

عنوان مقاله:

پنج ویژگی شخصیتی، فرسودگی عاطفی و رفتارهای شهروندی در مجموعه های خدماتی: با نقش میانجی کار عاطفی

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار با رویکرد حمایت از رونق تولید (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

اکبر بهمنی - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

فواد داهیفر - کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه پیام نور، ساوه، ایران

خلاصه مقاله:

کار عاطفی به طور گسترده به دلیل ارتباط آن با خستگی عاطفی مورد مطالعه قرار گرفته است. با این حال تفاوت های فردی در رابطه با کار عاطفی در تحقیقات به آن کمتر توجه شده است. این مطالعه نقش واسطه ای کار عاطفی در رابطه بین پنج ویژگی بزرگ شخصیتی، فرسودگی عاطفی و رفتارهای شهروندی سازمانی را بررسی میکند. با بررسی تحقیقات صورت گرفته در این زمینه مشخص شد که افراد ناپایدار تمایل به کارهای سطحی داشتند و این با افزایش خستگی عاطفی همراه بود. در مقابل، افراد موفق و برون گرا مشغول بازیگری عمیق تری بودند و این یک پیوستگی مثبتی در رابطه با خوداظهاری رفتارهای شهروندی داشت. تحقیق حاضر بر اساس هدف یک تحقیق مروری و بر اساس شیوه اجرا یک تحقیق تحلیلی و مروری است. روش جمع آوری داده ها در این کتابخانه ای است که بوسیله مطالعه کتب و مقالات از سایت های اینترنتی و پایگاه های معتبر داخلی و خارجی جمع آوری گردیده است. محقق برای تحلیل مبحث ابتدا مسئله تحقیق بیان و به تشریح مباحث نظری پرداخته و در نهایت به جمع بندی نظرات اندیشمندان در این حوزه پرداخته است. نتایج تحقیق نشان دادند که کارکنانی که کار عاطفی بالاتری دارند دارای فرسودگی بیشتری می شوند و از طرفی کارکنانی که دارای فرسودگی بیشتری می شوند رفتار شهروندی کمتری از خود بروز می دهند.

کلمات کلیدی:

پنج ویژگی شخصیتی، فرسودگی عاطفی، رفتارهای شهروندی، کار عاطفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1136231>

