

## بررسی تأثیر کار هیجانی بر خلاقیت کارکنان با تبیین نقش میانجی استرس شغلی

مهدی دهقانی سلطانی<sup>۱</sup>، اردشیر شیری<sup>۲</sup>، الهام فرجی<sup>۳</sup>، امین همتی<sup>۴</sup>

### چکیده

در این تحقیق تأثیرات هیجانات کاری (بازیگری سطحی و عمیق) بر خلاقیت کارکنان و همچنین تأثیرات میانجی انواع مختلف استرس شغلی (استرس بازدارنده و استرس چالشی) بر رابطه بین کار هیجانی و خلاقیت بررسی شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کارمندان بانک‌های دولتی در شهر ایلام بوده و حجم نمونه ۲۳۷ نفر است و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه استاندارد است که روایی صوری آن مورد تأیید اساتید و نخبگان قرار گرفت و برای پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مدل مورد مطالعه با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار LISREL مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که بازیگری سطحی به‌طور منفی و بازیگری عمیق به‌طور مثبت بر خلاقیت کارکنان تأثیر می‌گذارد؛ بازیگری سطحی بر استرس بازدارنده تأثیر مثبت معناداری دارد. همچنین بازیگری عمیق بر استرس چالشی تأثیر مثبت دارد و استرس بازدارنده در رابطه بین بازیگری سطحی و خلاقیت نقش میانجی ایفا می‌کند.

واژگان کلیدی: کار هیجانی، خلاقیت کارکنان، استرس شغلی، بازیگری سطحی و عمیق.

- 
۱. استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان، رفسنجان، ایران.
  ۲. دانشیار گروه مدیریت دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.
  ۳. باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران.
  ۴. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و کارمند دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۲/۲۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۷/۷۰/۲۱

نویسنده مسئول مقاله: مهدی دهقانی سلطانی

E-mail: ma.dehghani22@vru.ac.ir

## مقدمه

تحولات و دگرگونی‌های جامعه جهانی امروز، سازمان‌ها را وادار ساخت تا برای زیستن در محیط متغیر و بی‌ثبات کنونی به خلاقیت روی آورند و اهداف، گرایش‌ها و علایق خود را در جهت به‌کارگیری خلاقیت هدایت کنند (نشاط و همکاران، ۱۳۹۱). خلاقیت از دیدگاه سازمانی یعنی ارائه فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقای کمیت یا کیفیت سازمان (قربانی و همکاران، ۱۳۹۳). در حال حاضر، خلاقیت قسمت مهم زندگی سازمانی را تشکیل می‌دهد، زیرا تغییرات سریع همه‌جانبه، محیط سازمان‌ها را دگرگون کرده است و سازمان‌ها و مدیران آن‌ها برای سازگاری با تغییرات و تحولات محیطی مجبورند راه‌های نوینی برای اقدامات خود بیابند (شوقی و همکاران، ۱۳۹۲). مدیران با شناخت عوامل و شرایطی که سبب خلاقیت کارکنان می‌شود و فراهم کردن این شرایط نقش مهمی در افزایش کارایی، ظهور و پرورش خلاقیت در میان کارکنان سازمان ایفا می‌کنند (خضری، ۱۳۸۱). از طرفی، کارکنان در بانک‌ها غالباً با مشتریانی که نیازهای کاملاً متفاوتی دارند رو به رو هستند و موقعیت متمایزی برای جمع‌آوری اطلاعات بازاری دست اول دارند، در نتیجه آن‌ها نیازمند پتانسیلی خلاق بوده و باید در این زمینه تشویق شوند (وانگ و نیتمیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). خلاقیت در کارکنان و سازمان به حدی اهمیت دارد که می‌تواند روی عوامل مختلفی از جمله: پیدایش، بقاء و توسعه سازمان، تولیدات جدید و شیوه‌های نوین ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن‌ها، کاهش هزینه‌ها، افزایش انگیزش کاری و رضایت شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۳). خلاقیت کارکنان می‌تواند برای ترفیع نوآوری خدماتی سازمان‌های خدماتی، حصول اطمینان از رضایت مشتری و افزایش عملکرد خدماتی ارزشمند باشد و با تغییر محیط کاری تغییر می‌کند (کوال هو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱).

امروزه سازمان‌های موفق، سازمان‌هایی هستند که مدیران و کارکنان آنان براساس راهبرد سازمان همواره در یک محیط پویا به دنبال نوآوری و خلاقیت باشند و تفکر در نیروهای سازمان به صورت یک عادت و وظیفه سازمانی تلقی گردد (یانگ و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). در این صورت با

1. Wang & Netemeyer
2. Coelho et al
3. Yang et al

نهادینه شدن خلاقیت و تولید فکر و اندیشه نو، سازمان تبدیل به یک سازمان خلاق، نوآور و شکوفا می‌گردد و حاصل آن هم‌افزایی در نوآوری سازمانی است. حاصل فکر جمعی موجب هم‌افزایی در سازمان شده و نهایتاً یک هم‌آوایی جمعی موجب تلاش در راستای هدف‌های سازمان با فکر نو و شکوفایی سازمان می‌گردد (جیزوال و دهار<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). وقتی که از کارکنان خواسته می‌شود کار هیجانی انجام دهند احتمالاً به‌طور آگاهانه احساسات درونی‌شان را طوری شکل می‌دهند تا هیجانات مطلوب سازمان را تجربه کنند (کنش عمیق<sup>۲</sup>) یا بدون توجه به احساسات واقعی‌شان فقط وانمود کنند (کنش سطحی<sup>۳</sup>) (جانگ و یون<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). هم‌کنش عمیق و هم‌کنش سطحی به کارکنان اجازه می‌دهد هیجانات لازم را به مشتریان منتقل کنند و هر کدام از آن‌ها شامل استفاده از منبع شناختی و حالت‌های روان‌شناختی مختلفی است که کار هیجانی را به خلاقیت پیوند می‌دهد. مدیران برای بالا بردن خلاقیت با کار هیجانی در محیط خدماتی باید کارکنان را تشویق کنند تا استراتژی‌کنشی مناسبی را انتخاب کنند (آشفورث<sup>۵</sup>، ۱۹۹۳). از سوی دیگر، یکی از معضلات اساسی که در طی چند دهه اخیر به دنبال تحولات جوامع و روی آوردن به زندگی مدرن، انسان‌ها را در معرض خطر قرار داده است، پدیده استرس است (مولایی و همکاران، ۱۳۹۰). استرس جزء جدایی‌ناپذیر زندگی امروزی است و اگر در محیط کاری و در ارتباط با عوامل محیط کاری و یا به دنبال تغییر در فعالیت‌های کاری به وجود آید بیانگر استرس شغلی است (خوش اخلاق و همکاران، ۱۳۹۳). تحقیقات قبلی در مورد تأثیرات کار هیجانی عمدتاً دو رویکرد را دنبال کرده است. رویکرد اول بر پیامدهای مربوط به کارکنان و پیامدهای سازمانی توجه دارد (گرندی، ۲۰۰۰، ۲۰۰۳؛ هنیگ-ثارو و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶). مطالعاتی که از این رویکرد پیروی می‌کنند این تأثیر را از طریق شناسایی هیجانات بیرونی ملزم شده توسط قوانین سازمانی تحلیل می‌کنند و منابع شناختی کارکنان که مرتبط با کار هیجانی و کارهای خلاقانه است را نادیده می‌گیرند.

---

1. Jaiswal & Dhar

2. Deep acting

3. Surface acting

4. Jung & Yoon

5. Ashforth

6. Grandey; Hennig-Thurau et al

رویکرد دیگر بر پیامدهای روان‌شناختی مانند استرس، فرسودگی هیجانی، ناهنجاری هیجانی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی از طریق تأکید بر سرکوب هیجان‌ات درونی مرتبط با کار هیجانی است (آشפורت، ۱۹۹۳؛ بیل و همکاران، ۲۰۰۶؛ دیفن‌دُرف و همکاران، ۲۰۰۵؛ گراث و همکاران، ۲۰۰۹؛ جانسون و اسپکتر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). تحقیقات هان و همکاران (۲۰۱۳) و هان و چان<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) نشان داد که حالت‌های روان‌شناختی، بخصوص استرس شغلی، می‌تواند تأثیرات محیط کاری را به خلاقیت و عملکرد کارکنان منتقل کند. مطالعه حاضر به‌طور تجربی به آزمون و بسط دانش در مورد تأثیرات هیجان‌ات کاری کارکنان می‌پردازد. تا کنون پژوهشی در زمینه کار هیجانی مشخص نکرده کدام استراتژی کُنش برای ایجاد ایده‌های خلاق مفیدتر است. هر چند استرس شغلی می‌تواند یک فرایند روان‌شناختی حیاتی باشد که تأثیرات کار هیجانی بر خلاقیت کارکنان را توضیح می‌دهد، با این حال تا کنون به پیامدهای خلاق استرس شغلی به وجود آمده توسط کار هیجانی توجه کمی شده است؛ بنابراین، لازم است تأثیر هیجان‌ات کاری (کُنش عمیق و کُنش سطحی) بر خلاقیت کارکنان در محیط خدماتی مورد بررسی قرار گیرد.

### پیشینه پژوهش

#### بُعد شناختی کار هیجانی

کار هیجانی از دیدگاه تنظیم هیجان‌ات مفهوم‌سازی شده است. طبق نظر گرنیدی (۲۰۰۰)، کُنش عمیق نوعی هیجان پیشینه‌محور است که در آن افراد ادراکشان از یک موقعیت را از طریق ارزیابی دوباره شناختی و با نزدیک شدن به خاطرات هیجانی قبل از اینکه این هیجان کاملاً به وجود آید، اصلاح می‌کنند؛ کُنش سطحی نشان‌دهنده هیجان پاسخ‌محور است که در آن افراد تصویرشان از یک هیجان مشخص را بعد از تجربه آن هیجان تغییر می‌دهند. روش‌های مختلف تنظیم هیجان از یک بُعد شناختی بر نقش فرایندهای شناختی مثل ارزیابی، فکر کردن، کنترل کردن و قضاوت در تنظیم هیجان‌ات تأکید دارد (گراث و همکاران، ۲۰۰۹).

1. Beal et al; Diefendorff; Groth et al; Johnson & Spector

2. Hon & Chan

بر اساس این بُعد شناختی، تنظیم هیجان پاسخ‌محور به دلیل اینکه بدون ارزیابی دوباره قبلی رخ می‌دهد؛ از لحاظ اثربخشی منابع شناختی مورد نیاز، اثربخشی کمتری نسبت به تنظیم هیجان پیشینه‌محور دارد؛ بنابراین، کُنش عمیق و سطحی از لحاظ فرآیندهای تنظیم شناخت درونی متفاوت از بُعد شناختی در کار هیجانی هستند (ریچاردز و گراس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰).

### تأثیر کار هیجانی بر خلاقیت کارکنان

خلاقیت یعنی تولید ایده‌هایی که هم جدید باشند و هم معنادار (گانگ و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). خلاقیت کارکنان در محیط خدمات، در تولید راه‌حل جدید برای حل مسئله مربوط به مشتری، در پرداختن خلاقانه به شکایات و در ارائه رویکردی جدید برای انتقال خدمات به مشتری و غیره نشان داده می‌شود (چن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). هر چند بر اساس بُعد شناختی کار هیجانی، هم کُنش عمیق و هم سطحی می‌توانند نشان‌دهنده یک هیجان مطلوب باشند، ولی شامل فرآیندهای متفاوت مدیریت هیجان شناختی هستند و در صرف منابع شناختی که در ایجاد ایده‌های خلاق در طول رویارویی‌های خدماتی موجود هستند، به‌طور یکسان کارآمد نیستند (گراس، ۲۰۰۹)؛ بنابراین، کُنش عمیق و سطحی ممکن است بر خلاقیت کارکنان تأثیرات متفاوتی داشته باشد. کارکنانی که از کُنش سطحی استفاده می‌کنند بدون داشتن منابع شناختی کافی برای توسعه مهارت‌های مربوط به خلاقیت و حوزه مربوطه در طول رویارویی‌های خدماتی به سختی می‌توانند ایده‌های خلاقانه تولید کنند. ریچاردز و گراس (۲۰۰۰) بیان می‌کنند کُنش سطحی، کارکنان را ملزم می‌کند تا از منابع شناختی بیشتری استفاده کنند که این امر به نوبه خود می‌تواند عملکرد شناختی آن‌ها را مختل کند؛ حتی اگر مشتریان ندانند که کارکنان درگیر کُنش سطحی هستند. نظریه حفاظت از منابع همچنین دلالت بر آن دارد که کُنش سطحی منابع شناختی ارزشمند را مصرف می‌کند تا به‌طور مداوم در طول رویارویی‌های خدماتی خودکنترلی و خوداصلاحی انجام دهد؛ بنابراین، فرآیندهای مدیریت هیجانی کُنش سطحی، بدون

- 
1. Richards & Gross
  2. Gong et al
  3. Chen et al

ارزیابی مجدد قبلی محیط خدماتی یا استفاده از خاطرات هیجانی، با کارکنان بر سر منابع شناختی رقابت می‌کنند و خلاقیت کارکنان را مختل می‌کند. کارکنان، در کُنش عمیق، محیط خدماتی را ارزیابی می‌کنند و از ابتدا هیجان‌ات بیرونی‌شان را از طریق تغییر احساسات درونی‌شان تنظیم می‌کنند. آن‌ها از طریق این فرآیندهای تنظیم شناختی مجبور نیستند هیجان‌هایشان را کنترل و لحظه به لحظه مدیریت کنند (گراس، ۲۰۰۹). گردی (۲۰۰۳) معتقد است که کُنش عمیق منجر به پیامدهای کاری مثبت می‌شود چون در کُنش عمیق هیجان‌ات مثبت واقعی بیشتر و هیجان‌ات منفی کمتری وجود دارد و یکی از این پیامدهای مثبت ایده‌های خدماتی خلاقانه است؛ بنابراین، فرضیه‌های زیر تدوین می‌گردد:

فرضیه ۱: کُنش سطحی بر خلاقیت کارکنان تأثیر منفی دارد.

فرضیه ۲: کُنش عمیق بر خلاقیت کارکنان تأثیر مثبت دارد.

### تأثیرات کار هیجانی بر استرس شغلی

کارکنان در محل کار باید برای «مسحور کردن» مشتریان، «تصاویر» جامعه‌پذیر (مانند هیجان، دوستی، احترام یا یکدلی) را ایجاد کنند، هر چند احساسات درونی طبیعی آن‌ها ممکن است برای نقش خدماتی نامناسب باشد (مانند خستگی، تنفر یا خشم) (نث<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱)؛ بنابراین، کار هیجانی می‌تواند استرس شغلی ایجاد کند که یک حالت روان‌شناختی نامتعادل و شدید است که از تفاوت بین منبع یا قابلیت کارکنان و ملزومات کاری به وجود آمده است (سلیه<sup>۲</sup>، ۱۹۶۵). نظریه ارزیابی شناختی استرس (لازاروس و فولکمن<sup>۳</sup>، ۱۹۸۴) انواع مختلف استرس (استرس بازدارنده و استرس چالشی) را بر اساس ارزیابی شناختی این محرک یا تقاضای کار که به وجود آورنده استرس هستند توضیح می‌دهد. افراد عوامل استرس‌زا را به‌صورت بازدارنده بالقوه یا افزایش دهنده بالقوه ارزیابی می‌کنند (کراوفورد و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). عامل استرس بازدارنده، تقاضاهای پر از استرس هستند که از بین برنده رشد شخصی و حصول هدف ارزیابی می‌شوند (مثلاً، ابهام نقش، تضاد نقش، امنیت شغلی، مقررات دست و پا گیر، ...).

- 
1. Nath
  2. Selye
  3. Lazarus & Folkman
  4. Crawford et al

عامل استرس‌زای چالشی شامل تقاضاهای استرس‌زایی است که به‌صورت موانعی ارزیابی می‌شوند که باید بر آن‌ها غلبه شود تا یادگیری، تسلط، رشد شخصی و موفقیت افزایش یابند (مثلاً، مسئولیت زیاد، چالش، پیچیدگی شغلی، حجم کار بالا و غیره) (باسول و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). هم‌گنش سطحی و هم‌گنش عمیق به‌عنوان عوامل استرس‌زای شغلی تشخیص داده شده‌اند، چون بر اساس قوانین کار هیجانی سازمانی، شامل تنظیم هیجانات طبیعی کارکنان می‌شوند (لپاین و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). با در نظر گرفتن نظریه‌های ارزیابی شناختی استرس، فرض بر این است که گنش سطحی باعث افزایش استرس بازدارنده می‌شود، در حالی که گنش عمیق استرس چالشی را افزایش می‌دهد چون گنش سطحی با توجه به ماهیت پرزحمتش، ایجاد زوال شخصیتی، نارضایتی از تلاش‌های کاری و فاصله گرفتن از مشتریان، به‌صورتی بازدارنده ارزیابی می‌شود، در حالی که گنش عمیق به‌خاطر ایجاد حس واقعی بودن، تجربه هیجانات مثبت بیشتر و روابط اجتماعی مثبت با مشتریان که مرتبط با این گنش است، چالش‌برانگیز ارزیابی می‌شود (لوفر و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). فکر کردن دائمی به خود واقعی در مقابل خود نمایشی در گنش سطحی باعث می‌شود شخص این اختلاف را تشخیص داده و باعث قضاوت اخلاقی نامطلوبی از خود، افسردگی بیشتر، نارضایتی از تلاش‌های کاری، فرسودگی هیجانی و حس بدی نسبت به دستاورد خود شود. در بُعد دوم، هر چه کارکنان هیجاناتشان مصنوعی‌تر می‌شد، فاصله‌شان از مشتریان بیشتر می‌شد و با آن‌ها مثل شیء برخورد می‌کردند (برازریچ و گرنیدی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) که جزء روابط جدا از مشتریان است و رشد شخصی و حصول هدف کارکنان را خنثی کرده و آن‌ها را مضطرب می‌کند؛ بنابراین، گنش سطحی استرس بازدارنده را افزایش می‌دهد. چون گنش عمیق منجر به برقراری حس واقعی بودن می‌کند، کارکنانی که از این گنش استفاده می‌کنند هیجانات مثبت‌تر و حس تأثیر شخصی بیشتری در محل کار را تجربه می‌کنند (گراث و همکاران، ۲۰۰۹) که به افزایش استرس چالشی آن‌ها کمک می‌کند. همچنین ارزیابی دوباره موقعیت کاری در گنش عمیق می‌تواند مسئولیت و تعهد کارکنان را نسبت به وظیفه خدماتی تحریک کند، بنابراین، آن‌ها روابط اجتماعی مثبت بیشتری را برقرار می‌کنند که هم‌تراز با اهداف شغلی هستند.

- 
1. Boswell et al
  2. Lepine et al
  3. Le Fevre et al
  4. Brotheridge & Grandey

آن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نشان دادند کارکنانی که از کُنش عمیق استفاده می‌کنند نسبت به شغلشان مسئول‌ترند و نیاز مشتریان را بهتر درک می‌کنند. در محیط خدماتی، سطح بالای مسئولیت‌پذیری پیش‌بینی کارکنان از تسلط موفق به موقعیت خدماتی را افزایش می‌دهد که انجام آن برای کارکنان چالش‌برانگیز است؛ بنابراین، کُنش عمیق استرس چالشی را افزایش می‌دهد. در نتیجه فرضیه‌هایی به شرح زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه ۳: کُنش سطحی بر استرس بازدارنده تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۴: کُنش عمیق بر استرس چالشی تأثیر مثبت دارد.

### استرس شغلی به عنوان مکانیسم میانجی بین کار هیجانی و خلاقیت

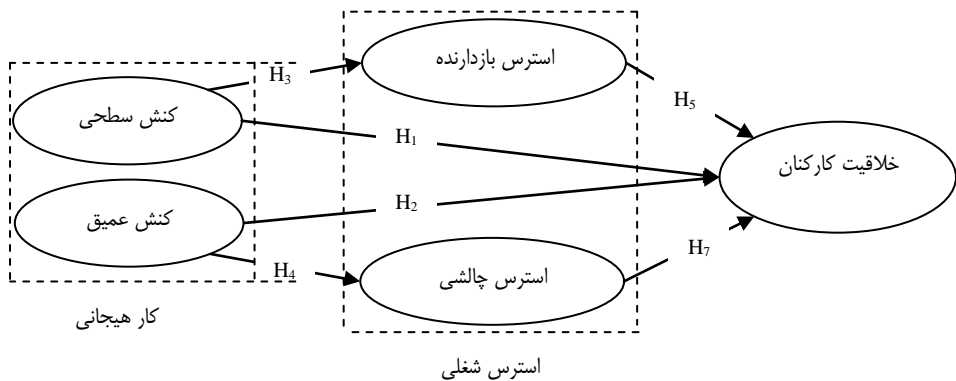
بر اساس ادبیات مربوط به استرس، کارکنان به یکی از چهار روش به استرس کاری پاسخ می‌دهند: خروج، فریاد زدن، وفاداری و بی‌توجهی (هان و همکاران، ۲۰۱۳). هان و همکاران (۲۰۱۳) نشان دادند که کارکنان استرسی اغلب به خاطر هزینه بالای ترک سازمان، پاسخ فعالی مثل فریاد زدن، یا پاسخ منفعلی مثل بی‌توجهی انتخاب می‌کنند؛ در یک تحقیق تجربی در صنعت خدمات چین، محققان نشان دادند که استرس چالشی خلاقیت کارکنان را از طریق افزایش رفتار همراه با فریاد<sup>۲</sup> افزایش می‌دهد در حالی که استرس بازدارنده خلاقیت کارکنان را کاهش می‌دهد. زمانی که کُنش سطحی، استرس بازدارنده کارکنان را افزایش می‌دهد، آن‌ها از نحوه ارتباط وظایفشان با نیازهای مشتریان، با شغل‌های خدمات‌رسانان دیگر و با اهداف کلی بانک تصویر ضعیفی دارند. این کار تصمیم‌گیری کارکنان، مبنی بر چگونگی انجام بهینه وظایفشان را سخت می‌کند و آن‌ها را از بسط مهارت‌های وابسته به حوزه کاری‌شان و استفاده از مهارت‌های تفکر خلاق در انجام شغل‌های خدماتی باز می‌دارد. کارکنانی که استرس بازدارنده دارند احساس می‌کنند که این مشکل را نمی‌توان حل کرد و این وضعیت تغییر نخواهد کرد، بنابراین، آن‌ها پاسخ‌های منفعل را با پذیرش وضعیت کنونی بدون هیچ‌گونه بهبودی (وفاداری) یا عقب‌نشینی (بی‌توجهی) می‌پذیرند.

1. Allen et al

2. Voice behavior



هم وفاداری و هم بی‌توجهی، خلاقیت کارکنان را از بین می‌برند. کوالهو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) دریافتند که استرس شغلی مرتبط با ابهام نقش، خلاقیت کارکنان را در محیط خدماتی کاهش می‌دهد؛ بنابراین، استرس بازدارنده که توسط کنش سطحی به وجود آمده، خلاقیت کارکنان را کاهش می‌دهد. مهارت‌های مربوط به حوزه کاری را می‌توان بر اساس درک بالا از شغل خدماتی توسعه داد؛ از مهارت‌هایی که بیشتر به خلاقیت مرتبط هستند می‌توان برای اجرای وظایف خدماتی با دانش در حال افزایش مشتری استفاده کرد، سپس ایده‌های خلاقانه‌تری را می‌توان برای حل مسائل مشتری تولید کرد (هان و کیم<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ هان، ۲۰۱۲)؛ بنابراین، کارکنانی که تجربه استرس چالشی را دارند با خلاقیت مرتبط خواهند بود (هان و چان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). ادبیات موجود نشان می‌دهد که استرس شغلی نه تنها محل خلاقیت کارکنان است (ون داین و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) بلکه به عنوان یک میانجی مهم بین رابطه عوامل محیطی و عملکرد خلاقیت کارکنان است (هان و همکاران، ۲۰۱۳)؛



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

1. Coelho et al
2. Hon & Kim
3. Hon & Chan
4. Van Dyne et al

بنابراین، فرض می‌شود که انواع مختلف استرس شغلی میانجی تأثیرات کار هیجانی بر خلاقیت می‌شوند؛ بنابراین، فرضیه‌های زیر شکل می‌گیرد:

فرضیه ۵: استرس بازدارنده بر خلاقیت کارکنان تأثیر منفی دارد.

فرضیه ۶: استرس بازدارنده نقشی میانجی در تأثیر منفی کنش سطحی بر خلاقیت کارکنان دارد.

فرضیه ۷: استرس چالشی تأثیر مثبت بر خلاقیت کارکنان دارد.

فرضیه ۸: استرس چالشی نقشی میانجی در تأثیر مثبت کنش عمیق بر خلاقیت کارکنان دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی و همچنین بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز، از نوع پژوهش‌های توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری در تحقیق حاضر کلیه کارکنان بانک‌های دولتی در شهر ایلام است که تعداد آن‌ها برابر با ۶۱۶ نفر بوده که در ۴ بانک دولتی مشغول انجام وظیفه هستند. در این پژوهش برای به دست آوردن حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و فرمول کوکران استفاده شده است که این تعداد ۲۳۷ نفر به دست آمد.

جدول ۱. تعداد بانک‌های دولتی در شهر ایلام و حجم نمونه

ردیف	عنوان بانک‌ها	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	بانک سپه	۸۶	۳۳
۲	بانک ملی ایران	۲۱۰	۸۱
۳	بانک کشاورزی	۱۷۲	۶۶
۴	بانک مسکن	۱۴۸	۵۷
	مجموع	۶۱۶	۲۳۷

در پژوهش حاضر، یک پرسشنامه استاندارد که بررسی تأثیر کار هیجانی بر خلاقیت کارکنان را با تبیین نقش میانجی استرس شغلی در بانک‌های دولتی شهر ایلام می‌سنجد، توسط محقق تهیه و تنظیم شد. این پرسشنامه دارای ۲۹ سؤال است که برای روایی آن از روایی صوری و روایی سازه استفاده شده است. بدین صورت که برای تعیین روایی صوری، پرسشنامه در اختیار چند تن از اساتید دانشگاه قرار گرفت و نظر آنان در مورد پرسشنامه جویا شد و اصلاحات آنان لحاظ گردید.

همچنین برای تعیین روایی سازه نیز از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که در قسمت تجزیه و تحلیل داده‌ها به آن پرداخته شده است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد. ابزار سنجش در این پژوهش شامل متغیرهای زیر است که در ادامه به توضیح آن‌ها پرداخته شده است:

مقیاس‌های کُنش سطحی و عمیق در این مطالعه بر اساس مقیاس‌های پژوهش دیفن‌دورف و همکاران (۲۰۰۵) ایجاد شده‌اند. مقیاس کُنش سطحی از ۷ سؤال تشکیل شده و بر میزان انتقال هیجان بیرونی مورد نیاز فرد بدون سازگاری با احساسات درونی‌اش توجه دارد. مقیاس کُنش عمیق از ۴ سؤال تشکیل شده و بر میزان تعدیل احساسات درونی فرد برای انتقال هیجان بیرونی مورد نیاز توجه دارد. ضرایب آلفای کرونباخ برای کُنش سطحی و عمیق به ترتیب  $0/839$  و  $0/756$  می‌باشند. مقیاس‌های اندازه‌گیری در مورد استرس شغلی بر اساس مقیاس‌های کوناف و همکاران (۲۰۰۰) تدوین شده است. مقیاس مورد استفاده برای سنجش استرس چالشی از ۶ سؤال و مقیاس مورد استفاده برای سنجش استرس بازدارنده از ۵ سؤال تشکیل شده‌اند. ضرایب آلفای کرونباخ برای استرس چالشی و استرس بازدارنده به ترتیب  $0/813$  و  $0/874$  بودند. برای اندازه‌گیری خلاقیت کارکنان از یک مقیاس ۷ سؤالی ایجاد شده توسط گانگ و همکاران (۲۰۰۹) استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای خلاقیت کارکنان  $0/848$  بود. ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای پژوهش در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ مربوط به هر یک از متغیرها

پرسشنامه	آلفای کرونباخ	منبع
کار هیجانی	$0/840$	(دیفن‌دورف و همکاران، ۲۰۰۵)
خلاقیت کارکنان	$0/848$	(کوناف و همکاران، ۲۰۰۰)
استرس شغلی	$0/859$	(گانگ و همکاران، ۲۰۰۹)

## یافته‌های پژوهش

برای آزمون فرضیات از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار LISREL استفاده شده است.

### تحلیل عاملی تأییدی (روایی سازه) متغیرهای پژوهش

در این پژوهش، با توجه به اینکه متغیر کار هیجانی مستقل بوده و دارای بعد است، برای روایی آن از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. برای روایی متغیر خلاقیت کارکنان نیز که متغیر وابسته است از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول استفاده شده است. همچنین برای روایی متغیر

استرس شغلی که متغیر میانجی و دارای بعد است، از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. در جدول ۳ بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرآیند تحلیل مسیر مشخص می‌کند.

جدول ۳. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم متغیرهای پژوهش

متغیر	ابعاد	ضریب استاندارد	عدد معناداری	سؤال‌ها	ضریب استاندارد	عدد معناداری
کار هیجان‌نا	کنش سطحی	۱/۰۰	۸/۳۷	سؤال ۱	۰/۵۳	-
				سؤال ۲	۰/۶۹	۷/۵۸
				سؤال ۳	۰/۷۱	۷/۷۰
				سؤال ۴	۰/۷۶	۷/۹۹
				سؤال ۵	۰/۷۴	۷/۸۵
				سؤال ۶	۰/۸۴	۸/۳۵
				سؤال ۷	۰/۸۴	۸/۳۲
	کنش عمیق	۰/۵۰	۵/۹۴	سؤال ۱	۰/۷۴	-
				سؤال ۲	۰/۸۱	۸/۵۵
				سؤال ۳	۰/۷۸	۷/۵۸
				سؤال ۴	۰/۷۶	۷/۲۲
خلاقیت کارکنان	خلاقیت کارکنان	-	-	سؤال ۱	۰/۶۸	۱۱/۲۱
				سؤال ۲	۰/۷۳	۱۲/۳۵
				سؤال ۳	۰/۷۹	۱۳/۷۹
				سؤال ۴	۰/۷۶	۱۳/۰۰
				سؤال ۵	۰/۷۰	۱۱/۷۱
				سؤال ۶	۰/۵۹	۹/۳۹
				سؤال ۷	۰/۵۴	۶/۷۴
استرس شغلی	استرس چالشی	۰/۷۷	۵/۷۳	سؤال ۱	۰/۷۰	-
				سؤال ۲	۰/۷۹	۱۰/۶۵
				سؤال ۳	۰/۷۹	۱۰/۵۸
				سؤال ۴	۰/۶۸	۹/۳۶
				سؤال ۵	۰/۶۶	۹/۰۶
				سؤال ۶	۰/۵۰	۴/۲۸
استرس شغلی	استرس بازدارنده	۰/۶۰	۶/۵۵	سؤال ۱	۰/۷۹	-
				سؤال ۲	۰/۸۴	۱۳/۶۵
				سؤال ۳	۰/۸۱	۱۳/۰۴
				سؤال ۴	۰/۷۷	۱۲/۳۵
				سؤال ۵	۰/۶۲	۹/۶۷

هر چه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می‌کند. اگر بار عاملی یک شاخص، منفی باشد، نشان‌دهنده تأثیر منفی آن در تبیین سازه مربوطه است (رستگار و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین در این جدول سؤالات نشان‌دهنده این است که هر متغیر توسط چند گویه سنجیده می‌شود. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود بارهای عاملی برای تمامی متغیرهای پژوهش از ۰/۵ بیشتر است که این نشان‌دهنده این است که ابزار پژوهش از روایی لازم برخوردار است.

### آزمون نرمال بودن و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. در این آزمون اگر سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر رد می‌شود و اگر سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض یک پذیرفته می‌شود. نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن عامل‌ها در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴. نتایج مربوط به نرمال بودن عامل‌ها

استرس شغلی	خلاقیت کارکنان	کار هیجانی	تعداد
۲۳۷	۲۳۷	۲۳۷	
۰/۸۷۴	۰/۸۸۰	۱/۰۵۱	آزمون کولموگروف اسمیرنوف
۰/۴۳۰	۰/۴۲۱	۰/۲۲۰	سطح معناداری

نتایج به دست آمده از آزمون نرمال بودن متغیرها نشان می‌دهد که متغیرهای پژوهش نرمال است. در نتیجه می‌توان با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری به بررسی مدل پژوهش پرداخت. در جدول ۵ همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود بین تمام متغیرهای پژوهش همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. خلاقیت کارکنان و استرس شغلی بیشترین همبستگی را با یکدیگر دارند.

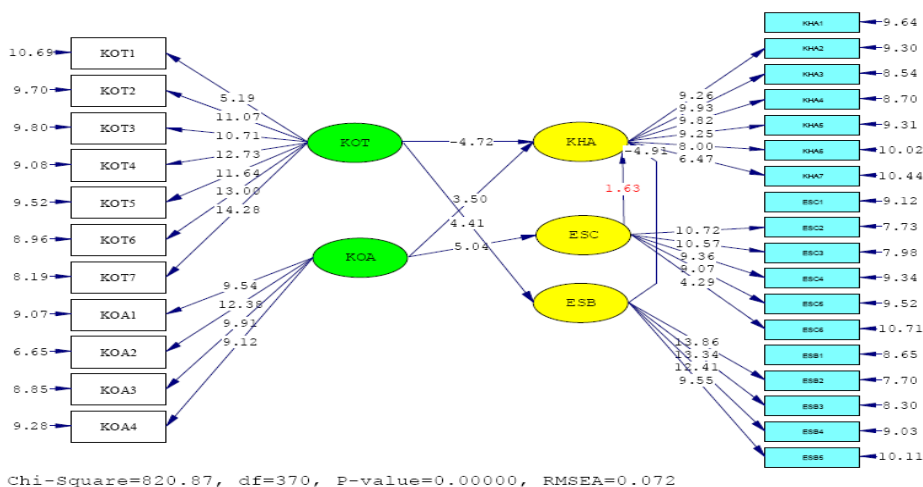
جدول ۵. همبستگی بین متغیرهای پژوهش

۳	۲	۱	انحراف معیار	میانگین	
۰/۵۲۲*	۰/۴۳۵*	۱	۰/۵۸۴	۲/۹۱۳	کار هیجانی
۰/۵۷۰*	۱	-	۰/۷۵۵	۳/۲۴۴	خلاقیت کارکنان
۱	-	-	۰/۶۶۵	۲/۹۴۹	استرس شغلی

\* در خطای ۰/۰۵ معنادار است.

## آزمون فرضیه‌ها و مدل

خروجی مدل آزمون شده پژوهش در شکل ۲ ارائه شده است. شاخص RMSEA در این مدل ۰/۰۷۲، شاخص NNFI معادل ۰/۹۵، شاخص CFI معادل ۰/۹۵ و شاخص NFI معادل ۰/۹۲ محاسبه شد. چون مقدار RMSEA کم و مقدار NNFI، CFI و NFI نیز بالای ۰/۹۰ است، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود. نسبت کای دو به درجه آزادی در این پژوهش ۲/۲۱ محاسبه شده است که پایین‌تر از ۳ بودن آن نشان از برازندگی بالای مدل است؛ بنابراین می‌توان به نتایج تحلیل مدل معادلات ساختاری اتکا کرد.



شکل ۲. مدل تخمین زده شده در حالت مقدار t

همچنین شاخص‌های CR و AVE برای مدل محاسبه گردید که مقادیر آن در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. مقادیر CR و AVE محاسبه شده

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	پایایی ترکیبی	CR	۰/۸۴	۰/۷ <	قابل قبول
۲	روایی همگرا	AVR	۰/۷۶	۰/۵ <	قابل قبول

در جدول ۷ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) گزارش شده است. با استفاده از نتایج

جدول ۷ می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت که در ادامه آورده شده است.

جدول ۷. اثرات مستقیم و غیرمستقیم

اثرات			متغیر		
اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیرهای وابسته	متغیرهای مستقل	فرضیه
-۲۶/۳۷	-۲۱/۶۵	-۴/۷۲	خلاقیت کارکنان	کنش سطحی	۱
-۰/۴۹	-۰/۱۳	-۰/۳۶			
۱۱/۷۱	۸/۲۱	۳/۵۰	خلاقیت کارکنان	کنش عمیق	۲
-۰/۲۷	۰/۰۶	۰/۲۱			
۴/۴۱	-	۴/۴۱	استرس بازدارنده	کنش سطحی	۳
-۰/۳۲	-	-۰/۳۲			
۵/۰۴	-	۵/۰۴	استرس چالشی	کنش عمیق	۴
-۰/۵۴	-	۰/۵۴			
-۴/۹۱	-	-۴/۹۱	خلاقیت کارکنان	استرس بازدارنده	۵
-۰/۴۲	-	-۰/۴۲			
۱/۶۳	-	۱/۶۳	خلاقیت کارکنان	استرس چالشی	۶
-۰/۱۲	-	-۰/۱۲			

در آزمون فرضیه‌های مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگ‌تر و از عدد ۱/۹۶ کوچک‌تر باشد (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۹۴).

ضریب معناداری میان کنش سطحی و کنش عمیق با خلاقیت کارکنان برابر با  $-۴/۷۲$  و  $۳/۵۰$  است؛ بنابراین کنش سطحی، تأثیر منفی معناداری و کنش عمیق تأثیر مثبت معناداری روی خلاقیت کارکنان دارد. ضریب معناداری میان کنش سطحی و استرس بازدارنده برابر با  $۴/۴۱$  است؛ بنابراین کنش سطحی، تأثیر معناداری روی استرس بازدارنده دارد. ضریب معناداری میان کنش عمیق و استرس چالشی برابر با  $۵/۰۴$  است؛ بنابراین کنش عمیق، تأثیر معناداری روی استرس چالشی دارد. ضریب معناداری میان استرس بازدارنده و استرس چالشی با خلاقیت کارکنان برابر با  $-۴/۹۱$  و  $۱/۶۳$  است؛ بنابراین استرس بازدارنده، تأثیر منفی معناداری روی خلاقیت کارکنان دارد اما استرس چالشی، تأثیر معناداری روی خلاقیت کارکنان ندارد.

ضریب معناداری میان کنش سطحی، استرس بازدارنده و خلاقیت کارکنان برابر با  $-۲۱/۶۵$  است؛ بنابراین کنش سطحی، از طریق استرس بازدارنده تأثیر منفی معناداری روی خلاقیت کارکنان دارد.

با توجه به اینکه استرس بازدارنده، تأثیر معناداری روی خلاقیت کارکنان ندارد (ضریب معناداری ۱/۶۳) در نتیجه استرس چالشی نقشی میانجی در تأثیر کُنش عمیق بر خلاقیت کارکنان ندارد.

## بحث و نتیجه گیری

هدف از این پژوهش مطالعه و بررسی تأثیر کار هیجانی بر خلاقیت کارکنان با تبیین نقش میانجی استرس شغلی در بانک‌های دولتی در شهر ایلام است. این تحقیق از چند طریق به ادبیات موجود کمک می‌کند. اول اینکه، با بسط پیامدهای کار هیجانی به خلاقیت کارکنان از یک بُعد شناختی دانش جدیدی به ادبیات کار هیجانی اضافه می‌شود. مطالعات قبلی به تأثیر کار هیجانی روی خلاقیت کارکنان توجه کمی داشته‌اند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کُنش سطحی بر خلاقیت کارکنان تأثیر منفی دارد، در حالی که کُنش عمیق تأثیر مثبتی بر آن دارد. این یافته با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های قبلی در مورد تأثیر منفی کُنش سطحی بر عملکرد شناختی کارکنان سازگار است (جنگ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸؛ جنگ و همکاران، ۲۰۱۴؛ گراس، ۲۰۰۹؛ ریچاردز و گراس، ۲۰۰۰). دوم اینکه، پژوهش حاضر توسط کُنش عمیق و سطحی به بررسی تأثیرات کار هیجانی بر استرس شغلی اشاره می‌کند. پژوهشگران معتقدند که هم کُنش سطحی و هم کُنش عمیق استرس‌زا هستند (گرنی، ۲۰۰۰؛ هاسچیلد<sup>۲</sup>، ۱۹۸۳). برخی از محققان بیان می‌دارند که کُنش سطحی یک عامل استرس‌زای مضر است، در حالی که کُنش عمیق تأثیرات منفی کمتری نسبت به آنچه قبلاً تصور می‌شود، دارد (آشفورث<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳؛ میکولاجزک و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). نتایج نشان دادند که کُنش سطحی باعث افزایش استرس بازدارنده می‌شود، در حالی که کُنش عمیق استرس چالشی را افزایش می‌دهد. همچنین، در این تحقیق نقش استرس بازدارنده به عنوان مکانیسم میانجی که از طریق آن کُنش سطحی بر خلاقیت اثر می‌گذارد، نشان داده شد. این نتیجه نشان می‌دهد که کُنش سطحی هم یک تأثیر مستقیم و هم یک تأثیر غیرمستقیم بر خلاقیت کارکنان دارد.

- 
1. Geng et al
  2. Hochschild
  3. Ashforth
  4. Mikolajczak



مطالعات قبلی بر تأثیر مضر کُنش سطحی تأکید دارند، زیرا استرس شغلی را افزایش می‌دهد (جنگ و همکاران، ۲۰۱۸؛ جنگ و همکاران، ۲۰۱۴؛ هاسچیلد، ۱۹۸۳؛ میلکلاجزک و همکاران، ۲۰۰۷؛ سَندیفورد و سیمور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). نتایج تحقیق نشان می‌دهد که این تأثیر منفی می‌تواند پی‌درپی به خلاقیت کارکنان منتقل شود. نتایج نشان داد که استرس چالشی به عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین کُنش عمیق و خلاقیت کارکنان عمل نمی‌کند، زیرا استرس چالشی بر خلاقیت کارکنان تأثیر معناداری ندارد. یک توضیح محتمل می‌تواند مربوط به ویژگی و وظیفه کارکنان در بانک‌های دولتی در ایلام باشد. رقابت افزایشی در صنعت بانکداری، بانک‌ها را مجبور می‌کند تا فرایند تحویل خدمات را استاندارد کنند و وظیفه خدمات‌رسانی را روتین و ساده‌تر کنند. در آن صورت استرس چالشی کارکنان عمدتاً از بار کاری و فشار زمانی زیاد به وجود می‌آید و نقش وظایف چالشی و اهداف خلاقانه در این میان کم‌رنگ‌تر می‌گردد.

مطالعه حاضر بر تأثیرات کُنش عمیق و سطحی بر خلاقیت کارکنان تأکید دارد؛ بنابراین، راهبردی که کارکنان برای انتقال هیجانان مطلوب انتخاب می‌کنند بر خلق ایده‌های خلاق تأثیر می‌گذارد. مدیران، باید این تأثیرات را در نظر بگیرند و برای بهبود خلاقیت کارکنان کُنش عمیق را ترویج دهند. برای مثال، مطالعات قبلی آموزش کارکنان برای شرکت در کُنش عمیق را پیشنهاد کرده‌اند (برازریج و گرندی، ۲۰۰۲). مدیران می‌توانند مربیان حرفه‌ای را دعوت کنند تا به کارکنان کمک کنند روش‌های کار هیجانی عمیق را در خود ایجاد کنند که با شرایط کاری‌شان منطبق باشد؛ از آنجائی که کُنش عمیق شبیه به تنظیم هیجان پیشینه‌محور است، مدیران می‌توانند با کارکنان زیر دستشان صحبت کنند و کارکنان را تشویق کنند تا قبل از رویارویی خدماتی ارزیابی شناختی مثبت مجدد از موقعیت کاری‌شان انجام دهند. همچنین دانش در مورد تناسب راهبردهای کار هیجانی و خلاقیت کارکنان را باید به کارکنان آموزش داد تا آن‌ها کُنش عمیق را انتخاب کنند. با تشویق کارکنان به انتخاب کُنش عمیق، مدیر می‌تواند خلاقیت را در بانک را افزایش دهد. در برخی از بانک‌ها، اهمیت کار هیجانی آن‌قدر تأکید شده که مهارت‌های لازم برای انجام کُنش سطحی آموزش داده می‌شوند تا از بروز هیجانان مطلوب اطمینان حاصل شود.

مدیران این بانک‌ها باید آگاه باشند که استرس مضر است و تأثیر منفی کُنش سطحی را به خلاقیت کارکنان منتقل می‌کند. همچنین، بررسی‌های روان‌شناختی دوره‌ای انجام شود تا میزان استرس بازدارنده کارکنان که مرتبط با کُنش سطحی است، شناسایی شود و حمایت‌های روان‌شناختی از کارکنانی انجام شود که برای خلاقیت‌شان از استرس بازدارنده رنج می‌برند. مدیران باید مرتباً از کارکنان زیر دستشان حمایت شغلی داشته باشند تا مهارت شغلی و امنیت روان‌شناختی‌شان را افزایش دهند و سپس فرصت برای ایجاد استرس بازدارنده کم شود. با اتخاذ اقدامات مؤثر برای کاهش استرس بازدارنده، تأثیر منفی غیرمستقیم کُنش سطحی از طریق استرس بازدارنده روی خلاقیت کارکنان کاهش می‌یابد.

این پژوهش همچون سایر تحقیقات تحت تأثیر محدودیت‌هایی قرار دارد. اول اینکه، تحقیق حاضر بر روابط بین متغیرهای مطالعه در میان کارمندان بانک‌های دولتی در شهر ایلام تمرکز کرده است. در نتیجه یافته‌های به دست آمده از این پژوهش به این جامعه قابل تعمیم هستند. دوم، محدودیت‌های ذاتی ابزار سنجش از قبیل خطای اندازه‌گیری است. با این حال پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی، مدل مفهومی پژوهش در سایر بانک‌ها نیز مورد بررسی و آزمون قرار گیرد؛ پیشنهاد می‌شود کار هیجانی و خلاقیت کارکنان با متغیرهای دیگری چون بدبینی سازمانی، خویشاوندگرایی و ... مورد مطالعه قرار گیرد؛ پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی از سایر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها همانند مصاحبه و روش‌های ترکیبی استفاده شود؛ همچنین پیشنهاد می‌شود به مطالعه و بررسی این متغیرها و مدل در بانک‌های دولتی و خصوصی سایر شهرها اقدام و در نهایت نتایج با هم مقایسه شود.

## منابع

- خضری، مهدی. (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین خلاقیت کارکنان با جو سازمانی در شرکت صنایع مس شهید باهنر کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
- خوش اخلاق، امیرحسین. حلوانی، غلامحسین، لعل، فریدون، مهین‌پور، حمیده و مرادی، محمدرضا. (۱۳۹۳). بررسی و میزان استرس شغلی و تأثیرات نوبت کاری در کارگران کارخانه گندله‌سازی یزد. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۴۱-۵۱، (۱)، ۷.
- رستگار، عباسعلی، دهقانی سلطانی، مهدی، فارسی‌زاده، حسین و بلوچی، حسین. (۱۳۹۴). تبیین اثر هوش ساختاری-سازمانی بر کسب مزیت رقابتی: نقش میانجی هوش سازمانی. فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، ویژه‌نامه نخستین کنفرانس ملی بازاریابی خدمات (با تأکید بر چالش‌ها و راه‌کارهای بازاریابی در صنعت بیمه).

سیدجوادین، سیدرضا، فیاضی، مرجان و بلوچی، حسین. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی‌گری تعهد سازمانی. *مجله مدیریت دولتی*، ۷(۲)، ۳۰۲-۲۷۷.

شوقی، بهزاد، آقاجانی، طهمورث و مرتضوی، سیدمصطفی. (۱۳۹۲). اثر میانجی فرهنگ سازمانی بر رابطه بین سبک رهبری مدیران و خلاقیت کارکنان (مورد مطالعه: بیمارستان مدرس شهرستان ساوه). *مجله مدیریت بهره‌وری*، ۷(۲۶)، ۱۲۴-۹۳.

نشاط، نرگس، جمالی مهموئی، حمیدرضا و حسن‌زاده دیزجی، الهه. (۱۳۹۱). تأثیر جو سازمانی بر خلاقیت کارکنان: مورد مطالعه سازمان اسناد و کتابخانه ملی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲(۱)، ۱۳۶-۱۲۳.

قربانی، محمود، منفردی‌راز، براتعلی و نیستانی، فاطمه. (۱۳۹۳). رابطه هوش سازمانی و خلاقیت کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی*، ۶(۳)، ۶۲۴-۶۱۱.

مولایی، بهنام، محمدی، محمدعلی، حبیبی، عقیل، زمانزاده، وحید، دادخواه، بهروز و مولوی، پرویز. (۱۳۹۰). بررسی میزان استرس شغلی و برخی عوامل مؤثر بر آن در زنان شاغل شهر اردبیل در سال ۸۸. *مجله دانشگاه علوم پزشکی اردبیل*، ۱۱(۱)، ۸۵-۷۶.

نوروزی، علیرضا، عباسی، عنایت و نعیمی، امیر. (۱۳۹۳). تحلیل عملی خلاقیت کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان ایلام. *مجله کارآفرینی و کشاورزی*، ۱(۲)، ۱۰۸-۹۶.

- Allen, J.A., Pugh, S.D., Grandey, A.A. & Groth, M. (2010). Following display rules in good or bad faith? Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship. *Human Performance*, 23(2), 101-115.
- Ashforth, B.E. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Beal, D.J., Trougakos, J.P., Weiss, H.M. & Green, S.G. (2006). Episodic processes in emotional labor: perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1053-1065.
- Boswell, W.R., Olson-Buchanan, J.B. & LePine, M.A. (2004). Relations between stress and work outcomes: the role of felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 165-181.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Cavanaugh, M.A., Boswell, W.R., Roehling, M.V. & Boudreau, J.W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74.
- Chen, M.H., Chang, Y.Y. & Chang, Y.C. (2015). Exploring individual-work context fit in affecting employee creativity in technology-based companies. *Technological Forecasting and Social Change*, 98(1), 1-12.
- Coelho, F., Augusto, M. & Lages, L.F. (2011). Contextual factors and the creativity of frontline employees: the mediating effects of role stress and intrinsic motivation. *Journal of Retailing*, 87(1), 31-45.

- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. & Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Gong, Y., Huang, J.C. & Farh, J.L. (2009). Employee learning orientation, transformational leadership, and employee creativity: the mediating role of employee creative self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 52(4), 765-778.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. (2003). When 'the show must go on': surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Crawford, E.R., LePine, J.A. & Rich, B.L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- Geng, Z., Li, C., Bi, K., Zheng, H. & Yang, X. (2018). Motivating service employee creativity: regulatory focus and emotional labour. *Journal of Service Theory and Practice*, 28(2), 228-249.
- Geng, Z., Liu, C., Liu, X. & Feng, J. (2014). The effects of emotional labor on frontline employee creativity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(7), 1046-1064.
- Gross, J.J. (Ed.) (2009). *Handbook of Emotion Regulation*. Guilford Press, New York.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T. & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: the roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958-974.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. & Gremler, D.D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58-73.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*. University of California Press, Berkeley.
- Hon, A.H.Y. (2012). Shaping environments conducive to creativity: the role of intrinsic motivation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(1), 53-64.
- Hon, A.H.Y. & Chan, W.W.H. (2013). The effects of group conflict and work stress on employee Performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 174-184.
- Hon, A.H.Y. & Kim, T.Y. (2007). *Work overload and employee creativity: the roles of goal commitment, task feedback from supervisor, and reward for competence*. In Rahim, M.A. (Ed.), *Current Topics in Management*, 12, Transaction Publishers, New Brunswick and London, 193-211.
- Hon, A.H.Y., Chan, W.W.H. & Lu, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: the role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 416-424.
- Jaiswal, N.K. & Dhar, R.L. (2015). Transformational leadership, innovation climate, creative self-efficacy and employee creativity: A multilevel study. *International Journal of Hospitality Management*, 51(1), 30-41.

- Johnson, H.A.M. & Spector, P.E. (2007). Service with a smile: do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333.
- Jung, H.S. & Yoon, H.H. (2014). Moderating role of hotel employees' gender and job position on the relationship between emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 43(1), 47-52
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company, New York, NY.
- Le Fevre, M., Kolt, G.S. & Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first?. *Journal of Managerial Psychology*, 21(6), 547-565.
- LePine, J.A., LePine, M.A. and Jackson, C.L. (2004). Challenge and hindrance stress: relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 883-891.
- Mikolajczak, M., Menil, C. & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107-1117.
- Nath, V. (2011). Aesthetic and emotional labor through stigma: national identity management and racial abuse in offshored Indian call centres work. *Employment & Society*, 25(4), 709-725.
- Richards, J.M. & Gross, J.J. (2000). Emotion regulation and memory: the cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(3), 410-424.
- Sandiford, P.J. & Seymour, D. (2002). Emotional labor in public houses: reflections on a pilot study. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 26(1), 54-70.
- Selye, H. (1965). The stress syndrome. *The American Journal of Nursing*, 65(3), 97-99.
- Van Dyne, L., Jehn, K.A. & Cummings, A. (2002). Differential effects of strain on two forms of work performance: individual employee sales and creativity. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 57-74.
- Wang, G. & Netemeyer, R.G. (2004). Salesperson creative performance: conceptualization, measurement, and nomological validity. *Journal of Business Research*, 57(8), 805-812.
- Yang, Y., Lee, P. & Cheng, T.C. (2016). Continuous improvement competence, employee creativity, and new service development performance: A frontline employee perspective. *International Journal of Production Economics*, 171(2), 275-288.

