



הפקולטה להנדסת תעשייה וניהול ע"ש ויליאם משה דוידסון

נושאים נבחרים בהתנהגות ארגונית: רגשות בארגונים

קורס מספר: 098660

מרצה: פרופ' ענת רפאלי anatr@ie.technion.ac.il טלפון 8294421

הקורס יקנה ידע וכלים לניתוח של רגשות בארגונים. ההנחה כי לרגשות תפקיד חשוב בתהליכים ארגוניים הולכת וצוברת תאוצה בעולם המחקר והניהול. היכרות עם תהליכי הרגשות, והבנה של עקרונות בסיסיים של תהליכים רגשיים בארגונים חיונית לניהול תקין אולם קיימות עדיין סוגיות רבות בלתי פתורות לגבי רגשות והתנהגות רגשית בארגונים. קורס זה יציג את הידע העכשווי בנושא רגשות בעולם העבודה תוך הסתכלות עתידית על נושאים הדורשים מחקר נוסף. חומר הקריאה והדיונים בכיתה יתפחו אצל התלמידים מודעות והערכה לדילמות הקשורות לרגשות בארגונים. התלמידים מתבקשים לקחת חלק פעיל בעיצוב חווית הלמידה על ידי קריאת חומר הקריאה לפני השיעור, והשתתפות פעילה בשיעורים.

דרישות קדם: התנהגות ארגונית או קורס מקביל.

דרישות הקורס:

1. קריאת חומר קריאה שבועי, על פי הפרוט בתוכנית הלימודים.
2. הצטרפות לרשת ה-EMONET כדי לעקוב אחרי הדיונים האלקטרוניים שם לגבי רגשות בארגונים. אין צורך שתציגו עצמכם במהלך ההצטרפות, אלא רק להצטרף כדי לעקוב אחרי וללמוד מהדיון. החיבור לרשת זו מופיע באתר הקורס.
3. רפרט בכתב על אחד הנושאים –
 - להגיש למרצה ולסטודנט האחראי להרצאה בנושא שבוע לפני שהנושא נדון בשיעור.
 - לחלק עותקים לכל התלמידים.
 - להציג את הטיעונים, הכלים המתוארים והממצאים
4. רפרט (הרצאה) בכיתה על אחד מנושאי הקורס –
 - על הרפרט להימשך כשעה.
 - מאמר אחד או לכל היותר שני מאמרים שיוצגו לעומק, היתר באינטגרציה מולם.
 - דגש על מה ניתן ללמוד מכל סט המאמרים בנושא.
5. בחינת / עבודת בית.

ההערכה וציונים: 60% - בחינה 30% - רפרט בעל פה 10% - רפרט בכתב

חומר הקריאה: ישנם מספר ספרים הכוללים חומר קריאה רלוונטי לנושא הקורס, המצוינים בראשית רשימת הקריאה. לכל נושא מוגדרת להלן קריאת חובה (מסומן ב-*) וחומר רקע

נוסף לתלמיד המכין את הרפרט או לכל תלמיד המעוניין.

תוכנית לימודים

שבוע	נושא	אחראי מצגת בשעור	אחראי ניתוח בכתב
4.3.03	פתיחה וסקירת מבוא		
11.3.03			
18.3.03	רגשות ועובדים		
25.3.03	רגשות ולקוחות		
1.4.03			
8.4.03	שיטות לחקר רגשות		
15.4.03	שיטות לחקר רגשות		
29.4.03	רגשות חיוביים		
13.5.03	רגשות שליליים		
20.5.03			
27.5.03	בקרה ופיקוח על רגשות בארגונים		
3.6.03	עבודת רגשות (Emotional Labor)		
10.6.03	תוצאות והשפעות של רגשות		
17.6.03	רגשות בהיבט בין-תרבותי		
24.6.03	אינטליגנציה רגשית		

Reading Materials

General background reading

Fineman, S. 2000 *Emotion in Organizations*, Second Edition, Sage

Ashkenasy, Neal M., Hartel, C.E.J., and Zerbe, W.J. (Eds.) 2000. *Emotions in the workplace: Research, theory and practice*. Quorum Books

Ashkenasy, N., W. Zerbe and C. Hartel, (Eds.) (2002). Managing emotions in the workplace. Armonk, NY, M.E. Sharp.

Lord, R. G., R. J. Klimoski and R. Kanfer, (Eds.) (2002). Emotions in the workplace. San Francisco, Jossey Bass.

Forgas, J.P. (2001) *Affect and social cognition*, New Jersey: Lawrence Earlbaum.

Human Resource Management Review – Special Issue – Volume 12, Issue 2.

Specific readings for each class

Marked with an * are articles that all students should read. The other readings are for students preparing a presentation or a review for the class.

1. Introduction to the study of emotion

*Scherer, K. (2001). "Emotion" In: M. Hewstone and W. Stroebe (Eds). *Introduction to Social Psychology*, pp. 152-195.

Cacioppo, J. T. and W. L. Gardner (1999). "Emotion." Annual Review of Psychology **50**: 191-214.

James, W. (1884). "What is an emotion." Mind **9**: 188-205.

2. Models of emotion

* Smith, C. A., & Ellsworth, P. C. 1985. Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(4): 813-838.

* Feldman Barrett, L., & Russell, J. A. 1999. The structure of current affect: Controversies and emerging consensus. *Current Directions in Psychological Science*, 8(1): 10-14.

Lyubomirsky, S. (2001). "Why are some people happier than others?" *American Psychologist* 56(3): 239-249.

3. Introduction to emotion and organization

* Rafaeli, A., & Worline, M. 2001. Emotion in work organization. *Social Science Information*, 40(1): 95-124.

* Ashforth, B. E. and G. E. Kreiner (2002). "Normalizing emotion in organization: Making the extraordinary seem ordinary." Human Resource Management Review 12(2): 215-235.

Brief, A. P., & Weiss, H. 2002. Organizational Behavior: Affect in the Workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307

Fineman, S. (1996). Emotion and Organizing. Handbook of Organization Studies. In: S. R. Clegg, C. Hardy and R. W. Nord (Eds.). London, Sage: 543-564.

4. Emotion and employees

* Shanteau, J. and P. Harrison (1991). "The perceived strength of an implied contract: Can it withstand financial temptation?" Organizational Behavior and Human Decision Processes 49: 1-21.

Watson, D. and A. K. Slack (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. Organizational Behavior and Human Decision Processes 54: 181-202.

Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey (1995). "Emotions in the work place: A reappraisal." Human Relations 48: 97-125.

5. Emotion and customers

* Foxall, G. and Greenley, G. 1998. The affective structure of consumer situations. Environment and Behavior, 30,6,781-798.

* Mattila, A., S. and C. A. Enz (2002). The role of emotions in service encounters. Journal of Service Research 4(4): 268-277.

Isen, A. M. (2001). An influence of positive affect on decision making in complex situations: Theoretical issues with practical implications. Journal of Consumer Psychology 11(2): 75-85.

Schneider, b. and D. Bowen (1999). "Understanding customer delight and outrage." Sloan Management Review Fall: 35-45 5.

6. Methods for the study of emotion in organizations

a. Surveys

* George, J. M. 1989. Mood and absence. *Journal of Applied Psychology*, 74: 317-324.

* Watson, D., L. A. Clark and A. Tellegen (1988). "Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales." Journal of Personality and Social Psychology 54(6): 1063-1070.

George, J. 1990. Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75(2): 107-116.

b. Experiments

*Newcombe, M. J. and N. M. Ashkanasy (2002). "The role of affect and affective congruence in perceptions of leaders: An experimental study." The Leadership Quarterly **18**6

Takahashi, S. 1995. Aesthetic properties of pictorial perceptions. *Psychological Review*, 102(4): 671-683.

c. Observations

Barsade, S. G. 2002. The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, forthcoming

* Bartel, C., & Saavedra, R. 2000. The collective construction of work group moods. *Administrative Science Quarterly*, 45: 197-231

d. Event analysis

* Basch, J., & Fisher, C. 2000. Affective events-emotions matrix: A classification of work events and associated emotions. In N. Ashkenasy, C. Hartel, & W. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace Theory, research and practice*: 36-49. Westport, CT: Quorum Books.

Alliger, G. M. and K. J. Williams (1993). "Using signal-contingent experience sampling methodology to study work in the field: A discussion and illustration examining task perceptions and mood." Personnel Psychology **46**: 525-549

e. Qualitative analyses

*Martin, J., Knopoff, K., & Beckman, C. 1998. An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*, 43: 429-469.

Rafaeli, A. and R. I. Sutton (1991). Emotional contrast strategies as social influence tools: Lessons from bill collectors and criminal interrogators. *Academy of Management Journal* 34(4): 749-775.

7. Positive Emotions

* Fredrickson, B. L. (2002). "Positive emotions trigger upward Spirals." *Psychological Science*, 13, 2.

Isen, A. M. and Baron, R.A. (1991) Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research in organizational Behavior*, 13, 1-53.

Forgas, J. P. (1999). "On feeling good and being rude: Affective influences on language use and request formulations." *Journal of Personality and Social Psychology* **76**(6): 928-939.

8. Negative Emotions

* Spector, P. E. (2002). Employee control and occupational stress. Current Directions in Psychological Science **11**(4 (August)): 133-136.

* Staw, B. M., L. E. Sandelands and J. E. Dutton (1981). "Threat rigidity effects in organizational behavior: A multilevel analysis." Administrative Science Quarterly **26**: 501-524.

Neuman, J. H. and R. A. Baron (1998). "Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes and preferred targets." *Journal of Management* **24**: 391-420.

Zhou, J. and J. M. George (2001). "When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice." *Academy of Management Journal* **44**(4): 682-696.

Lerner, J. S. and D. Keltner (2001). "Fear, anger and risk." *Journal of Personality and Social Psychology* **81**(1): 146-159.

Andersson, L. M. and C. Pearson, M. (1999). "tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace." Academy of Management Review **24**(3): 452-471.

9. Monitoring and control of emotion in organizations

* Van Maanen, J. (1991). The smile factory: Work at Disneyland. Reframing organizational culture. P. J. Frost, L. F. Moore, M. R. Louis, C. C. Lundberg and J. Martin. Newbury Park, Sage: 58-76.

Raz, A. and A. Rafaeli (2002). "Emotion Management in a Cross-Cultural Perspective: "Smile Training" in Japanese and North American Service Organizations." Manuscript under review.

Barker, J. R. (1993). Tightening the iron cage: Concertive control in self-managing teams. Administrative Science Quarterly **38**(3): 408-437.

10. Emotional labor

* Sutton, R. I. and A. Rafaeli (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal* **31**(3): 461-487.

Tracy, S. and K. Tracy (1998). "Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique." Journal of Applied Communication Research **26**: 390-411

Pugh, S. D. 2001. Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, **44**(5): 1018-1027.

Zapf, D. (2002). "Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations." Human Resource Management Review **12**(2): 237-268

11. The effects (outcomes) of emotions

* Tiedens, L. 2001. Anger and advancement versus sadness and subjugation: The effect of negative emotion expression on social status conferral. *Journal of Personality and Social Psychology*, **80**(1): 86-94

*Tiedens, L. Z., & Linton, S. 2002. Judgment under emotional certainty and uncertainty: The effects of specific emotions and their associated certainty appraisals on cognitive processing. *Journal of Personality and Social Psychology*.

* Robbins, T. L. and A. S. DeNisi (1994). A closer look at interpersonal affect as a distinct influence on cognitive processing in performance evaluations. Journal of Applied Psychology **79**: 341-353.

Robbins, T. L. and A. S. DeNisi (1998). Mood versus interpersonal affect: Identifying process and rating distortions in performance appraisal. Journal of Business and Psychology **12**: 313-325.

Staw, B. M. and S. G. Barsade (1993). "Affect and managerial performance: A test of the sadder but-wiser vs happier-and-smarter hypothesis." *Administrative Science Quarterly* **38**: 304-331.

12. Emotion and Culture

* Mesquita, B. and N. Frijda (1992). "Cross cultural variation in emotion: A review." Psychological Bulletin **112**: 179-204.

Suh, E., E. Diener, S. Oishi and H. C. Triandis (1998). "The shifting basis of life satisfaction judgments across cultures: Emotions versus norms." Journal of Personality and Social Psychology **74**: 482-493.

Aaker, D. and P. Williams (1998). "Empathy vs pride: The influence of emotional appeals across cultures." Journal of Consumer Research **25**: 241-261.

George, J. M., G. Jones and J. A. Gonzalez (1998). "The role of affect in cross-cultural negotiations." Journal of International Business Studies **29**: 749-772.

13. Emotional Intelligence

* Workplace Survey of Emotional Intelligence (WSEI) at www.appliedpsychology.ws

*Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. 1998. Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, **75**: 989-1015.

Jordan, P. J., N. M. Ashkanasy, and Hartel, C.E.J. (2002). "Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity." Academy of Management Review **27**(3): 361-372.

Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y. C., & Caputi, P. 2000. A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, **28**: 539-561

Salovey, P., & J., M. 1990. Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, **9**: 185-211.