

عنوان مقاله:

مروری بر مفهوم فرسودگی احساسی در سازمانها و بحثی در سازمان فولاد

محل انتشار:

نهمین همایش علمی پژوهشی توسعه و ترویج علوم مدیریت و حسابداری ایران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

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

علیرضا منتظری - گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، دلپجان، ایران و نویسنده مسئول مکاتبات

خلاصه مقاله:

حس فرسودگی یا BurnOut یک نوع خستگی مفرط در جنبه های احساسی، روانی و جسمی است که می تواند دلایلمختلفی داشته باشد . با توسعه روزافزون اقتصاد و افزایش رقابت میان ارائه دهندگان خدمات، مدیریت احساسات در محل کار به طور فزاینده ای مهم شده است. بازیگری ظاهری و بازیگری عمیق به عنوان راهبردهای نیروی کار احساسی مطرح می شوند که افراد با استفاده از آنها سعی می کنند احساسات خود را در محیط کار مهار نمایند. تحقیق حاضر بر اساس هدف، یک تحقیق مروری و کاربردی و بر اساس شیوه اجرا یک تحقیق کتابخانه ای است. روش جمع آوری داده ها در این پژوهش از نوع 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 را بیان و به تشریح مباحث نظری پرداخته و به جمع بندی نظرات اندیشمندان در خصوص فرسودگی احساسی پرداخته و در نهایت به این نتیجه رسیده که احساسات ایجاد شده میان کارمند و مشتری، روی ارزیابی های کیفیت خدمات، حفظ مشتری و نظر کلی وی نسبت به سازمان تاثیر می گذارد و در این راستا سازمانی مزیت رقابتی دارد که کارکنان آن بتوانند احساسات خود را در راستای ماموریت و اهداف سازمانی هدایت و کنترل نمایند.

کلمات کلیدی:

فرسودگی روانی، فرسودگی ذهنی، فرسودگی فیزیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1681749>

