



कर्मचारियों की भावनात्मक स्थिति और ऑर्गनाइज़ेशनल परफॉर्मेंस के बीच संबंध का विश्लेषण करना

¹Ashish Kumar Dixit and ²Dr. Kavita Mishra

¹Research Scholar, Mahakaushal University, Jabalpur, Madhya Pradesh, India

²Professor, Mahakaushal University, Jabalpur, Madhya Pradesh, India

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.20152318>

Corresponding Author: Ashish Kumar Dixit

सारांश

कर्मचारी मानसिक स्वास्थ्य संगठनात्मक उत्पादकता को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है, क्योंकि कर्मचारी संगठनात्मक विकास की नींव हैं। शोध ने व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों संदर्भों में भावनात्मक व्यवहार और प्रभावशीलता के महत्व पर प्रकाश डाला है। कार्यस्थल में कम जुड़ाव कर्मचारी की भलाई और उत्पादकता को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकता है, जिससे फर्मों के लिए नकारात्मक परिणाम हो सकते हैं। कर्मचारी जुड़ाव ग्राहक संतुष्टि, वफादारी, प्रभावशीलता, समृद्धि और टर्नओवर को प्रभावित करता है। मानसिक स्वास्थ्य सामान्य भलाई का एक महत्वपूर्ण निर्धारक है, और खराब मानसिक स्वास्थ्य और नौकरी की मांग संगठन और उसके कर्मचारियों दोनों के लिए नकारात्मक परिणाम हो सकती है। इसलिए, कार्यस्थल में मानसिक स्वास्थ्य एक महत्वपूर्ण कारक है जिस पर प्रबंधन के सभी स्तरों पर ध्यान देने की आवश्यकता है। यह खंड डिजाइन, नमूना, उपकरण, सामग्री और प्रक्रिया सहित अनुसंधान पद्धति को रेखांकित करता है। अध्ययन का उद्देश्य दो सेवा क्षेत्रों: नर्सिंग और होटल में कर्मचारियों के बीच काम पर भावनाओं, व्यक्तिगत प्रभावशीलता, कर्मचारी जुड़ाव और मानसिक स्वास्थ्य में मानसिक स्वास्थ्य की भूमिका की जांच करना था। दिल्ली-एनसीआर क्षेत्र से 100 कर्मचारियों का एक उद्देश्यपूर्ण नमूना चुना गया, जिसमें 50 नर्सिंग क्षेत्र से और 50 होटल क्षेत्र से थे। प्रतिभागियों का चयन उनकी शैक्षणिक योग्यता, अंग्रेजी और हिंदी ज्ञान के आधार पर किया गया था और उपलब्धता के आधार पर उनका चयन किया गया था। यह अध्याय डेटा विश्लेषण के लिए सांख्यिकीय तकनीकों के साथ समाप्त होता है। मानसिक स्वास्थ्य के पूर्वानुमानों की पहचान करने के लिए डेटा का विश्लेषण वर्णनात्मक सांख्यिकी, टी-टेस्ट और चरणबद्ध बहु प्रतिगमन विश्लेषण का उपयोग करके किया गया था। प्रशासन चरण के बाद, डेटा को SPSS (ver-23) का उपयोग करके संकलित और विश्लेषित किया गया, जिससे दोनों क्षेत्रों के बीच महत्वपूर्ण अंतर सुनिश्चित हुआ और मानसिक स्वास्थ्य के पूर्वानुमानों की पहचान हुई।

मूल शब्द: भावनात्मक बुद्धिमत्ता, प्रदर्शन, सक्षमता, विश्वविद्यालय शिक्षक, उच्च शिक्षा।

प्रस्तावना

"व्यक्तिगत-स्तरीय चर" कैम्बेल कर्मचारी प्रदर्शन को इस तरह परिभाषित करता है। दूसरे शब्दों में, एक व्यक्ति प्रदर्शन के लिए जिम्मेदार होता है। औद्योगिक और संगठनात्मक मनोविज्ञान के क्षेत्र से अक्सर उद्धृत की जाने वाली परिभाषा, यह कार्यस्थल की गतिशीलता पर चर्चा करते समय "प्रयास, कौशल और परिणामों का एक समग्र निर्माण है जो फर्म के लिए महत्वपूर्ण हैं और परिणाम जो कर्मचारी के लिए महत्वपूर्ण हैं"। जबकि कुछ अध्ययनों ने नौकरी के प्रदर्शन को "प्रत्येक कर्मचारी से अनुमानित मात्रा और गुणवत्ता से संबंधित कार्य प्रदर्शन" के रूप में फिर से परिभाषित करने का प्रयास किया है, यहाँ बागोजी (1978) के अध्ययन में व्यक्तिपरक कारकों के बजाय बिक्री जैसे वस्तुनिष्ठ उत्पादकता संकेतकों पर जोर दिया गया है। हालाँकि प्रदर्शन एक बहुआयामी विचार है, लेकिन इसके प्रक्रिया

घटक-यानी, व्यवहारिक जुड़ाव को बुनियादी स्तर पर इसके प्रत्याशित परिणाम घटक से अलग किया जा सकता है। परिणाम घटक किसी व्यक्ति के कार्य आचरण के बारे में जो कहता है, वही व्यवहार पहलू बताता है, जबकि व्यवहार पहलू किसी कार्य को पूरा करने के लिए व्यक्तियों द्वारा की जाने वाली कार्रवाई का वर्णन करता है। प्रत्याशित परिणाम व्यवहारिक घटक की तुलना में प्रेरणा और संज्ञानात्मक क्षमता जैसे तत्वों से अधिक प्रभावित होता है, हालाँकि कार्यस्थल में व्यवहारिक जुड़ाव और अपेक्षित परिणाम के बीच एक संबंध है। नतीजतन, दोनों अवधारणाओं के बीच पूर्ण ओवरलैप अभी तक स्पष्ट नहीं है।

कार्य से संबंधित स्पष्ट क्रियाएँ, जैसे कि नौकरी विवरण में सूचीबद्ध आवश्यक कर्तव्यों को पूरा करना, कार्य निष्पादन को बनाते हैं। कार्य निष्पादन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक तकनीकी ज्ञान या सिद्धांत होना और कई असाइनमेंट को संभालने की क्षमता,

साथ ही उस ज्ञान को लागू करने और कम पर्यवेक्षण के साथ सफलतापूर्वक कार्य पूरा करने के लिए कार्य कौशल, और कार्य आदतें, जो असाइन किए गए कार्यों को इस तरह से प्रतिक्रिया करने की एक सहज क्षमता है जो या तो प्रदर्शन में मदद करती है या नुकसान पहुँचाती है, कार्य निष्पादन को सुविधाजनक बनाने वाले प्राथमिक कारक हैं, जिसके लिए अधिक संज्ञानात्मक क्षमता की आवश्यकता होती है। इस प्रकार, कार्य में दक्षता और प्रासंगिक कार्य अनुभव मुख्य कारक हैं जो कार्य निष्पादन से पहले होते हैं।

किसी संगठन के संदर्भ में कार्य निष्पादन, किसी पर्यवेक्षक और कर्मचारी के बीच किसी निश्चित कार्य को पूरा करने के लिए किए गए समझौते को संदर्भित करता है। तकनीकी और प्रशासनिक कार्यों पर प्रदर्शन और नेतृत्व कार्यों पर प्रदर्शन सौंपे गए कार्य निष्पादन के दो हिस्से हैं। तकनीकी और प्रशासनिक कार्य निष्पादन से तात्पर्य आवश्यक कार्य निष्पादन से है जिसमें किसी की तकनीकी योग्यता, व्यावसायिक निर्णय और अन्य समान कौशल का उपयोग करके दिन-प्रतिदिन के कार्य की योजना बनाना, व्यवस्थित करना और प्रबंधन करना शामिल है।

कर्मचारियों में भावनात्मक बुद्धिमत्ता (ईआई) का आकलन करना संगठनों के लिए यह मूल्यांकन करने के लिए महत्वपूर्ण है कि कर्मचारी भावनाओं को कैसे प्रबंधित करते हैं, क्लाइंट से कैसे जुड़ते हैं, और अपने सहकर्मियों के साथ अच्छे कामकाजी संबंध बनाने में सफल होते हैं। जबकि संज्ञानात्मक बुद्धिमत्ता (आईक्यू) का परीक्षण मानकीकृत मूल्यांकन द्वारा किया जाता है, ईआई एक अधिक जटिल कार्य है, क्योंकि इसमें व्यक्तिगत और सामाजिक योग्यताओं को ध्यान में रखा जाता है। कर्मचारियों में ईआई को मापने के लिए, कई मनोवैज्ञानिक उपकरण और मूल्यांकन विधियाँ विकसित की गई हैं जो संगठनों को ताकत के क्षेत्रों की पहचान करने और नेतृत्व कौशल, मनोबल बढ़ाने वाले जैसे टीमवर्क और भावनात्मक विनियमन आदि में सुधार करने में सक्षम बनाती हैं।

इसके अलावा, 360-डिग्री फीडबैक की विधि कॉर्पोरेट क्षेत्रों में लागू की जाती है ताकि कर्मचारियों को उनके सहकर्मियों और अधीनस्थों के साथ-साथ प्रबंधकों से उनकी भावनात्मक क्षमताओं के बारे में फीडबैक दिया जा सके। व्यवहार संबंधी अवलोकन, स्व-रिपोर्ट प्रभावली और कार्यस्थल सिमुलेशन भी अधिक सामान्य मानकीकृत परीक्षणों के अलावा EI को मापने के उपयोगी तरीके हैं। भूमिका निभाने वाले अभ्यास, संघर्ष समाधान परिदृश्य और नेतृत्व मूल्यांकन का उपयोग संगठनों द्वारा यह आकलन करने के लिए किया जा सकता है कि कर्मचारी तनाव में खुद को कैसे संचालित करते हैं, वे पारस्परिक संघर्ष का प्रबंधन कैसे करते हैं और वे अपने दबाव में कैसे निर्णय लेते हैं। इसके अतिरिक्त, EI प्रशिक्षण कार्यक्रम और विकास कार्यक्रम कर्मचारियों को उनके भावनात्मक कौशल को बेहतर बनाने में कोचिंग, सलाह और इंटरैक्टिव कार्यशालाओं के माध्यम से सहायता करते हैं।

साहित्य समीक्षा

झांग, बिकियान एट अल। (2022) [6]। भावनाओं और नौकरी के प्रदर्शन के बीच संबंधों पर शोध सर्वव्यापी है, फिर भी कुछ विद्वानों ने विभिन्न भावनाओं के संयुक्त प्रभावों की जांच की है। व्यापक-और-निर्माण सिद्धांत और संसाधनों के संरक्षण (सीओआर) सिद्धांत पर आधारित, हम प्रस्ताव करते हैं कि कर्मचारियों की दैनिक भावना में उतार-चढ़ाव (सकारात्मक भावनाएं बनाम नकारात्मक भावनाएं) उनके सेवा प्रदर्शन को विपरीत दिशाओं में प्रभावित करेंगे। इसके अलावा, हम प्रस्ताव करते हैं कि इन प्रभावों

को कर्मचारियों की मनोवैज्ञानिक [यानी, नियामक भावनात्मक आत्म-प्रभावकारिता (आरईएसई)] और शारीरिक (यानी, नींद की गुणवत्ता) विशेषताओं द्वारा नियंत्रित किया जाएगा। अनुभव नमूनाकरण विधि (ईएसएम) के आधार पर, 18 लगातार दिनों में 35 बैंक शाखाओं के 187 फ्रंटलाइन कर्मचारियों से प्राप्त डेटा (एन=810) हमारी परिकल्पना का समर्थन करता है।

हिबाउई, कावतर और अन्य। (2024)। आज के कारोबारी जगत में, कई संगठनों का ध्यान मुख्य रूप से मूर्त संपत्तियों पर केंद्रित है-जिसमें लाभप्रदता, राजस्व वृद्धि, नकदी प्रवाह शामिल है- जो सफलता के प्राथमिक चालक हैं। हालाँकि, एक और समान रूप से महत्वपूर्ण क्षेत्र अक्सर अनदेखा किया जाता है और अधिक ध्यान देने योग्य है, अर्थात्, कर्मचारी मानसिक स्वास्थ्य। इस समीक्षा का मुख्य उद्देश्य फर्मों के परिणामों पर कर्मचारी की मानसिक स्थिति के प्रभावों का पता लगाना और उन्हें बेहतर ढंग से समझना है। इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए, हमने एक विशिष्ट पद्धतिगत दृष्टिकोण का पालन किया, कई अकादमिक साहित्य डेटाबेस में सबसे हालिया और प्रासंगिक वैज्ञानिक प्रकाशनों की छानबीन करके अपने शोध की शुरुआत की, ताकि विभिन्न तरीकों से पता लगाया जा सके कि मानसिक स्वास्थ्य की स्थिति कर्मचारी के समग्र कार्य संचालन और फर्मों के परिणामों को कैसे आकार दे सकती है, जिसमें उत्पादकता, प्रदर्शन, टर्नओवर दरें, अनुपस्थिति और बहुत कुछ शामिल है।

टोरेरो, केन एट अल। (2024) [8] अध्ययन घर से काम करने के अनुभव के विभिन्न पहलुओं की जांच करता है, व्यापक समझ प्रदान करने के लिए मात्रात्मक और गुणात्मक तरीकों को जोड़ता है। मात्रात्मक चरण से पता चलता है कि घर से काम करने वाले कर्मचारी आत्म-प्रभावकारिता के उच्च स्तर, नौकरी की संतुष्टि के औसत से ऊपर के स्तर और औसत से ऊपर के मानसिक स्वास्थ्य का प्रदर्शन करते हैं। आत्म-प्रभावकारिता और मानसिक स्वास्थ्य (आर=.24) के बीच बहुत कम सहसंबंध है, और संबंध महत्वपूर्ण है (पी=.005) हालाँकि, आत्म-प्रभावकारिता और मानसिक स्वास्थ्य (आर=-.12) के बीच बहुत कम सहसंबंध है, और संबंध महत्वपूर्ण नहीं है (पी=.164)। गुणात्मक चरण में, घर से काम करने वाले कर्मचारियों के जीवित अनुभव का पता लगाया जाता है, जो उनके कार्य वातावरण, समय दक्षता और प्रभावी प्रबंधन के मूल्य की अनुकूलनशीलता पर प्रकाश डालता है। चुनौतियों में सामाजिक अलगाव और तकनीकी मुद्दे शामिल हैं। मुकाबला करने के तंत्र में श्वास तकनीक, माइंडफुलनेस और सामाजिक जुड़ाव शामिल हैं। मात्रात्मक और गुणात्मक डेटा का एकीकरण तकनीकी मुद्दे अनुकूलन पर प्रशिक्षण वेबिनार, कर्मचारियों और पर्यवेक्षकों के बीच खुले संचार को बढ़ावा देने और तनाव प्रबंधन कार्यक्रमों को लागू करने सहित कार्रवाई योग्य रणनीतियों का सुझाव देता है।

एकिनो, परफेक्टो एट अल। (2020) [9]। कंपनियां लोगों के विकास में निवेश कर रही हैं और उत्पादकता बढ़ाने के लिए अनुकूल कार्य वातावरण बना रही हैं। हार्वर्ड कर्मचारी मानसिक स्वास्थ्य पत्र इस बात पर प्रकाश डालता है कि कार्यस्थल पर कर्मचारी का मानसिक स्वास्थ्य कर्मचारी के साथ-साथ संगठन की उत्पादकता को भी प्रभावित करता है। हालाँकि, कलंक के कारण, मानसिक स्वास्थ्य के मुद्दों की न तो रिपोर्ट की जाती है और न ही उनका इलाज किया जाता है और इससे उत्पादन कम हो जाता है। यह अध्ययन सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के संगठनों के संदर्भ में कर्मचारियों के मनोवैज्ञानिक कल्याण के उनके कार्य और प्रासंगिक प्रदर्शन पर प्रभाव की जांच करता है। सार्वजनिक और

निजी कंपनियों के तुलनात्मक विश्लेषण का उद्देश्य कर्मचारियों के मनोवैज्ञानिक कल्याण, संबंधित संस्थागत कारकों और प्रदर्शन पर उनके प्रभाव की जाँच करना है। अध्ययन के निष्कर्ष कार्यस्थल यथार्थवाद का समर्थन करते हैं कि निजी क्षेत्र के संगठनों में, नौकरियाँ अत्यधिक मांग वाली और तनावपूर्ण होती हैं, जो कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव डालती हैं; जब तनाव का स्तर सीमा को पार कर जाता है, तो प्रदर्शन में गिरावट शुरू हो जाती है। हालाँकि, सार्वजनिक क्षेत्र के संगठनों में, आंतरिक वातावरण शांत और कम तनावपूर्ण होता है, इसलिए कर्मचारियों का मनोवैज्ञानिक कल्याण कर्मचारी के साथ-साथ उसके प्रदर्शन के लिए कोई खतरा पैदा नहीं करता है। इस प्रकार "खुश" कर्मचारियों का प्रदर्शन "कम खुश" कर्मचारियों से बेहतर होता है।

मोख्तार, नूरज़ालिला और अन्य। (2023) [10]। कर्मचारी प्रदर्शन के क्षेत्र में, भावनात्मक बुद्धिमत्ता (EI) एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। शोध ने लगातार दिखाया है कि EI का कर्मचारी प्रदर्शन के साथ सकारात्मक संबंध है। यह एक महत्वपूर्ण भविष्यवक्ता के रूप में कार्य करता है, जो प्रभावित करता है कि कर्मचारी अपनी भूमिकाओं में कितना अच्छा प्रदर्शन करते हैं। भावनात्मक बुद्धिमत्ता में भावनाओं को समझने, व्यक्त करने, समझने और प्रबंधित करने की क्षमता शामिल है। जब कर्मचारियों के पास उच्च EI होता है, तो वे कार्यस्थल की चुनौतियों और गतिशीलता को बेहतर ढंग से समझने में सक्षम होते हैं। चूंकि EI-कर्मचारी के प्रदर्शन संबंध का वर्णन करने वाले तंत्र को समझने वाले शोध की कमी है, इसलिए इस अध्ययन ने इस संबंध में एक महत्वपूर्ण मध्यस्थ के रूप में नौकरी की मांगों की संभावित भूमिका का प्रस्ताव दिया। नौकरी की मांगों में कार्यभार, तनाव और समय के दबाव जैसे कारक शामिल हैं।

अनुसंधान क्रियाविधि

इस खंड का मुख्य उद्देश्य यह वर्णन करना है कि अच्छी गुणवत्ता वाले अनुभवजन्य शोध की कसौटी को पूरा करने के लिए शोध कैसे किया गया। संचार को आसान बनाने के लिए विधि अनुभाग को आगे उप-अनुभागों में विभाजित किया गया है, जिसमें नियोजित डिजाइन, नमूना, उपयोग किए गए उपकरण और सामग्री और प्रक्रिया के बारे में बताया गया है। वर्तमान अध्याय को निर्धारित प्रारूप में तैयार किया गया है जो डेटा विश्लेषण के लिए उपयोग की जाने वाली सांख्यिकीय तकनीकों के साथ समाप्त होता है।

डेटा संग्रहण (Data Collection)

- **प्राथमिक डेटा (Primary Data):** प्राथमिक डेटा का संग्रह प्रश्नावली, साक्षात्कार, और फोकस ग्रुप डिस्कशन (Focus Group Discussion) के माध्यम से किया जाएगा। इसमें कर्मचारियों के मानसिक और भावनात्मक पहलुओं पर केंद्रित प्रश्न पूछे जाएंगे।
- **द्वितीयक डेटा (Secondary Data):** द्वितीयक डेटा का संग्रह शोध पत्रों, सरकारी रिपोर्टों, और संगठनात्मक रिकॉर्ड से किया जाएगा, जिसमें कर्मचारियों की कार्यक्षमता और मानसिक स्थिति पर पूर्व अध्ययन शामिल हैं।
- **नमूना:** अध्ययन के लिए दिल्ली-एनसीआर क्षेत्र से दो निजी सेवा क्षेत्रों (नर्सिंग क्षेत्र से 50 और होटल क्षेत्र से 50) से 100 कर्मचारियों का उद्देश्यपूर्ण नमूना उपलब्धता के आधार पर

चुना गया। इस शोध के लिए प्रायोगिक नमूना चयन (Purposive Sampling) का उपयोग किया जाएगा। विभिन्न उद्योगों और संगठनों से कर्मचारियों का चयन किया जाएगा, जिनका मानसिक तनाव, भावनात्मक उतार-चढ़ाव, और कार्यक्षमता पर अध्ययन किया जाएगा।

अनुसंधान डिजाइन:- अनुसंधान डिजाइन को निम्नलिखित दो खंडों में अपनाया गया;

अनुभाग I: कार्यस्थल पर भावना, व्यक्तिगत प्रभावशीलता, कर्मचारी संलग्नता और मानसिक स्वास्थ्य पर दो सेवा क्षेत्रों में अंतर करने के लिए दो-समूह अनुसंधान डिजाइन का उपयोग किया गया।

समूह I	समूह II
नर्सिंग क्षेत्र के 50 कर्मचारी	होटल सेक्टर के 50 कर्मचारी

कार्यस्थल पर भावना का मूल्यांकन किया गया

- **भावनात्मक संसर्ग सर्वेक्षण:** डोहर्टी (1997) ने भावनात्मक संक्रमण (ईसी) स्केल विकसित किया, जो भावनात्मक संक्रमण के प्रति संवेदनशीलता में व्यक्तिगत अंतर का आकलन करने के लिए 15-आइटम प्रश्नावली है। इस पैमाने पर आइटम पाँच प्रमुख उप-पैमानों से जुड़े हैं: प्यार, खुशी, गुस्सा, उदासी, साथ ही डर। इन उप-पैमानों का उपयोग नकारात्मक भावनात्मक स्थितियों (क्रोध, उदासी और डर) के प्रति संवेदनशीलता निर्धारित करने के लिए किया जाता है, और दो पैमानों का उपयोग सकारात्मक भावनात्मक स्थितियों (प्यार और खुशी) के प्रति संवेदनशीलता निर्धारित करने के लिए किया जाता है। माप की टेस्ट-रीटेस्ट विश्वसनीयता मजबूत थी (क्रोनबैक का अल्फा=.90), और इसकी वैधता पर्याप्त थी, जिसमें उत्तेजना, भावुकता और करुणा के उपायों के साथ महत्वपूर्ण सकारात्मक सहसंबंध थे।
- **भावनात्मक कार्य:** फिनोजेनो, ब्रोबेल और मिरोज़ (2015) ने डीप एक्टिंग एंड सरफेस एक्टिंग स्केल (DASAS) तैयार किया, जो ब्रदरिज और ली (2003) द्वारा विकसित अपडेटेड स्केल का एक संस्करण है। यह 9 सेल्फ-रिपोर्ट प्रश्नावली है जो भावनात्मक श्रम के तीन पहलुओं (प्रति सबस्केल 3 आइटम) को कवर करती है: डीप एक्टिंग, भावनाओं का दिखावा करना और भावनाओं को छिपाना। आइटम को 5-पॉइंट स्केल पर वर्गीकृत किया जाता है, जिसमें "कभी नहीं" सबसे कम और "हमेशा" सबसे अधिक होता है। जांचे जा रहे पहलू के उच्च स्तर को प्रत्येक सब-स्केल पर उच्च परीक्षण स्कोर द्वारा दर्शाया जाता है। सब-स्केल के लिए क्रोनबैक के गुणांक पोलिश संस्करण में 0.72 से 0.82 तक थे। DASAS में वैध और विश्वसनीय माप विशेषताएं हैं जो मूल स्केल की विशेषताओं के बराबर हैं। स्केल की 3-कारक संरचना को दोहराया गया, और इसकी आंतरिक विश्वसनीयता और निर्माण वैधता स्थापित की गई।
- **सांख्यिकीय विश्लेषण**
प्रशासन चरण के सफल संकलन के बाद प्राप्त आंकड़ों का सांख्यिकीय विश्लेषण किया गया। उद्देश्यों के प्रकाश में, डेटा को वर्णनात्मक सांख्यिकी (माध्य और एसडी) के अधीन किया गया। इसके अलावा, वर्तमान जांच के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए दो

क्षेत्रों के बीच पर्याप्त अंतर को देखने के लिए टी-टेस्ट का पता लगाया गया, इसके बाद मानसिक स्वास्थ्य के पूर्वानुमानों को खोजने के लिए चरणबद्ध बहु प्रतिगमन विश्लेषण किया गया। प्राप्त आंकड़ों का विश्लेषण करने के लिए SPSS (ver-23) नामक एक कंप्यूटर एप्लिकेशन का उपयोग किया गया। इस जानकारी को लेने के बाद, शोधकर्ता अब प्राप्त परिणामों को प्रस्तुत करने और पिछले निष्कर्षों के प्रकाश में उन पर चर्चा करने की स्थिति में हैं।

डेटा विश्लेषण (Data Analysis)

गुणात्मक डेटा का विश्लेषण विषय-आधारित विश्लेषण (Thematic Analysis) के माध्यम से किया जाएगा, जहाँ कर्मचारियों की भावनात्मक और मानसिक स्थिति को विभिन्न थीम्स में वर्गीकृत किया जाएगा। मात्रात्मक डेटा का विश्लेषण वर्णनात्मक आंकड़ों

(Descriptive Statistics) के माध्यम से किया जाएगा, जिसमें कर्मचारियों की कार्यक्षमता से संबंधित आंकड़ों का विश्लेषण किया जाएगा।

परिणाम और चर्चा

प्रत्येक कर्मचारी समूह के लिए वर्णनात्मक सांख्यिकी (माध्य और एसडी) और दो समूहों के बीच स्वतंत्र नमूना टी-परीक्षण।

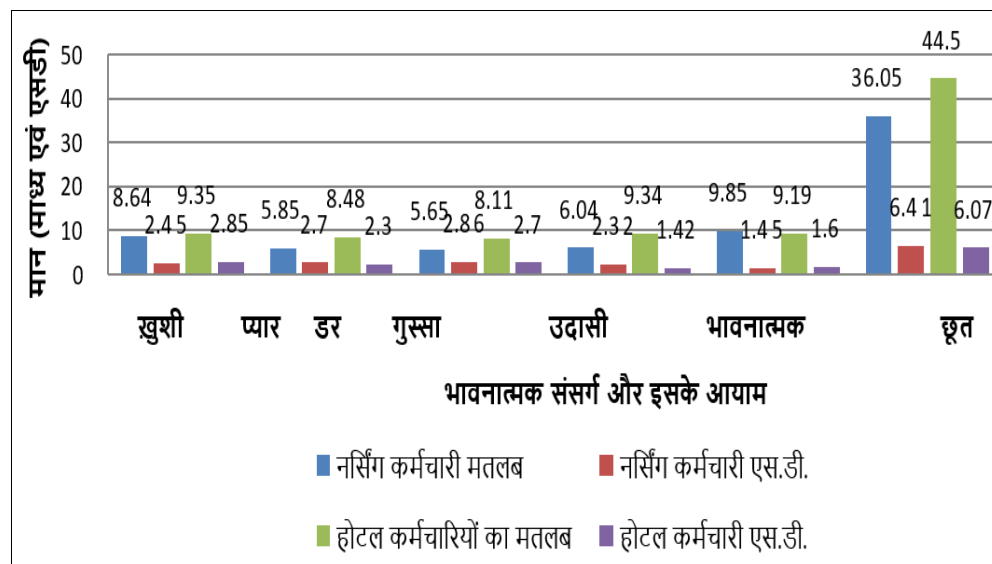
वर्तमान अनुभाग में समूहवार वर्णनात्मक सांख्यिकीय विश्लेषण के बाद चर्चों के आधार पर दो समूहों के बीच स्वतंत्र नमूना टी-परीक्षण पर चर्चा की गई है।

काम पर भावना (भावनात्मक संसर्ग और भावनात्मक श्रम) भावनात्मक संसर्ग

तालिका 1 (ए): नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के भावनात्मक संसर्ग पर माध्य और एस.डी.

चर	नर्सिंग कर्मचारी (N=50)		होटल कर्मचारी (N=50)	
	अर्थ	एसडी	अर्थ	एसडी
खुशी	8.64	2.45	9.35	2.85
प्यार	5.85	2.70	8.48	2.30
डर	5.65	2.86	8.11	2.70
गुस्सा	6.04	2.32	9.34	1.42
उदासी	9.85	1.45	9.19	1.60
भावनात्मक छूत	36.05	6.41	44.50	6.07

नोट: (एन=100)



नोट: नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के भावनात्मक संसर्ग पर माध्य और एस.डी.

चित्र 1(ए): नर्सिंग और होटल सेवा क्षेत्र के कर्मचारियों के माध्य और एसडी मान

तालिका 1(a) कार्यस्थल पर भावना के पहले निर्माण भावनात्मक संसर्ग और उसके आयाम यानी खुशी, प्यार, डर, गुस्सा और उदासी पर दो सेवा क्षेत्रों (नर्सिंग और होटल सेवा क्षेत्र) के कर्मचारियों के माध्य और एसडी के प्राप्त मूल्यों को दर्शाती है। खुशी के आयाम पर, नर्सिंग क्षेत्र के कर्मचारियों ने 8.64 (एसडी=2.45) का औसत मूल्य प्राप्त किया, जबकि होटल क्षेत्र के कर्मचारियों ने 9.35 (एसडी=2.85) का औसत मूल्य प्राप्त किया है। प्रेम के आयाम पर नर्सिंग क्षेत्र के कर्मचारियों ने 5.85 (एसडी=2.70) का औसत मूल्य प्राप्त किया, जबकि होटल कर्मचारियों ने 8.48 (एसडी=2.30) का औसत मूल्य प्राप्त किया। इसी तरह डर के आयाम पर नर्सिंग क्षेत्र

के कर्मचारियों ने 5.65 (एसडी=2.86) का औसत मूल्य प्राप्त किया भावनात्मक संक्रमण के अगले आयाम यानी क्रोध पर, नर्सिंग कर्मचारियों को 6.04 (एसडी=2.32) का औसत मूल्य मिला, जबकि, आतिथ्य क्षेत्र के कर्मचारियों को 9.34 (एसडी=1.42) का औसत मूल्य मिला और उदासी पर नर्सिंग कर्मचारियों ने 9.85 (एसडी=1.45) का औसत मूल्य अर्जित किया, जबकि, होटल कर्मचारियों ने 9.19 (एसडी=1.60) का औसत मूल्य प्राप्त किया। समग्र भावनात्मक संक्रमण पर नर्सिंग कर्मचारियों ने 36.05 (एसडी=6.41) का औसत मूल्य प्राप्त किया, जबकि, होटल

कर्मचारियों ने 44.50 (एसडी=6.07) का औसत मूल्य प्राप्त किया। इसे चित्र में दर्शाया गया है।
भावनात्मक संसर्ग पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के बीच

महत्वपूर्ण समूह अंतर देखने के लिए, स्वतंत्र टी-परीक्षण लागू किया गया था।

तालिका 1(बी) टी-परीक्षण के परिणाम भावनात्मक संसर्ग पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की तुलना करते हैं

चर	नूर. एम्प. माध्य (एसडी)	गरम. कर्मचारी माध्य (एसडी)	औसत अंतर	टी-कीमत	सिग. (2टेल्ड)
खुशी	8.64 (2.45)	9.35 (2.85)	-0.715	-2.332	.020
प्यार	5.85 (2.70)	8.48 (2.30)	-2.629	-9.091	.000
डर	5.65 (2.86)	8.11 (2.70)	-2.463	-7.675	.000
गुस्सा	6.04 (2.32)	9.34 (1.42)	-3.298	-14.87	.000
उदासी	9.85 (1.45)	9.19 (1.60)	.655	3.717	.000
भावनात्मक छूत	36.05 (6.41)	44.50 (6.07)	-8.45	-11.74	.000

एनालिसिस से पता चलता है कि होटल कर्मचारियों की इमोशनल वेलबीइंग ऑफिस सेक्टर वालों की तुलना में ज्यादा होती है, जिसमें T-टेस्ट (T=-2.33, p=.020) से महत्वपूर्ण अंतर दिखे, जो सपोर्ट सेक्टर में खुशी के कम लेवल को दिखाता है। इसके अलावा, आर्किटेक्चरल कर्मचारियों ने भी अपने होटल के साथियों की तुलना में कम स्कोर किया (M=8.48, SD=2.30) और T-टेस्ट का नतीजा

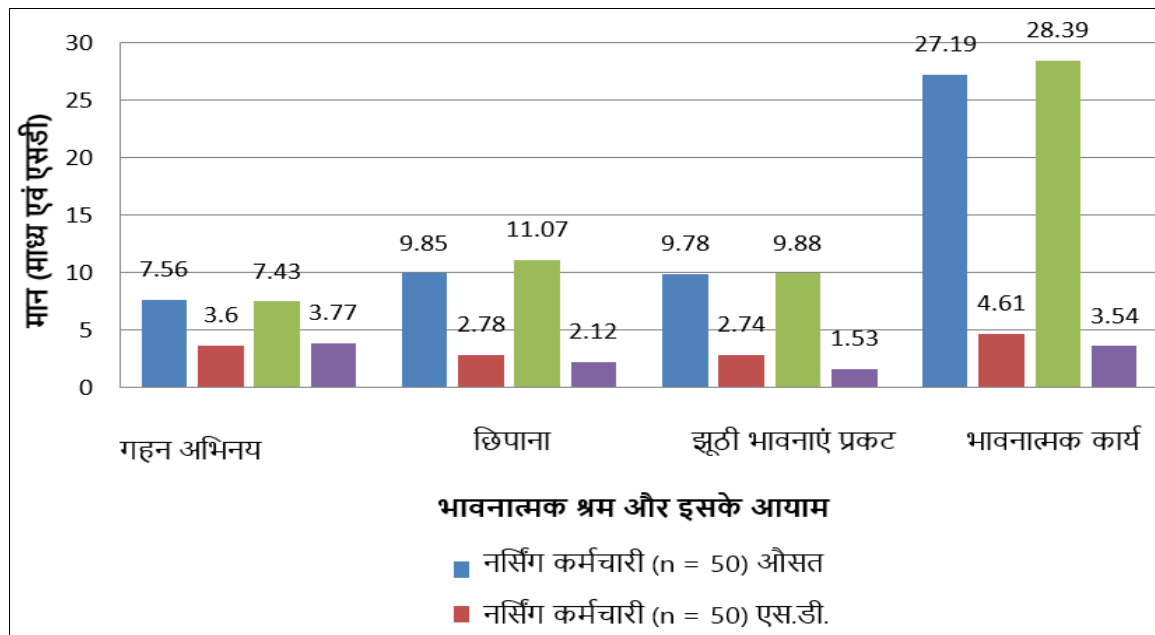
भी महत्वपूर्ण था (T=-9.09, p=.000), जो हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री की तुलना में सपोर्ट रोल में खुशी और प्यार दोनों के प्रति कम संवेदनशीलता का संकेत देता है, जहाँ कर्मचारी कस्टमर बातचीत के दौरान अक्सर पॉजिटिव इमोशनल एक्सप्रेसन देते हैं।

भावनात्मक कार्य

तालिका 2(ए): नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के भावनात्मक श्रम पर औसत और एसडी

सतह अभिनय	चर	नर्सिंग कर्मचारी (एन=50)		होटल कर्मचारी (एन=50)	
		अर्थ	एसडी	अर्थ	एसडी
	गहन अभिनय	7.56	3.60	7.43	3.77
	भावनाओं को छिपाना	9.85	2.78	11.07	2.12
	झूठी भावनाएं प्रकट करना	9.78	2.74	9.88	1.53
	भावनात्मक कार्य	27.19	4.61	28.39	3.54

नोट: (एन=100)



नोट: नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के भावनात्मक श्रम पर माध्य और एस.डी.

चित्र 2(ए): नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के भावनात्मक श्रम पर माध्य और एस.डी.

दो सर्विस कंपनियों में ग्रेड 2(A) कर्मचारियों के औसत स्कोर से पता चलता है कि होटल कर्मचारियों ने इंटेसिव परफॉर्मेंस में 7.43 (SD=3.77) स्कोर किया, जबकि रेस्टोरेंट स्टाफ का औसत 9.85 (SD=2.78) रहा। नर्सिंग सेक्टर के कर्मचारियों का कुल औसत

27.19 (SD=4.61) था और होटल कर्मचारियों का 28.39 (SD=3.54) था।

भावनात्मक श्रम पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के बीच महत्वपूर्ण समूह अंतर देखने के लिए, स्वतंत्र टी-परीक्षण लागू किया

गया था।

तालिका 2(बी): टी-परीक्षण के परिणाम भावनात्मक श्रम पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की तुलना करते हैं

	चर	नूर. एम्प. माध्य (एसडी)	गरम. कर्मचारी माध्य (एसडी)	औसत अंतर	टी-कीमत	सिग. (2टेल्ड)
सतह अभिनय	गहन अभिनय	7.56 (3.60)	7.43 (3.77)	.1258	.296	.767
	भावनाओं को छिपाना	9.85 (2.78)	11.07 (2.12)	-1.218	-4.274	.000
	झूठी भावनाएं प्रकट करना	9.78 (2.74)	9.88 (1.53)	-.105	-.413	.680
	भावनात्मक कार्य	27.19 (4.61)	28.39 (3.54)	-01.20	-2.53	.012

टेबल 2(b) नर्सिंग और होटल कर्मचारियों के बीच इमोशनल लेबर में औसत अंतर को दिखाता है। नर्सिंग कर्मचारियों ने होटल कर्मचारियों (M=7.43, SD=3.77) की तुलना में डीप एक्टिंग में ज़्यादा स्कोर किया (M=7.56, SD=3.60)। इस अंतर के बावजूद,

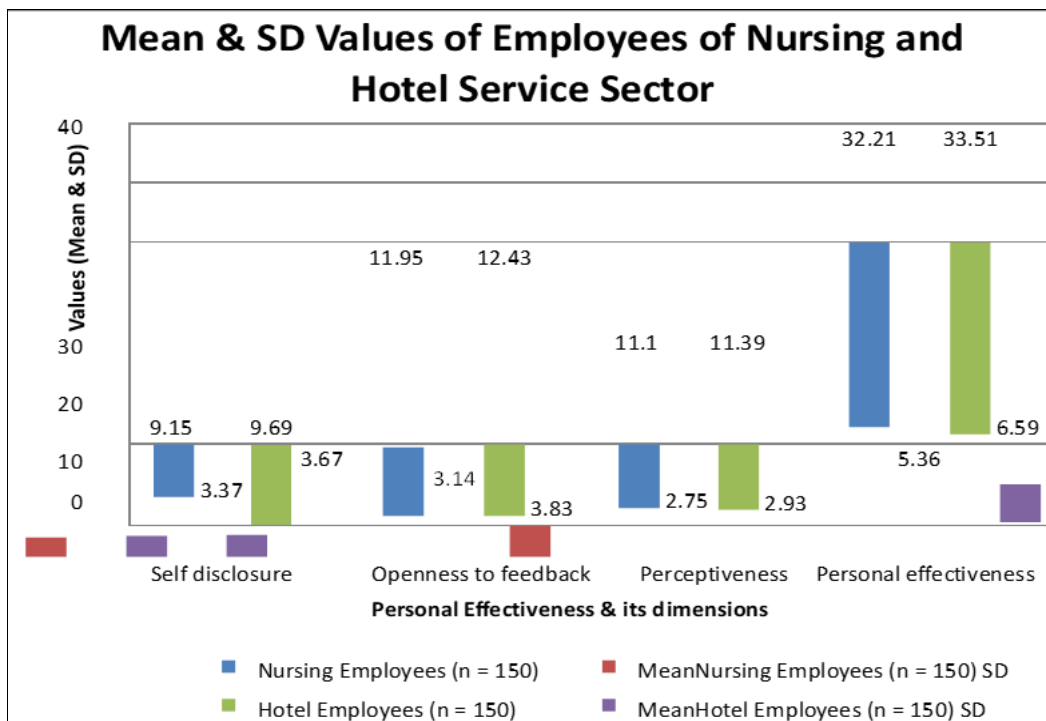
एक t-टेस्ट से पता चलता है कि दोनों सेक्टरों के बीच कोई स्टैटिस्टिकली महत्वपूर्ण अंतर नहीं है (t=0.29, p=0.767)।

व्यक्तिगत प्रभाव

तालिका 3(ए): नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की व्यक्तिगत प्रभावशीलता पर औसत और एसडी

चर	नर्सिंग कर्मचारी (एन=50)		होटल कर्मचारी (एन=50)	
	अर्थ	एसडी	अर्थ	एसडी
स्व प्रकटीकरण	9.15	3.37	9.69	3.67
प्रतिक्रिया के प्रति खुलापन	11.95	3.14	12.43	3.83
सहजानुभूति	11.10	2.75	11.39	2.93
व्यक्तिगत प्रभाव	32.21	5.36	33.51	6.59

नोट: (एन=100)



नोट: नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की व्यक्तिगत प्रभावशीलता पर माध्य और एस.डी.

चित्र 3(ए): नर्सिंग और होटल सेवा क्षेत्र के कर्मचारियों के माध्य और एसडी मान

तालिका 3(ए) व्यक्तिगत प्रभावशीलता और इसके तीन आयामों पर कर्मचारियों के दो सेवा समूहों (नर्सिंग और होटल) में माध्य और एसडी के लिए प्राप्त मूल्यों को दर्शाती है। व्यक्तिगत प्रभावशीलता के पहले आयाम यानी स्व-प्रकटीकरण पर नर्सिंग कर्मचारियों ने 9.15 (एसडी=3.37) का औसत स्कोर प्राप्त किया और होटल कर्मचारियों द्वारा प्राप्त औसत मूल्य 9.69 (एसडी=3.67) है। फीडबैक के लिए खुलेपन के दूसरे आयाम पर, नर्सिंग कर्मचारियों ने 11.95 (एसडी=3.14) का औसत स्कोर किया, जबकि, होटल

कर्मचारियों ने 12.43 (एसडी=3.83) का औसत मूल्य प्राप्त किया। इसके अलावा, तीसरे घटक यानी बोधगम्यता पर नर्सिंग कर्मचारी प्रतिभागियों ने 11.10 (एसडी=2.75) का औसत स्कोर प्राप्त किया और होटल कर्मचारी प्रतिभागियों ने 11.39 (एसडी=2.93) का औसत मूल्य हासिल किया। समग्र व्यक्तिगत प्रभावशीलता पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों ने क्रमशः 32.21 (एसडी=5.36) और 33.51 (एसडी=6.59) का औसत स्कोर किया। इसे चित्र में दर्शाया गया है। व्यक्तिगत प्रभावशीलता पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों

के बीच महत्वपूर्ण समूह अंतर देखने के लिए, स्वतंत्र टी-परीक्षण लागू किया गया था।

तालिका 3(बी): टी-परीक्षण के परिणाम व्यक्तिगत प्रभावशीलता पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की तुलना करते हैं

चर	नर. श्रम. माध्य (एसडी)	गरम. एम्प. माध्य (एसडी)	औसत अंतर	टी-कीमत	सिग. (2टेल्ड)
स्व प्रकटीकरण	9.15 (3.37)	9.69 (3.67)	-.543	-1.33	.182
प्रतिक्रिया के प्रति खुलापन	11.95 (3.14)	12.43 (3.83)	-.476	-1.18	.238
सहजानुभूति	11.10 (2.75)	11.39 (2.93)	-.284	-.86	.385
व्यक्तिगत प्रभाव	32.21 (5.36)	33.51 (6.59)	-1.304	-1.88	.060

नोट: (एन=100)

परिणाम तालिका 3(b) व्यक्तिगत प्रभावशीलता और इसके आयामों पर नर्सिंग और होटल सेवा क्षेत्र के बीच समूह अंतर दिखाती है। नर्सिंग और होटल कर्मचारियों ने आत्म-प्रकटीकरण पर औसत अंक प्राप्त किए (एम=9.15, एसडी=3.37; एम=9.69, एसडी=3.67); प्रतिक्रिया के लिए खुलेपन पर औसत अंक प्राप्त किए (एम=11.95, एसडी=3.14; एम=12.43, एसडी=3.83), व्यावहारिकता पर (एम=11.10, एसडी=2.75; एम=11.39, एसडी=2.93) और समग्र व्यक्तिगत प्रभावशीलता उनके पास क्रमशः औसत स्कोर (एम=32.21, एसडी=5.36; एम=33.51, एसडी=6.59) है। औसत समूह अंतर के परिणामों से पता चला कि समग्र व्यक्तिगत

प्रभावशीलता (टी=-1.88, पी=.06) आत्म-प्रकटीकरण (व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा करने की क्षमता, जो श्रोताओं को पहले से पता नहीं है) व्यक्तिगत प्रभावशीलता का आयाम (टी=-1.33, पी=.18), प्रतिक्रिया के लिए खुलेपन पर (टी=-1.18, पी=.238), बोधगम्यता पर (टी=-1.18, पी=.238)। इन निष्कर्षों के आधार पर, यह कहा जा सकता है कि व्यक्तिगत प्रभावशीलता का आत्म-प्रकटीकरण आयाम, दो क्षेत्रों, नर्सिंग और होटल के बीच कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं देता है।

कर्मचारी को काम पर लगाना

तालिका 4 (ए) नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की कर्मचारी संलग्नता पर औसत और एसडी

चर	नर्सिंग कर्मचारी (n=50)		होटल कर्मचारी (N=50)	
	अर्थ	एसडी	अर्थ	एसडी
ताक़त	10.88	4.34	12.69	4.65
समर्पण	13.05	4.20	13.25	5.21
अवशोषण	11.50	4.24	12.65	4.76
कर्मचारी को काम पर लगाना	35.45	10.18	38.60	12.74

नोट: (एन=100)

तालिका 4(a) सेवा क्षेत्र के कर्मचारियों के दो समूहों के लिए उत्साह पर औसत स्कोर प्रदर्शित करती है जिसमें नर्सिंग कर्मचारी का प्राप्त औसत मूल्य 10.88 (एसडी=4.34) और होटल कर्मचारी प्रतिभागियों के लिए 12.69 (एसडी=4.65) औसत स्कोर है। दूसरे घटक यानी समर्पण पर नर्सिंग और होटल क्षेत्र के कर्मचारियों ने क्रमशः 13.05 (एसडी=4.20) और 13.25 (एसडी=5.21) का औसत

मूल्य प्राप्त किया। अवशोषण घटकों पर नर्सिंग कर्मचारी प्रतिभागियों ने 11.50 (एसडी=4.24) का औसत मूल्य प्राप्त किया और होटल कर्मचारी प्रतिभागियों ने 12.65 (एसडी=4.76) का औसत स्कोर प्राप्त किया। इसी तरह, समग्र कर्मचारी जुड़ाव पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों ने क्रमशः 35.45 (एसडी=10.18) का औसत मूल्य प्राप्त किया।

तालिका 4(बी) टी-परीक्षण के परिणाम कर्मचारी संलग्नता पर नर्सिंग और होटल कर्मचारियों की तुलना करते हैं

चर	नूर. एम्प. माध्य (एसडी)	गरम. कर्मचारी माध्य (एसडी)	औसत अंतर	टी मूल्य	सिग. (2टेल्ड)
ताक़त	10.88 (4.34)	12.69 (4.65)	-1.80795	-3.490	.001
समर्पण	13.05 (4.20)	13.25 (5.21)	-.19205	-.352	.725
अवशोषण	11.50 (4.24)	12.65 (4.76)	-1.14570	-2.208	.028
कर्मचारी को काम पर लगाना	35.45(10.18)	38.60 (12.74)	-3.14570	-2.369	.018

नोट: (एन=100)

तालिका 4(बी) से देखा जा सकता है कि कर्मचारी जुड़ाव के जोश आयाम (ऊर्जा और मानसिक लचीलेपन के उच्च स्तर को संदर्भित करता है) पर नर्सिंग कर्मचारियों का औसत स्कोर (एम=10.88, एसडी=4.34) होटल कर्मचारियों के औसत स्कोर (एम=12.69, एसडी=4.65) से कम है। टी-टेस्ट का पता लगाने के बाद प्राप्त परिणाम दो सेवा क्षेत्रों (टी=-3.490, पी=.001) के बीच महत्वपूर्ण समूह अंतर दिखाते हैं, होटल क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारी

नर्सिंग क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में काफी अधिक पाए गए। या दूसरे शब्दों में यह कहा जा सकता है कि नर्सिंग क्षेत्र में काम करने वाले कर्मचारियों में होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में उत्साह की कमी है।

सहसंबंध और चरणबद्ध बहु प्रतिगमन विश्लेषण

▪ नर्सिंग क्षेत्र में कार्यस्थल पर भावना, व्यक्तिगत

प्रभावशीलता, कर्मचारी संलग्नता और मानसिक स्वास्थ्य

के अंतरसंबंध परिणाम

तालिका 5 नर्सिंग कर्मचारियों के बीच भावनात्मक संसर्ग और मानसिक स्वास्थ्य के अंतरसंबंध परिणाम

चर	खुद	चिड़चिड़ापन	चिंता/	सामाजिक	मानसिक
	मूल्यहास		अवसाद	मुक्ति	स्वास्थ्य
खुशी	-.330**	-.317**	-.349**	-.322**	-.361**
प्यार	-.209**	-.362**	-.268**	-.305**	-.304**
डर	.303**	.256**	.440**	.388**	.376**
गुस्सा	.431**	.188*	.349**	.328**	.368**
उदासी	.392**	.415**	.441**	.465**	.466**
भावनात्मक लगाव	.165*	.003	.176*	.146	.140

नोट. (एन=50)

तालिका 5 सहसंबंध मैट्रिक्स के परिणामों ने भावनात्मक संसर्ग (कार्यस्थल पर भावना का घटक) और मानसिक स्वास्थ्य और इसके आयामों के बीच महत्वपूर्ण संबंध दिखाया। सहसंबंध परिणामों से पता चला कि खुशी सांख्यिकीय रूप से आत्म-हास (आर=-.330, पी<.01) चिड़चिड़ापन (आर=-.317, पी<.01), चिंता/अवसाद (आर=-.349, पी<.01), सामाजिक वियोग (आर=-.322, पी<.01) और समग्र मानसिक स्वास्थ्य स्कोर (आर=-.361, पी<.01) के साथ

नकारात्मक रूप से सहसंबंधित है। इसी तरह, प्यार भी सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण रूप से आत्म-हास (आर=-.209, पी<.01) चिड़चिड़ापन (आर=-.362, पी<.01), चिंता/अवसाद (आर=-.268 पी<.01), सामाजिक वियोग (आर=-.305, पी<.01) और समग्र मानसिक स्वास्थ्य स्कोर (आर=-.304, पी<.01) के साथ नकारात्मक रूप से सहसंबंधित है।

तालिका 6 नर्सिंग कर्मचारियों के बीच भावनात्मक श्रम और मानसिक स्वास्थ्य के अंतरसंबंध परिणाम

	चर	आत्म मूल्यहास	चिड़चिड़ापन	चिंता/सामाजिक	अवसाद मुक्ति	मानसिक स्वास्थ्य
सतह अभिनय	गहन अभिनय	-.437**	-.502**	-.534**	-.517**	-.538**
	भावनाओं को छिपाना	.153	.266**	.222**	.245**	.235**
	झूठी भावनाएं प्रकट करना	.087	.237**	.206*	.187*	.185*
	भावनात्मक कार्य	-.197*	-.090	-.160*	-.144	-.168*

नोट. (एन=50)

परिणाम तालिका 6 से पता चला कि डीप एक्टिंग सांख्यिकीय रूप से आत्म-हास ($r=-.437$, $p\leq.01$) चिड़चिड़ापन ($r=-.502$, $p\leq.01$), चिंता/अवसाद ($r=-.534$, $p\leq.01$), सामाजिक वियोग ($r=-.517$, $p\leq.01$) और समग्र मानसिक स्वास्थ्य स्कोर ($r=-.538$, $p\leq.01$) के साथ नकारात्मक दिशा में जुड़ा हुआ है। डीप एक्टिंग (एक अनुकूल रणनीति) और सरफेस एक्टिंग (भावनाओं को छिपाना और भावनाओं का दिखावा करना) नकारात्मक रणनीतियों का इस्तेमाल भावनात्मक श्रम का आकलन करने के लिए किया गया था।

निष्कर्ष

दो सेवा क्षेत्रों (नर्सिंग और होटल कर्मचारी) के बीच कार्यस्थल पर भावनात्मक संक्रमण के पहलू के आयामों पर महत्वपूर्ण समूह अंतर पाया गया। भावनात्मक संक्रमण के खुशी आयाम पर नर्सिंग कर्मचारियों का स्तर होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में कम पाया गया। भावनात्मक संसर्ग के प्रेम आयाम पर नर्सिंग कर्मचारियों का प्रदर्शन होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में कम पाया गया। भावनात्मक संक्रमण के क्रोध आयाम पर नर्सिंग कर्मचारियों की संख्या होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में कम पाई गई। भावनात्मक संक्रमण के उदासी आयाम पर होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की संख्या नर्सिंग कर्मचारियों की तुलना में कम पाई गई। भावनात्मक संक्रमण के भय के आयाम पर नर्सिंग कर्मचारियों की संख्या होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में कम पाई गई। भावनात्मक संक्रमण के कुल स्कोर पर भी होटल कर्मचारियों का प्रदर्शन नर्सिंग कर्मचारियों की तुलना में अधिक पाया गया। दोनों क्षेत्रों (नर्सिंग और होटल) के बीच कार्यस्थल पर भावनात्मक श्रम पहलू के आयामों पर महत्वपूर्ण समूह अंतर पाया गया। दो सेवा

क्षेत्रों अर्थात् नर्सिंग और होटल क्षेत्र के बीच भावनात्मक श्रम के गहन अभिनय और दिखावटी भावनाओं के आयाम पर कोई महत्वपूर्ण समूह अंतर नहीं पाया गया। भावनात्मक श्रम के भावनाओं को छिपाने के आयाम के साथ-साथ इसके कुल स्कोर पर भी महत्वपूर्ण समूह अंतर पाए गए। यहाँ होटल क्षेत्र के कर्मचारियों की संख्या नर्सिंग क्षेत्र के कर्मचारियों की तुलना में अधिक पाई गई। आत्म-प्रकटीकरण, फीडबैक के प्रति खुलापन, बोधगम्यता और व्यक्तिगत प्रभावशीलता सहित व्यक्तिगत प्रभावशीलता के आयामों पर कोई महत्वपूर्ण समूह अंतर नहीं पाया गया। दोनों क्षेत्रों (नर्सिंग और होटल) के बीच कर्मचारी जुड़ाव के आयामों पर महत्वपूर्ण समूह अंतर पाया गया, कर्मचारी जुड़ाव का अवशोषण आयाम और समग्र कर्मचारी जुड़ाव। इन दोनों आयामों के साथ-साथ कुल स्कोर पर नर्सिंग कर्मचारियों की तुलना में होटल कर्मचारियों का प्रदर्शन उच्च पाया गया।

संदर्भ

1. ये लैन, झांग ना, झांग जियान, सन एच, चू एक्स, झेंग एक्स, गोंग आर. नेता भावनात्मक बुद्धिमत्ता और कर्मचारी कार्य प्रदर्शन: एक मॉडरेटेड मध्यस्थता मॉडल. सामाजिक व्यवहार और व्यक्तित्व: एक अंतर्राष्ट्रीय जर्नल. 2024;52(1):1-12. DOI: 10.2224/sbp.14000।
2. प्रिया जे, मचानी पुष्पा, अगेई ट्रेनेबोआ इसाक, सूर्यनारायण एन, थंडायुथापानी एस, लौरेंस मेलानी. कॉर्पोरेट कर्मचारियों के मनोवैज्ञानिक कल्याण पर प्रदर्शन और लक्ष्य दबाव का प्रभाव. व्यावसायिक समीक्षा का अंतर्राष्ट्रीय जर्नल. 2023;8(4):218-227।

3. मिश्रा हिमानी, वेंकटेशन एम. कर्मचारियों का मनोवैज्ञानिक कल्याण, इसके उदाहरण और परिणाम: एक साहित्य समीक्षा और प्रस्तावित रूपरेखा. प्रबंधन और श्रम अध्ययन. 2022;48(1):1-15. DOI: 10.1177/0258042X221117960।
4. लक्ष्मी केएन, राव केएसएस. कर्मचारी प्रदर्शन पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता की भूमिका पर एक अध्ययन. अंतर्राष्ट्रीय सिविल इंजीनियरिंग और प्रौद्योगिकी जर्नल. 2018;9(3):440-448।
5. अहमदी परविज़, बख्शीज़ादेह अलीरिज़ा, बलोची होसैन. प्रबंधकों और कर्मचारियों के कार्य प्रदर्शन पर मानसिक स्वास्थ्य के प्रभाव का अध्ययन. प्रबंधन विज्ञान पत्र. 2012;2(5):1579-1588. DOI: 10.5267/j.msl.2012.05.009।
6. झांग बिकियान, झाओ लेई, लियू शियाओयान, बू यिनवेई, रेन यिंगवेई. सेवा प्रदर्शन पर कर्मचारी भावना में उतार-चढ़ाव का प्रभाव: एक अनुभव नमूना डेटा विश्लेषण. मनोविज्ञान में फ्रंटियर्स. 2022;13:648142. DOI: 10.3389/fpsyg.2022.648142।
7. हिबोई कवतार, नाज़ी फ़ेयरोज़. कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य: व्यावसायिक सफलता के पीछे का रहस्य. बहुविषयक समीक्षाएँ. 2024;7:2024289. DOI: 10.31893/multirev.2024289।
8. टोरेरो केन, टिपोन फ्रांसिन केट, ब्यूनाफ्लोर नीना, अलायन झोरेमी, ताबिलिरन जॉन, जूलियानो टिमी, यापो फ्रांज़, बालुयोट मेलानी काइल, ब्लैंको जायरा, जोस जेनेल, टस झोसेले. आत्म-प्रभावकारिता, नौकरी से संतुष्टि, और घर से काम करने वाले कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य: एक मिश्रित विधि दृष्टिकोण. ज़ेनोडो; 2024. DOI: 10.5281/zenodo.12744403।
9. एक्किनो परफेक्टो, जलागत रेवेनियो, काजी अफाक, नदीम सामिया. कर्मचारियों का मानसिक स्वास्थ्य और उत्पादकता तथा संगठनों में कार्य प्रदर्शन पर इसका प्रभाव. गतिशील और नियंत्रण प्रणालियों में उन्नत अनुसंधान जर्नल. 2020;12(SP8):708-719. DOI: 10.5373/JARDCS/V12SP8/20202573।
10. मोख्तार नूरज़ालिला, कृष्णन रमेश. भावनात्मक बुद्धिमत्ता और कर्मचारी के प्रदर्शन के बीच संबंध के लिए एक प्रस्तावित रूपरेखा: नौकरी की मांग की मध्यस्थता की भूमिका. सूचना प्रबंधन और व्यवसाय समीक्षा. 2023;15(4 SI):200-207. DOI: 10.22610/imbr.v15i4(SI).3593।

Creative Commons (CC) License

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license. This license permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.