

## بررسی رابطه بین عملکرد شغلی و کار عاطفی معلمان

لیلا عباداتی<sup>۱</sup>

کارشناسی ارشد، مطالعات زنان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین کار عاطفی با عملکرد شغلی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه جهرم صورت گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر معلمان مقطع ابتدایی دخترانه جهرم می باشند که تعداد آنها ۲۱۲ نفر هستند که با استفاده از جدول مورگان به شیوه نمونه برداری تصادفی ساده تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. در این پژوهش برای سنجش متغیرهای مورد نظر از پرسشنامه های استاندارد عملکرد شغلی بیرن و کار عاطفی دایندورف استفاده گردید. پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت و اهداف، از نوع پژوهش کاربردی و از منظر گردآوری داده ها، توصیفی-پیمایشی است. نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت کار عاطفی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه در همه سطوح بالاتر از میانگین است. وضعیت عملکرد شغلی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه کمتر از میانگین است، یعنی در سطح مطلوبی نیست. کار عاطفی با عملکرد شغلی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه در سطح عمیق و سطحی دارای رابطه منفی و در سطح واقعی دارای رابطه مثبت است. واژگان کلیدی: کار عاطفی، عملکرد شغلی، معلمان

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: na.ebadati@yahoo.com

آموزش و پرورش، از جمله سازمانهایی است که نیروی انسانی آن را اغلب افرادی پر تلاش و متعهد است که در صورت مساعد بودن شرایط کاری و انگیزشی، استعداد و مهارت خود را در خدمت آن سازمان به کار خواهند گرفت و چرخ های آن را بهتر به حرکت در خواهند آورد (صحرائی و همکاران، ۱۳۹۴). کار عاطفی همیشه یکی از ویژگی های آموزش بوده است، کار عاطفی یک عامل استرس زا است که منجر به فرسودگی شغلی می شود (Hanafin and et al, 2020) بسیاری از مطالعات قبلی گزارش کرده اند که کار عاطفی بیش از حد می تواند باعث مشکلات سلامت روان مانند پریشانی عاطفی شود. کار عاطفی نه تنها بر فرد بلکه بر سازمان نیز تأثیر منفی می گذارد (Kim and et al, 2020). کار عاطفی اثرات اجتماعی و روانی بر کارکنان دارد. نیروی کار عاطفی جنبه حیاتی بسیاری از مشاغل است که کارکنان ملزم به رعایت آن با مشتریان و سرپرستان خود میباشند. کار عاطفی را که مدیریت احساسات به عنوان بخشی از نقش کار معرفی می کند ، استفاده از راهبردهای گوناگون برای بیان احساسات در تعامل با ارباب رجوع است. نیروی کار عاطفی ویژگی مهمی از ماهیت بسیاری از مشاغل است. قواعد ابراز احساسات، استانداردهای رفتاری هستند که احساساتی را که مناسب هستند و اینکه چگونه این احساسات باید بیان شوند را نشان میدهند (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸). کار عاطفی می تواند بر مسائل مختلف سازمانی از جمله عملکرد شغلی مؤثر باشد. به طور کلی، عملکرد شغلی را ارزشهای کلی مورد انتظار سازمان از بخشهای مختلف سازمانی تعریف می کنند که به تفکیک افراد فعال در آن بخش ارائه می شود و هر فرد در طول دوره ای مشخص از زمان آن را انجام می دهد. عملکرد شغلی سازه بسیار مهمی در مسائل سازمانی است. در دنیای پیشرفته و اجتماعی امروز، سازمانها، سیستمهای اجتماعی هستند که منابع انسانی، مهمترین عامل اثربخشی و کارایی آنها میباشند. آنها برای دستیابی به اهداف خود به کارکنان مؤثر با عملکرد بهینه نیاز دارند و بدون تلاش و تعهد کارکنان خود، به موفقیت دست نمی یابند. موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد و تقریباً اهم تلاش مدیران سازمانی با هدف بهبود عملکرد شغلی کارکنان به صورت مستقیم یا غیرمستقیم صورت میگیرد. وقتی عملکردی اثربخشی خواهد داشت که کارکنان در سطحی فراتر از آنچه جنبه های فنی رسمی و تعیین شده شغل شان را تشکیل می دهد ، به کار پردازند. مهمترین سرمایه سازمانها و عامل تحقق اهداف و برنامه های هر سازمان افرادی هستند که در آن کار می کنند. صاحب نظران اعتقاد دارند که بدون نیروی انسانی ماهر، توانمند، متعهد و خشنود تحقق اهداف سازمانی غیرممکن است. بنابراین عملکرد افراد و ارزیابی این عملکرد در سازمانها نقشی مهم در بهبود عملکرد کلی سازمان خواهد داشت عوامل گوناگونی قادر به اثرگذاری بر عملکرد شغلی کارکنان میباشد (حسینی زاده و یاریگرو، ۱۳۹۹). احساسات ایجاد شده میان کارمند و ارباب رجوع، روی ارزیابی های کیفیت خدمات، حفظ ارباب رجوع و نظر کلی وی نسبت به سازمان و در نهایت عملکرد شغلی کارمند تأثیری می گذارد. در دنیای مدرن و رقابتی امروز، ضروری ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی است. عملکرد را ارزشهای کلی مورد انتظار سازمان از تگه های مجزای رفتاری تعریف می کنند که هر فرد در طول دوره ای مشخص از زمان انجام می دهد (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸). بنابراین این پژوهش به دنبال بررسی این سوال پژوهشی است که آیا بین کار عاطفی معلمان با عملکرد شغلی معلمان مقطع ابتدایی دخترانه رابطه ای وجود دارد؟

#### اهداف پژوهش

- ۱- تعیین کار عاطفی در بین معلمان مقطع ابتدایی دخترانه .
- ۲- تعیین عملکرد شغلی بین معلمان مقطع ابتدایی دخترانه.
- ۳- تعیین رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی در بین معلمان مقطع ابتدایی دخترانه

### سوالات پژوهش

- ۱- وضعیت کار عاطفی در بین معلمان مقطع ابتدایی دخترانه چگونه است؟
- ۲- وضعیت عملکرد شغلی در بین معلمان مقطع ابتدایی دخترانه چگونه است؟
- ۳- آیا بین کار عاطفی با عملکرد شغلی در بین معلمان مقطع ابتدایی دخترانه رابطه وجود دارد؟

### مبانی تحقیق

#### کار عاطفی

کار عاطفی به صورت تلاش، برنامه ریزی و کنترل برای ابراز عواطف لازم برای سازمان تعریف می شود (Chun al,2020) مفهوم کار عاطفی به اینگونه چگونگی کارکنان خط مقدم به مدیریت عواطف خود به عنوان بخشی از نیازهای شغلی شان می پردازند، مربوط می شود (Khetjenkarn and Agmapisarn,2020) کار عاطفی در حقیقت اشاره دارد که کارکنان باید عواطف واقعی خود را تحت کنترل دریاورند و احساساتی را آشکار سازند که با انتظارات از شغل سازگار است. کار عاطفی مستلزم رابطه چهره به چهره با مردم است و کارکنان را مستلزم می کند یک حالت عاطفی را در فرد دیگر ایجاد کنند و همینطور به کارفرما اجازه می دهد درجه ای از کنترل را بر فعالیتهای عاطفی کارکنان خط مقدم اعمال نماید. زمانی که احساسات کارکنان با قوانین نمایش عاطفی سازمان هماهنگ باشد باعث ایجاد احساس خوبی در فرد می شود و فرد در حالت احساسی مثبت باقی میماند. افراد اجتماعی و فعالاند و احتمال با خلق و خوی مثبت غالباً شوق کمک کردن در آنها افزایش میابد. به طور کلی، تلاش کارکنان برای نشان دادن عواطف و احساسهای مورد انتظار سازمانی هنگام رویارویی با مشتری کار عاطفی نامیده میشود. نیروی کار عاطفی کارکنانی هستند که در پاسخ به هنجارهای سازمانی، عواطف و احساسهای خود را کنترل کرده و تغییر میدهند تا بتوانند در کار خود موفق باشند. نیروی کار عاطفی بر مبنای تئوری گراس، تنظیم احساس در محل کار را نشان می دهد. لذا، آنچه از نیروی کار عاطفی درک میشود، مجموعه ای از رفتارها و ادراکات تنظی می از سوی کارکنان در محیط کار است که در پاسخ به اختلافهای میان احساسهای درک شده و ادراکهای مورد انتظار احساسی صورت میگیرد (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸).

#### عملکرد شغلی

عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را اشاره دارد و نشان می دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می رساند. عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیتها اندازه گیری می شود. برای مثال یک دانشجو ممکن است تلاش زیادی را در آماده شدن برای آزمون بکار گیرد اما نمره کمی دریافت کند، در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته اما عملکرد پایین بوده است. از نظر اردلغنی و یونس عملکرد شغلی نظریه ای چند بعدی بوده که از ابعاد وظیفه ای و درون فردی تشکیل شده است. عملکرد شغلی با بهره گیری از دانش و مهارت کارکنان عملکرد مطلوب سازمان را تضمین می کند (صابر فرزام و همکاران، ۱۴۰۱). عملکرد شغلی مجموعه ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، شایستگی ها، وجدان، مهارتها و تواناییهای ادراکی در محیط شغلی است. عملکرد شغلی رفتاری است که در جهت رسیدن به اهداف سازمانی، اندازه گیری و ارزش گذاری شده است و موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد شغلی کارکنان خود وابسته است و به دو بُعد عملکرد وظیفه ای و زمینه ای تقسیم می شود. پژوهشگران بین عملکرد وظیفه ای و عملکرد زمینه ای تمایز قائل شدند (جوان، ۱۴۰۱).

### پیشینه تحقیق

رضوانی و همکاران ( ) پژوهشی با عنوان نقش تعدیل گری حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی انجام داده اند. نتایج پژوهش حاکی از این بود که اقدام عمیق و سطحی به ترتیب برابر با ۰/۱۴۱ و ۰/۱۴۶ بر عملکرد شغلی اثر گذار هستند که هر دو در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار می باشند. علاوه بر این نتایج حاصل از بررسی نقش تعدیل گر حمایت مدیریت، حمایت همکار و حمایت سازمانی نیز بیانگر تایید نقش تعدیل گری این متغیرها در رابطه بین اقدام عمیق و اقدام سطحی با عملکرد شغلی می باشند.

لیانگ و لی (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان کار عاطفی و هویت حرفه ای در معلمان دوره پیش دبستانی : مدل های اعتدال جنسیتی انجام داده اند. این مطالعه تفاوت های جنسیتی را در معلمان دوره پیش دبستانی چینی در رابطه با هویت حرفه ای معلمان و استراتژی های کار عاطفی بررسی کردند. نمونه آماری ۲۵۰ معلم (۱۴۶ زن و ۱۰۴ مرد) ۲۸-۳۰ سال، از جنوب چین بودند. نتایج آزمون t تفاوت های جنسیتی معنی داری در در هویت حرفه ای معلمان، در رابطه با بازیگری عمیق و بازیگری سطحی کار عاطفی نشان داد. نتایج مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که هویت حرفه ای به طور کامل رابطه بین پیشرفت آموزشی معلمان، تجربه تدریس و بازیگری طبیعی و عمیق را واسطه می کند. این یافته ها نشان می دهد که معلمان مرد و زن در درک خود از هویت حرفه ای و استفاده از راهبردهای کار عاطفی متفاوت بودند.

کاگلیان و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی ملاحظاتی در مورد کار عاطفی، سندرم فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی: پرونده موسسات بهداشتی پرداخته اند. هدف از این مطالعه بررسی رابطه بین کار هیجانی که به عنوان نشان دادن احساسات مناسب کارگران تعیین شده توسط سازمان نسبت به مشتریان سازمان با سندرم فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی تعریف شده است. بر این اساس، یک تحقیق میدانی بر اساس روش پیمایشی بر روی کارکنان یک موسسه بهداشتی فعال در استان قوینه انجام شد. در نتیجه تحقیق رابطه آماری معناداری بین کار هیجانی و فرسودگی شغلی یافت شد. همچنین مشخص شد که با افزایش سطوح فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی کاهش می یابد و بین سطح کار هیجانی و عملکرد شغلی کارگران رابطه معنی داری وجود دارد.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر بر حسب هدف، از نوع کاربردی است. همچنین از نظر روش توصیفی پیمایشی میباشد. جامعه آماری تحقیق حاضر معلمان مقطع ابتدایی دخترانه شهرستان جهرم می باشند که تعداد آنها ۲۱۲ نفر هستند. در این تحقیق، به منظور تعیین تعداد نمونه مورد بررسی، از جدول مورگان استفاده شده است که با شیوه نمونه برداری تصادفی ساده تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. در این پژوهش جهت گردآوری داده ها، علاوه بر کتاب، مقالات، پایان نامه ها و اینترنت از پرسشنامه استفاده استاندارد استفاده گردید. ابزار پژوهش عبارتند از:

### پرسشنامه عملکرد شغلی بیرن

جهت اندازه گیری عملکرد شغلی نیز از آزمون عملکرد شغلی بیرن و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۷ سؤالی از نوع پنج درجه ای طیف لیکرت بوده و دارای ۲ بعد عملکرد وظیفه ای ۱۰ سؤال و عملکرد زمینه ای ۱۷ سؤال است؛ که در آن برای جواب های خیلی زیاد نمره ۵، زیاد نمره ۴، متوسط نمره ۳، کم نمره ۲ و خیلی کم نمره ۱ داده می شود، برای به دست آوردن نمره عملکرد کلی نمره همه عبارت ها با هم جمع می شود و برای نمره زیر مقیاس عملکرد وظیفه ای نمره سؤال های ۱ الی ۱۰ و برای زیر مقیاس عملکرد زمینه ای نمره سؤال های ۱۱ الی ۲۷ با هم جمع می شوند. همچنین در این پرسشنامه سؤال معکوس وجود ندارد. روایی پرسشنامه عملکرد شغلی بیرن و همکاران. در پژوهش براتی احمدآبادی، عریضی

و نوری (۱۳۸۹) آلفای کرونباخ به دست آمده برای بعد وظیفه‌ای عملکرد شغلی (۰/۸۹) و برای بعد زمینه‌ای عملکرد شغلی نیز (۰/۹۰) حاصل شد که نشان از پایایی این پرسشنامه‌ها است.

#### پرسشنامه کار عاطفی دایندورف

پرسشنامه نمایش عاطفی دایندورف (۲۰۰۵) بود. این پرسشنامه شامل (۱۴) سؤال است و راهبردهای نمایش عاطفی، در سه حیطه نمایش سطحی (سوالات ۱ تا ۶) و نمایش عمیق سوالات (۷-۱۰) نمایش واقعی سوالات (۱۱-۱۴) به شیوه خودارزیابی سنجش میکند. پاسخ سوالات در طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت درجه‌ای از بسیار کم تا بسیار زیاد (بوده و از) و از ۱-۵ امتیاز دارد. دایندورف پایایی این ابزار را در حیطه‌های نمایش سطحی، نمایش عمیق و نمایش واقعی به ترتیب (۰/۹۱-۰/۸۲-۰/۵۸) گزارش کرد. گاگلیان و همکاران (۲۰۱۳) پایایی این پرسشنامه را به روش آزمون مجدد با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ و روایی آنرا به روش روایی محتوا تأیید کرده است.

#### یافته‌ها

سوال اول: کار عاطفی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه چگونه است؟ برای پاسخ به سوال مطرح شده از آزمون t تک متغیره استفاده شد.

جدول ۱- آزمون t تک متغیره مربوط به کار عاطفی

۴۲ = میانگین مورد انتظار						
کار عاطفی	t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین‌ها	در سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					سطح بالا	سطح پایین
	۲۲,۸۹	۱۳۱	۰,۰۰۰	۱۴,۲۵	۱۳,۰۱	۱۵,۴۸

نتایج آزمون t مشاهده شده ( $t = 22.89$ ) در جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که در سطح آلفای ۵ درصد معنادار است و فرض صفر رد می‌شود به عبارتی بین میانگین مشاهده شده (۵۶,۲۵) مورد انتظار (۴۲) تفاوت معناداری مشاهده می‌شود به طوری که میانگین به دست آمده از مورد انتظار بالاتر است و میزان تفاوتها از نظر آماری معنادار است در نتیجه می‌توان گفت وضعیت کار عاطفی در در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه بالاتر از میانگین است.

سوال دوم: عملکرد شغلی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه چگونه است؟

جدول ۲- آزمون t تک متغیره مربوط به عملکرد شغلی بین کارکنان

۸۱ = میانگین مورد انتظار						
عملکرد شغلی	t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین‌ها	در سطح اطمینان ۹۵ درصد	
					سطح بالا	سطح پایین
	-۱۸,۷۴	۱۳۱	۰,۰۰۱	-۱۴,۰۴	-۱۵,۵۲	-۱۲,۵۶

## عباداتی

نتایج آزمون  $t$  مشاهده شده ( $t = -18,74$ ) در جدول شماره ۲ در سطح آلفای ۵ درصد معنادار است به عبارتی بین میانگین مشاهده شده (۶۶,۹۵) مورد انتظار (۱۸) تفاوت معناداری مشاهده می‌شود به طوری که میانگین به دست آمده از مورد انتظار بالاتر است میزان تفاوتها از نظر آماری معنادار است در نتیجه می‌توان گفت وضعیت عملکرد شغلی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه کمتر از میانگین است یعنی در سطح مطلوبی نیست.

سوال سوم: آیا بین سطوح کار عاطفی و عملکرد شغلی در معلمان مقطع ابتدایی دخترانه رابطه همبستگی وجود دارد؟ برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و رابطه بین متغیرها (عملکرد شغلی و سطوح کار عاطفی) بررسی شد.

**جدول ۳- ماتریس همبستگی مربوط به رابطه بین سطوح کار عاطفی و عملکرد شغلی**

عملکرد شغلی	نمایش واقعی	نمایش عمیق	نمایش سطحی		
$-0,454^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$0,481^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$0,776^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$-$	$0$	ضریب همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد
$-0,781^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$0,474^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	۱ ۰ ۱۳۲	$0,776^{**}$ $0,776^{**}$ $0,776^{**}$	$0,776^{**}$ $0,776^{**}$ $0,776^{**}$	ضریب همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد
$0,569^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	۱ ۰ ۱۳۲	$0,474^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$0,481^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$0,481^{**}$ $0,481^{**}$ $0,481^{**}$	ضریب همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد
۱ ۰ ۱۳۲	$0,569^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$-0,781^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$-0,454^{**}$ ۰,۰۰۱ ۱۳۲	$-0,454^{**}$ $-0,454^{**}$ $-0,454^{**}$	ضریب همبستگی پیرسون سطح معناداری تعداد

نتایج جدول شماره ۳ ضریب همبستگی نشان می‌دهد  $r$  مشاهده شده برای سطح واقعی با ضریب ( $0,569$ ) در سطح آلفای ۵ صدم مثبت و معنادار است و برای سطح عمیق با ضریب ( $-0,781$ ) و سطحی با ضریب ( $-0,454$ ) منفی و معنادار است. در واقع کار عاطفی با عملکرد شغلی در سطح عمیق و سطحی دارای رابطه منفی و در سطح واقعی دارای رابطه مثبت است.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مربوط به سوال اول نشان داد که وضعیت کار عاطفی معلمان مقطع ابتدایی دخترانه بالاتر از میانگین است. از جمله تحقیقات همسو با این فرضیه تحقیق کاگلیان و همکاران (۲۰۱۳) میباشد. نتایج مربوط به سوال دوم نشان داد که وضعیت

عملکرد شغلی معلمان مقطع ابتدایی دخترانه کمتر از میانگین است یعنی در سطح مطلوبی نیست. از جمله تحقیقات همسو با این فرضیه تحقیقات کاگلیان و همکاران (۲۰۱۳) میباشد. نتایج مربوط به سوال سوم نشان داد که کار عاطفی با عملکرد شغلی در سطح عمیق و سطحی دارای رابطه منفی و در سطح واقعی دارای رابطه مثبت است. یونلو و یور (۲۰۱۱) در مطالعه ای که انجام دادند، نشان دادند که بین کار عاطفی و عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد. اونای (۲۰۱۱) در مطالعه خود، در حالی که رابطه مثبتی بین عملکرد وظیفه و بازیگری سطحی و بازیگری عمیق تعیین کرد، به این نتیجه رسید که بین اجرای متنی و بازیگری سطحی رابطه منفی وجود از دیگر تحقیقات همسو با این فرضیه تحقیقات رضانی و همکاران (۱۳۹۸)، و کاگلیان و همکاران (۲۰۱۳) می باشد. در تبیین این یافته میتوان گفت احساسات ایجاد شده میان کارمند و ارباب رجوع، روی ارزیابیهای کیفیت خدمات، حفظ ارباب رجوع و نظر کلی وی نسبت به سازمان و در نهایت عملکرد شغلی کارمند تأثیر میگذارد. کارکنانی که احساساتشان را از طریق بازیگری ظاهری تنظیم می کنند، حالت منفی شان را بیشتر آشکار می کنند و این عکس العمل به مشتریان و همکاران منتقل میشود. بنابراین، بازیگری ظاهری نه تنها باعث ابراز احساسات غیر قابل اعتماد می شود، بلکه نوعی ناهماهنگی بین قوانین ابراز احساسات مورد نظر سازمانی و احساسات ابراز شده کارکنان ایجاد می کند و هر کدام از این عوامل باعث کاهش عملکرد شغلی میشود. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می گردد که خستگی عاطفی و سلامت روحی کارکنان پایش شده و مداخله های روانشناختی مورد نیاز برای آنها انجام شود. چرا که با انجام این مداخلات میتوان ضمن تأثیر مثبت بر عواطف کارکنان و ایجاد محیط ارتباطی مثبت، عملکرد شغلی آنان را بالا برد. در این راستا پیشنهاد می شود راهبردهای نمایش عاطفی معلمان و مدیران به شیوه خود ارزیابی سنجش شود و دوره های آموزشی روانشناختی در زمینه شناخت و کاربرد راهبردهای نمایش عاطفی طراحی و اجرا گردد تا ضمن ارتقاء آگاهی مدیران در این زمینه، به آنها در کاربرد راهبردهای نمایش عاطفی مؤثر بر عملکرد کارکنان و معلمان کمک نمود.

#### منابع

- براتی احمدآبادی، هاجر، عریضی، حمید رضا، نوری، ابوالقاسم، (۱۳۸۹)، رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی، فصلنامه روانشناسی کاربردی، سال چهارم، شماره ۳، ۸۱-۶۵.
- جوان رابیه، (۱۴۰۱)، نقش پیش بینی کننده معنویت در فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی معلمان ابتدایی شهرستان نیک شهر منطقه بنت، پژوهشنامه اورمزد، شماره دوم، ۱۱۴-۱۳۶.
- حسینی زاده، سجاد. یاریگرروش، محیا، (۱۳۹۹)، بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در ارتباط میان مشتری مداری و عملکرد شغلی، کنفرانس ملی بهبود و بازسازی سازمانها و کسب و کارها، شماره ۱، ۵-۱.
- رضانی، یوسف. کریمی، زهرا. جفا، سعید، (۱۳۹۸)، نقش تعدیلگری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال یازدهم، شماره ۲۱، ۱۳۶-۱۵۲.
- صابر فرزام، حمید. رشادت جو، حمیده. قورچیان، نادرقلی، (۱۴۰۱)، رابطه کیفیت زندگی کاری و سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی پژوهشگران حوزه سلامت، پایش، دوره ۲۱، شماره ۴، ۳۷۷-۳۸۴.
- صحرائی، مراد. عرفانی، نصراله. شعبانی بهار، غلا مرضا. منصف، علی. حسین نژاد، علی عباس، (۱۳۹۴)، رابطه توانمندسازی و حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهر همدان، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره دوم، شماره ۶، ۸۳-۹۱.

Çalyan, Vural. Fndk ,Mehtap.Doanalp, Burcu (2013 ). A Consideration on Emotional Labour, Burnout Syndrome and Job Performance:The Case of Health Institutions, Mediterranean Journal of Social Sciences, MCSER Publishing, Rome-Italy Vol .4. No. 10.532-540.

Hanafin, S.; Cosgrove, J.; Hanafin, P.; Brady, A.-M.; Lynch, C(2020). Burnout and its

- prevalence among public health nurses in Ireland.Br. J. Community Nurs., . No. 25, 370–375
- Kim ,M –N . Yoo , Y –S. Cho, O –H . Hwang,K –H (2022). Emotional Labor and Burnout of Public Health Nurses during the COVID-19 Pandemic: Mediating Effects of Perceived Health Status and Perceived Organizational Support, International Journal of Environmental Research and Public Health, Vol .19 . No. 549. 1-12
- Liang ,Xie, S,L. Li, H.E(2022).motional Labor and Professional Identity in Chinese Early Childhood Teachers: The Gendered Moderation Models. Sustainability , Vol .14 . No. 6856,1-14.
- Onay, M,2011, Çalann Sahip Olduu Duygusal Zekasnn ve Duygusal Emeinin, Görev Performans ve Balamsal Performans Üzerindeki Etkisi, Ege Academic Review, Vol . 11 . No. 4 . 587-600.
- Ünlü, Onur. Yürür, Senay (2011).Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Balamsal Performans likisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalanlar le Bir Aratrma, Erciyes Üniversitesi ktisadi ve dari Bilimler Fakültesi Dergisi, . No. 37. 183-207.