی و تاب‌آوری فروشندگان شرکت‌های صنعت مواد غذایی (به‌طور مستقیم و غیرمستقیم) بر شکل‌گیری تمایل آن‌ها به ترک خدمت تأثیر می‌گذارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه ترک خدمت کارکنان کلیدی در سازمان‌های کارآمد به یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های سازمان‌ها تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از این که کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاست‌ها و روش‌های مؤثری برای حفظ و

1- Emotional exhaustion

2- Work-family conflict

نگهداری کارکنان کارا به کار گیرند. گرفت و همکاران^۱ (۲۰۰۰) نشان دادند که تمایل به ترک خدمت به خوبی می‌تواند ترک خدمت آتی کارکنان را مورد پیش‌بینی قرار دهد. بنابراین با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش مؤثر، می‌توان این اصل را مطرح کرد که علت‌یابی تمایل به ترک خدمت کارکنان می‌تواند در حذف عوامل زمینه‌ساز، کارآمد باشد. ترک خدمت، به معنای جدا شدن فرد از سازمانی است که در آن کار می‌کند (کر^۲، ۲۰۰۵). قصد و تمایل به ترک خدمت به عنوان میل و اشتیاق آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می‌شود که الزاماً به استعفا و ترک واقعی منجر نمی‌شود. بلکه، به احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد (کر، ۲۰۰۵؛ میک و همکاران^۳، ۲۰۱۱). یکی از مسائل مهم در حرفه فروش، ترک خدمت فروشندگان است. مسئله میزان بالای ترک خدمت فروشندگان در سازمان‌ها و دشوار بودن کارمندیابی در حوزه فروش (ریورا^۴، ۲۰۰۷) و اهمیت این معضل در سازمان‌ها به دلیل تأثیر آن بر کسب‌وکار (مالکی و جارامیلو^۵، ۲۰۱۱) همواره قسمت عمده‌ای از تدبیر و توجه مدیران سازمان‌ها را به خود معطوف داشته است.

پژوهش‌های تجربی، نقش متغیرهای مانند هوش هیجانی (بانده و همکاران^۶، ۲۰۱۵؛ جانگ و جورج^۷، ۲۰۰۲؛ تریولاس و همکاران^۸، ۲۰۱۳؛ کاراملی^۹، ۲۰۰۳) تاب‌آوری (دلوسنا کاروالو و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۶؛ بانده و همکاران، ۲۰۱۵) و خستگی عاطفی (هیجانی) (جارامیلو و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۶؛ بانده و همکاران، ۲۰۱۵؛ رادرفورد و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۲؛ بولس و همکاران^{۱۳}، ۱۹۹۷) را در پیش‌بینی رفتار ترک خدمت مورد تأیید قرار داده‌اند.

-
- 1- Griffeth
 - 2- Kerr
 - 3- Meek
 - 4- Rivera
 - 5- Mulki & Jaramillo
 - 6- Bande
 - 7- Jang & George
 - 8- Trivellas
 - 9- Carmeli
 - 10- De Lucena Carvalho
 - 11- Jaramillo
 - 12- Rutherford
 - 13- Boles

یکی از یافته‌های روانشناسی، مفهومی به نام هوش هیجانی است که اگرچه در دهه اخیر بسیار مطرح شده است و مورد توجه بسیاری از محققان این رشته و سایر رشته‌های مدیریت قرار گرفته است اما این مفهوم مبتنی بر توانایی تا حد زیادی توسط حوزه بازاریابی نادیده گرفته شده است (کیدول و همکاران^۱، ۲۰۱۱). سالووی و مایر^۲ (۱۹۹۰) هوش هیجانی را شکلی از هوش که به فرد توانایی شناخت احساس و عواطف خود و دیگران را می‌دهد تا با استفاده از آن‌ها به تفکرات و اعمال دیگران جهت بدهد تعریف کرده‌اند. هوش هیجانی در محیط کار تأثیر بسیار زیادی بر موفقیت شغلی افراد دارد و بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و تعاملات روانی و عاطفی در هر وضعیت خاص چه عملی می‌تواند اقدام مناسبی باشد و فرد در شرایط مختلف بتواند احساس خوش‌بینی و امید را در خود زنده نگه دارد، با سایرین همدلی کند، گفته‌های دیگران و ابراز احساسات آن‌ها را بشنود، و اجازه ندهد که اضطراب و نگرانی، سبب مختل شدن قدرت تفکر و استدلال او شود (راد و همکاران، ۱۳۸۹). طبق تحقیقات انجام شده توسط استین و بوک^۳ (۲۰۰۰)، ۴۷٪ تا ۵۶٪ موفقیت در زندگی و کار به هوش هیجانی وابسته است (مشبکی و تیزرو، ۱۳۸۸). هوش هیجانی سطح بالایی از رضایت شغلی و احساسات مثبت و تجارب مثبت کارکنان را در محیط کار پیش‌بینی کرده و بر ترک خدمت آن‌ها تأثیر می‌گذارد (وانگ و لو^۴، ۲۰۰۲). مطالعات متعدد نشان داده‌اند که هوش هیجانی با خستگی عاطفی، تعارض کار - خانواده و تمایل به ترک خدمت کارکنان مرتبط است (تریولاس و همکاران، ۲۰۱۳؛ کاراملی، ۲۰۰۳؛ لیو و ژانگ^۵، ۲۰۰۹). همچنین، بولس و همکاران (۱۹۹۷) دریافته‌اند که تعارض کار - خانواده، خستگی عاطفی را پیش‌بینی می‌کند و خستگی عاطفی نیز، تمایل به ترک خدمت را پیش‌بینی می‌نماید. تعارض کار - خانواده نوعی تعارض بین نقش‌ها می‌باشد که از فشارهای ناسازگارانه نقش‌های خانوادگی و شغلی به وجود می‌آید (یلدریم و ایکان^۶، ۲۰۰۸). جهانی‌شدن، افزایش خواسته‌ها و بهره‌وری در سازمان‌ها

1- Kidwel

2- Salovey & Mayer

3- Stein & Book

4- Wang & Low

5- Liu & Zhang

6- Yildirim & Aycan

باعث افزایش مسئولیت‌های کارکنان شده و این به معنای ایجاد تعارض‌هایی در مسئولیت‌های خانواده می‌باشد که این مسئله به نوبه خود باعث به وجود آمدن فشارهای روانی در زندگی خانوادگی افراد می‌شود و سلامت آن‌ها را به خطر می‌اندازد (صلاحیان و همکاران، ۱۳۹۰).

تعارض کار - خانواده از جمله تعارضات مهمی است که پیامدهای منفی زیادی را به دنبال دارد، که غیبت از کار، افزایش جابجایی شغلی، کاهش عملکرد، کاهش بهره‌وری و تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی از جمله این پیامدها است (لامبرت و هوگان^۱، ۲۰۱۰؛ کوهن و براور^۲، ۲۰۰۶). مطالعات پیشین، یکی از پیامدهای مهم تعارض کار - خانواده را فرسودگی شغلی^۳ مطرح کردند (وان دالان و همکاران^۴، ۲۰۰۹؛ لامبرت و هوگان، ۲۰۱۰). مسلس و همکاران^۵ (۲۰۰۱) خستگی عاطفی را مؤلفه مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی دانسته و معتقد بودند، هر وقت افراد در مورد فرسودگی شغلی خود صحبت می‌کنند منظورشان تجربه خستگی عاطفی است (احیاءکننده و همکاران، ۱۳۸۹).

خستگی عاطفی نسبت به دو مؤلفه دیگر (مسخ شخصیت^۶ و عدم موفقیت فردی^۷) بیشتر گزارش شده و امروزه موضوع بسیاری از پژوهش‌ها بوده است (بانده و همکاران، ۲۰۱۵؛ رادرفورد و همکاران، ۲۰۱۲؛ جارامیلو و همکاران، ۲۰۰۶). خستگی عاطفی نوعی استرس شغلی است و زمانی مطرح می‌شود که افراد با تعهداتی مواجه می‌شوند که تمام وقت و انرژی آن‌ها را تحلیل می‌برد (بولس و همکاران، ۱۹۹۷). یکی از مهم‌ترین پیامدهای جبران‌ناپذیری خستگی عاطفی برای سازمان، ترک خدمت داوطلبانه کارکنان است. گارسیا و همکاران^۸ (۲۰۰۹) در پژوهش خود نشان دادند افرادی که نشانه‌های از خستگی عاطفی در آن‌ها وجود دارد از نظر هیجانی ناپایدارند و ظرفیت پایینی در زمینه تاب‌آوری دارند. د لوسنا کاروالو و همکاران (۲۰۰۶) نیز در

-
- 1- Lambert & Hogan
 - 2- Cohen & Brower
 - 3- Job Burnout
 - 4- Van Daalan
 - 5- Maslach
 - 6- Depersonalization
 - 7- Decreased Personal Accomplishment
 - 8- García

پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کارکنان دارای تاب‌آوری پایین به احتمال کمتر به سازمانشان متعهد خواهند بود. این احساس تعهد کمتر نسبت به سازمان، می‌تواند ترک خدمت آتی کارکنان را مورد پیش‌بینی قرار دهد. تاب‌آوری توانایی سازگار بودن افکار و رفتار با تغییرات محیط و موقعیت‌ها به حساب می‌آید و به میزان تجربه پذیری فرد در مقابل محرک‌ها بستگی دارد.

مکی آبادی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان « بررسی رابطه بین نوع شخصیت کارکنان با میزان هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی در دستگاه‌های اجرایی شهر سیرجان» رابطه بین نوع شخصیت کارکنان با میزان هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی (خستگی عاطفی) آنان در دستگاه‌های اجرایی شهر سیرجان را بررسی کرده است. نتایج حاکی از آن بود که بین میزان نوع شخصیت و هوش هیجانی کارکنان رابطه غیرمستقیم و ضعیفی وجود دارد و بین میزان نوع شخصیت و فرسودگی هیجانی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد و در نهایت بین هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی کارکنان رابطه غیرمستقیم و معنی‌داری وجود دارد. گل پرور و جعفرپور (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان «نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار - خانواده با فرسودگی هیجانی» به بررسی نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار - خانواده با فرسودگی هیجانی (خستگی عاطفی) بر روی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان پرداختند. طبق نتایج این پژوهش، تعارض کار - خانواده با خوش‌بینی دارای رابطه منفی و معنی‌دار و تعارض کار - خانواده نیز با خودکارآمدی، امیدواری و خوش‌بینی دارای رابطه منفی و معنی‌دار است تعارض کار - خانواده با فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنی‌دار است و نتایج تحلیل رگرسیون سلسه‌مراتبی نشان داده است که امیدواری و خوش‌بینی قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده - کار با فرسودگی هیجانی و تاب‌آوری قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده - کار و تعارض کار - خانواده با فرسودگی هیجانی است.

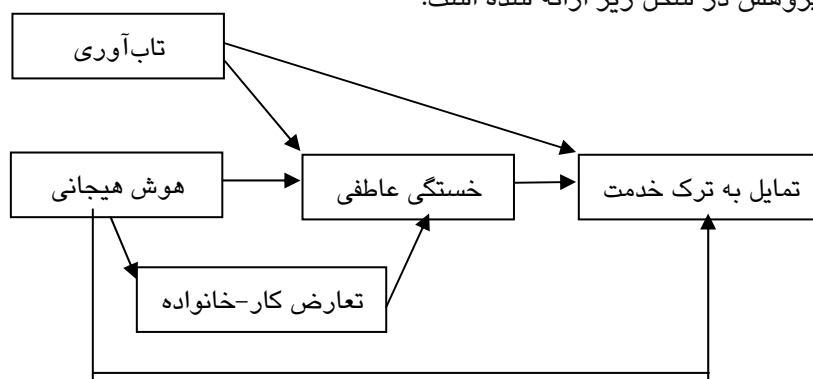
قلی پور سلیمانی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان «تعیین رابطه هوش عاطفی و تبادل رهبر - پیرو با رضایت شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان (مطالعه موردی: شرکت سایه سبز علوم)» به این نتیجه رسیدند که بین هوش عاطفی

(هیجانی) کارکنان با کیفیت تبادل رهبر - پیرو، رضایت شغلی کارکنان و قصد ترک خدمت آنها رابطه وجود دارد و بین کیفیت تبادل رهبر - پیرو، با رضایت شغلی کارکنان و قصد ترک خدمت آنها رابطه وجود دارد. فرهمند نسب و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران» با استفاده از روش شبه تجربی با پیش‌آزمون - پس‌آزمون بر روی دو گروه مداخله و کنترل، تأثیر هوش هیجانی بر تعارض کار و زندگی (کار- خانواده) معلمان را بررسی کرده‌اند. قبل از شروع مداخله دو پرسشنامه (پرسشنامه هوش هیجانی و تعارض کار و زندگی) توسط هر دو گروه تکمیل شد، سپس آموزش کلیات هوش هیجانی همراه با یادآورهای هفتگی به گروه مداخله در طی ۴ هفته ارائه گردید و یک ماه پس از آموزش، هر دو پرسشنامه مجدداً توسط هر دو گروه تکمیل شد و پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایج نشان داد که آموزش هوش هیجانی موجب کاهش تعارض میان کار و زندگی معلمان گروه مداخله شده است. شعبانی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی عوامل تأثیرگذار روی نیت ترک شغل کارکنان (برازش مدل فورد روی کارکنان واحدهای صنعتی کوچک)» به بررسی عواملی چون: خستگی عاطفی، تعهد شغلی و رضایت شغلی روی نیت ترک شغل کارکنان در شهر تبریز انجام داده است و نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که متغیر خستگی عاطفی روی متغیرهای رضایت شغلی و تعهد شغلی تأثیری منفی و روی متغیر نیت ترک شغل تأثیری مثبت و معنی‌داری دارد. بانده و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان «احساسات و تمایل فروشنده به ترک خدمت: اثرات هوش هیجانی و تاب‌آوری» که بر روی ۲۰۹ فروشنده از ۱۰۵ شرکت در کشور اسپانیا انجام دادند به بررسی تأثیر هوش هیجانی و تاب‌آوری به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق تأثیر این عوامل بر تعارض کار - خانواده و خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت پرداختند. نتایج نشان داد: هوش هیجانی و تاب‌آوری بر خستگی عاطفی و تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی دارند، هوش هیجانی بر تعارض کار - خانواده تأثیر منفی دارد، تعارض کار - خانواده بر خستگی عاطفی تأثیر مثبت دارد، خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت دارد.

تریولاس و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی هوش هیجانی (مقیاس هوش هیجانی وانگ و لو) در محیط کاری بیمارستان‌ها: رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت» به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر لاریسا یونان پرداختند. در این پژوهش برای سنجش هوش هیجانی از مقیاس هوش هیجانی وانگ و لو استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی و هوش هیجانی و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد. خصوصاً در بین چهار بعد هوش هیجانی، ابعاد ارزیابی هیجانات خود و ارزیابی هیجانات دیگران تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت شغلی و نیز، تأثیر منفی و معنی‌داری بر تمایل به ترک خدمت دارند. همچنین رابطه دو بعد دیگر استفاده از هیجانات و تنظیم هیجانات با رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت تأیید نشده است. رادفورد و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «افزایش عملکرد شغلی و کاهش ترک خدمت: بررسی فروشنندگان زن چینی» که بر روی ۲۹۲ فروشنده زن در کشور چین انجام دادند به بررسی رابطه بین خستگی عاطفی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی و تمایل به ترک خدمت در بین فروشنندگان زن چین پرداختند. در بخشی از نتایج پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت رابطه مثبت دارد و با افزایش خستگی عاطفی فروشنندگان زن تمایل به ترک خدمت آن‌ها افزایش خواهد یافت. لیو و ژانگ (۲۰۰۹) در پژوهشی تحت عنوان «چگونه هوش هیجانی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد؟ نقش میانجی استرس کاری» به بررسی رابطه هوش هیجانی با خستگی عاطفی و نقش میانجی استری کاری پرداختند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی با استرس کاری و خستگی عاطفی رابطه منفی دارد. بولس و همکاران (۱۹۹۷) در پژوهشی تحت عنوان «نقش استرس، تعارض کار - خانواده و خستگی عاطفی: روابط متقابل و اثرات آن‌ها بر برخی از پیامدهای شغلی» به بررسی روابط تعارض نقش، ابهام نقش، تعارض کار - خانواده، خستگی عاطفی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت در محیط فروش پرداختند. نتایج نشان داد: تعارض نقش به‌طور قابل توجهی با خستگی عاطفی رابطه دارد، تعارض کار - خانواده به‌طور قابل توجهی با خستگی عاطفی و رضایت شغلی رابطه دارد و خستگی عاطفی و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت فروشنندگان رابطه دارد.

الگوی مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

در این پژوهش به منظور بررسی تأثیر هوش هیجانی و تاب‌آوری بر تمایل فروشندگان به ترک خدمت از الگو تحلیلی مورد استفاده توسط باند و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شده است. در این الگو متغیرهای هوش هیجانی و تاب‌آوری به عنوان متغیرهای مستقل؛ و متغیرهای خستگی عاطفی و تعارض کار - خانواده به عنوان متغیرهای میانجی؛ و متغیر تمایل به ترک خدمت به عنوان متغیر وابسته است. الگو پژوهش در شکل زیر ارائه شده است.



فرضیه‌های پژوهش:

- فرضیه اول: هوش هیجانی فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.
- فرضیه دوم: هوش هیجانی فروشندگان بر تعارض کار - خانواده آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.
- فرضیه سوم: تعارض کار - خانواده فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
- فرضیه چهارم: هوش هیجانی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.
- فرضیه پنجم: تاب‌آوری فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.
- فرضیه ششم: تاب‌آوری فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.

فرضیه هفتم: خستگی عاطفی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه هشتم: هوش هیجانی فروشندگان به‌طور غیرمستقیم از طریق خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.

فرضیه نهم: هوش هیجانی فروشندگان به‌طور غیرمستقیم از طریق تعارض کار - خانواده و خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.

فرضیه دهم: تاب‌آوری فروشندگان به‌طور غیرمستقیم از طریق خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، تحقیق کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی مبتنی بر معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش حاضر، فروشندگان شرکت‌های فعال در صنعت مواد غذایی استان کرمانشاه است. بر اساس آمار و اطلاعات دریافتی از سازمان صنعت، معدن و تجارت استان کرمانشاه در بهمن ماه ۱۳۹۴، تعداد شرکت‌های فعال در حوزه صنعت مواد غذایی برابر با ۷۶ شرکت عنوان شد، که از این تعداد ۵۸ شرکت فعال دارای واحد فروش و بازاریابی در بخش تولید مواد غذایی انتخاب گردید. تعداد فروشندگان شرکت‌های صنعت مواد غذایی استان کرمانشاه تقریباً ۴۸۷ نفر بودند که از بین آنها با استفاده از رابطه کوکران (۱۹۵۷) در سطح خطای ۰/۰۵ و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۲۱۵ نفر انتخاب گردید. جهت گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش، از پرسشنامه مبتنی بر طیف لیکرت استفاده شده است. پرسشنامه پژوهش حاضر از دو بخش اصلی تشکیل شده است؛ بخش اول مشخصات جمعیت شناختی مربوط به نمونه آماری (شامل جنسیت، وضعیت تأهل، سن، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) و بخش دوم سؤالات اصلی پژوهش برای سنجش متغیرها بوده است. بخش دوم پرسشنامه بر اساس پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش بانده و همکاران (۲۰۱۵) و با مقیاس ۵ ارزشی لیکرت (۱. کاملاً مخالفم ۲. مخالفم ۳. متوسط ۴. موافقم ۵. کاملاً موافقم) تنظیم شده است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و سازه

بهره گرفته شد. برای سنجش پایایی و قابلیت اعتماد از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ برای هر سازه پژوهش و برای کل ابزار اندازه‌گیری با استفاده از نرم افزار SPSS20 محاسبه شد که در جدول (۱) آورده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب آلفای کرونباخ برای تمام سازه‌های پژوهش بیشتر از ۰/۷۰ است که نشان از اعتبار سنجش‌های پژوهش دارد.

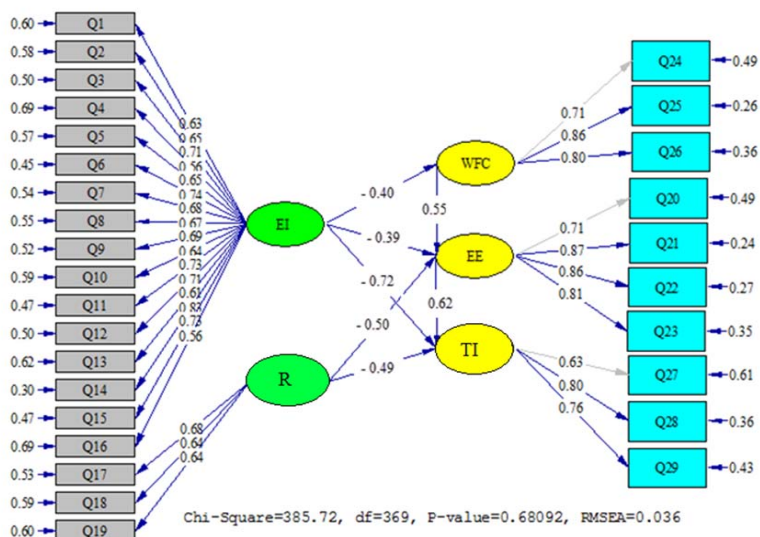
جدول ۱- میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه پژوهش

ردیف	عنوان متغیر	تعداد سؤالات	میزان آلفای کرونباخ
۱	هوش هیجانی	۱۶	۰/۹۲۹
۲	تاب‌آوری	۳	۰/۷۹۱
۳	خستگی عاطفی	۴	۰/۸۸۵
۴	تعارض کار- خانواده	۳	۰/۸۳۳
۵	تمایل به ترک خدمت	۳	۰/۷۵۸
	کل	۲۹	۰/۹۲۶

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

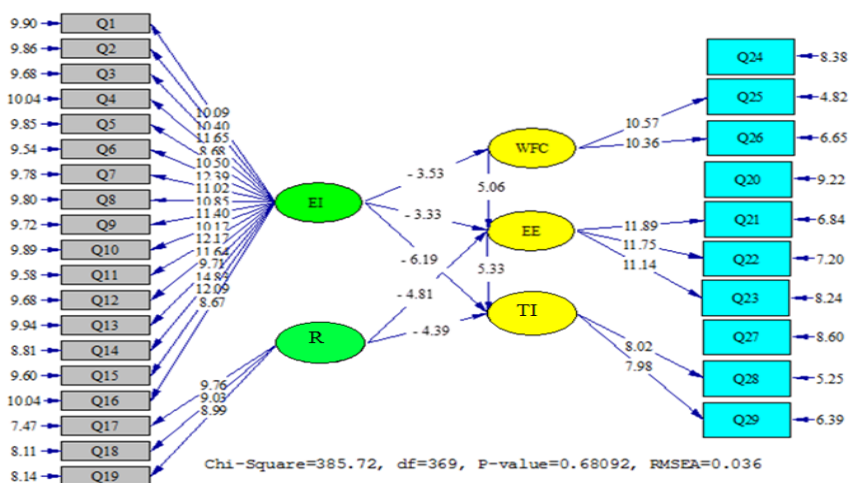
برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از الگوسازی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار LISREL استفاده شده است. لازم به ذکر است که برای این که الگو ساختاری تأیید شود، اولاً باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً باید مقادیر t-value و ضرایب استاندارد معنی‌دار باشند. اگر مقدار χ^2 کم، نسبت χ^2 به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰/۰۸ و نیز GFI بزرگتر از ۰/۹۰ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که الگو، برازش قابل قبولی دارد. مقادیر t نیز اگر در سطح خطای ۰/۰۵ از ۱/۹۶ بزرگ‌تر یا از ۱/۹۶- کوچک‌تر باشند، معنی‌دار خواهند بود.

همان‌گونه که در نمودار ۱ و ۲ مشاهده می‌شود اعتبار و برازندگی مناسب الگوها تأیید می‌شود، چرا که مقدار RMSEA کمتر از ۰/۰۸ و نسبت کای دو به درجه آزادی در الگو کمتر از ۳ بوده و نیز مقدار GFI در الگو بالای ۰/۹۰ درصد است. (GFI=۰/۹۱ و RMSEA=۰/۰۳۶).



نمودار ۱- الگو ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد (فرضیه‌های پژوهش)

هوش هیجانی با EI، تاب‌آوری با R، خستگی عاطفی با EE، تعارض کار - خانواده با WFC و تمایل به ترک خدمت با TI، در نمودار ۱ و ۲ نشان داده شده‌اند.



نمودار ۲- الگو ساختاری پژوهش در حالت عدد معنی‌داری (فرضیه‌های پژوهش)

همانطور که نمودار ۱ و ۲ نشان می‌دهند در بررسی فرضیه‌های پژوهش تمامی مسیرها اساسی بوده و آماره t همگی آن‌ها از حداقل $1/96$ بیشتر بوده که تأیید کننده همه فرضیه‌های پژوهش است. جدول ۲ خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد:

جدول ۲- نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	t	ضریب مسیر	فرضیه‌های پژوهش
تأیید	-۳/۳۳	-۰/۳۹	اثر هوش هیجانی بر خستگی عاطفی
تأیید	-۳/۵۳	-۰/۴۰	اثر هوش هیجانی بر تعارض کار - خانواده
تأیید	۵/۰۶	۰/۵۵	اثر تعارض کار - خانواده بر خستگی عاطفی
تأیید	-۶/۱۹	-۰/۷۲	اثر هوش هیجانی بر تمایل به ترک خدمت
تأیید	-۴/۸۱	-۰/۵۰	اثر تاب‌آوری بر خستگی عاطفی
تأیید	-۴/۳۹	-۰/۴۹	اثر تاب‌آوری بر تمایل به ترک خدمت
تأیید	۵/۳۳	۰/۶۲	اثر خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت
تأیید	-۳/۳۳	$-۰/۳۹ \times ۰/۶۲ = -۰/۲۴۱۸$	اثر هوش هیجانی به‌طور غیرمستقیم از طریق خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت
تأیید	-۳/۵۳	$-۰/۴۰ \times ۰/۵۵ \times ۰/۶۲ = -۰/۱۳۶۴$	اثر هوش هیجانی به‌طور غیرمستقیم از طریق تعارض کار-خانواده و خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت
تأیید	-۴/۸۱	$-۰/۵۰ \times ۰/۶۲ = -۰/۳۱$	اثر تاب‌آوری به‌طور غیرمستقیم از طریق خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت

همچنان که اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد، هوش هیجانی با مقدار ضریب مسیر $-۰/۷۲$ و عدد معنی‌داری $-۶/۱۹$ بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی و معنی‌داری داشته و تاب‌آوری با مقدار ضریب مسیر $-۰/۴۹$ و عدد معنی‌داری $-۴/۳۹$ بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی و معنی‌داری داشته است در نتیجه می‌توان پذیرفت که فروشندگانی که از هوش هیجانی و تاب‌آوری بالاتری برخوردارند، تمایل به ترک خدمت کمتری دارند. همچنین نتایج نشان داد که تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر تمایل به ترک خدمت بیشتر از تأثیر غیرمستقیم آن است. همچنین تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی بر تمایل به ترک خدمت نشان می‌دهد که خستگی عاطفی میانجی‌بهرتری برای تأثیر هوش هیجانی بر تمایل به ترک خدمت با مقدار ضریب مسیر $-۰/۲۴۱۸$ نسبت به میانجیگری متغیرهای تعارض کار - خانواده و خستگی عاطفی در تأثیر هوش هیجانی بر تمایل به ترک خدمت با مقدار ضریب مسیر $-۰/۱۳۶۴$ است. همچنین تأثیر

مستقیم تاب‌آوری بر تمایل به ترک خدمت مقدار ضریب مسیر $0/49$ - بیشتر از تأثیر غیرمستقیم آن بر تمایل به ترک خدمت با مقدار ضریب مسیر $0/31$ - از طریق خستگی عاطفی است. در مجموع نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی و تاب‌آوری علاوه بر تأثیر مستقیم بر تمایل به ترک خدمت، تأثیر غیرمستقیمی بر تمایل به ترک خدمت دارند.

در این پژوهش علاوه بر مقادیر ضرایب مسیر و معنی‌داری در نمودارهای ۱ و ۲، تعدادی از شاخص‌های مهم برازش الگوی مفهومی نیز اندازه‌گیری شده است. لازم به یادآوری است که مجموعه وسیعی از معیارها و شاخص‌های برازندگی وجود دارند که می‌توانند برای اندازه‌گیری کل الگو مورد استفاده قرار گیرند. بر این اساس به چند شاخص مهم سنجش برازش الگوی مفهومی که در این پژوهش مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است، اشاره می‌شود (جدول ۳).

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقادیر تمامی شاخص‌ها نشان‌دهنده برازش مناسب و قابل قبول الگوی مفهومی پژوهش می‌باشد. بنابراین همخوانی الگوی مفهومی با داده‌های گردآوری شده مورد تأیید واقع می‌شود.

جدول ۳- ارزیابی برازش کل الگوی مفهومی پژوهش

مقدار قابل قبول شاخص‌ها	مقدار محاسبه شده شاخص‌ها	نام شاخص
$p > 0/05$	$385/72$ Chi-square $0/24$ P =	Chi-Square (کای دو)
$< 345/27$	$87/11$	AIC ^۱ (معیار اطلاعات آکائیک)
$< 547/45$	$134/25$	CAIC ^۲ (شاخص تعدیل یافته معیار آکائیک)
$< 0/05$	$0/033$	RMR ^۳ استاندارد (مجذور میانگین مقادیر باقیمانده)
$> 0/9$	$0/91$	GFI ^۴ (شاخص نکویی برازش)
$> 0/9$	$0/92$	NNFI ^۵ (شاخص برازش هنجار نشده)
$> 0/9$	$0/91$	CFI ^۶ (شاخص نکویی تطبیقی)

- 1- Akaike Information Criterion
- 2- Conditional Akaike information criterion
- 3- Root Mean Square Residual
- 4- Goodness of Fit Index
- 5- Non-Normed Fit Index
- 6- Comparative Fit Index

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی و تاب‌آوری بر تمایل فروشندگان به ترک خدمت با نقش میانجی خستگی عاطفی و تعارض کار - خانواده صورت پذیرفت. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (-۰/۳۹) و آماره تی (-۳/۳۳) نشان‌دهنده تأثیر منفی و معنی‌دار هوش هیجانی فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند خستگی عاطفی کمتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های مکی آبادی (۱۳۹۴) و لیو و ژانگ (۲۰۰۹) همخوانی دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت افرادی که هوش هیجانی بالاتری داشته‌اند، از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردار بوده و عملکرد بهتری دارند (سارنی^۱، ۱۹۹۸). ریکا^۲ (۲۰۰۳) معتقد است که علت و درمان فرسودگی شغلی همه در رابطه با هوش هیجانی است و کار کردن با یک مربی هوش هیجانی برای تقویت مهارت‌هایی مانند انعطاف‌پذیری، درک و آگاهی از توان بازیابی و بازگشت به حالت طبیعی می‌تواند از فرسودگی شغلی جلوگیری کند.

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که هوش هیجانی فروشندگان بر تعارض کار - خانواده آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (-۰/۴۰) و آماره تی (-۳/۵۳) نشان‌دهنده تأثیر منفی و معنی‌دار هوش هیجانی فروشندگان بر تعارض کار - خانواده آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند تعارض کار - خانواده کمتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های فرهمند نسب و همکاران (۱۳۹۳) و بانده و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که آموزش مهارت‌های هوش هیجانی به عنوان مدلی از مداخله که به تعبیری «تقویت هوش هیجانی» نامیده می‌شود، نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط بین فردی و اجتماعی و ارتقاء سلامت روانی داشته و به تعادل کار و زندگی افراد کمک شایانی می‌کند (گلمن^۳، ۱۹۹۸).

-
- 1- Sami
 - 2- Ricca
 - 3- Goleman

نتایج پژوهش فرضیه سوم را مورد تأیید قرار داد. نتایج نشان داد که تعارض کار - خانواده فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (۰/۵۵) و آماره تی (۵/۰۶) نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنی‌دار تعارض کار - خانواده فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای تعارض کار - خانواده بالاتری هستند خستگی عاطفی بیشتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های گل پرور و جعفرپور (۱۳۹۴) و بولس و همکاران (۱۹۹۷) همخوانی دارد. زمانی که تعارض کار - خانواده پدید می‌آید فشار ناشی از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر می‌گذارد. ناسازگاری نقش‌ها فرد شاغل را به سوی افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری پیوندهای شخصی در خانه روانه می‌کند در نتیجه منجر به نشانه‌های هیجانی شامل: احساس افسردگی، شکست، درماندگی، ناامیدی و فقدان معنای عاطفی کار می‌گردد (پاپاستالیانو و همکاران، ۲۰۰۹).

طبق نتایج پژوهش حاضر فرضیه چهارم نیز مورد تأیید واقع شد. نتایج نشان داد که هوش هیجانی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (۰/۷۲-) و آماره تی (۶/۱۹-) نشان‌دهنده تأثیر منفی و معنی‌دار هوش هیجانی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند تمایل به ترک خدمت کمتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های قلی پور سلیمانی و همکاران (۱۳۹۳) و تریولاس و همکاران (۲۰۱۳) همسو است. همچنین نتایج نشان داد که هوش هیجانی فروشندگان به‌طور غیرمستقیم از طریق خستگی عاطفی و تعارض کار - خانواده بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر داشته است. اما تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر تمایل به ترک خدمت بیشتر از تأثیر غیرمستقیم آن بوده است. می‌توان گفت که هوش هیجانی سطح بالایی از رضایت شغلی و احساسات مثبت و تجارب مثبت کارکنان را در محیط کار پیش‌بینی کرده و بر ترک خدمت آنها تأثیر می‌گذارد (وانگ و لو، ۲۰۰۲).

بر اساس یافته‌های پژوهش که تاب‌آوری فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (۰/۵۰-) و آماره تی (۴/۸۱-) نشان‌دهنده تأثیر منفی و

معنی‌دار تاب‌آوری فروشندگان بر خستگی عاطفی آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای تاب‌آوری بالاتری هستند خستگی عاطفی کمتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش بانده و همکاران (۲۰۱۵) همسو است. تاب‌آوری توانایی به دست آوردن نیرو بعد از مواجهه شدن با شرایط ناگوار و غلبه بر شرایط دشوار است (مک آلیستر و مک کینون^۱، ۲۰۰۸). افرادی که نشانه‌های از خستگی عاطفی در آنها وجود دارد از نظر هیجانی ناپایدارند و ظرفیت پایینی در زمینه تاب‌آوری دارند (گارسیا و همکاران، ۲۰۰۹).

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، تاب‌آوری فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (-۰/۴۹) و آماره تی (-۴/۳۹) نشان‌دهنده تأثیر منفی و معنی‌دار تاب‌آوری فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای تاب‌آوری بالاتری هستند تمایل به ترک خدمت کمتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش بانده و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی دارد. همچنین نتایج نشان داد که تاب‌آوری فروشندگان به‌طور غیرمستقیم از طریق خستگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر داشته است. اما تأثیر مستقیم تاب‌آوری بر تمایل به ترک خدمت بیشتر از تأثیر غیرمستقیم آن بوده است. تاب‌آوری به توانایی سازگار بودن افکار و رفتار با تغییرات محیط و موقعیت‌ها به حساب می‌آید و به میزان تجربه‌پذیری فرد در مقابل محرک‌ها بستگی دارد. در رابطه با شغل فروشندگی هر چه فروشندگان از تاب‌آوری بالاتری برخوردار باشند به صورت مکرر احساسات مثبت را تجربه می‌کنند. د لوسنا کاروالو و همکاران (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کارکنان دارای تاب‌آوری پایین به احتمال کمتر به سازمانشان متعهد خواهند بود. افزایش تاب‌آوری در افراد رضایت شغلی و تعهد سازمانی را به همراه دارد که این احساس رضایت و تعهد بیشتر نسبت به سازمان می‌تواند تمایل افراد به ترک خدمت را کاهش دهد. نتیجه این پژوهش نشان داد که خستگی عاطفی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر داشته و با ضریب مسیر (۰/۶۲) و آماره تی (۵/۳۳) نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنی‌دار خستگی عاطفی فروشندگان بر تمایل به ترک خدمت آنها است. به عبارت دیگر، فروشندگانی که دارای

خستگی عاطفی بالاتری هستند تمایل به ترک خدمت بیشتری دارند. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های شعبانی (۱۳۹۳) و رادرفورد و همکاران (۲۰۱۲) همسو است. یکی از نتایج مهم استرس‌ها و فشارهای کاری و ذهنی، فرسودگی شغلی است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که فرسودگی شغلی باعث افت سطح سلامت روانی کارکنان و کاهش کیفیت عملکرد شغلی آنها می‌شود. که این موضوع می‌تواند کم‌کم بستر لازم را برای تغییر نگرش فرد، بی‌تفاوتی و یا حتی ترک از شغل برای این افراد را مهیا سازد. از آن جایی که خستگی عاطفی مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی است در محیط‌های کاری که کارکنان به‌طور مداوم با مردم در ارتباط هستند (نظیر محیط فروش) رایج شناخته شده است. بنابراین شناخت عوامل تأثیرگذار بر خستگی عاطفی نظیر هوش هیجانی، تاب‌آوری و تعارض کار - خانواده می‌تواند در ارائه خدمات بهتر فروشندگان و افزایش رضایتمندی و در نتیجه بهره‌وری و کاهش تمایل آنها به ترک خدمت نقش بسزایی را ایفا کند.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود در مراحل اولیه ورود فروشندگان به سازمان و فرآیند استخدامی، ویژگی‌های مشاغل و همچنین محدودیت‌هایی که در آن وجود دارد، به شکل واقع بینانه‌ای برای داوطلبان تشریح شود. به گونه‌ایی که داوطلبان بتوانند پیش از انتخاب شغل و سازمان موردنظر خود، تصویر دقیق و روشنی از آن داشته باشند و بتوانند ارزیابی دقیقی از واقعیت‌های موجود در خصوص مواردی نظیر، حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، نحوه‌ی ارتقا و پیشرفت شغلی، امکانات موجود برای ارتقاء سطح علمی و کسب دانش و تجربه‌ی بیشتر، میزان استقلال و آزادی عمل در انتخاب روش انجام کار، میزان پیچیدگی و ظرافت شغلی به عمل آورند. ارائه این اطلاعات موجب می‌گردد تا فرد در شغل و سازمان خود از رضایت بالاتر و روحیه بهتری برخوردار شود و با تعهد بیشتر نسبت به اهداف و رسالت‌های سازمان، امکان تحقق این اهداف را با حضور مستمر و تلاش بیشتر و بی‌هیچ تمایلی به ترک خدمت فراهم آورد. همچنین مدیران و سرپرستان فروشندگان باید یکی از معیارهای مهم در هنگام استخدام و انتخاب افراد برای اشتغال در پست فروش را هوش هیجانی در نظر گرفته و بدانند که فروشندگان با سطوح مختلفی از بلوغ هیجانی به این حرفه وارد می‌شوند و با فشار و اضطراب

همراه با حرفه فروشنده‌گی مواجه می‌شوند و این نکته را هم باید مدنظر داشته باشند که هیجان‌ها و نحوه واکنش به آنها تا حد قابل توجهی یاد گرفتگی است لذا جهت ارتقاء سطح هوش هیجانی و مهارت‌های مرتبط با آن می‌توان از طریق آموزش هوش هیجانی در قالب کلاس‌های آموزش ضمن خدمت، جلسات بازآموزی، سمینارها و نشست‌های علمی تخصصی و کارگاه‌های مهارتی علمی اقدام نمود. بر پایه نتایج این پژوهش و با توجه به اهمیت تاب‌آوری فروشندگان در کاهش تمایل به ترک خدمت و خستگی عاطفی پیشنهاد می‌شود که مدیران و سرپرستان فروشندگان جهت ارتقاء تاب‌آوری فروشندگان خود می‌توانند از برنامه‌های آموزشی تحت وب که یک ابزار بسیار مؤثر و کم هزینه در انتقال اطلاعات است استفاده کنند. همچنین فروشندگان می‌توانند تاب‌آوری خود را از طریق ایجاد روابط حرفه‌ای مثبت از طریق شبکه‌ها و آموزش توسط دیگران، حفظ مثبت بودن از طریق خندیدن، خوش‌بینی و هیجان‌های مثبت و ریسک‌پذیری افزایش دهند. همچنین به مدیران و سرپرستان فروشندگان پیشنهاد می‌شود راهکارهایی جهت کاهش میزان خستگی عاطفی فروشندگان خود که می‌تواند در کاهش تمایل به ترک خدمت فروشندگان مؤثر باشد در نظر بگیرند از جمله تأمین و جذب نیروهای بیشتر و کارآمد و توانمند جهت کاهش بار کاری و کم شدن ساعات کاری آنها و استخدام فروشندگان دارای مهارت‌های هوش هیجانی و تاب‌آوری. مدیران و سرپرستان فروشندگان نیز باید با توجه به اهمیت تعارض کار - خانواده فروشندگان و تأثیر آن بر خستگی عاطفی آنها، به پرورش هوش هیجانی به عنوان یک متغیر تأثیرگذار در کاهش تعارض کار - خانواده اهمیت بیشتری قائل شوند. از آن جا که تعارض کار - خانواده دارای آثار و پی‌آمدهایی زیان‌بار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد شاغل بالأخص فروشندگان است و مدیریت این تعارض می‌تواند از بسیاری آثار سوء این تعارض جلوگیری کند، راهکارهای به‌منظور کاهش این تعارض از قبیل: افزایش باور خودکارآمدی، مدیریت زمان، استفاده از انواع پشتیبانی‌ها (پشتیبانی اجتماعی، پشتیبانی سازمانی؛ شامل ختم‌شده‌های سازمان، پشتیبانی سرپرست، پشتیبانی ابزاری و عاطفی خانواده و پشتیبانی از سوی خانواده اصلی)، اولویت‌بندی وظایف به ترتیب اهمیت و بر پایه‌ی

نیاز، تقسیم زمان و انرژی میان وظایف، تشویق فرد در موفقیت‌های شغلی، رهاسازی فرد از مسئولیت‌های غیرضروری خانوادگی و هماهنگ کردن ساختار زندگی با نیازهای شغلی فرد ارائه می‌شود.

منابع و مآخذ

- ۱- احیاءکننده، منیژه؛ شفیق‌آبادی، عبدالله؛ سودانی، منصور (۱۳۸۹). تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن دانشگاه آزاد، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۴.
- ۲- راد، سیدسعید؛ خواجه‌نیا، داتیس؛ اعظمی، امیر (۱۳۸۹). بهبود عملکرد در مدیریت بازار با استفاده از هوش هیجانی، پایگاه مجلات تخصصی نور، شماره ۶۴، ص ۱۸۳-۱۵۵.
- ۳- شعبانی، گلناز (۱۳۹۳). ارزیابی عوامل مهم تأثیرگذار روی نیت ترک شغل کارکنان (برازش مدل فرورد روی کارکنان واحدهای صنعتی کوچک). کنفرانس بین‌المللی مدیریت و مهندسی صنایع، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.
- ۴- صلاحیان، افشین؛ عسگری، آزاده؛ عریضی، حمیدرضا؛ بابامیری، آزاده (۱۳۹۰). بررسی عوامل پیش‌بین‌سندرم فرسودگی شغلی، پژوهش پرستاری، دوره ۶، شماره ۲۳.
- ۵- فرهمندنسب، فاطمه؛ حسینی، محمدعلی؛ محمدخانی، کامران (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسط شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، سال سیزدهم، شماره ۴۹.
- ۶- قلی‌پورسلیمانی، علی؛ نیکنام، منوچهر؛ باقری‌کیا؛ غزاله (۱۳۹۳). تعیین رابطه هوش عاطفی و تبادل رهبر-پیرو با رضایت شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان (مطالعه موردی: شرکت سایه سبز علوم)، بانک مقالات بازاریابی ایران.
- ۷- گل‌پرور، محسن (۱۳۹۴). نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار - خانواده با فرسودگی هیجانی، فصلنامه شخصیت و تفاوت‌های فردی، سال چهارم، شماره ۷، ص ۹۱-۱۲۱.
- ۸- مشبکی، علی‌اصغر؛ تیزرو، علی (۱۳۸۸). تأثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس جهانی، پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره سوم، ص ۷۳-۵۲.
- ۹- مکی‌آبادی، محبوبه (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین نوع شخصیت کارکنان با میزان هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی در دستگاه‌های اجرایی شهر سیرجان، همایش ملی پژوهش‌های علوم مدیریت، تهران، گروه پژوهشی بوعلی.

- ۱۰- وزارت صنعت، معدن و تجارت (۱۳۹۴). برنامه‌های راهبردی وزارت صنعت، معدن و تجارت. معاونت طرح و برنامه. قابل دسترس در سایت: www.mimt.gov.ir.
- 11- Bande, B., Fernández-Ferrín, P., Varela, J. A., & Jaramillo, F. (2015). Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 44, 142-153.
- 12- Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair Jr, J. F. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17(1), 17-28.
- 13- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- 14- Cochran, W. G. (1957). Analysis of covariance: its nature and uses. *Biometrics*, 13(3), 261-281.
- 15- Cohen, G., & Brower, Q. (2006). Work-family conflict management. *Journal of Applied Psychology*, 87, 398-407.
- 16- De Lucena Carvalho, V. A. M., Contador, I., Campos, F. R., Calvo, B. F., & Martín, L. H. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791-796.
- 17- García-Izquierdo, A. L., Ramos-Villagrasa, P. J., & García-Izquierdo, M. (2009). Los Big Five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional. *Revista de Psicología Del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 135-147.
- 18- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam.
- 19- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of management*, 26(3), 463-488.
- 20- Jang, J. C., & George, T. (2011). The relationship of emotional intelligence to job stress, affective commitment, and turnover intention among restaurant employees.
- 21- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Locander, W. B. (2006). The role of time wasted in sales force attitudes and intention to quit. *International Journal of Bank Marketing*, 24(1), 24-36.
- 22- Kerr, V. O. (2005). Influence of perceived organizational support, organizational commitment, and professional commitment on turnover intentions of healthcare professionals in Jamaica. UMI.
- 23- Kim-Cohen, J. (2007). Resilience and developmental psychopathology. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 16(2), 271-283.
- 24- Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2010). Work-family conflict and job burnout among correctional staff. *Psychological reports*, 106(1), 19-26.
- 25- Liu, X. Y., & Zhang, K. (2009). How does emotional intelligence regulate emotional exhaustion? The mediating role of work stress. In 2009 3rd International Conference on Bioinformatics and Biomedical Engineering.

- 26- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child development*, 71(3), 543-562.
- 27- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- 28- McAllister, M., & McKinnon, J. (2009). The importance of teaching and learning resilience in the health disciplines: a critical review of the literature. *Nurse education today*, 29(4), 371-379.
- 29- Meek, W. R., Davis-Sramek, B., Baucus, M. S., & Germain, R. N. (2011). Commitment in franchising: The role of collaborative communication and a franchisee's propensity to leave. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(3), 559-581.
- 30- Mulki, J. P., & Jaramillo, F. (2011). Workplace isolation: salespeople and supervisors in USA. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(04), 902-923.
- 31- Papastylanou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. *Social Psychology of Education*, 12(3), 295-314.
- 32- Rivera, P.V. (2007). The birth of a salesman. *Atlanta Journal and Constitution*, 12, 1D (August).
- 33- Saarni, C. (1998). Issues of cultural meaningfulness in emotional development.
- 34- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- 35- Ricca, D. (2003). Emotional intelligence, negative mood regulation expectancies, and professional burnout among police officers (Doctoral dissertation, Rutgers the State University of New Jersey).
- 36- Rutherford, B. N., Wei, Y., Park, J., & Hur, W. M. (2012). Increasing job performance and reducing turnover: An examination of female Chinese salespeople. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 20(4), 423-436.
- 37- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- 38- Van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K., & van Veldhoven, M. J. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing "people work": The impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International archives of occupational and environmental health*, 82(3), 291-303.
- 39- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- 40- Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45(9), 1366-1378.