

بررسی رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی و رفتارهای غیر وظیفه‌ای کارکنان

ابراهیم رحیمی^{*۱}

نجیبه عباسی رستمی^۲

چکیده

تأثیر کار احساسی که به‌طور عمده در رابطه با رفتار وظیفه‌ای و رسمی کارکنان درگیر در بخش خدمات مورد بررسی قرار گرفته است، می‌تواند در رفتارهای غیر وظیفه‌ای اعضای سازمان نیز گسترش یابد. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر نیروی کار احساسی بر رفتارهای غیر وظیفه‌ای کارکنان که شامل رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کاری است، انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان نیروی انتظامی یکی از مراکز فرماندهی در شهر اراک تشکیل می‌دهد. با توجه به محدود بودن حجم جامعه، نمونه‌گیری انجام نشد و تمامی افراد به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها سه پرسشنامه استاندارد نیروی کار احساسی دیفندورف و همکاران (۲۰۰۵) و رفتار شهروندی سازمانی لی و آلن (۲۰۰۲) و رفتار انحرافی کاری رایبسون و بنت (۲۰۰۰) بود. به‌منظور سنجش روایی از روایی صوری و به‌منظور سنجش پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. اطلاعات به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون ضریب همبستگی تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین راهبرد بازیگری عمیق با رفتار انحرافی سازمانی رابطه منفی و بین راهبرد بازیگری عمیق با رفتار شهروندی فردی رابطه مثبت وجود دارد.

واژه‌های کلیدی:

نیروی کار احساسی، رفتارهای غیر وظیفه‌ای کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار انحرافی کاری.

۱. دکتری مدیریت منابع انسانی، عضو هیئت‌علمی دانشگاه فنی و حرفه‌ای، دانشکده فنی و حرفه‌ای قم، قم، ایران.

۲. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

مقدمه

محققان عملکرد شغلی را به دو نوع عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد غیر وظیفه‌ای تقسیم کردند. بورمن و موتوویدلو^۱ (۱۹۹۳) عملکرد وظیفه‌ای را به‌عنوان رفتار خاصی تعریف می‌کنند که شامل مسئولیت‌های اصلی شغلی است که اجرای آن نیاز به توانایی و تجربه دارد. در حالی که عملکرد غیروظیفه‌ای را نمایش رفتارهایی مانند مشارکت با همکاران، تعهد، کمک و ... است (بورمن و موتوویدلو، ۱۹۹۳). در زمینه‌ی رفتارهای غیروظیفه‌ای، دو جریان نسبتاً مستقل در ادبیات وجود دارد. یک جریان بر رفتارهای غیروظیفه‌ای مثبت که رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند، متمرکز می‌شوند. و جریان دوم بر روی عملکرد منفی کارهای غیر وظیفه‌ای متمرکز می‌کند و معمولاً به‌عنوان رفتار غیرتولیدی و انحرافی نامیده می‌شود (شاهجهان و یاسیر^۲، ۲۰۱۵). این مطالعه بر روی هر دو نوع رفتارهای غیر وظیفه‌ای یعنی هم رفتارهای شهروندی سازمانی و هم رفتارهای انحرافی کاری تمرکز دارد. با توجه به تغییرات سریع محیط سازمانی، یک نگرانی رو به رشد وجود دارد که اگر کارکنان تنها به انجام کارهای رسمی مبادرت ورزند، می‌تواند منجر به عدم رقابت و پویایی در سازمان گردد. این در حالی است که رفتارهای غیر کاری و اختیاری کارکنان نیز از اهمیت شایانی برخوردار است. مدیریت رفتار غیر وظیفه‌ای کارکنان در سطح سازمانی بسیار مهم است؛ چراکه در عملکرد سازمانی تأثیر بسزایی دارد. باید رفتار شهروندی سازمانی به‌صورت مناسب تشویق و از رفتارهای انحرافی کاری جلوگیری شود و این‌گونه رفتارها در سطح سازمان کاهش یابد.

هیجان‌ها بخش اعظمی از زندگی ما دربر می‌گیرند. بی‌اعتنایی به هیجان‌ها، عدم مدیریت آنها و مسامحه در بیان آنها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. کارمندی که بارها و بارها احساسات واقعی‌شان را سرکوب می‌کنند و یا تظاهر به پیروی از قوانین وضع شده می‌کنند، از یک تناقض بین احساسات درونی و بیرونی رنج می‌برند. حال آنکه توانایی یک فرد برای تشخیص احساسات خود و دیگران و ایجاد انگیزه و مدیریت کردن احساسات خود در ارتباط با دیگران در اجرای کار احساسی بسیار مهم است (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶).

کار احساسی ویژگی فراگیر اقتصاد خدماتی^۳ است. پیشخدمت‌های رستوران‌ها، کارکنان بخش پذیرش در هتل‌ها، تمام کسانی که در بخش خرده‌فروشی در فروشگاه‌ها کار می‌کنند، تحت

^۱ . Borman & Motowidlo

^۲ Shahjehan and Yasir

^۳ . Service Economy

نظارت‌اند تا عاطفه‌شان را کنترل و مدیریت کنند، بخش عمده‌ای از کار این‌ها عبارت از این است که احساسی از رضایت یا خود مهم بینی^۱ در مشتریان‌شان به وجود آورند. همچنین افسران پلیس هنگامی که درگیر ارتباط با مردم‌اند، کار عاطفی انجام می‌دهند. آن‌ها آموزش می‌بینند که در شرایط تهدیدآمیز و خطرناک عاطفه‌شان را کنترل کنند و اگر نتوانند عاطفه‌شان را کنترل کنند در معرض انواع جریمه‌اند. افسران پلیس هم‌چنین آموزش ویژه‌ای دیده‌اند که در رابطه با مظنونین و شاهدان حالت عاطفی خاصی را در آن‌ها به وجود آورند. بنابراین کار عاطفی برای ایفای نقش آنچه اصطلاحاً "پلیس خوب - پلیس بد" می‌گویند یک ضرورت است و عاطفه‌هایی از قبیل ترس و اعتماد را در آنانی که تحت بازجویی‌اند برمی‌انگیزند. مطالعه نیروی کار احساسی این مطلب را بررسی می‌کند که مدیریت استرس احساسات زمانی است که طبق آیین‌نامه شغل موردنظر، کارکنان با مشتری در تعامل باشند. از این‌رو تنظیم احساس در درک نیروی کار احساسی موردتوجه است. فرایند نیروی کار احساسی با مقدماتی همچون ادراکات از قاعده بازیگری شروع می‌شود که با دو نوع بازیگری اجرا می‌شود. کارکنان دو راهبرد تنظیم نیروی کار احساسی را به کار می‌گیرند که شامل راهبرد بازیگری ظاهری و راهبرد بازیگری عمیق است. راهبرد بازیگری ظاهری در تعامل با دیگران، بیانگر پوشاندن احساسات واقعی و وانمود کردن به مطلوب بودن احساسات خود است. درحالی‌که راهبرد بازیگری عمیق، بیانگر تغییر دادن واقعی احساسات خود به منظور انتخاب جلوه احساسی مناسب است. افراد با استفاده از این دو راهبرد، می‌توانند نتایج مثبت یا منفی نیروی کار احساسی را تشخیص دهند (حسینی رباط و رحیم نیا، ۱۳۹۳).

دو رفتار مدیریت کار احساسی پیشنهادشده توسط هوشچیلد (۱۹۸۳)، که عبارت است از بازیگری سطحی و بازیگری عمیق، می‌تواند تأثیر مثبت و یا تأثیر منفی بر رفتار غیر کاری کارکنان داشته باشد، بسته به این‌که کدام‌یک از این دو رفتار انتخاب شود. تأثیر کار احساسی که به‌طور عمده در رابطه با رفتار وظیفه‌ای و رسمی کارکنان درگیر در بخش خدمات، موردبررسی قرار گرفته است، می‌تواند در رفتارهای غیر وظیفه‌ای اعضای سازمان نیز گسترش یابد. اولاً، پژوهش‌های اخیر به‌تازگی بر اهمیت احساساتی که اعضای سازمان تجربه می‌کنند، به‌عنوان یکی از عواملی که نقش واسطه‌ای در وقوع رفتار غیر وظیفه‌ای دارد، تأکید دارند. به‌عبارت‌دیگر، درحالی‌که احساسات مثبتی که اعضای سازمان در طول فرآیند عملکرد شغلی

^۱ . Self Importance

تجربه می‌کنند به راحتی می‌تواند منجر به رفتارهای مثبت غیر وظیفه‌ای مانند رفتار شهروندی سازمانی گردد؛ احساسات منفی که آنها با توجه به حجم کاری سنگین و یا شرایط کاری ناعادلانه تجربه می‌کنند، می‌تواند منجر به رفتارهای منفی مانند رفتار انحرافی کاری گردد (چوی و کیم^۱، ۲۰۱۵).

در سال‌های اخیر گرایش و توجه به اعمال روش‌های علمی در مقابله و پیشگیری از جرائم در حال پیگیری و اجرایی شدن است. رویکرد پلیس در فرآیند دادرسی و حل مسائل و ناهنجاری‌های اجتماعی، مبتنی بر منع استفاده از خشونت است. بعضی اوقات مشاهده می‌شود عده‌ای از مأموران ناجا در برخورد با متهمان مرتکب اعمال خشونت می‌شوند. در قوانین موضوعه اعم از قانون اساسی و قانون مجازات اسلامی و اسناد بین‌المللی، خشونت امری مذموم، غیرقانونی و خلاف حقوق شهروندی تلقی می‌شود و مرتکبان طبق مقررات و قوانین مستحق تعقیب و مجازات هستند؛ بنابراین به همان اندازه که پلیس به لحاظ حفاظت از جان و مال و ناموس مردم و تلاش برای حفظ نظم و امنیت و آرامش نزد جامعه، افکار عمومی و حاکمیت قدر و منزلت دارد، در صورت اعمال خشونت قدر و منزلت خود را از دست می‌دهد و می‌تواند موجب احساس ناامنی و ایجاد ترس در جامعه شود. در واقع اعمال خشونت پلیس در بردارنده‌ی تبعات منفی برای مردم، جامعه، سازمان پلیس و کارکنان آن است؛ بنابراین شناسایی عوامل خشونت و راه‌های پیشگیری از آن مهم و از دغدغه‌های مسئولان نظام اسلامی است. (غلامی و همکاران، ۱۳۹۶). از طرفی با توجه به پیچیدگی‌های مأموریت‌های ناجا و کارکنان این سازمان، استفاده از نیروهای واجد رفتارهای شهروندی سازمانی، می‌تواند در موفقیت این سازمان بسیار مهم باشد. (یاوری بافقی و همکاران، ۱۳۹۴). نیروی انتظامی، تأمین امنیت پایدار جامعه را به‌عنوان مأموریت اصلی خود برگزیده است. در این سازمان تعامل میان کارکنان و جامعه باید به نحوی باشد که حسی از امنیت، رفاه و آرامش خاطر را در آنها ایجاد نماید. (مصلح و همکاران، ۱۳۹۴). نیروی انتظامی یکی از نهادهای راهبردی و آرمانی نظام مقدس اسلامی است که رسالت آن تأمین امنیت اجتماعی است. (خورشیدی، ۱۳۹۲). سازمان نیروی انتظامی، گرچه یک سازمان دولتی بسیار مهم خدماتی محسوب می‌شود، اما با توجه به شرایط ویژه شغلی و مأموریتی و نیز ساختار خاص حاکم بر آن، رفتارهای خاصی را می‌طلبد که در برخی موارد با رفتارهای سازمان در بخش خصوصی و نیز سایر سازمان‌های دولتی متفاوت است. (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۷).

^۱ Choi and Kim

بنابراین لزوم توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی کارکنان این سازمان از اهمیت قابل توجهی برخوردار است؛ چراکه تأثیر به‌سزایی در بهبود وضعیت امنیت کشور و افزایش نظم و امنیت خواهد داشت. با توجه به آنچه ذکر شد، این پژوهش در نظر دارد تا به بررسی رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی با رفتارهای انحرافی کاری و رفتار شهروندی سازمانی بپردازد.

مبانی نظری پژوهش

نیروی کار احساسی

کار احساسی در بیان عواطف مطلوب سازماندهی‌شده در محل کار به میزان زیادی بر نتایج سازمانی و فردی، از سلامت فیزیکی و روانی و رضایت شغلی گرفته تا کیفیت خدمات مشتری و رضایت مشتری و عملکرد تأثیرگذار است (شیری و همکاران، ۱۳۹۴). امروزه اکثریت شرکت‌ها در محیط رقابتی، بیشترین تمرکز خود را بر مدیریت رفتارهای احساسی کارکنان قرار داده‌اند. (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶). «احساسات» حس‌یاتی هستند که مردم حس، تفسیر، انعکاس، بیان و مدیریت می‌کنند. احساسات باید به‌منظور تطابق با قواعد احساسی، مدیریت شوند. هوششیلد بیان می‌دارد که این مدیریت احساسات به روش‌های «بازی سطحی» و «بازی عمقی» می‌تواند انجام گیرد (عباس زاده و همکاران، ۱۳۹۳). گراندی از جمله صاحب‌نظرانی است که به دو نوع رفتار در ابراز احساسات توجه کرد؛ نوع اول استراتژی بازیگری ظاهری است که شامل فرونشاندن احساسات واقعی و وانمود کردن به مطلوب بودن احساسات خود است. با این توضیح که استراتژی بازیگری ظاهری مستلزم تعدیل جلوه‌های احساسی، بدون تغییر احساسات درونی است، یعنی فرد وانمود می‌کند که چیز خاصی رخ نداده است. نوع دوم استراتژی بازیگری عمیق است. این بدان معنا است که شخص باطناً برای انتخاب جلوه احساسی مناسب، احساس خود را تعدیل یا تغییر می‌دهد (گراندی، ۲۰۰۳). مطابق با دیدگاه هوششیلد^۱، مشاغل با نیروی کار احساسی سه ویژگی زیر را دارند: ۱. کارهایی که مستلزم داشتن کنش متقابل چهره به چهره یا صدا با صدا با مردم است. ۲- کارهایی که کارکنان مدیریت می‌شوند تا شرایط احساسی خاصی را در مشتریان ایجاد کنند. ۳- کارهایی که نیاز به آموزش و نظارت دارند و کارفرمایان می‌توانند بر رفتار عاطفی کارکنان اعمال نظارت و کنترل داشته باشند (هوششیلد،

۱. Hochschild

۱۹۸۳). تعارف مختلفی از نیروی کار احساسی توسط نویسندگان متعدد بیان شده است که در جدول ۱ آورده شده است.

جدول (۱) تعاریف نیروی کار احساسی

تعریف	نویسنده
تلاش، برنامه‌ریزی، و کنترل‌های موردنیاز برای بیان احساسات سازمانی موردنظر در طول تعاملات بین فردی	موریس و فلدمن ^۱ (۱۹۹۶)، (۱۹۹۷)
مدیریت احساسات به‌عنوان بخشی از نقش کار	دیفندورف و ریچارد ^۲ (۲۰۰۳)
بیان احساسات سازمانی موردنظر توسط عوامل خدمات در طول انجام خدمات	جانسون ^۳ (۲۰۰۷)
عمل نمایش احساسات مناسب	آشفورث و هامفری ^۴ (۱۹۹۳)
فرایند تنظیم احساسات و عبارات برای اهداف سازمانی	گراندی ^۵ (۲۰۰۰)
استفاده از راهبردهای گوناگون برای بیان احساسات در تعامل با ارباب‌رجوع است.	گودوین ^۶ (۲۰۱۱)
مدیریت احساسات برای ایجاد یک حالت احساسی قابل‌مشاهده و آشکار در قبال دریافت دستمزد	هوشچیلد (۱۹۸۳)

پیامدهای نیروی کار احساسی

پیامدهای مثبت و منفی نیروی کار احساسی برای افراد و سازمان در ابتدا توسط هوشچیلد (۱۹۷۹، ۱۹۸۳)، مطرح شده است. آشفورث و هامفری^۷ (۱۹۹۳) نیروی کار احساسی را به‌عنوان یک شمشیر دو لبه توصیف می‌کنند که پیامدهای مثبت و منفی در پی دارد. آشفورث و هامفری (۱۹۹۳) اظهار داشتند که بیان احساسات مثبت با افزایش اثربخشی کار رابطه دارد.

^۱ Morris & Feldman

^۲ Diefendorff & Richard

^۳ Johnson

^۴ Ashforth & Humphrey

^۵ Grandey

^۶ Goodwin

^۷ Ashforth and Humphrey

گراندی (۲۰۰۰) معتقد است که نیروی کار احساسی نتایج بلندمدت فردی دارد که بر سلامت فردی تأثیر می‌گذارد. یکی از پژوهشگران اظهار داشته که نمایش احساسات مثبت توسط کارمند ارتباط مثبت با واکنش احساسی مثبت مشتریان دارد و این موضوع منجر به ارزیابی‌های مثبت از کیفیت خدمات می‌گردد. (فردریکسون^۱، ۲۰۰۱). نیروی کار احساسی آثار منفی بالقوه‌ای بر بهزیستی کارکنان دارد، درحالی‌که می‌تواند پیامدهای مثبتی بر موفقیت سازمان از طریق رضایت ارباب‌رجوع داشته باشد. درواقع اثر بالقوه‌ای بر بهزیستی سازمان از طریق اثرات مثبت بر نگرش مشتری و ارباب‌رجوع، درک کیفیت، جبران نواقص خدمات، رضایت ارباب‌رجوع و مشتری، و حفظ مشتری می‌گذارد. با این وجود باورها بر آن است که آثار منفی‌ای بر عوامل کارمند محور همچون نگرش‌ها نسبت به یک شغل، رضایت شغلی و تحلیل رفتگی دارد. (مرتضوی و امینی، ۱۳۹۲).

رفتارهای غیر وظیفه‌ای کارکنان

در ادبیات، دو نوع از رفتارهای کاری از هم متمایز شده‌اند: رفتارهای وظیفه‌ای^۲ که مرتبط با وظایف رسمی است و رفتارهای غیر وظیفه‌ای^۳ که در خارج از شرح شغل قرار دارند (کلوی و همکاران^۴، ۱۹۹۹). و اهمیت دو نوع از این رفتارهای غیر وظیفه‌ای یعنی رفتار شهروندی سازمانی^۵ و رفتار انحرافی کاری^۶ در پژوهش‌ها مورد توجه بسیار قرار گرفته شده است (دانلوپ و لی^۷، ۲۰۰۴). در پژوهش‌های مختلفی تلاش شده است تا آن دسته از رفتارهای کارکنان را که با توسعه و تثبیت وضعیت روحی و اجتماعی آنان به کارایی و اثربخشی سازمانی می‌انجامد، شناسایی کنند. این رفتارها شامل کمک به دیگران، تحمل ناسازگاری، مشارکت در امور سازمانی، حمایت از سازمان یا داوطلب شدن برای مسئولیت‌های فراتر از وظیفه هستند و می‌توانند به‌طور واکنشی یا فعالانه رخ دهند. چنین رفتارهایی به روش‌های مختلف و با عنوان‌های متنوعی مفهوم‌سازی شده‌اند اما اغلب به‌عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی از آن‌ها بحث شده است (آغاز و همکاران، ۱۳۹۵).

^۱ Fredrickson

^۲ . task behaviors

^۳ . non-task behaviors

^۴ . Kelloway et al

^۵ . Organizational Citizenship Behavior

^۶ . Deviant workplace Behavior

^۷ Dunlop and Lee

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان^۱ در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد (اپلبام و همکاران^۲، ۲۰۰۴). ارگان (۱۹۹۷) رفتار شهروندی را به عنوان "آن دسته از رفتارهایی که منجر به حفظ و بهبود بسترهای روانی و اجتماعی ای می شود که از عملکرد وظیفه ای حمایت می کنند" تعریف کرد. (زانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۲). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود. (ارگان، ۱۹۹۸). رفتار شهروندی سازمانی به ندرت شامل شرح های شغلی رسمی است که عملکرد شغلی را با افزایش محیط کاری روان شناختی و اجتماعی مورد حمایت قرار می دهد. (ونگ و همکاران^۴، ۲۰۰۵). این نوع رفتارها اغلب به عنوان رفتارهای اختیاری که خارج از سرفصل وظایف رسمی افراد است، در نظر گرفته می شود و به همین دلیل در ظاهر، نه افراد عامل این رفتارها و نه سازمان جبرانی را برای این رفتارها در نظر نمی گیرد. (گل پرور، ۱۳۹۳). بر اساس طبقه بندی ارگان، رفتار شهروندی سازمانی پنج بعد دارد که عبارتند از: نوع دوستی^۵، رفتار مؤدبانه^۶، وظیفه شناسی^۷، جوانمردی^۸، فضیلت شهروندی^۹. (ارگان، ۱۹۹۸).

ویلیامز و اندرسون^{۱۰} (۱۹۹۱)، نیز رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو طبقه کلی تقسیم کرده اند: (۱) رفتارهایی که مستقیماً به افراد سازمان سود می رسانند مانند کمک به کارکنانی که غایب بوده اند و (۲) رفتارهایی که مستقیماً به سازمان سود می رسانند مانند کارکردن بیشتر از زمان تعیین شده.

علاوه بر رفتار شهروندی سازمانی که شامل اقدامات داوطلبانه بوده و ذاتاً در راستای ارتقاء و تعالی سازمان ها به کار گرفته می شوند، رفتارهای دیگری نیز وجود دارد که با هم به گونه ای داوطلبانه بوده ولی ذاتاً زیان بار و نقشی مخرب در سازمان ها را به دنبال دارد که رفتارهای انحرافی و مخرب کاری نام دارند. (قاسم زاده و همکاران، ۱۳۹۳). رفتارهای انحرافی در محیط

^۱ . Organ

^۲ Appelbaum et al

^۳ Zhang et al

^۴ Wong et al

^۵ . Altruism

^۶ . Courtesy

^۷ . Conscientiousness

^۸ . Sportmanship

^۹ . Civic Virtue

^{۱۰} . Williams & Anderson

کار، اعمالی عمدی و اختیاری در تقابل با هنجارهای سازمانی و زیان‌بار برای کارکرد سازمانی است (بنت و رایبسون^۱، ۲۰۰۰).

بر اساس طبقه‌بندی رایبسون و بنت (۱۹۹۵) بر اساس دو بعد شدت و هدف انحرافات، چهار نوع از رفتارهای انحرافی حاصل می‌شود که شامل انحراف تولیدی، انحراف مالی، انحراف سیاسی و پرخاشگری به افراد است. انحراف تولیدی^۲، زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌توانند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود. انحراف سیاسی^۳، زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت سایرین در معرض مضراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است. انحراف مالی^۴، شامل کسب یا اتلاف اموال شرکت بدون تائید شرکت است. مثل دزدی و دست‌کاری در حساب‌های هزینه. و تهاجم شخصی^۵، شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار شرکت را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد موردنظر داشته باشد. (رایبسون و بنت، ۱۹۹۵).

پیشینه پژوهش

درزمینه نیروی کار احساسی و رابطه آن بر رفتار کارکنان مطالعات مختلفی انجام شده است. مرادی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با هدف بررسی نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی انجام داده‌اند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی اثر منفی و معنی‌داری بر ناهماهنگی هیجانی و خستگی هیجانی و اثر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد فردی، رضایت شغلی و کار هیجانی دارد. اثر مؤلفه‌های کار هیجانی یعنی ناهماهنگی هیجانی و تلاش هیجانی بر رضایت شغلی معنی‌دار نبود. همچنین اثر مسخ

^۱ Bennett & Robinson

^۲ . Production Deviance

^۳ . Political Deviance

^۴ . Property deviance

^۵ . personal aggression

شخصیت و خستگی هیجانی بر رضایت شغلی غیرمعنی دار، ولی اثر عملکرد فردی بر رضایت شغلی معنی دار بود.

فیض و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با هدف بررسی تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی انجام داده‌اند. یافته‌ها حاکی از آن هستند که کار هیجانی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد، درحالی‌که فرسودگی هیجانی فقط بر رضایت تأثیر معناداری دارد.

شیری و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف مطالعه و بررسی تأثیر کار هیجانی بر رضایت مشتری از طریق نقش میانجی رضایت شغلی در صنعت هتلداری انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که رضایت شغلی کارمندان و بازیگری عمقی تأثیر معناداری روی رضایت مشتری دارد. بازیگری سطحی و بازیگری عمقی نیز، از طریق رضایت شغلی، تأثیر معناداری روی رضایت مشتری دارد.

کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی ارتباط کار احساسی با رضایت شغلی در بین مدیران اجرایی و پرستاری بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که میزان کار احساسی در بین مدیران اجرایی و پرستاری در سطح متوسط بوده و میزان رضایت شغلی، کنش عمقی و احساسات واقعی بیشتر از سطح متوسط است ولیکن میزان کنش سطحی کمتر از سطح متوسط بوده است. همچنین بین کار احساسی (برحسب بعد احساسات واقعی) و رضایت شغلی ارتباط معنی دار و مستقیمی وجود دارد.

پترسون و همکاران^۱ (۲۰۱۱) پژوهشی با عنوان " پنج عامل بزرگ، خستگی عاطفی و رفتار شهروندی در تنظیمات خدمات: نقش واسطه‌ای کار احساسی " انجام دادند. در این مطالعه، نقش میانجی‌گری کارهای عاطفی در رابطه بین خستگی عاطفی و رفتارهای شهروندی سازمانی بین پنج عامل بزرگ بررسی شده است. با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، مشخص شد که افراد ناسازگار از لحاظ احساسی، تمایل به عمل سطحی دارند و این امر با افزایش خستگی عاطفی همراه است. در مقابل، افراد دوست‌داشتنی و غریب که درگیر فعالیت‌های عمیق‌تر بودند، ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی خود گزارش کردند.

^۱ Patterson et al

ونگ و لیان^۱ (۲۰۱۵) رابطه بین سرمایه روان‌شناختی، نیروی کار احساسی و رفتارهای انحرافی کاری را با میانجی‌گری نقش هوش هیجانی انجام دادند. داده‌ها از بین ۲۱۸ نفر از کارکنان در یک صنعت خدماتی جمع‌آوری گردید. نتایج نشان داد که سرمایه روان‌شناختی ارتباط منفی با رفتارهای انحرافی کارکنان دارد. نتایج نشان داد که بازیگری عمیق بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار انحرافی کارکنان نقش میانجی بازی می‌کند و همچنین هوش هیجانی بین بازیگری عمیق و رفتارهای انحرافی نقش میانجی دارد.

راماچندران و همکاران^۲ (۲۰۱۱) پژوهشی با عنوان "هوش هیجانی، نیروی کار احساسی و رفتار شهروندی سازمانی در محیط خدماتی" انجام داده‌اند. داده‌ها از ۱۳۱ نفر از کارکنان در هتل‌های زنجیره‌ای مالزی جمع‌آوری شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داده است که نیروی کار احساسی نقش واسطه‌ای در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. سلامی (۲۰۰۷)، با استفاده از ابزار اندازه‌گیری پادساکوف و مکنزی (۱۹۹۴) و سه بعد رفتارهای کمکی، جوانمردی، و فضیلت مدنی، پیشنهاد کرده است که کنش سطحی ارتباط منفی با رفتار شهروندی سازمانی و کنش عمیق ارتباط مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. وی همچنین به ضرورت مطالعه در زمینه تأثیر کار احساسی در رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرده و ادعا کرد که رفتار شهروندی سازمانی باعث بهبود عملکرد مؤثر سازمان است و به اثربخشی و موفقیت سازمانی کمک می‌کند.

دیفندورف و همکاران^۳ (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین نیروی کار احساسی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. آنان به این نتیجه رسیدند که کارکنانی که به‌طور واقعی رفتارهای مثبت از خود به نمایش می‌گذارند (بازیگری عمیق) در مقایسه با کارکنانی که احساسات خود را سرکوب می‌کنند (بازیگری سطحی) به احتمال بیشتری رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند. با مرور پیشینه‌ها به نظر می‌رسد که بین نیروی کار احساسی و رفتار انحرافی کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. حال با توجه به مباحث بیان‌شده سؤالات پژوهش به‌صورت زیر بیان می‌شود:

سؤال اول: بین راهبردهای نیروی کار احساسی و رفتار انحرافی کاری رابطه وجود دارد؟

سؤال دوم: بین راهبردهای نیروی کار احساسی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد؟

^۱ Wang and Lian

^۲ . Ramachandran et al

^۳ . Diefendorff et al

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی، از لحاظ گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و بر اساس ماهیت داده‌ها، از نوع کمی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان نیروی انتظامی یکی از مراکز فرماندهی در شهر اراک تشکیل می‌دهد. با توجه به محدود بودن حجم جامعه، نمونه‌گیری انجام نشد و تمامی آنها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. برای سنجش راهبردهای نیروی کار احساسی از پرسشنامه دیفندورف و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۹ سؤال است که ۵ سؤال آن بازیگری ظاهری و ۴ سؤال آن بازیگری عمیق را اندازه‌گیری می‌کند. سؤالات بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (هیچ‌وقت: ۱، به‌ندرت: ۲، گهگاهی: ۳، معمولاً: ۴ و همیشه: ۵) طراحی شده‌اند. نمونه‌ای از سؤالات بازیگری ظاهری و بازیگری عمیق به این شرح است: "در برابر دیگران رفتاری را نشان می‌دهم که بهترین نحو برخورد باشد" و "سعی می‌کنم احساساتی را بروز دهم که واقعاً آن را حس می‌کنم".

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد لی و آلن (۲۰۰۲) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۶ سؤال است که ۸ سؤال این پرسشنامه رفتار شهروندی معطوف به سازمان و ۸ سؤال دیگر رفتار شهروندی سازمانی معطوف به افراد را اندازه‌گیری می‌کند. نحوه پاسخگویی به این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (هرگز=۱ تا بیشتر اوقات=۵) است. نمونه‌ای از سؤالات رفتار شهروندی فرد-گرا و رفتار شهروندی سازمان-گرا به این شرح است: "حتی در شرایط سخت‌کاری، احترام و توجه به همکارانم را از دست نمی‌دهم" و "وفاداری خویش را به سازمان خود ابراز می‌کنم".

برای سنجش رفتارهای انحرافی کاری از پرسشنامه استاندارد رایبسون و بنت (۲۰۰۰) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۹ سؤال است که ۱۲ سؤال رفتار انحرافی کاری سازمانی و ۷ سؤال آن رفتار انحرافی کاری میان فردی را اندازه‌گیری می‌کند. نحوه پاسخگویی به این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (هرگز=۱ تا بیشتر اوقات=۵) است. نمونه‌ای از سؤالات رفتار انحرافی کاری سازمانی و رفتار انحرافی کاری میان فردی به این شرح است: "بدون اجازه دیرتر از وقت معین سرکار آمده‌اید" و "در محل کار حرفی آسیب‌زننده و تند به شخصی گفته‌اید".

برای اطمینان از روایی محتوای پرسشنامه‌ها، ضمن استفاده از پرسشنامه‌های معتبر، از نظر اساتید محترم نیز استفاده شد. به‌منظور تعیین پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده

گردیده است که مقدار آن برای راهبردهای نیروی کار احساسی ۰,۶۰۷؛ برای رفتار انحرافی کاری ۰,۸۸۷؛ و برای رفتار شهروندی سازمانی ۰,۸۴۴ محاسبه شد که نشان‌دهنده تأیید پایایی پرسشنامه‌ها است. این مقاله با رعایت ملاحظات اخلاقی شامل توضیح اهداف پژوهش به مشارکت‌کنندگان، محرمانه بودن اطلاعات همراه با بی‌نام بودن پرسشنامه و داشتن آزادی کامل مشارکت‌کنندگان در تکمیل پرسشنامه انجام شد. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده از آمار استنباطی و آزمون ضریب همبستگی پیرسون بوده است. قابل ذکر است که از نرم‌افزار SPSS برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

برای پاسخگویی به سؤال اول پژوهش مبنی بر رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی و ابعاد رفتار انحرافی کاری از ضریب همبستگی استفاده شد. جدول ۲ نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۲) رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی و انواع رفتار انحرافی کاری

رفتار انحرافی فردی		راهبردهای نیروی کار احساسی
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰,۲۹۸	-۰,۱۵۹	بازیگری ظاهری
۰,۱۰۴	-۰,۲۴۶	بازیگری عمیق
رفتار انحرافی سازمانی		راهبردهای نیروی کار احساسی
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰,۱۰۱	-۰,۲۴۷	بازیگری ظاهری
۰,۰۲۸	*-۰,۳۲۸	بازیگری عمیق

بر اساس یافته‌های جدول فوق، سطح معنی‌داری بین دو متغیر بازیگری عمیق و رفتار انحرافی سازمانی کمتر از ۰,۰۵ است و این نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. همان‌طور که نتایج نشان داده است، ضریب همبستگی بین این دو متغیر معادل -۰,۳۲۸- است. $r = -0.328$ با $\text{sig} = 0.028$ بوده است. از این‌رو، بین این دو متغیر رابطه منفی با اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. بعد دیگر نیروی کار احساسی، بازیگری عمیق است. این بعد، گرایش‌های فیزیولوژیکی، تجربی یا رفتاری را موجب می‌شود و هدف آن این است که احساسات برانگیخته‌شده در موقعیت موردنظر یا ادراک از آن را تغییر دهد. «عقب‌نشینی احساسی» یکی

از مؤلفه‌های بعد بازیگری عمیق به معنای فاصله گرفتن و کناره‌گیری از موقعیتی است که موجب بروز احساس ناخوشایند در فرد شده است تا فرد بتواند احساسات درونی خود را اصلاح و تعدیل کند. در بازیگری عمیق کارکنان سعی می‌کنند واقعاً آنچه را که مورد انتظار است را احساس کنند و حالات منفی کمتری از خود نشان می‌دهند. (حسینی رباط و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بازیگری عمیق از طریق اصلاح و تعدیل احساسات درونی در فرد می‌تواند به کاهش رفتارهای انحرافی در فرد منجر گردد. زیرا وقتی کارکنان، به‌منظور پایبندی به قوانین سازمانی در مورد نمایش عاطفی، عکس‌العمل‌های خود را از طریق بازیگری عمیق مدیریت می‌کنند، دیگر نیازی به سرکوب احساسات ندارند. آنها قوانین را به‌طور درونی درک می‌کنند، دلایل آنها را می‌فهمند و بنابراین احساساتی را که سازمان از آنان انتظار دارد ظاهر می‌کنند. (بنی خلیل و همکاران، ۱۳۹۶). برای پاسخگویی به سؤال دوم پژوهش مبنی بر رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از ضریب همبستگی استفاده شد. جداول ۳ نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۳) رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی و انواع رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی فردی		راهبردهای نیروی کار احساسی
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰,۷۳۱	۰,۰۵۳	بازیگری ظاهری
۰,۰۳۰	*۰,۰۳۲۴	بازیگری عمیق
رفتار شهروندی سازمانی		راهبردهای نیروی کار احساسی
سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰,۳۱۸	۰,۱۵۲	بازیگری ظاهری
۰,۷۹۹	۰,۰۳۹	بازیگری عمیق

بر اساس یافته‌های جدول فوق، سطح معنی‌داری بین دو متغیر بازیگری عمیق و رفتار شهروندی فردی کمتر از ۰,۰۵ است و این نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همان‌طور که نتایج نشان داده است، ضریب همبستگی بین این دو متغیر معادل $r = ۰,۳۲۴$ با $\text{Sig} = ۰/۰۳۰$ بوده است. از این‌رو، بین این دو متغیر رابطه مثبت با اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در سال‌های اخیر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کاری که به‌عنوان رفتارهای داوطلبانه و غیر وظیفه‌ای کارکنان در نظر گرفته شده است، توجه بسیاری از محققان را جلب کرده است. یکی از عوامل تأثیرگذار بر این نوع رفتارها نیروی کار احساسی است. احساسات جز لازمه زندگی سازمانی بود و تنظیم احساسات در کار، یک جنبه حیاتی برای بسیاری از مشاغل قلمداد می‌شود که کارکنان ملزم به رعایت آن می‌باشند. این پژوهش باهدف بررسی رابطه بین راهبردهای نیروی کار احساسی با رفتارهای غیروظیفه‌ای کارکنان انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین راهبرد بازیگری عمیق با رفتار انحرافی سازمانی رابطه منفی وجود دارد.

نتایج پژوهش ونگ و لیان (۲۰۱۵) نشان داد که بازیگری عمیق با رفتار انحرافی کارکنان رابطه دارد که در پژوهش حاضر نیز از بین راهبردهای نیروی کار احساسی، بین راهبرد بازیگری عمیق و رفتار انحرافی رابطه وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان داشت که بین این دو پژوهش نیز همخوانی وجود دارد. نتایج پژوهش نشان داد که بین راهبرد بازیگری عمیق با رفتار شهروندی فردی رابطه مثبت وجود دارد.

نتایج پژوهش حاضر با پژوهش سلامی (۲۰۰۷)، همخوانی دارد. نتایج پژوهش وی نشان داد که بازیگری عمیق ارتباط مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. پژوهش ما نیز این رابطه را تأیید می‌کند. بر اساس پژوهش رامچندران و همکاران (۲۰۱۱) نیروی کار احساسی نقش واسطه‌ای در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. در پژوهش ما نیز از بین راهبردهای نیروی کار احساسی، بین راهبرد بازیگری عمیق و رفتار شهروندی رابطه وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان داشت که بین این دو پژوهش همخوانی وجود دارد.

دیفندورف و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی که به بررسی ارتباط بین نیروی کار احساسی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند، به این نتیجه رسیدند که کارکنانی که از راهبرد بازیگری عمیق استفاده می‌کنند در مقایسه با کارکنانی که از راهبرد بازیگری ظاهری استفاده می‌کنند، به‌احتمال بیشتری رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند. پژوهش ما نیز مؤید این مطلب است و بین این دو پژوهش همخوانی وجود دارد.

اقدام سطحی شامل پنهان کردن یا سرکوب هیجانات واقعی به‌منظور نشان دادن هیجانات مورد انتظار است. اقدام عمیق شامل تغییر احساسات درونی به‌منظور مطابقت با قوانین ابراز هیجانات است. یافته‌ها نشان داده که اقدام عمیق، سودمند در نظر گرفته می‌شود؛ چراکه هیجانات

ادراکی و ابرازی با یکدیگر متناسب و هماهنگ هستند. (حسینی مقدم و همکاران، ۱۳۹۶). نمایش واقعی مدیران رابطه مستقیمی با نگرش و رفتار کارکنان دارد؛ درحالی‌که نمایش سطحی تأثیر معکوسی بر نگرش و رفتار کارکنان داشت. همچنین نمایش عمیق با جنبه‌های مثبت کار عاطفی همانند افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی، و عملکرد شغلی کارکنان همراه است. برعکس نمایش سطحی با یک اختلاف احساسی بین احساس بروز داده‌شده و احساس واقعی درونی همراه است که سبب نتایج منفی از جمله خستگی احساسی، استرس، فرسودگی و ناراحتی جسمی و روانی، کاهش بهزیستی و رضایت شغلی، کاهش مشارکت در فعالیت‌های رسمی و عقب افتادن وظایف شغلی می‌شود. (ریاحی پاقلعه و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین می‌توان این‌گونه بیان کرد که با توجه به اثرات مثبتی که نمایش عمیق بر نگرش و رفتار خواهد داشت می‌توان انتظار رفتار شهروندی را از کارکنان داشت. همین‌طور با توجه به اثرات منفی بازیگری سطحی بر نگرش و رفتار کارکنان و نتایج منفی که برای کارکنان دارد، احتمال بروز رفتارهای انحرافی در کارکنان افزایش خواهد یافت.

بر مبنای تأثیر مثبتی که بازیگری عمیق بر رفتار شهروندی فردی و تأثیر منفی‌ای که بازیگری عمیق بر رفتار انحرافی داشته، پیشنهاد می‌شود برنامه‌هایی جهت تقویت به‌کارگیری راهبرد بازیگری عمیق به‌کاربرده شود. برگزاری دوره‌های آشنایی با کار احساسی در جهت شناخت و کنترل این‌گونه رفتارها بسیار مؤثر و اثرگذار است. در بازیگری عمیق، فرد تلاش می‌کند تا با اصلاح احساسات درونی خود، احساساتی را که متناسب با موقعیت فعلی خود است را ابزار نماید. بنابراین آموزش راهکارهای مدیریت احساسات و تقویت این نوع مهارت‌ها به کارکنان می‌تواند مؤثر باشد. درواقع مهارت مدیریت احساسات فرد، را قادر می‌سازد تا احساسات را در خود و دیگران تشخیص دهد و نحوه‌ی تأثیر آنها را بر رفتار بداند و بتواند واکنش مناسبی به احساسات مختلف نشان دهد.

با آموزش‌های لازم می‌توان کارکنان را قادر ساخت تا در برخورد با مسائل و مشکلات، بر احساسات خود غلبه کرده و بتواند با واکنش احساسی مناسب، مسائل و مشکلات را رفع کنند. هنگام استفاده از بازیگری سطحی ممکن است کارمندان بر احساسات منفی خود (مثل خشم یا ناامیدی) غلبه کرده و به فرد مقابل احساسات ساده مثبتی را نشان دهند (مثل لبخند) که درواقع همان نقاب به‌چهره زدن بدون نمایش احساسات واقعی و درونی است. این نوع بیان احساسات که در درون احساس نمی‌شود به ایمان بد معروف است، چراکه به‌عنوان فریب افراد با احساسات دروغین در نظر گرفته می‌شود که ممکن است تأثیر منفی

بر فرد مقابل داشته باشد. از سوی دیگر با درگیر شدن در بازیگری عمقی، کارمندان می‌کوشند تا حالات عاطفی درونی خود را با تغییر سوابق (مثل موقعیت یا ادراک موقعیت) اصلاح کنند که منجر به نمایش احساسی می‌شود. بازیگری عمقی به ایمان خوب معروف است چراکه نیازمند قراردادن خود به جای دیگران است (شیری و همکاران، ۱۳۹۴).

بنابراین با آموزش راهبردهای بازیگری عمیق و تقویت آن در کارکنان، می‌توان امیدوار بود تا زمینه‌ای فراهم شود که کارمندان از این طریق قادر به اعمال مؤثر بازیگری عمیق و در نتیجه پیامدهای ناشی از آن، از جمله افزایش رضایت افراد گردند.

در این راستا پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزشی روان‌شناختی در زمینه‌ی شناخت و کاربرد راهبردهای نمایش عاطفی واقعی و عمیق برای کارکنان طراحی و اجرا گردد تا ضمن ارتقای آگاهی در این زمینه، به آنها در کاربرد راهبردهای نمایش عاطفی مؤثر کمک نمود.

منابع

- آغاز، عسل؛ ضیایی، مهیار و فرزاد، گلناز. (۱۳۹۵). بررسی رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی از منظر تفاوت‌های فردی کارکنان، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۴(۱): ۱۷۹-۱۵۵.
- حسینی رباط، سیده منصوره؛ رحیم نیا، فریبرز؛ کاظمی، مصطفی و مرتضوی، سعید. (۱۳۹۶). واکاوی محتوای ابعاد نیروی کار احساسی پرستاران برگزیده ایرانی، تحقیقات کیفی در علوم سلامت، ۶(۳): ۳۲۵-۳۴۲.
- حسینی مقدم، سید امین؛ ارشدی، نسرین و نعیمی، عبدالزهرا. (۱۳۹۶). طراحی و آزمودن الگوی برخی پیشایندها و پیامدهای راهبردهای مدیریت هیجان در محیط کار، دو فصلنامه روانشناسی معاصر، ۱۲(۲): ۱۱۴-۱۲۷.
- خورشیدی، عباس و قربانی، رضا. (۱۳۹۱). عوامل و شاخص‌های مؤثر در رهبری و مدیریت فرماندهان نیروی زمینی در آینده، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت نظامی، ۱۲(۴۷): ۳۴-۱۱.
- رحیمی، ابراهیم؛ عباسی رستمی، نجیبه؛ صفری شاد، فرانک و ایاصوفی، حجت. (۱۳۹۷). تأثیر شایستگی‌های رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان نیروی انتظامی استان مرکزی)، فصلنامه علوم و فنون نظامی، ۱۴(۴۳): ۷۴-۵۵.
- ریاحی پاقلعه، زهرا؛ رضائی، بهروز و حسینی، سید حبیب‌الله. (۱۳۹۶). راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و عملکرد شغلی پرستاران، فصلنامه مدیریت پرستاری سال ششم، ۶(۳): ۲۸-۳۷.

- شیری، اردشیر؛ دهقانی سلطانی، مهدی؛ سلطانی بناوندی، اعظم و فارسی زاده، حسن. (۱۳۹۴). تأثیر کار هیجانی بر رضایت مشتری در صنعت هتلداری: نقش میانجی رضایت کارکنان، *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۰(۳۱): ۱۹-۳۹.
- عباسزاده، محمد؛ طالب پور، اکبر و پناه شاهی، مهسا. (۱۳۹۳). مدیریت احساسات گامی در راستای توسعه جامعه‌شناسی احساسات، *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۶(۲۴): ۷-۳۳.
- غلامی، حسین؛ مؤذن زادگان، حسنعلی؛ دعاگویان، داوود و اسدی، داوود. (۱۳۹۶). عوامل برون‌سازمانی مؤثر بر احتمال بروز خشونت پلیس در فرآیند دادرسی و راهکارهای پیشگیری از آن (مطالعه موردی کارکنان آگاهی، مواد مخدر و سرکلانتری‌های پنجم و نهم فاتب)، *حقوق کیفری*، ۶(۲۰): ۱-۱۶.
- فیض، داود؛ دهقانی سلطانی، مهدی؛ فارسی زاده، حسین و فرجی، الهام. (۱۳۹۵). تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی عاطفی: نقش میانجی رضایت شغلی، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۵(۳): ۲۵-۵۰.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل، ملکی، شیوا و بروکی میلان، شعبان. (۱۳۹۳). نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه‌ی بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار، *مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۷(۴): ۶۶-۷۹.
- کیوان آرا محمود؛ ناعم اصفهانی، منصوره؛ بهرامی، سوسن؛ کریمی، سعید و عزیززاده، مینا. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط کار احساسی با رضایت شغلی در بین مدیران اجرایی و پرستاری بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مجله تحقیقات سلامت در جامعه*. ۱ (۲): ۴۷-۵۴.
- گل پرور، محسن. (۱۳۹۳). مشروعیت بخشی اخلاقی عاملی جهت تسهیل رابطه مثبت بین یاری‌رسانی و جوانمردی با رفتارهای انحرافی: شواهدی از دو مطالعه مستقل، *مجله روانشناسی اجتماعی*، ۹(۳۱): ۱-۲۶.
- مرادی، مرتضی؛ جلیلیان، حمیدرضا؛ کیان پور، سعید و امیری، مریم. (۱۳۹۶). نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶(۲): ۱۰۰-۷۳.
- مرتضوی، سعید و امینی، علیرضا. (۱۳۹۲). بررسی اثر توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد نیروی کار عاطفی، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۲(۴): ۲۱-۴۷.
- مصلح، عبدالمجید؛ الهیاری بوزنجانی، احمد و جعفرپور، یونس. (۱۳۹۴). رفتارهای شهروندی خدمت‌گرا: اثر کیفیت ادراک‌شده کارکنان از خدمات درونی، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۴(۲): ۱۶۳-۱۴۳.

- یآوری بافقی، امیرحسین؛ نعیم یآوری، مجید؛ نایب زاده، شهناز و تقی زاده، علیرضا. (۱۳۹۴). شناسایی و ارائه الگوی رفتار شهروندی سازمانی در ناجا، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۱۲(۳): ۸۵-۱۰۴.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, *leadership and trust management decision*, 42(1): 13-40.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3): 349-360.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2): 99-109.
- Choi, Y., & Kim, K. (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Non-Task Behavior, *Universal Journal of Management*, 3(4): 143-147.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2006). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective, *Journal of Organizational Behavior*, 24: 945-959.
- Dunlop P. D. & Lee, K. (2004), Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1): 67-80.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56 (3): 218- 226.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery’, *Academy of Management Journal*, 46(1):86-96.
- Goodwin R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationship between emotional labor, job performance, and turnover. *J Vocat Behav*, 79(2): 548-538.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press.

- Kelloway, K., Loughlin, C., Barling, J. and Nault, A. (1999). Counterproductive and organizational citizenship behaviours; separate but related constructs, *International Journal of Selection and Assessment* ,10(1): 143-51.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Petersen, S. A. K., Catherine, L., Jordan, G. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor, *Personality and Individual Differences*, 50(1): 43–48.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38: 555-572.
- Ramachandran, Y., Jordan, P. J., Troth, A. C. & Lawrence, S. A. (2011) Emotional Intelligence ,Emotional Labour and Organisational Citizenship Behaviour in service environments, *Int. J. Work Organisation and Emotion*, 4(2): 136-157.
- Shahjehan, A., & Yasir, M. (2015). Moderating effect of organizational identification on the relationship between organizational silence, organizational voice and organizational citizenship behaviors, *Gomal University Journal of Research*, 31(2): 41-52.
- Wang, X. D. & Lian, X. T. (2015) Psychological Capital, Emotional Labor and Counterproductive Work Behavior of Service Employees: The Moderating Role of Leaders, Emotional Intelligence. *American Journal of Industrial and Business Management*, 5: 388-395.
- Wong, Y. T., Ngo, H. Y., Wong, C. S. (2006). Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises. *Journal of World Business*, 41: 344–355.
- Zhang, X., Walumbwa, F. O., Samuel Aryee, S., & Chen, Z. X. (2013). Ethical leadership, employee citizenship and work withdrawal behaviors: Examining mediating and moderating processes. *The Leadership Quarterly*, 24: 284-297.