

نقش میانجی گرانه تنظیم هیجان در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان

مهند رزاق حسین^۱، هادی فرهادی^۲، عبدالباری مایح ماضی^۳ علی مهداد^۴

۱. گروه روانشناسی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۲. استادیار، گروه روانشناسی، واحد ذی قار (عراق)، دانشگاه ذی قار، ذی قار، العراق.

* ایمیل نویسنده مسئول: h.farhadi@khuif.ac.ir

تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۷/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۵/۰۴

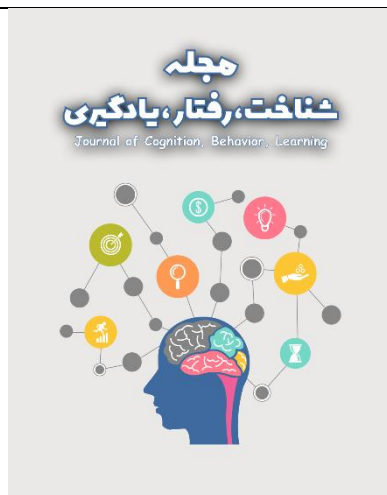
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۳/۰۹

تاریخ ارسال: ۱۴۰۳/۱۲/۱۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین نقش میانجی گرانه تنظیم هیجان (سرکوبی و ارزیابی مجدد) در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان بود. روش پژوهش همبستگی در قالب تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت نفت قادسیه عراق در تابستان سال ۲۰۲۳ بود. از جامعه آماری مورد اشاره و از طریق نمونه گیری در دسترس تعداد ۲۸۰ نفر انتخاب و به پرسشنامه های کیفیت زندگی کاری (والتون، ۱۹۷۳)، شایستگی اجتماعی (فیلتر و همکاران، ۱۹۹۰)، حمایت اجتماعی ادراک شده (زیمت و همکاران، ۱۹۸۸)، و تنظیم هیجان (گراس و جان، ۲۰۰۳) پاسخ دادند. داده ها با استفاده از روش های تحلیل آماری ضریب همبستگی پیرسون، و الگوی معادلات ساختاری تحلیل شدند. یافته های پژوهش نشان داد که رابطه مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده با مؤلفه سرکوبی ($p < 0.05$) و شایستگی اجتماعی با کیفیت زندگی کاری (0.67) معنی دار به دست نیامده است ($p > 0.05$). اما رابطه شایستگی اجتماعی با مؤلفه سرکوبی (-0.364)، شایستگی اجتماعی با مؤلفه ارزیابی مجدد (-0.66)، حمایت اجتماعی ادراک شده با مؤلفه ارزیابی مجدد (0.293)، مؤلفه سرکوبی با کیفیت زندگی کاری (-0.173)، مؤلفه ارزیابی مجدد با کیفیت زندگی کاری (0.408) و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری (0.369)، معنی دار است ($p < 0.05$). همچنین برا ساس آزمون بوت استرپ روابط غیر مستقیم شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری از طریق نقش میانجی تنظیم هیجانی معنی دار است. براساس یافته های مطالعه حاضر، برای بهبود کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان شرکت نفت، لازم است که بسترهای لازم در جهت بهبود و افزایش شایستگی اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و تنظیم هیجان فراهم گردد که باید مورد توجه مدیران و سیاستگذاران شرکت های نفت در کشور عراق قرار گیرد.

کلیدواژگان: کیفیت زندگی کاری، شایستگی اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده، تنظیم هیجان، کارکنان



شیوه استناددهی: رزاق حسین، مهند، فرهادی، هادی، مایح ماضی، عبدالباری، و مهداد، علی. (۱۴۰۴). نقش میانجی گرانه تنظیم هیجان در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان. شناخت، رفتار، یادگیری، ۳(۳)، ۱۵-۱.

Cognition, Behavior, Learning

The Mediating Role of Emotion Regulation in the Relationship Between Social Competence and Perceived Social Support with Employees' Quality of Work Life

Mohanad. Razzagh Hussein¹, Hadi. Farhadi^{1*}, Abdulbari. Mayih Madhi², Ali. Mahdad¹

1. Department of Psychology, Is.C., Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Psychology, Dhi Qar Branch (Iraq), Dhi Qar University, Dhi Qar, Iraq.

*Corresponding Author's Email: h.farhadi@khuif.ac.ir

Submit Date: 2025-02-28

Revise Date: 2025-05-30

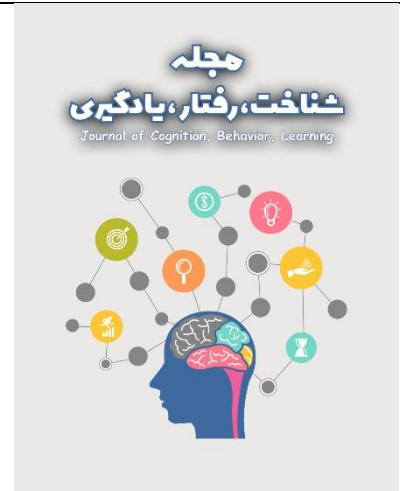
Accept Date: 2025-07-26

Publish Date: 2025-10-02

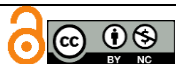
Abstract

The present study aimed to determine the mediating role of emotion regulation (suppression and reappraisal) in the relationship between social competence and perceived social support with employees' quality of work life. The research method was correlational in the form of structural equation modeling (SEM). The statistical population of the study consisted of all employees of the Qadisiyah Oil Company in Iraq during the summer of 2023. Using convenience sampling, 280 individuals were selected from this population and responded to the following questionnaires: Walton's Quality of Work Life Scale (1973), the Social Competence Scale (Felnner et al., 1990), the Perceived Social Support Scale (Zimet et al., 1988), and the Emotion Regulation Questionnaire (Gross & John, 2003). Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and structural equation modeling techniques. The research findings showed that the direct relationship between perceived social support and the suppression component (0.144), and between social competence and quality of work life (0.067), was not statistically significant ($p > .05$). However, the relationship between social competence and the suppression component (-0.364), social competence and reappraisal (0.66), perceived social support and reappraisal (0.293), suppression and quality of work life (-0.173), reappraisal and quality of work life (0.408), and perceived social support and quality of work life (0.369), was statistically significant ($p < .05$). Furthermore, based on the bootstrap test, the indirect relationships between social competence and perceived social support with quality of work life, through the mediating role of emotion regulation, were significant. Based on the findings of the present study, to enhance the quality of work life among oil company employees, it is necessary to provide appropriate conditions for improving and increasing social competence, perceived social support, and emotion regulation. These aspects should be considered by managers and policymakers of oil companies in Iraq.

Keywords: *Quality of Work Life, Social Competence, Perceived Social Support, Emotion Regulation, Employees*



How to cite: Razzagh Hussein, M., Farhadi, H., Mayih Madhi, A., Mahdad, A. (2025). The Mediating Role of Emotion Regulation in the Relationship Between Social Competence and Perceived Social Support with Employees' Quality of Work Life. *Cognition, Behavior, Learning*, 2(3), 1-15.



© 2025 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

مقدمه

کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از مهم ترین مؤلفه های روان شناختی محیط کار، توجه فزاینده ای در دهه های اخیر در میان محققان سازمانی و روانشناسی صنعتی به خود جلب کرده است. این سازه چندبعدی، به احساس ذهنی افراد از رفاه، امنیت، تعادل شغلی-زندگی و توسعه فردی در بستر شغلی اشاره دارد و بازتابی از نحوه تعامل افراد با محیط های کاری شان است (Jin & Lee, 2021; Mosisa et al., 2022). همان طور که تحقیقات پیشین نشان داده اند، کیفیت زندگی کاری نقشی کلیدی در ارتقای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و کاهش فرسودگی ایفا می کند و به طور مستقیم با اثربخشی نیروی انسانی مرتبط است (Abdi et al., 2024; Le et al., 2021).

در این میان، متغیرهای اجتماعی نظیر شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده از اهمیت چشمگیری برخوردار هستند. شایستگی اجتماعی به عنوان مجموعه ای از مهارت های بین فردی، عاطفی و شناختی تعریف می شود که فرد را قادر می سازد روابط مؤثر و سازنده ای با دیگران برقرار کند، هیجانات را تنظیم کند و در موقعیت های اجتماعی مختلف رفتارهای انطباقی از خود نشان دهد (Falahat et al., 2022; Weisani, 2024). نتایج تحقیقات نشان داده اند که شایستگی اجتماعی با مؤلفه های روانی-اجتماعی متعددی از جمله بهزیستی روان شناختی، عملکرد شغلی و سلامت روان رابطه دارد (Moradi, 2022; Saini & Sharma, 2024).

از سوی دیگر، حمایت اجتماعی ادراک شده، که به میزان درک فرد از حضور منابع حمایتی عاطفی، شناختی و عملی در اطرافش اشاره دارد، نیز یکی از پیش بینی کننده های مهم کیفیت زندگی کاری به شمار می آید. حمایت اجتماعی می تواند اثرات استرس زا و فرساینده محیط های کاری را کاهش داده و منابع روان شناختی فرد را برای مقابله با چالش های حرفه ای تقویت کند (Mérída-López et al., 2022; Safari & Ghasemian Asl, 2022). پژوهش ها نشان داده اند که درک فرد از حمایت اجتماعی با افزایش رضایت شغلی، کاهش تعارض کار-خانواده و ارتقای انگیزش درونی همراه است (Ghaffari & Karimi, 2021; Kayed & Kazemian Moghadam, 2021; Parizadeh & Arshadi, 2021).

اما آنچه در سال های اخیر توجه بیشتری را به خود جلب کرده، بررسی نقش متغیرهای میانجی، به ویژه تنظیم هیجان در این رابطه هاست. تنظیم هیجان به عنوان فرآیندهای آگاهانه یا ناآگاهانه ای تعریف می شود که از طریق آن ها افراد هیجانات خود را آغاز، حفظ، اصلاح یا سرکوب می کنند تا با موقعیت های درونی یا بیرونی انطباق یابند (Zhou et al., 2022). تنظیم هیجان در دو شکل اصلی بازاریابی شناختی و سرکوبی هیجان بررسی می شود. نتایج مطالعات اخیر حاکی از آن است که راهبردهای سازگارانه تنظیم هیجان همچون بازاریابی شناختی، با بهزیستی روان شناختی و موفقیت شغلی در ارتباط مثبت هستند (Dobos et al., 2021; Fathi et al., 2021; Greenier et al., 2021).

در این راستا، تنظیم هیجان می تواند نقش واسطه ای مؤثری ایفا کند، به طوری که شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده از طریق تأثیر بر تنظیم هیجان، به بهبود کیفیت زندگی کاری منجر می شوند. به بیان دیگر، فردی که دارای شایستگی اجتماعی بالا و حمایت اجتماعی ادراک شده قوی است، ممکن است از راهبردهای مؤثرتری برای تنظیم هیجان استفاده کند، و همین امر کیفیت زندگی کاری او را ارتقا دهد (Fooladchang & Davoud, 2025; Jiang et al., 2022; Talebzadeh et al., 2024). در تأیید این فرض، پژوهش هایی نظیر مطالعه ی فولادچنگ و داوند (۲۰۲۵) و طالب زاده و همکاران (۲۰۲۴) نشان دادند که تنظیم شناختی هیجان می تواند در روابط بین متغیرهای بین فردی و پیامدهای روان شناختی نقش میانجی ایفا کند.

مطالعه ی حاضر همچنین از یافته های نظریه پردازانی چون گروس (۲۰۰۳) و کلارک و واتسون (۲۰۰۹) بهره می گیرد که تنظیم هیجان را نه تنها به عنوان سازه ای فردی بلکه به عنوان عاملی سازمانی در بهبود کارکردهای شغلی معرفی کرده اند. در این میان، روابط پیچیده میان متغیرهای روان شناختی، اجتماعی و حرفه ای ایجاب می کند تا نقش های واسطه ای به دقت بررسی شوند تا درک بهتری از سازوکارهای اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری حاصل گردد.

در همین راستا، پژوهش‌های داخلی نیز این دیدگاه را تأیید کرده‌اند. برای مثال، مطالعه‌ی جالینوس نیا و همکاران (۲۰۲۳) حاکی از آن بود که آموزش تنظیم هیجان منجر به بهبود عملکرد شغلی در کادر درمان شده است. همچنین یافته‌های پژوهش مرادی (۲۰۲۲) و عبدی زرین و همکاران (۲۰۲۱) نشان دادند که وجود مهارت‌های تنظیم هیجان می‌تواند اثربخشی متغیرهای حمایت اجتماعی و شایستگی اجتماعی را در پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری تقویت نماید. به طور مشابه، غفاری و کریمی (۲۰۲۱) به این نتیجه رسیدند که تنظیم شناختی هیجان پیش‌بینی کننده معناداری برای فرسودگی شغلی و رضایت شغلی است.

بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به اهمیت کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های حرفه‌ای مانند صنایع نفت و گاز، بررسی متغیرهای مؤثر بر آن از جمله شایستگی اجتماعی، حمایت اجتماعی و تنظیم هیجان ضروری است. با توجه به اینکه محیط‌های شغلی در صنایع نفتی با فشارهای روانی و جسمی بالایی همراه هستند، ارائه مدل‌های روان‌شناختی مبتنی بر بهبود هیجانات و روابط بین‌فردی می‌تواند کارایی و بهره‌وری را افزایش داده و از فرسودگی شغلی جلوگیری کند (Mojsa-Kaja et al., 2021; Zhou et al., 2022). در نتیجه، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی‌گرانه تنظیم هیجان در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری در کارکنان شرکت نفت قادسیه عراق صورت گرفت.

روش‌شناسی

از آنجا که هدف پژوهش حاضر، تعیین نقش میانجی‌گرانه تنظیم هیجان در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان بود، از نظر روش یک پژوهش توصیفی-همبستگی از نوع مدلسازی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت نفت قادسیه عراق در تابستان سال ۲۰۲۳ بود. در تحلیل عاملی تاییدی و مدل ساختاری، حداقل حجم نمونه بر اساس متغیرهای پنهان تعیین می‌شود نه متغیرهای مشاهده‌پذیر. در اینجا ۲۰ نمونه برای هر عامل (متغیر پنهان) لازم است. بطور کلی حداقل ۲۰۰ نمونه توصیه شده است. متغیرهای پنهان همان عامل‌ها یا ابعاد مدل هستند و متغیرهای مشاهده‌پذیر نیز همان سوالات پرسشنامه می‌باشند. از آنجا که روش‌شناسی مدل معادلات ساختاری، تا حدود زیادی با برخی از جنبه‌های رگرسیون چندمتغیری شباهت دارد، می‌توان از اصول تعیین حجم نمونه در تحلیل رگرسیون چندمتغیری برای تعیین حجم نمونه در مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده نمود. در تحلیل رگرسیون چندمتغیری نسبت تعداد نمونه (مشاهدات) به متغیرهای مستقل نباید از ۵ کمتر باشد. در غیر این صورت نتایج حاصل از معادله رگرسیون چندان تعمیم‌پذیر نخواهد بود. نسبت محافظه کارانه‌تر ۱۰ مشاهده به ازای هر متغیر مستقل نیز پیشنهاد شده است. حتی در نظر گرفتن ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر پیش‌بین در تحلیل رگرسیون چندگانه با روش معمولی کمترین مجذورات استاندارد، یک قاعده سرانگشتی خوب به حساب می‌آید. پس به طور کلی در روش‌شناسی مدل‌یابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه‌گیری شده تعیین شود. لازم به تذکر است تأکید همیشه بر این است کف نمونه نباید از ۲۰۰ نفر کمتر باشد. براین اساس، در نهایت نمونه آماری شامل ۲۸۰ کارمند شرکت نفت قادسیه عراق بود (با در نظر گرفتن احتمال ریزش نمونه‌ها).

همچنین، در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده گردید. بدین صورت با مراجعه به شرکت نفت قادسیه عراق از کارکنان این شرکت درخواست خواهد شد که پرسشنامه‌های پژوهش که به آنان ارائه داده می‌شود، پاسخ دهند. در این مطالعه، ملاک ورود شامل رضایت آگاهانه جهت شرکت در پژوهش، و ملاک‌های خروج شامل نقص در پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش و عدم تمایل به همکاری در پژوهش مدنظر قرار گرفت.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (QWLQ): پرسشنامه کیفیت زندگی کاری توسط والتون (۱۹۷۳) تدوین شده است. این پرسشنامه شامل ۳۲ سوال بوده و هشت زیرمقیاس جبران خدمت منصفانه و کافی (سوالات ۱ تا ۵)، شرایط کاری سالم و ایمن (سوالات ۶ تا ۸)، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم (سوالات ۹ تا ۱۱)، قانون‌گرایی در سازمان (سوالات ۱۲ تا ۱۷)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (سوالات ۱۸ تا

^۱ Quality of Work Life Questionnaire

۲۰، فضای کلی زندگی (سوالات ۲۱ تا ۲۵)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان (سوالات ۲۶ تا ۲۹) و توسعه قابلیت‌های انسانی (سوالات ۳۰ تا ۳۲) را مورد سنجش قرار می‌دهد. شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه توسط طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (خیلی کم: نمره ۱ تا خیلی زیاد: نمره ۵) انجام می‌شود. بر این اساس دامنه نمرات این پرسشنامه بین ۳۲ تا ۱۶۰ است. کسب نمرات بالاتر نشان دهنده کیفیت زندگی کاری بیشتر است. کانداسامی و آنچری (۲۰۰۹) روایی سازه این پرسشنامه را مطلوب و به میزان ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند. همچنین این پژوهشگران میزان پایایی پرسشنامه را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای زیرمقیاس‌های و نمره کل پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۸۵، ۰/۷۹، ۰/۸۵، ۰/۸۶، ۰/۸۱، ۰/۷۹، ۰/۸۰ و ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند. اردلان و یوسفی (۲۰۱۴) میزان روایی محتوایی پرسشنامه را مطلوب و به میزان ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. همچنین میزان پایایی پرسشنامه و زیرمقیاس‌های آن را هم بین ۰/۷۷ تا ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند که نشانگر پایایی مناسب پرسشنامه است. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۲۴ به دست آمد.

پرسشنامه شایستگی اجتماعی (SCQ): پرسشنامه شایستگی اجتماعی توسط فلنر و همکاران (۱۹۹۰) ساخته شده است که ۴۷ ماده دارد و به صورت مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرتی (از کاملاً موافقم: نمره ۷ تا کاملاً مخالفم: نمره ۱) پاسخ داده می‌شود و چهار بعد مهارت‌ها و توانایی‌های شناختی (۳ ماده)، مهارت‌های رفتاری (۳۴ ماده)، کفایت هیجانی (۳ ماده)، آمایه‌های انگیزشی و انتظار (۷ ماده) را می‌سنجد (فلنر و همکاران، ۱۹۹۰). همچنین برخی ماده‌ها به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود، به این صورت که به کاملاً موافقم نمره ۱ و به کاملاً مخالفم نمره ۷ تعلق می‌گیرد. دامنه نمرات این پرسشنامه بین ۴۷ تا ۳۲۹ است. کسب نمرات بالاتر از ۱۹۰ نشان دهنده وجود شایستگی اجتماعی است (فلنر و همکاران، ۱۹۹۰). این پرسشنامه توسط پرندین (۱۳۸۵) در ایران هنجاریابی شده است و در نهایت پس از تحلیل عاملی، چهار عامل به عنوان عوامل نهایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفتند. پرندین (۱۳۸۵) برای برآورد ضریب اعتبار مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده نموده که ضریب آلفای به دست آمده از پرسشنامه کفایت اجتماعی نشان می‌دهد پرسشنامه از ضریب همسانی درونی قابل قبول و مطلوبی برخوردار است (۰/۸۸=آلفا). همچنین ضریب پایایی بازآزمایی در فاصله زمانی ۴ هفته ۰/۸۹ به دست آمده است. از طرفی با استفاده از تحلیل عاملی، روایی سازه این پرسشنامه ۰/۸۳ بود که حاکی از روایی بیرونی بالای آزمون می‌باشد. به علاوه روایی محتوایی این پرسشنامه نیز مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به پشتوانه نظری مطرح شده توسط فلنر، از دیدگاه متخصصان روان‌سنجی و روان‌شناسی، روایی صوری و منطقی آن نیز مورد تأیید قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس در مطالعه ابوالقاسمی و همکاران (۱۳۹۰) برابر با ۰/۸۹ گزارش شده است. در مطالعه عیسی‌زادگان و همکاران (۱۳۹۵) نیز ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۳ به دست آمد. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۴۵ به دست آمد.

پرسشنامه حمایت اجتماعی (SSQ): پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده که ساخته زیمت و همکاران (۱۹۸۸) است، مشتمل بر ۱۲ سؤال و ۳ خرده مقیاس است که بر اساس نمره‌گذاری طیف لیکرت ۵ درجه‌ای و از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق نمره‌گذاری می‌گردد. خرده مقیاس حمایت خانواده شامل سؤالات ۳، ۴، ۸، ۱۱؛ حمایت دوستان شامل سؤالات ۶، ۷، ۹، ۱۲؛ حمایت اشخاص مهم شامل سؤالات ۱، ۲، ۵ و ۱۰ است. حداقل نمره آزمودنی‌ها ۱۲ و حداکثر آن برابر ۶۰ خواهد بود. کسب نمره بالا نشان دهنده ادراک بالای حمایت اجتماعی است. روایی محتوایی این پرسشنامه در پژوهش زیمت و همکاران (۱۹۸۸) بررسی و مطلوب گزارش شده است. همچنین این پژوهشگران میزان پایایی زیرمقیاس‌های حمایت خانواده، دوستان و اشخاص مهم و نمره کل پرسشنامه را به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۷، ۰/۹۱ و ۰/۹۳ گزارش کرده‌اند. بشارت (۱۳۹۸) رابطه مثبت و معناداری میان نمرات این مقیاس و خرده مقیاس‌های آن با رضایت از زندگی به دست آورد که نشان دهنده روایی همگرا و واگرایی این پرسشنامه است. در نمونه مورد بررسی، همسانی درونی از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس و خانواده، دوستان و شخص مهم به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۹۲ و ۰/۸۷ محاسبه شد. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۱ به دست آمد.

¹ Social Competence Questionnaire

² Social Support Questionnaire

پرسشنامه تنظیم هیجان (ERQ): پرسشنامه تنظیم هیجان توسط گروس و جان آدر سال ۲۰۰۳ ساخته و دارای ۱۰ سوال و دو خرده‌مقیاس بازداری هیجانی (سوالات ۲، ۴، ۶ و ۹) و ارزیابی مجدد شناختی (سوالات ۱، ۳، ۵، ۷، ۸ و ۱۰) را می‌سنجد. آزمودنی به هر گونه این پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالف (نمره یک) تا کاملاً موافق (نمره ۷) پاسخ می‌دهد. دامنه نمرات در این مقیاس از ۱۰ تا ۷۰ است. کسب نمره بالاتر نشان دهنده خودتنظیمی هیجانی بالاتر در نزد فرد است. ضریب همسانی درونی در خرده‌مقیاس ارزیابی مجدد شناختی برای مردان ۰/۷۲ و برای زنان ۰/۷۹ است. همچنین ضریب همسانی درونی در خرده‌مقیاس بازداری هیجانی برای مردان ۰/۶۷ و برای زنان ۰/۶۹ می‌باشد (گروس و جان، ۲۰۰۳). سلیمانی و حبیبی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب آلفای کرونباخ را برای خرده‌مقیاس‌های ارزیابی مجدد شناختی ۰/۷۱ و بازداری هیجانی ۰/۷۵ گزارش کردند. در پژوهش حاضر نیز پایایی خرده‌مقیاس‌های سرکوبی و ارزیابی مجدد با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۲۲ و ۰/۷۶۵ به دست آمد.

مراحل اجرای پژوهش

جهت انجام پژوهش ابتدا معرفی نامه‌ای از طرف دانشگاه جهت معرفی به شرکت نفت قادسیه عراق دریافت شد. پس از آن با مراجعه به شرکت نفت قادسیه عراق و ارائه معرفی نامه، هماهنگی‌های لازم با مسئولان این شرکت انجام و از این طریق دسترسی به نمونه‌های پژوهش مهیا شد. سپس تعداد ۳۶۰ پرسشنامه در بین کارکنان شرکت نفت قادسیه عراق توزیع شد. از کارکنان حاضر در پژوهش درخواست شد که با حوصله و ثبات خلق به پرسشنامه‌های پژوهش پاسخ دهند و در صورت نیاز، درباره مفهوم سوالات، از پژوهشگر درخواست توضیح نمایند. داده‌ها با استفاده از روش‌های تحلیل آماری ضریب همبستگی پیرسون، و الگوی معادلات ساختاری در نرم افزار SPSS و AMOS تحلیل شدند.

یافته‌ها

براساس یافته‌های جمعیت شناختی در نمونه پژوهش نشان داد که، ۱۹۳ نفر (۶۹ درصد) از نمونه مرد و ۸۷ نفر (۳۱ درصد) زن بوده‌اند. شود، میانگین سن افراد نمونه برابر با $39/28 \pm 10/15$ و میانگین سابقه کار آن‌ها برابر با $14/17 \pm 8/12$ حاصل گردید. در جدول ۲، یافته‌های توصیفی و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. یافته‌های توصیفی و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش

	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
۱	۹۶/۷	۲۱/۹۲	۰/۰۹۹	-۱/۷۰۸												
۲	۱۵/۱۶	۴/۵۴	-۰/۰۶۳	-۰/۶۱۵	۰/۸۳ ^{***}											
۳	۹/۲۲	۲/۷۲	۰/۲۹۵	-۰/۲۶۵	۰/۸۲ ^{***}	۰/۷۸ ^{***}										
۴	۹/۰۹	۲/۸۱	۰/۰۴۳	-۰/۸۸۴	۰/۷۶ ^{***}	۰/۶۳ ^{***}	۰/۵۵ ^{***}									
۵	۱۷/۹۸	۴/۹۷	-۰/۱۱۴	-۰/۸۳۶	۰/۶۹ ^{***}	۰/۵۷ ^{***}	۰/۴۳ ^{***}	۰/۶۲ ^{***}								
۶	۹/۰۶	۳/۱۵	۰/۰۰۲	-۰/۶۵۴	۰/۷۴ ^{***}	۰/۵۶ ^{***}	۰/۵۴ ^{***}	۰/۶ ^{***}	۰/۴۸ ^{***}							
۷	۱۴/۸۶	۴/۰۷	۰/۰۶۳	۰/۰۶۶	۰/۷۱ ^{***}	۰/۵ ^{***}	۰/۴۷ ^{***}	۰/۳۹ ^{***}	۰/۴۳ ^{***}	۰/۴۴ ^{***}						
۸	۱۲/۱۸	۳/۶۹	۰/۱۵۵	-۰/۶۹۴	۰/۷۵ ^{***}	۰/۶۱ ^{***}	۰/۶۵ ^{***}	۰/۴ ^{***}	۰/۴۳ ^{***}	۰/۳۹ ^{***}	۰/۵۳ ^{***}					
۹	۹/۱۲	۲/۹۳	۰/۱۳۱	۰/۱۷۹	۰/۷۹ ^{***}	۰/۶۴ ^{***}	۰/۶۸ ^{***}	۰/۴۳ ^{***}	۰/۵۹ ^{***}	۰/۴۷ ^{***}	۰/۶۶ ^{***}	۰/۵۵ ^{***}				
۱۰	۱۸۶/۹۲	۲۷/۱۵	-۰/۷۳۳	۱/۳۶	۰/۷ ^{***}	۰/۴۹ ^{***}	۰/۵۴ ^{***}	۰/۵۱ ^{***}	۰/۵۳ ^{***}	۰/۶ ^{***}	۰/۵۲ ^{***}	۰/۵۵ ^{***}	۰/۶۸ ^{***}			
۱۱	۴۱/۹۳	۳/۷۹	۱/۸۴	۱/۲۴	۰/۷۱ ^{***}	۰/۵۲ ^{***}	۰/۵۶ ^{***}	۰/۵۲ ^{***}	۰/۴۸ ^{***}	۰/۵۶ ^{***}	۰/۵۹ ^{***}	۰/۵۵ ^{***}	۰/۵۸ ^{***}	۰/۶۸ ^{***}		
۱۲	۱۵/۷۸	۴/۶۱	۰/۲۰۸	-۰/۰۸۵	-۰/۱۹ ^{***}	-۰/۱۴ ^{***}	-۰/۱۶ ^{***}	-۰/۱۷ ^{***}	-۰/۱۶ ^{***}	-۰/۱۱۹ ^{***}	-۰/۱۸۵ ^{***}	-۰/۲۱۵ ^{***}	-۰/۱۷ ^{***}	-۰/۱۸ ^{***}	-۰/۶۳۵ ^{***}	
۱۳	۲۳/۲۵	۷/۴	۰/۴۷۴	۰/۴۵۳	۰/۶۲ ^{***}	۰/۴۶۵ ^{***}	۰/۵۳ ^{***}	۰/۴۶ ^{***}	۰/۴۵۷ ^{***}	۰/۵۱۴ ^{***}	۰/۴۵۴ ^{***}	۰/۴۳۷ ^{***}	۰/۶۹۸ ^{***}	۰/۶۰۷ ^{***}	۰/۶۳۵ ^{***}	-۰/۶۳۵ ^{***}

*** $p < 0/01$, ** $p < 0/05$;

۱. کیفیت زندگی کاری؛ ۲. جبران خدمت منصفانه؛ ۳. شرایط کاری سالم و ایمن؛ ۴. تأمین فرصت رشد و امنیت؛ ۵. قانون گرایی در سازمان؛ ۶. وابستگی اجتماعی؛ ۷. فضای کلی زندگی؛ یکپارچگی؛ ۸. توسعه قابلیت؛ ۹. شایستگی اجتماعی؛ ۱۰. حمایت اجتماعی؛ ۱۱. سرکوبی؛ ۱۲. ارزیابی مجدد.

¹ Emotional Regulation Questionnaire

² Gross & John

نتایج در جدول فوق، نشان می‌دهد همبستگی درونی متغیرهای پژوهش معنی دار است.

جهت آزمون الگوی پیشنهادی نقش میانجی تنظیم هیجان در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان از روش الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. مدل ساختاری شامل یک مجموعه معادله ساختاری است که روابط علیتی بین متغیرها را توصیف می‌کند. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در مجموع ۵ متغیر دارد که دو متغیر به‌عنوان متغیر برونزا (مستقل)، یک متغیر به‌عنوان متغیر درونزا (وابسته) و دو متغیر به‌عنوان متغیر میانجی می‌باشند. برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها براساس شاخص‌های برازندگی از جمله مجذور خی^۲ به‌عنوان شاخص برازندگی مطلق در جدول ۳ گزارش شده است. هر چه مقدار مجذور خی از صفر بزرگتر باشد، برازندگی مدل کمتر می‌شود. مجذور خی معنی‌دار، تفاوت معنی‌دار بین کوواریانس‌های مفروض و مشاهده شده را نشان می‌دهد. با وجود این، چون فرمول مجذور خی، حجم نمونه را در بر دارد، مقدار آن در مورد نمونه‌های بزرگ متورم می‌شود و معمولاً به لحاظ آماری معنی‌دار می‌گردد. به این دلیل بسیاری از پژوهشگران مجذور خی را نسبت به درجه آزادی آن (مجذور خی نسبی (CMIN/DF)^۲ مورد بررسی قرار می‌دهند (کالکوئیت؛ ۲۰۰۱). در شاخص مجذور کای نسبی مقادیر نزدیک به ۵ و کمتر به‌عنوان ملاکی قراردادی برای برازندگی مدل به حساب می‌آیند. برای بررسی شاخص‌های برازش مدل از چندین شاخص دیگر شامل شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)^۳، شاخص برازش مقایسه‌ای پارسیمونس (PCFI)^۴، شاخص برازش افزایشی (IFI)^۵، شاخص نیکویی برازش (GFI)^۶ و ریشه میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA)^۸ استفاده شده است. برای بررسی فرضیات پژوهش قبل از استفاده از روش معادلات ساختاری، پیش فرض‌های این روش مورد بررسی قرار گرفت. پیش فرض‌ها عبارت است از، داده‌های پرت چند متغیری، نرمالیتی تک متغیره و چند متغیره‌است. در بررسی نرمال بودن تک متغیری، وضعیت توزیع متغیرهای مشاهده موجود در مدل یعنی متغیرهای اصلی پژوهش با استفاده از شاخص‌های کجی و کشیدگی مورد بررسی قرار گرفت. براساس نظر کلاین (۲۰۱۶)، قدرمطلق مقدار کجی کوچکتر از ۳ و قدرمطلق مقدار کشیدگی کوچکتر از ۱۰، نشان از عدم وجود مشکل داده‌ها از نظر نرمال بودن تک متغیری می‌باشد. مقدار قدرمطلق کجی برای هیچ کدام از متغیرها، بزرگتر از ۳ و مقدار قدرمطلق کشیدگی بزرگتر از ۱۰ نیست. بنابراین براساس نظر کلاین (۲۰۱۶)، می‌توان گفت انجام این تحلیل از نظر نرمال بودن تک متغیری بون اشکال است.

برای بررسی نرمال بودن چند متغیری از ضریب کشیدگی استاندارد شده مردیا^۹ و نسبت بحرانی استفاده شده است. بنابر پیشنهاد بلانچ^{۱۰} (۲۰۱۲)، مقادیر کوچکتر از ۵ برای نسبت بحرانی به‌عنوان عدم تخطی از نرمال بودن چند متغیره در نظر گرفته می‌شود. چنانچه نسبت بحرانی حاصل از ضریب مردیا از میزان ۵ کمتر باشد به معنی آن است که پیش فرض نرمال بودن چند متغیره رعایت شده است. در این پژوهش ضریب مردیا برابر با ۸/۹۸ بود که نشان دهنده آن است داده‌های پرت باید قبل از تحلیل از نمونه حذف گردند. هم چنین برای بررسی عدم وجود داده‌های پرت چند متغیری، شاخص d^2 ماهالانوبیس، مورد بررسی قرار گرفت و سطوح معناداری کمتر از ۰/۰۵ حاکی از دور افتاده بودن داده‌های پرت موردنظر است. براساس این شاخص ۱۴ داده پرت شناسایی و از تحلیل خارج شد تا نرمالیتی چند متغیره نیز برقرار گردد. هم چنین بیش از ورود متغیرها در مدل ساختاری، مدل اندازه گیری آن مورد بررسی قرار گرفت، قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف‌نظر می‌شود. بارعاملی بین ۰/۳ تا ۰/۶ قابل قبول است و اگر بزرگتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است. در الگوی اندازه گیری اولیه بار عاملی ابعاد و گویه‌ها مورد بررسی قرار گرفت که همگی بالای ۰/۳ بوده است.

¹ Chi- Square

² Chi-square/degree-of-freedom ratio

³ Colquitt

⁴ Comparative Fit Index

⁵ Parsimonious Comparative Fit Index

⁶ Incremental fit index

⁷ Goodness of Fit Index

⁸ Root Mean Square Error of Approximation

⁹ Mardia standardized kurtosis coefficient

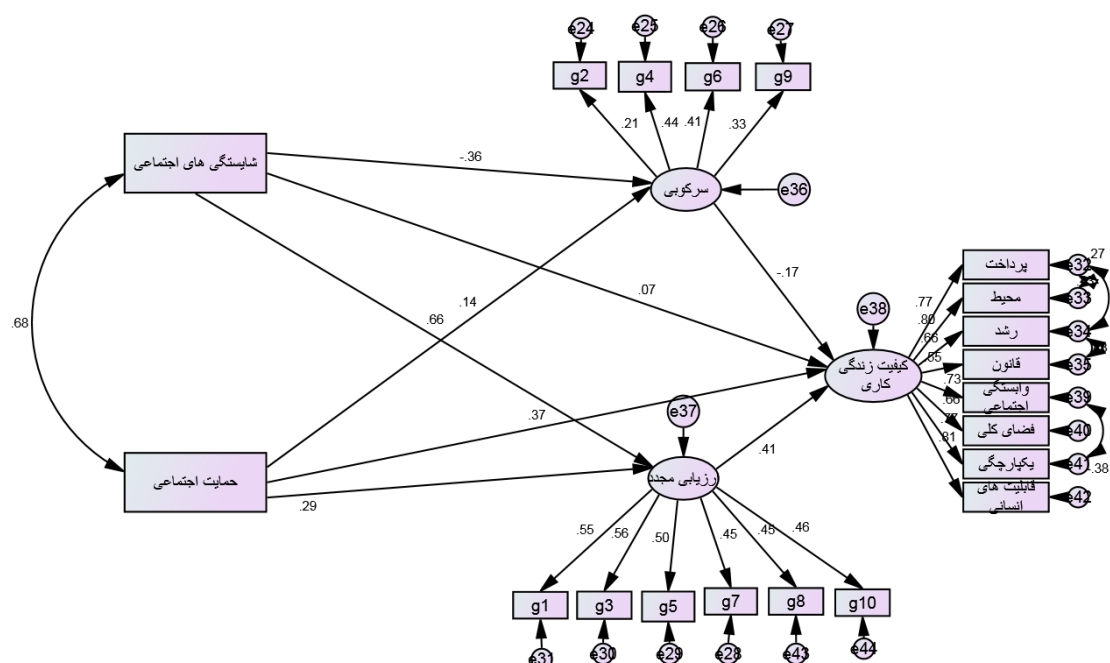
¹⁰ Blunch

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی الگوی پژوهش

شاخص‌های برازندگی	χ^2	df	p - value	CMIN/Df	RMSEA	CFI	PCFI	IFI	GFI
شاخص‌های مدل	۳۸۴/۴۶	۱۶۲	۰/۰۰۱	۲/۳۷	۰/۰۶۹	۰/۹۰۵	۰/۷۷۱	۰/۹۰۶	۰/۹۰۲
مقدار قابل قبول	براساس سایر شاخص‌ها	-	کمتر از ۰/۰۵	کمتر از ۵	کمتر از ۰/۰۸	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۵	بالاتر از ۰/۹	بالاتر از ۰/۹
وضعیت در مدل	قابل قبول	-	-	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول

براساس نتایج به دست آمده در جدول ۲، شاخص کای اسکور نسبتی برابر با ۲/۳۷ است که پایین تر از ۵ و نشان می‌دهد این الگو از وضعیت قابل قبولی برخوردار است. مقدار شاخص‌های تطبیقی IFI و CFI بالاتر از ۰/۹ است. مقدار PCFI نیز به عنوان شاخص نیکویی برازش بالاتر از ۰/۵ و مطلوب است. مقدار RMSEA نیز به عنوان مهم ترین شاخص برازش کلی برابر با ۰/۰۶۹ است و نشان می‌دهد که به طور کلی الگو از برازش قابل قبول (کمتر از ۰/۰۸) برخوردار است.

مدل معادلات ساختاری پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری نقش میانجی تنظیم هیجان در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان

شاخص R^2 میزان واریانس تبیین شده متغیرهای نهفته درونزا را نشان می‌دهد. چین (۱۹۹۸) مقادیر R^2 ، ۰/۶، ۰/۳ و ۰/۲ را در معادلات ساختاری به ترتیب قوی، متوسط و ضعیف توصیف می‌کند. ضریب تعیین متغیر کیفیت زندگی کاری برابر با ۰/۶۸ می‌باشد که نشان می‌دهد متغیرهای برونزا و میانجی (شایستگی اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و تنظیم هیجان) می‌توانند ۶۸ درصد از متغیر کیفیت زندگی کاری را پیش‌بینی کنند. این میزان برای متغیر درونزا یا وابسته پژوهش، قوی است.

^۱ Chin

برای تعیین معناداری هر یک از روابط واسطه‌ای و غیر مستقیم متغیر مستقل با متغیر وابسته از طریق میانجی از روش بوت استرپ (Bootstrap) در نرم افزار AMOS استفاده گردیده است. نتایج روابط مستقیم متغیرها و غیرمستقیم متغیرها در مدل در جدول ۳ ارائه شده است.

جهت بررسی شدت اثر میانجی در موارد که میانجی گری تأیید شده است، از شاخص VAF استفاده می‌شود. که این شاخص با استفاده از فرمول مقابل محاسبه می‌شود.

$$VAF = (a*b) / ((a*b) + c)$$

در صورتی که شاخص بالاتر از ۰/۲ باشد شدت میانجی گری مورد قبول است اما در صورتی که بالاتر از ۰/۸ باشد نشان دهنده میانجی گری کامل یا شدت بالای میانجی است. اما در صورتی که بین ۰/۲ تا ۰/۸ به دست بیاید میانجی گری جزئی است.

جدول ۳. روابط مستقیم و غیرمستقیم حاصل از مدل سازی معادلات ساختاری

متغیر مستقل	مسیر	متغیر وابسته	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم متغیر میانجی (تنظیم هیجان)	
			ضریب استاندارد	معنی داری	ضریب استاندارد
شایستگی اجتماعی	←	سرکوبی	-۰/۳۶۴	۰/۰۰۶	-
شایستگی اجتماعی	←	ارزیابی مجدد	۰/۶۶	۰/۰۰۱	-
حمایت‌های اجتماعی	←	سرکوبی	۰/۱۴۴	۰/۲۶۲	-
حمایت اجتماعی ادراک شده	←	ارزیابی مجدد	۰/۲۹۳	۰/۰۰۱	-
سرکوبی	←	کیفیت زندگی	-۰/۱۷۳	۰/۰۲۸	-
ارزیابی مجدد	←	کاری	۰/۴۰۸	۰/۰۲۳	-
شایستگی اجتماعی	←		۰/۰۶۷	۰/۶۱۶	۰/۸۲
حمایت اجتماعی ادراک شده	←		۰/۳۶۹	۰/۰۰۱	۰/۲۵
				۰/۳۳۳	۰/۰۰۹
				۰/۰۹۵	۰/۴۲

براساس نتایج در جدول ۳، در حضور همه متغیرها و در مدل سازی معادلات ساختاری، رابطه مستقیم حمایت اجتماعی ادراک شده بر سرکوبی (۰/۱۴۴) و شایستگی اجتماعی با کیفیت زندگی کاری (۰/۰۶۷) معنی دار به دست نیامده است ($p > ۰/۰۵$). اما رابطه شایستگی اجتماعی با سرکوبی (-۰/۳۶۴)، شایستگی اجتماعی با ارزیابی مجدد (۰/۶۶)، حمایت اجتماعی ادراک شده با ارزیابی‌های مجدد (۰/۲۹۳)، سرکوبی با کیفیت زندگی کاری (-۰/۱۷۳)، ارزیابی مجدد با کیفیت زندگی کاری (۰/۴۰۸) و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری (۰/۳۶۹)، معنی دار است ($p < ۰/۰۵$). همچنین براساس آزمون بوت استرپ روابط غیر مستقیم شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری از طریق نقش میانجی تنظیم هیجانی معنی دار است. با توجه به این که میزان شاخص VAF در رابطه غیر مستقیم شایستگی اجتماعی با کیفیت زندگی کاری بالاتر از ۰/۸ است، می‌توان گفت تنظیم هیجان در این رابطه نقش میانجی کامل را داشته است. به گونه‌ای که شایستگی اجتماعی با افزایش تنظیم هیجان منجر به افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شوند. اما از آن جا که شاخص مذکور در رابطه حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری برابر ۰/۲۵ و بین ۰/۲ تا ۰/۸ است، لذا می‌توان گفت، تنظیم هیجان در رابطه حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری نقش میانجی جزئی داشته است. در نتیجه می‌توان گفت، حمایت اجتماعی ادراک شده هم به طور مستقیم کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش می‌دهد و هم به طور غیر مستقیم با افزایش تنظیم هیجانات منجر به افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری در پژوهش حاضر حاکی از آن بود که رابطه مستقیم حمایت اجتماعی ادراک‌شده با سرکوبی (۰/۱۴) و شایستگی اجتماعی با کیفیت زندگی کاری (۰/۰۶) معنادار نبود، اما سایر روابط مستقیم بین متغیرهای پژوهش معنادار گزارش شد. همچنین، نتایج بوت‌استرپ نشان داد که تنظیم هیجان نقش میانجی‌گرانه‌ای در رابطه شایستگی اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده با کیفیت زندگی کاری دارد. این نتایج دلالت بر آن دارد که تنظیم هیجان، مکانیزم کلیدی در انتقال اثر متغیرهای بین‌فردی به پیامدهای شغلی است.

در نخستین یافته، مشاهده شد که رابطه شایستگی اجتماعی با کیفیت زندگی کاری مستقیم معناداری ندارد. این نتیجه می‌تواند به واسطه تأثیر واسطه‌ای تنظیم هیجان توجیه شود. یافته فعلی با پژوهش‌هایی همچون (Saini & Sharma, 2024) که رابطه مستقیم شایستگی اجتماعی را با کیفیت زندگی کاری تأیید کرده‌اند، ناهمسو است، اما با مطالعه (Fooladchang & Davoud, 2025) هماهنگ است که بیان می‌کند تأثیر شایستگی اجتماعی ممکن است به واسطه راهبردهای شناختی هیجانی اعمال شود. به عبارت دیگر، در محیط‌های سازمانی پرتنش مانند صنایع نفت، برخورداری صرف از شایستگی اجتماعی کافی نیست، بلکه افراد باید توانایی استفاده از این مهارت‌ها را در مسیر تنظیم مؤثر هیجان‌های خود داشته باشند تا در نهایت به بهبود کیفیت زندگی کاری منجر شود.

از سوی دیگر، نتایج نشان داد که حمایت اجتماعی ادراک‌شده رابطه مستقیم معناداری با کیفیت زندگی کاری دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Abdi et al., 2024)، (Safari & Ghasemian Asl, 2022) و (Kayed & Kazemian Moghadam, 2021) همسو است که بیان می‌کنند حمایت اجتماعی به‌عنوان منبع حیاتی روان‌شناختی، نقش مهمی در کاهش استرس، بهبود سلامت روان، و در نتیجه افزایش رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری ایفا می‌کند. کارکنانی که از سوی همکاران، خانواده و دوستان حمایت عاطفی و عملی دریافت می‌کنند، در برابر چالش‌های محیط کاری تاب‌آوری بیشتری دارند و احساس امنیت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند.

نتایج دیگر پژوهش نیز نشان داد که شایستگی اجتماعی به‌طور معناداری با مؤلفه‌های تنظیم هیجان یعنی سرکوبی (با ضریب منفی) و ارزیابی مجدد (با ضریب مثبت) در ارتباط است. این یافته مؤید نتایج پژوهش‌های (Moradi, 2022) و (Talebzadeh et al., 2024) است که نقش شایستگی اجتماعی را در ارتقاء مهارت‌های تنظیم هیجان تأیید کرده‌اند. افراد دارای شایستگی اجتماعی بالا، توانایی بیشتری در ارزیابی مجدد موقعیت‌های استرس‌زا، و کاهش گرایش به راهبردهای ناکارآمد نظیر سرکوب هیجان دارند. این افراد از مهارت‌های اجتماعی همچون قاطعیت، مهارت حل مسئله و ارتباط مؤثر برخوردارند که همه این مهارت‌ها در خدمت تنظیم هیجان قرار می‌گیرند.

همچنین مشاهده شد که حمایت اجتماعی ادراک‌شده رابطه مستقیم معناداری با راهبرد ارزیابی مجدد دارد. این یافته با مطالعات (Fooladchang & Davoud, 2025) و (Peng et al., 2022) همخوان است که حمایت اجتماعی را عامل تسهیل‌گر در استفاده از راهبردهای سازگارانه تنظیم هیجان معرفی کرده‌اند. هنگامی که افراد احساس می‌کنند در شبکه‌ای از روابط حمایت‌گرانه قرار دارند، با احتمال بیشتری از راهبردهای مثبت همچون ارزیابی مجدد شناختی بهره می‌برند، که این راهبرد به نوبه خود موجب تجربه هیجانات مثبت، ارتقاء رضایت شغلی و کاهش فشار روانی می‌شود.

در بخشی دیگر از یافته‌ها، مشخص شد که هر دو مؤلفه تنظیم هیجان، یعنی سرکوبی و ارزیابی مجدد، با کیفیت زندگی کاری رابطه معنادار دارند، به طوری که سرکوبی هیجان به‌طور منفی و ارزیابی مجدد شناختی به‌طور مثبت با کیفیت زندگی کاری در ارتباط است. این یافته با مطالعات (Fathi et al., 2021)، (Greenier et al., 2021) و (Dobos et al., 2021) هماهنگ است که نشان دادند راهبردهای هیجانی ناکارآمد مانند سرکوبی، با فرسودگی شغلی، استرس و کاهش کیفیت زندگی کاری همراه است، در حالی که راهبردهای سازگارانه، با افزایش رضایت و بهزیستی شغلی همبسته‌اند.

در بخش تحلیل‌های غیرمستقیم، مشخص شد که تنظیم هیجان در رابطه بین شایستگی اجتماعی و کیفیت زندگی کاری نقش میانجی کامل دارد. این یافته حاکی از آن است که شایستگی اجتماعی به تنهایی نمی‌تواند کیفیت زندگی کاری را پیش‌بینی کند، اما زمانی که این شایستگی‌ها در قالب راهبردهای تنظیم هیجان فعال می‌شوند، اثر خود را بر کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهند. این نتیجه با یافته‌های (Jiang et al., 2022) و (Mojsa-Kaja et al., 2021) همسو است که بیان کرده‌اند تنظیم هیجان می‌تواند پیوند بین منابع روان‌شناختی و پیامدهای شغلی را تسهیل کند.

در رابطه حمایت اجتماعی ادراک‌شده و کیفیت زندگی کاری، نقش تنظیم هیجان به عنوان میانجی جزئی ظاهر شد. یعنی حمایت اجتماعی هم به صورت مستقیم و هم از طریق ارتقاء توانمندی‌های هیجانی بر کیفیت زندگی کاری اثر می‌گذارد. این نتیجه با پژوهش (Mérída-López et al., 2022) و (Fooladchang & Davoud, 2025) همخوان است که نشان دادند دریافت حمایت از دیگران موجب تسهیل در انتخاب راهبردهای سازگارانه تنظیم هیجان می‌شود و به بهزیستی فردی و شغلی کمک می‌کند.

به‌طور کلی، یافته‌های این پژوهش بر اهمیت عوامل اجتماعی و هیجانی در ارتقاء کیفیت زندگی کاری تأکید دارد. این عوامل در تعامل با یکدیگر عمل کرده و نقش مکملی دارند. شایستگی اجتماعی به‌عنوان عامل درون‌فردی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده به‌عنوان عامل بین‌فردی، از طریق تنظیم هیجان، ساختار روان‌شناختی کارکنان را غنی‌تر کرده و زمینه‌ساز بهبود شاخص‌های شغلی می‌گردند.

یکی از محدودیت‌های اصلی این پژوهش، محدود بودن جامعه آماری به کارکنان شرکت نفت قادسیه عراق بود که تعمیم‌پذیری یافته‌ها را به سایر بخش‌های صنعتی یا جغرافیایی محدود می‌سازد. دوم آن که روش پژوهش همبستگی بوده و امکان استنباط روابط علیتی را محدود می‌کند. سومین محدودیت، اتکا به داده‌های خودگزارشی بود که همواره در معرض سوگیری پاسخ‌دهی، ادراک شخصی و اثر هاله‌ای قرار دارند. همچنین، تأثیر متغیرهای کنترل‌نشده‌ای مانند فرهنگ سازمانی یا متغیرهای شخصیتی نیز می‌تواند بر نتایج تأثیرگذار باشد.

پژوهشگران آینده می‌توانند این مطالعه را در حوزه‌های صنعتی دیگر، مانند آموزش، سلامت یا بخش عمومی، تکرار کنند تا قابلیت تعمیم نتایج ارتقاء یابد. همچنین توصیه می‌شود مطالعات طولی یا شبه‌آزمایشی برای بررسی علیت و اثرات زمان‌مند متغیرها اجرا شود. پیشنهاد دیگر، بررسی نقش متغیرهای تعدیل‌گر مانند جنسیت، نوع قرارداد کاری یا فرهنگ سازمانی در روابط بین شایستگی اجتماعی، حمایت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری است. افزون بر این، پژوهش‌هایی با روش‌های ترکیبی (کمی-کیفی) می‌توانند ابعاد عمیق‌تری از تجربه کارکنان را روشن سازند.

سازمان‌ها به‌ویژه در صنایع پرتنش مانند نفت و انرژی، باید در برنامه‌های آموزش منابع انسانی خود دوره‌های شایستگی اجتماعی و تنظیم هیجان را بگنجانند. همچنین سیاست‌هایی برای ارتقاء حمایت اجتماعی درون‌سازمانی از جمله تقویت شبکه‌های همکارانه، برنامه‌های حمایتی و مشاوره روان‌شناختی اتخاذ شود. محیط‌های کاری باید به گونه‌ای طراحی شوند که تعادل شغلی-زندگی حفظ گردد، ساختارهای سازمانی انعطاف‌پذیر باشند و کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با نقش خود مشارکت فعال داشته باشند. در نهایت، آموزش مدیران برای درک اهمیت تنظیم هیجان و مهارت‌های اجتماعی در مدیریت منابع انسانی ضروری است.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

Extended Abstract

Introduction

Quality of work life (QWL) has emerged as a multifaceted construct reflecting employees' perceptions of the conditions, benefits, and psychological experiences associated with their occupational roles. It encompasses

not only tangible aspects such as job security and fair compensation but also psychological components such as emotional well-being, social belonging, and opportunities for growth (Gharaibeh & Gharaibeh, 2021; Jin & Lee, 2021). Given the strategic importance of human resources in organizational performance, enhancing QWL has become a critical objective for organizations, particularly in high-pressure environments like oil industries (Le et al., 2021; Mosisa et al., 2022).

Among the many determinants of QWL, two social-psychological constructs—social competence and perceived social support—have drawn substantial attention. Social competence refers to a set of interpersonal, emotional, and cognitive skills that enable individuals to manage social interactions effectively and maintain adaptive relationships (Falahat et al., 2022; Saini & Sharma, 2024). It has been associated with improved occupational outcomes, including better job performance and enhanced emotional regulation capabilities (Moradi, 2022; Weisani, 2024). Individuals with high social competence are more capable of managing work stress, navigating complex interpersonal scenarios, and fostering supportive work environments.

Perceived social support, defined as the belief that one is cared for and has assistance available from family, friends, or coworkers, is another salient predictor of occupational well-being (Mérida-López et al., 2022; Safari & Ghasemian Asl, 2022). Research has consistently demonstrated that perceived social support buffers the adverse effects of job stress, reduces burnout, and improves life satisfaction (Abdi et al., 2024; Kayed & Kazemian Moghadam, 2021). In organizational settings, particularly in high-stress jobs such as those in the oil and energy sectors, having a support network is not only psychologically protective but also operationally advantageous.

More recently, scholars have emphasized the mediating role of emotion regulation in linking social resources and psychological outcomes in workplace contexts. Emotion regulation involves strategies individuals use to influence their emotional experiences and expressions, most commonly including suppression and cognitive reappraisal (Zhou et al., 2022). Reappraisal, considered an adaptive strategy, enables individuals to reinterpret potentially stressful situations in ways that attenuate emotional distress. Suppression, by contrast, is generally viewed as maladaptive, as it involves inhibiting emotional expression without addressing the underlying emotional state (Fathi et al., 2021; Greenier et al., 2021).

Evidence indicates that emotion regulation plays a mediating role between psychological resources (such as self-efficacy or personality traits) and outcomes such as burnout, job satisfaction, and performance (Dobos et al., 2021; Mojsa-Kaja et al., 2021). For instance, socially competent individuals are more likely to engage in adaptive regulation strategies, thereby protecting themselves from emotional exhaustion (Talebzadeh et al., 2024). Similarly, individuals who perceive greater social support tend to use cognitive reappraisal more frequently, which enhances their psychological resilience and occupational engagement (Fooladchang & Davoud, 2025).

Despite the growing literature on these constructs, limited research has explored how emotion regulation mediates the relationship between social competence and perceived social support with QWL, especially in high-stakes organizational environments. The present study seeks to address this gap by investigating these relationships among employees of Qadisiyah Oil Company in Iraq. The study hypothesizes that emotion regulation strategies mediate the effects of social competence and perceived social support on QWL.

Methods and Materials

This study adopted a descriptive-correlational design using structural equation modeling (SEM) to investigate the proposed relationships. The statistical population consisted of all employees working at Qadisiyah Oil Company in Iraq during the summer of 2023. A total of 280 participants were selected through convenience sampling. Participants completed four standardized self-report instruments: the Walton's Quality of Work Life Questionnaire (1973), the Social Competence Questionnaire by Felner et al. (1990), the Multidimensional Scale of Perceived Social Support by Zimet et al. (1988), and the Emotion Regulation Questionnaire by Gross

and John (2003). Data were analyzed using Pearson correlation and SEM in AMOS software. Assumptions of SEM, including multivariate normality, absence of multivariate outliers, and acceptable model fit indices, were verified prior to final model testing.

Findings

Descriptive statistics indicated that the sample included 193 male (69%) and 87 female (31%) participants, with a mean age of 39.28 (SD = 10.15) and mean work experience of 14.17 years (SD = 8.12). Correlation analyses revealed significant relationships among most of the study variables, except for the direct effect of social competence on QWL and perceived social support on suppression, which were nonsignificant.

In the structural model, social competence was found to have a significant negative relationship with suppression ($\beta = -0.364$, $p < 0.01$) and a positive relationship with reappraisal ($\beta = 0.660$, $p < 0.01$). Perceived social support was significantly related to reappraisal ($\beta = 0.293$, $p < 0.01$) but not to suppression ($\beta = 0.144$, $p = 0.262$). Suppression had a significant negative effect on QWL ($\beta = -0.173$, $p < 0.05$), while reappraisal showed a significant positive effect ($\beta = 0.408$, $p < 0.05$). Additionally, perceived social support had a significant direct effect on QWL ($\beta = 0.369$, $p < 0.01$), while the direct effect of social competence on QWL was nonsignificant ($\beta = 0.067$, $p = 0.616$).

Bootstrap analysis further revealed that the indirect relationship between social competence and QWL through emotion regulation was significant, with a Variance Accounted For (VAF) value of 0.82, indicating full mediation. In contrast, the indirect effect of perceived social support on QWL via emotion regulation was also significant, but the VAF value was 0.25, indicating partial mediation.

Model fit indices confirmed the adequacy of the structural model: $\chi^2/df = 2.37$, CFI = 0.906, IFI = 0.902, PCFI = 0.771, GFI = 0.905, and RMSEA = 0.069.

Discussion and Conclusion

The results of this study highlight the pivotal role of emotion regulation in translating the benefits of social competence and perceived social support into improved quality of work life. The finding that social competence was unrelated to QWL in a direct manner but significantly related through the mediating effect of emotion regulation underscores the importance of emotional mechanisms in occupational contexts. Social competence equips individuals with the necessary social-emotional skills to engage in reappraisal and avoid maladaptive suppression, which in turn improves their psychological experience at work.

Moreover, perceived social support was found to enhance both reappraisal and QWL directly, confirming previous evidence that social support serves as both a protective buffer and an enhancer of emotional functioning. The partial mediation observed here suggests that individuals who perceive greater support are not only directly more satisfied with their work life but also indirectly benefit through better emotion regulation capabilities.

Emotion regulation emerged as a strong predictor of QWL. While suppression hindered employees' work life quality, reappraisal served as a resilience-enhancing mechanism. These findings align with earlier research suggesting that the ability to cognitively reinterpret workplace challenges leads to greater job satisfaction and psychological well-being.

The study contributes to the literature by providing a comprehensive model that integrates interpersonal and intrapersonal factors influencing QWL. It emphasizes that enhancing QWL in high-stress environments is not only a matter of structural changes or external support but also of fostering individual-level emotional competencies. Organizations can benefit by investing in training programs focused on developing employees' social competence and emotion regulation skills, which may yield returns in terms of motivation, retention, and overall well-being.

In summary, the study confirms that while social competence and perceived social support are critical to employees' occupational experiences, their effects are substantially mediated by the strategies individuals use

to manage their emotional responses. Emotion regulation stands as the central mechanism by which social resources are internalized and transformed into positive occupational outcomes, reinforcing the need for psychological resources in organizational health strategies.

References

- Abdi, A., Azizi, N., & Mirzaei, Z. (2024). The causal relationship between perceived organizational and social support with organizational happiness: The mediating role of quality of work life. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 11(1), 63-80. https://jiops.scu.ac.ir/article_19198.html?lang=en
- Dobos, B., Piko, B. F., & Mellor, D. (2021). What makes university students perfectionists? The role of childhood trauma, emotional dysregulation, academic anxiety, and social support. *Scandinavian journal of psychology*, 62(3), 443-447. <https://doi.org/10.1111/sjop.12718>
- Falahat, E., Amini, N., & Azadi, S. (2022). The effectiveness of emotional self-regulation training on social competence and emotional expressiveness in male students with bullying symptoms. *Applied Psychological Research*, 13(3), 243-260. https://japr.ut.ac.ir/article_90122.html?lang=en
- Fathi, J., Greeiner, V., & Derakhshan, A. (2021). Self-efficacy, reflection, and job burnout among Iranian EFL teachers: The mediating role of emotion regulation. *Iranian Journal of English Language Research*, 9(2), 13-37. https://www.researchgate.net/publication/352819916_Self-efficacy_Reflection_and_Burnout_among_Iranian_EFL_Teachers_The_Mediating_Role_of_Emotion_Regulation
- Fooladchang, M., & Davoud, F. (2025). The mediating role of cognitive emotion regulation strategies in the relationship between proactive personality and perceived social support with emotional well-being in students: A descriptive study. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*, 24(1), 3-18. <https://doi.org/10.61186/jrums.24.1.3>
- Ghaffari, S., & Karimi, M. (2021). The role of cognitive emotion regulation and alexithymia in job burnout among librarians of public libraries in Semnan Province in 2020. *Information Sciences and Technologies*, 7(1), 153-174. https://stim.qom.ac.ir/article_1811.html?lang=en
- Gharaibeh, H. F., & Gharaibeh, M. K. (2021). Quality of life of working and non-working Jordanian mothers caring for chronically ill child and its associated factors. *Heliyon*, 7(3), e06320. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06320>
- Greenier, V., Derakhshan, A., & Fathi, J. (2021). Emotion regulation and psychological well-being in teacher work engagement: A case of British and Iranian English language teachers. *System*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102446>
- Jiang, X., Moreno, J., & Ng, Z. (2022). Examining the interplay of emotion regulation strategies, social stress, and gender in predicting life satisfaction of emerging adults. *Personality and individual differences*, 185, 111255. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111255>
- Jin, J. H., & Lee, E. J. (2021). Structural Equation Model of the Quality of Working Life among Cancer Survivors Returning to Work. *Asian Nursing Research*, 15(1), 37-46. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2020.10.002>
- Kayed, H., & Kazemian Moghadam, K. (2021). The causal relationship between personality traits and psychological well-being with quality of work life through the mediating role of perceived social support in nurses. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 23(6), 433-442. https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A13%3A16407309/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A156279946&crl=c&link_origin=www.google.com
- Le, T. H. A., Nguyen, T. M. T., Trinh, T. A., & Nguyen, T. H. P. (2021). Factors Affecting Quality of Working Life: A Study On Front-line Employees In Vietnamese Aviation Sector. *Transportation Research Procedia*, 56, 118-126. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.09.014>
- Mérida-López, S., Quintana-Orts, C., Hints, T., & Extremera, N. (2022). Inteligencia emocional y apoyo social del profesorado: explorando cómo los recursos personales y sociales se asocian con la satisfacción laboral y con las intenciones de abandono docente. *Revista de Psicodidáctica*, 27(2), 168-175. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2022.02.001>
- Mojša-Kaja, J., Szklarczyk, K., González-Yubero, S., & Palomera, R. (2021). Cognitive emotion regulation strategies mediate the relationships between Dark Triad traits and negative emotional states experienced during the COVID-19 pandemic. *Personality and individual differences*, 181, 111018. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111018>
- Moradi, P. (2022). The effectiveness of social competence training on communication skills and emotion regulation in aggressive elementary school students. *Journal of New Advances in Psychology, Educational Sciences, and Education*, 5(49), 57-70. <https://doi.org/10.33886/mj.v5i2.248>

- Mosisa, G., Abadiga, M., Ayana, A., & Wakuma, B. (2022). Quality of work-life and associated factors among Nurses working in Wollega zones public hospitals, West Ethiopia: A cross-sectional study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 17, 100466. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100466>
- Parizadeh, S., & Arshadi, N. (2021). The moderating role of social support in the relationship between job insecurity, role ambiguity, and role overload with safety behaviors among operational employees of an industrial company in Ahvaz. *Safety Promotion and Injury Prevention*, 9(2), 112-123. <https://www.magiran.com/paper/2335923/the-moderating-role-of-social-support-on-the-relationship-of-job-insecurity-role-ambiguity-role-overload-with-safe-behaviors-in-operational-employees-of-an-industrial-company-in-ahvaz?lang=en>
- Peng, J., Yang, X., Poon, P., & Xie, L. (2022). Enhancing users' well-being in virtual medical tourism communities: A configurational analysis of users' interaction characteristics and social support. *Technology in Society*, 71, 102084. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102084>
- Safari, O., & Ghasemian Asl, H. (2022). Presenting a model of perceived organizational and social support and quality of work life with the moderating role of psychological empowerment. *Journal of Excellence in Education*, 2(2), 89-100. <https://www.magiran.com/paper/2577613/providing-a-pattern-of-perceived-organizational-and-social-support-and-quality-of-work-life-with-the-moderating-role-of-psychological-empowerment?lang=en>
- Saini, T., & Sharma, S. (2024). Contribution of Teachers' Social-emotional Competency on their quality of work-life. *International Journal of Education and Management Studies*, 14(3), 272-276.
- Talebzadeh, S., Ahadi, H., Sedaghat, M., Khalatbari, J., & Tizdast, T. (2024). The mediating role of perceived social support in the relationship between social competence and social media addiction in students. *Psychological studies*, 20(2), 69-82. https://psychstudies.alzahra.ac.ir/article_7841.html?lang=en
- Weisani, M. (2024). The effectiveness of a group social competence training program on social adjustment and anxiety in female students with social anxiety disorder. *Ravish Psychology*, 13(9), 11-20. <https://frooyesh.ir/article-1-5528-en.html>
- Zhou, Y., Qu, W., & Ge, Y. (2022). The role of trait emotional intelligence in driving anger: The mediating effect of emotion regulation. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 88, 281-290. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2022.05.024>