

عنوان مقاله:

تبیین تاثیرات و پیامدهای مولفه های کار احساسی در سازمان

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

راضیه چوپانیان - کارشناسی ارشد رشته کارآفرینی سازمانی- دانشگاه تهران

فرساد کافیان تفتی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی- دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد

خلاصه مقاله:

نوع رویکردهای رفتاری اعمال شده از جانب کارکنان در سازمان از جمله مباحثی است که در پژوهش های سازمانی مورد غفلت واقع شده است. توجه به پیش آیندهای مرتبط با مدیریت و کنترل احساسات کارکنان در هنگام تعامل با مراجعین سازمان از یک طرف و نیز همکاران از سوی دیگر می تواند به هر چه واقعی تر شدن احساسات کاری آنها کمک نموده و در عین حال تاثیرات مثبتی را بر دستاوردهای فردی و شغلی و همچنین هر چه بیشتر اثربخش بودن کارکنان داشته باشد. مفهوم کار احساسی به طور گسترده ای در مستندات مرتبط با رفتار سازمانی و منابع انسانی مورد بحث قرار گرفته که برآمده از افزایش توجه به حوزه روانشناسی مبتنی بر تعاملات با مشتری و ارباب رجوع و اهمیت خدمات در بحث های اقتصادی و اجرایی می باشد. به طور کلی این مفهوم بیشتر به بحث در مورد وضعیت کارکنان خط مقدم در تعامل با مشتریان و مراجعین به سازمان می پردازد

کلمات کلیدی:

کار احساسی، ایفای نقش عمیق، ایفای نقش ظاهری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/713759>

