

تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی افسران مرد ناجا (مورد مطالعه فا.ا.قزوین)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۲۷
تاریخ اصلاح: ۱۳۹۱/۰۷/۱۷
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۷/۲۰

دکتر علی باباییان^۱، دکتر میرعلی سیدنقوی^۲، حسین علیزاده^۳، محمدرضا پورغلامی^۴

چکیده

زمینه و هدف: برای اینکه سازمان‌ها بیشترین بهره‌وری و کارآمدی را داشته باشند، نیازمند منابع انسانی‌ای هستند که رضایت شغلی بالایی داشته باشند. مجموعه‌ای از عوامل بر رضایت شغلی افراد تأثیر دارد که یکی از آنها سرمایه روان‌شناختی خود فرد می‌باشد. هدف این پژوهش نیز سنجش تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی است و سپس بررسی درجه تأثیر هر یک از ابعاد سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی، سازش‌کاری) بر رضایت شغلی می‌باشد و تلاش در جهت درک اینکه آیا افسران برخوردار از سرمایه روان‌شناختی بالا رضایت شغلی بیشتری از شغل خود دارند و اگر این‌طور است کدام بعد سرمایه روان‌شناختی بیشترین تأثیر را دارد؟

روش: این پژوهش کاربردی و روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری کلیه افسران جزء و ارشد مرد ناجا می‌باشد. در این تحقیق، یک نمونه ۱۱۰ تایی که با روش تصادفی ساده انتخاب شدند، در نظر گرفته شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه استاندارد می‌باشد و برای تحلیل داده‌ها از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده که با نرم افزار SPSS این کار صورت پذیرفت.

یافته‌ها: نتایج تحقیق نشان داد که سرمایه روان‌شناختی و همه مؤلفه‌های در نظر گرفته آن در این تحقیق بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی می‌گذارند و از میان ابعاد سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی بیشترین تأثیر معنادار و مثبت و امیدواری کمترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشت.

نتیجه‌گیری: رتبه‌بندی تعیین‌کننده بودن تأثیر مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی عبارتند از: خودکارآمدی، سازش‌کاری (تاب‌آوری)، خوش‌بینی، امیدواری. قابل ذکر است تأثیر همه مؤلفه‌ها با همدیگر (سرمایه روان‌شناختی) بر رضایت شغلی بیش از حالتی بود که هر یک به‌طور جداگانه بر رضایت شغلی داشتند.

واژگان کلیدی:

رفتار سازمانی مثبت، سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی، سازش‌کاری (تاب‌آوری)، رضایت شغلی.

□ استناد: باباییان، علی؛ سیدنقوی، میرعلی؛ علیزاده، حسین؛ پورغلامی، محمدرضا (۱۳۹۱، پاییز). تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی

افسران مذکر ناجا (مورد مطالعه فا.ا.قزوین). *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۷ (۳)، ۳۴۶-۳۶۹.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی ababaeiana@gmail.com

۲. دانشیار دانشگاه علامه طباطبایی Seyednaghavi@atu.ac.ir

۳. مدرس دانشگاه آزاد واحد تاکستان h.alizadeh20@yahoo.com

۴. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی reza15763@gmail.com

تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی افسران مرد ناجا (مورد مطالعه فا.ا.قزوین) ❖ ۳۴۷

مقدمه

در شیوه نگرش برخی روان‌شناسان، تغییری بنیادی در حال تکوین است که به جنبه سالم و مثبت طبیعت آدمی می‌پردازد. این رویکرد جدید که آن را روان‌شناسی مثبت‌گرا نیز نامیده‌اند به تازگی در حوزه سازمان و مدیریت، توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده و بدین ترتیب، جنبش جدیدی با عنوان رفتار سازمانی مثبت و به تبع آن سرمایه روان‌شناختی را ایجاد کرده است.

مفهوم جدیدی که به تازگی توسط لوتانز^۱، از رفتار سازمانی مثبت، معرفی و برگرفته شده است، سرمایه روان‌شناختی است. امروزه بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که سرمایه روان‌شناختی سازمان‌ها می‌تواند مزیت رقابتی پایداری برای آنها فراهم کند. علاوه بر بحث قبلی نکته‌ای که مهم به نظر می‌رسد این است که ما بتوانیم بین سرمایه روان‌شناختی و متغیرهای مدیریتی و سازمانی ارتباط برقرار کنیم. در سال‌های اخیر این مفهوم (سرمایه روان‌شناختی) در استخدام، مدیریت و سطوح مختلف بسیار مورد توجه قرار گرفته است و ما می‌توانیم از اطلاعات به‌دست‌آمده، بهره‌برداری کنیم.

چیزی که عموماً در بیشتر سازمان‌های دولتی کشور ما، به‌خصوص در ناجا دیده می‌شود، نداشتن رضایت شغلی نیروی انسانی آن است؛ ما در این تحقیق می‌خواهیم پی ببریم که آیا این عدم‌رضایت با سرمایه روان‌شناختی مثبت ارتباطی دارد یا خیر؟ و اگر ارتباط دارد جهت این ارتباط چگونه است؟ اگر ما بتوانیم ارتباطی قوی و مثبت را میان این دو برقرار کنیم آن وقت می‌توانیم برای افزایش رضایت شغلی برنامه‌هایی را به منظور افزایش ظرفیت سرمایه روان‌شناختی مثبت سازمان طرح‌ریزی کنیم.

امروزه منابع انسانی، مهم‌ترین سرمایه هر سازمان می‌باشد و بیشترین تأثیر در بهره‌وری سازمان دارد. یکی از عواملی که می‌تواند باعث بهبود عملکرد کارکنان شود، رضایت آنها از شغلشان می‌باشد. حال با توجه به اهمیت رضایت شغلی، در این مقاله سعی شده موضوع‌های جدید رفتار سازمانی مثبت و سرمایه روان‌شناختی و تأثیر آن بر رضایت شغلی مورد کنکاش قرار گیرد.

سرمایه روان‌شناختی مثبت که بر حالت‌ها و متغیرهای مثبت قابل مدیریت در رفتار کارکنان سازمان تأکید می‌کند، خود از جنبش روان‌شناسی مثبت نشأت گرفته است. جنبش روان‌شناسی مثبت که آغازگر آن، مارتین سلیگمن^۱ بوده است، به جای تأکید بر بیماری‌ها و ناکارآمدی‌های ذهن انسان، بر چگونگی شکوفاسازی بیشتر ذهن‌های سالم تمرکز می‌کند.

سرمایه روان‌شناختی که نسل سوم سرمایه‌های انسانی و اجتماعی است، مفهوم جدیدی است که به تازگی در رفتار سازمانی مثبت معرفی شده است. بسیاری از صاحب‌نظران سازمان و مدیریت، بر این باورند که می‌توان سرمایه روان‌شناختی را به عنوان منبع مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها در محیط‌های پرچالش امروزی در نظر گرفت.

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز مانند اکثر سازمان‌ها به دنبال کسب مزیتی به نام نیروی انسانی کیفی و برتر در همه زمینه‌ها به‌ویژه در بعد رفتاری است. با توجه به این هدف می‌توان گفت که برای داشتن مزیت انسانی سازمان، سرمایه روان‌شناختی افرادی که در سازمان مشغول به کار هستند و کسانی که باید به کار گرفته شوند برای ما بسیار حائز اهمیت است و اگر ما بتوانیم ارتباطی را بین سرمایه روان‌شناختی و رضایت شغلی برقرار کنیم کمک بسزایی به سازمان و بهره‌وری آن کرده‌ایم؛ چرا که با پی‌بردن به این رابطه می‌توان تصمیمات اقتضایی خاصی گرفت از جمله استخدام نیروهای جدید که دارای سرمایه روان‌شناختی هستند.

سرمایه روان‌شناختی مثبت، خود از چهار متغیر روان‌شناختی تشکیل شده که عبارتند از: امیدواری، خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری (سازش‌کاری) که در این مقاله در مورد هر یک از آنها بحث شده است. نکته جالب توجه در سرمایه روان‌شناختی، تاثیر آن بر متغیرهای سازمانی به‌خصوص رضایت شغلی است و نیز در مورد رضایت شغلی باید گفت که در این مقاله مؤلفه‌های رضایت شغلی را رضایت از حقوق، رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران و رضایت از ترفیعات در نظر گرفته ایم.

سازمان‌های امروزی همیشه به دنبال بهره‌وری امور و بهبود عملکرد سازمان هستند، به‌گونه‌ای که این امر به دغدغه اصلی آنها مبدل گشته است. از آنجا که رضایت شغلی کارکنان یک سازمان

بر متغیرهای سازمانی زیادی از جمله عملکرد، بهره‌وری و... تأثیر می‌گذارد، ما در این تحقیق به دنبال این موضوع هستیم که آیا سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی اثرگذار است یا نه؟ چرا که اگر ارتباط مستقیمی با هم داشته باشند می‌توانیم نتیجه‌گیری کنیم که یکی از متغیرهای بالقوه مؤثر در رضایت شغلی سرمایه روان‌شناختی است.

سرمایه روان‌شناختی فراتر از سرمایه انسانی و اجتماعی است و به جای چه چیزی می‌دانید یا چه کسی را می‌شناسید، چه کسی هستید را در برمی‌گیرد. به‌خصوص، به چهار ظرفیت روان‌شناختی مثبت یعنی خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری اشاره می‌کنیم. این چهار حالت را استواکی به عنوان عامل اعتماد به نفس مرکزی برای انگیزش جهت‌کاری، برشمرده است. با استفاده از روان‌شناختی مثبت و اخیراً آنچه با نام رفتار سازمانی مثبت می‌شناسیم، این ظرفیت‌ها را می‌توان اندازه‌گرفت، توسعه داد و بر اساس آنچه لوتانز گفته است می‌توان آنها را برای عملکرد مؤثر در محل کار مدیریت کرد. در ادامه بحث به ارائه این ابعاد چهارگانه در ارتباط با رضایت شغلی خواهیم پرداخت.

تحقیقات چندی در زمینه ارتباط سرمایه روان‌شناختی و متغیرهای سازمانی از جمله رضایت شغلی صورت پذیرفته است و نیز در تحقیقات متعددی به تأثیر بسیار رضایت شغلی بر عملکرد فرد اشاره شده است. از این‌رو نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران می‌تواند با بهره‌مندی از نیروهای بهره‌مند از سرمایه روان‌شناختی بالا، هم موجب رضایت شغلی بالاتر برای کارکنان و بهبود عملکرد نیروی انسانی خود شود و در راستای آن به اهداف سازمانی و در نتیجه به دستیابی اهداف متعالی و مقدس نظام جمهوری اسلامی ایران کمک نماید.

حال با اطلاع از این موضوع که سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی اثر می‌گذارد و این رضایت شغلی بر عملکرد اثرگذار است ما می‌توانیم برای افزایش سطح سرمایه روان‌شناختی نیروهای خود اقدام کنیم و به بهبود عملکرد کارکنان و بهره‌وری آنها و در نتیجه بهره‌وری سازمان کمک کنیم.

در این تحقیق، هدف سنجش تأثیر ابعاد سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی افسران جزء و ارشد مذکر ناجا بوده است. یعنی ما می‌خواهیم تأثیر خودکارآمدی و امیدواری و خوش‌بینی و

تاب‌آوری (سازش‌کاری) را که همگی از ابعاد سرمایه روان‌شناختی هستند را جداگانه و نیز با هم بر رضایت شغلی این افسران بسنجیم تا از نوع ارتباط و تأثیر آنها آگاهی پیدا کنیم.

فرضیه‌ها

- فرضیه اصلی: سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۱: خودکارآمدی بر رضایت شغلی اثر می‌گذارد.
- فرضیه فرعی ۲: افسران سازش‌کار (تاب‌آور)، رضایت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند.
- فرضیه فرعی ۳: افسران امیدوار، رضایتمندی بیشتری از شغل خود دارند.
- فرضیه فرعی ۴: خوش‌بینی تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد.

ادبیات نظری

علم روان‌شناسی که در آغاز به جای مطالعه سلامت روان به بررسی بیماری روانی می‌پرداخت تا مدت‌ها استعداد بالقوه آدمی برای رشد و کمال را نادیده می‌گرفت. اما در سال‌های اخیر، شمار روزافزونی از روان‌شناسان، به قابلیت کمال و دگرگونی در شخصیت آدمی ایمان آورده‌اند. تصویری که روان‌شناسان مثبت‌گرا^۱ از طبیعت انسان به‌دست می‌دهند خوش‌بینانه و امیدبخش است، زیرا آنها به قابلیت گسترش، پرورش، شکوفایی و کمال انسان و تبدیل شدن به آنچه در توان آدمی است، باور دارند (شولتس، ۱۳۸۰).

رفتار سازمانی مثبت

والش و همکارانش نشان داده‌اند در خبرنامه‌های سازمانی در چند دهه اخیر، واژه‌هایی با رویکرد منفی مانند: برد و باخت، نارضایتی شغلی، غیبت از کار و ... رشد چهار برابری نسبت به واژه‌های مثبتی مانند شفقت، پرهیزکاری و ... داشته است (بیکر و شاوفلی^۲، ۲۰۰۸)؛ بنابراین آشکار است

1. Positive Psychology
2. Bakker & Schaufeli

که در حوزه سازمان و مدیریت، موضوع‌های مثبت نسبت به موضوع‌های منفی، مورد بی‌توجهی واقع شده‌اند.

رهیافت جدید رفتار سازمانی مثبت از جنبش روان‌شناسی مثبت به وجود آمده است (لوتانز، ۲۰۰۸) و تأکید ویژه‌ای بر اتخاذ رویکردهای مثبت برای توسعه و مدیریت منابع انسانی در محیط‌های کاری دارد.

عبارت رفتار سازمانی مثبت توسط لوتانز به عنوان «مطالعه و کاربرد نقاط قوت منابع انسانی مثبت‌گرا و ظرفیت‌های روان‌شناختی که قابلیت اندازه‌گیری و توسعه یافتن دارند و نیز به‌طور مؤثری برای مدیریت بهبود عملکرد در محل کار، ابداع و معرفی شد (لوتانز، ۲۰۰۸).

گفتنی است که هر متغیر روان‌شناختی را نمی‌توان در مقوله رفتار سازمانی مثبت مورد توجه قرار داد. به عبارت دیگر، با در نظر گرفتن پنج معیار زیر می‌توان یک مؤلفه را در تعریف رفتار سازمانی مثبت گنجانده:

۱- متکی بر نظریه و تحقیق باشد: این معیار رفتار سازمانی مثبت را از ادبیات مبتنی بر نظریه، فاقد تحقیقات پشتیبان و عامه‌پسند بودن جدا می‌کند. رفتار سازمانی مثبت دارای ساختار نظری پایدار و یافته‌های تحقیقاتی اساسی و مستمر است (لوتانز، ۲۰۰۸).

۲- معیارهای معتبر: ساختار این معیارها باید قابل اتکا و دارای معیارهای معتبر باشد (لوتانز، ۲۰۰۸).

۳- در زمینه رفتار سازمانی به نسبت منحصر به فرد باشد: بدین معنا که از سایر مواردی که در گذشته در مقوله رفتار سازمانی ارائه شده است، مانند خود ارزیابی‌های مثبت^۱، تقویت مثبت و غیره، قابل تفکیک باشد (لارسون و لوتانز^۲، ۲۰۰۶).

۴- باز برای پیشرفت: معیار «قابلیت توسعه» بیان‌کننده آن است که ساختار باید به جای آمادگی برای ثبات نسبی در بین حالت‌ها و زمان‌ها^۳، موقعیت محور (اقتضایی) و برای یادگیری، تغییر

1. Positive Self- Evaluation

2. Larson & Luthans

3. Trait Like

و پیشرفت، باز^۱ باشد (لوتانز، ۲۰۰۸)؛ به عبارت دیگر، حالت گونه باشد. مقصود از حالت گونه بودن، آن است که آن متغیر، به نسبت منعطف و تغییر پذیر باشد؛ مانند خود باوری، امیدواری، خوش بینی و سازش کاری (لارسون و لوتانز، ۲۰۰۶).

۵- قابل مدیریت برای بهبود عملکرد: این ضابطه مجدداً رفتار سازمانی مثبت را از روان شناسی مثبت جدا می نماید. رفتار سازمانی مثبت مربوط به محل کار است و اینکه چگونه توانایی های روان شناسی مثبت می تواند برای بهبود عملکرد انسان، به طور خاص مدیران و رهبران و نیز عموم منابع انسانی به کار رود (لوتانز، ۲۰۰۸).

سرمایه روان شناختی

نتایج پژوهش های انجام شده در زمینه رفتار سازمانی مثبت حاکی از آن است که ظرفیت های روان شناختی، از قبیل امیدواری، تاب آوری، خوش بینی و خودکارآمدی، در کنار هم، عاملی را به عنوان سرمایه روان شناختی تشکیل می دهند. به عبارت دیگر، برخی متغیرهای روان شناختی، از قبیل امیدواری، تاب آوری، خوش بینی و خودکارآمدی، در مجموع یک منبع یا عامل نهفته جدیدی را تشکیل می دهند که در هر یک از این ابعاد، نمایان است (اوی^۲ و سایرین، ۲۰۰۶).

در واقع، لوتانز و همکارانش در توسعه چارچوب رفتار سازمانی مثبت در سازمان ها، سرمایه روان شناختی مثبت را به عنوان یک عامل ترکیبی و منبع مزیت رقابتی سازمان ها مطرح کرده اند. آنها بر این باورند که سرمایه روان شناختی، با تکیه بر متغیرهای روان شناختی مثبت گرایي همچون امیدواری، خودکارآمدی و ... منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی (دانش و مهارت های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آنها) در سازمان می شود. بنابراین، سرمایه روان شناختی، از متغیرهای روان شناختی مثبت گرایي تشکیل شده است که قابل اندازه گیری، توسعه و پرورش هستند و امکان اعمال مدیریت بر آنها وجود دارد. همان گونه که پیش از این اشاره شد این متغیرها، عبارتند از:

1. State like
2. Avey

الف) خودکارآمدی^۱؛

ب) امیدواری^۲؛

ج) خوش‌بینی^۳؛

د) تاب‌آوری^۴؛ (بیچ و دونوهو، ۲۰۰۴).

الف) خودکارآمدی یا خودباوری

خودکارآمدی که منشأ پیدایی آن پژوهش و نظریه شناختی اجتماعی بندورا^۵ (۱۹۹۷-۱۹۸۶) است- و می‌توان به سادگی آن را اعتماد به نفس نامید- به این صورت تعریف می‌شود: «باور یا اطمینان فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفا و اجرای اقدامات لازم». در کنار این نظریه‌پردازی و تحقیقات وسیع بندورا، چهار منبع برای تعیین شناخت خودکارآمدی تعریف شده است که عبارتند از: تجارب مدیریت ارشد یا حصول عملکرد، تجربه جانشینی یا الگوسازی، ترغیب اجتماعی و برانگیختگی روان‌شناسی یا روان‌شناختی (عاطفی) که هر کدام از اینها می‌توانند در آموزش توسعه برای ارتقای خودکارآمدی استفاده شوند (لوتانز، ۲۰۰۸).

خودکارآمدی می‌تواند مستقیماً بر موارد زیر اثر می‌گذارد:

- ۱- انتخاب رفتار؛ مثلاً تصمیمات بر پایه احساس اثربخشی فرد در انتخاب‌ها، تخصیص کار یا حتی یک حوزه شغلی اتخاذ می‌شوند.
- ۲- تأثیرات انگیزشی؛ مثلاً مردمی که وظایفشان خودکارآمدی بالاتری دارند نسبت به آنهایی که خودکارآمدی کمتری دارند، سعی و تلاش بیشتری می‌کنند؛ یعنی به استقبال چالش‌ها می‌روند.
- ۳- پشتکار؛ مثلاً آنهایی که خودکارآمدی بالایی دارند، هنگام مواجهه با مشکلات یا حتی

1. Self-Efficacy

2. Hope

3. Optimism

4. Resiliency

5. Page & Donohue

6. Bandura

شکست خوردن به عقب بر خواهند گشت، عکس‌العمل نشان می‌دهند درحالی‌که افراد با خودکارآمدی پایین با ظهور موانع تمایل دارند، تسلیم شوند.

همچنین مدارک و شواهدی وجود دارد که خودکارآمدی می‌تواند بر این موارد تأثیر مستقیم بگذارد:

۴- الگوی فکری تسهیل‌کننده؛ مثلاً قضاوت کارایی در اظهار نظر و صحبت با خود تأثیر می‌گذارد. افرادی با خودکارآمدی بالا، ممکن است به خود بگویند «من می‌دانم که می‌توانم معین کنم که چگونه این مسئله را حل کنم» درحالی‌که افراد با خودکارآمدی پایین ممکن است به خود بگویند «من می‌دانم که نمی‌توانم این را انجام دهم، من این نوع توانایی را ندارم».

۵- آسیب‌پذیری از تنش و فشار؛ مثلاً افراد با خودکارآمدی پایین برای اینکه انتظار شکست دارند، گرایش به تجربه تنش و خستگی دارند، درحالی‌که افراد با خودکارآمدی بالا به وضعیت‌های بالقوه موفقیت با اطمینان و اعتماد وارد شده و بنابراین می‌توانند بر واکنش‌های موفق استقامت کنند (لوتانز، ۲۰۰۸).

پنج نکته زیر را می‌توان در رابطه با خودباوری یا خودکارآمدی بیان نمود:

۱. خودباوری در هر زمینه‌ای مختص همان قلمرو فعالیت است و به‌سادگی نمی‌توان آن را به دیگر عرصه‌های زندگی فرد، تعمیم داد.
۲. کسب خودباوری در هر فعالیتی مبتنی بر تمرین و کسب تسلط در آن رشته فعالیت است.
۳. در هر فعالیتی، هرچند فرد دارای خودباوری یا خودکارآمدی باشد، همیشه امکان ارتقای خودباوری یا خودکارآمدی وجود دارد.
۴. خودباوری فرد، تحت تأثیر باور دیگران به توانایی‌های فرد است.
۵. خودباوری فرد، تحت تأثیر عواملی مانند: دانش و مهارت‌های فرد، سلامتی جسمی و روانی او و نیز شرایط بیرونی دربرگیرنده فرد است (لوتانز، اولیو و یوسف، ۲۰۰۷).

(ب) خوش‌بینی

اگرچه خوش‌بینی مدت زمان مدیدی وجود داشته و با بسیاری از چیزهای مثبت در زندگی جمع می‌شوند اما اخیراً در تحقیقات مربوط به محیط کار در روان‌شناسی و رفتار سازمانی مثبت به

کار گرفته شده است. شواهد زیادی در مورد افراد برانگیخته و بانگیزه وجود دارد که نشان می‌دهد خوش‌بینی، علاوه بر اینکه قسمتی از ماهیت انسان است، جزء تفاوت‌های فردی نیز می‌باشد. در کل خوش‌بینی در زندگی و محیط کار بسیار مؤثر می‌باشد. تحقیقات سلیگمن در آژانس‌های مترولایف تأثیر بسیار مثبت خوش‌بینی را در عملکرد سازمانی نشان داده است (لوتانز، ۲۰۰۸).

برای تعریف خوش‌بینی، روان‌شناسان معاصر از مثل قدیمی «قدرت مثبت فکر کردن» که در چندین سال قبل به وسیله نویسندگانی مطرح، نظیر نورمن ویلسنت پیل و ویل کارنگی و اخیراً تونی رابینز و استیون کووی و رهبران سیاسی نظیر رزولت و ریگان گسترش یافته بود، فراتر رفته‌اند. روان‌شناسان، خوش‌بینی را به‌عنوان یک ویژگی شناختی که انتظار خروجی مثبت و یا اسناد علیّ مثبت به رخدادها دارد و یا یک اسناد علیّ مثبت تعمیم یافته، تلقی می‌کنند (لوتانز، ۲۰۰۸).

سلیگمن (۱۹۸۶)، پدر روان‌شناسی مثبت، بر این باور است که افراد خوش‌بین، در رویارویی با شکست‌ها و موفقیت‌های خود، چنین عمل می‌کنند:

۱. بر اسنادهای کلی تکیه می‌کنند؛ مثلاً «من قادر به کسب موفقیت در زمینه‌های گوناگون هستم».
۲. اسنادهایشان پایدار است؛ مثلاً «من می‌توانم به طور مستمر این موفقیت را از آن خود کنم».
۳. موفقیت‌هایشان را به توانایی‌های درونی خود نسبت می‌دهند؛ مثلاً «توانایی‌ها و تلاش خودم منجر به موفقیت‌م شد».

۴. در رویارویی با ناکامی‌ها، شکست خود را به عوامل ویژه بیرونی و غیر پایدار نسبت می‌دهند، مثلاً «گرمی هوا، باعث شد، سخنرانی من خوب پیش نرود». توضیح دیگری برای خوش‌بینی توسط کارور و شییر^۲ (۲۰۰۳) مطرح شده، که بیان می‌دارد افراد خوش‌بین همواره در انتظار رخ‌دادن اتفاق‌های خوشایند در زندگیشان هستند. نکته مهم دیگر، آن است که در سرمایه روان‌شناختی، خوش‌بینی واقعی مورد نظر است، زیرا خوش‌بینی غیر واقعی منجر به پیامدهای منفی می‌شوند (جنسن و لوتانز^۳، ۲۰۰۶). در خوش‌بینی واقع‌بینانه در حقیقت، فرد به ارزیابی

1. Seligman

2. Carver & Scheier

3. Jensen & Luthans

آنچه می‌تواند به دست آورد در برابر آنچه قادر به کسب آن نیست، می‌پردازد. لذا، خوش‌بینی واقع‌بینانه، نقش مهمی در ارتقای خودکارآمدی فرد دارد (لوتانز و اولیو، ۲۰۰۷).

ج) امیدواری

قبلاً در روان‌شناسی مثبت ریک سیندر^۱ که به تازگی فوت شده است تعریف چندبعدی شناخته شده وسیع‌تری را از امید ارائه می‌دهد که ما در رفتار سازمانی مثبت استفاده می‌کنیم. میان تئوری و تحقیقات دقیق گسترده، او و همکارانش امید را به‌عنوان یک حالت انگیزشی مثبت که ناشی از احساس تعاملی است که از موفقیت مشتق شده از (۱) عامل^۲ یا نماینده (انرژی هدف‌گرا) و (۲) گذرگاه (برنامه ریزی برای دستیابی به هدف) می‌دانستند. به‌طور ساده‌تر این معنی امید شامل عزم راسخ عامل و نیروی راه‌گذرگاه‌ها را در بر دارد. جای تأکید است که در طول چند سال اخیر تحقیقات قابل ملاحظه‌ای مشخص کرده‌اند که امید تأثیر زیادی بر روی موفقیت دانشگاهی، پیشرفت ورزشی، سلامت عاطفی و توانایی فائق آمدن بر بیماری‌ها و مشکلات دیگر، داشته است (لوتانز، ۲۰۰۸).

بنابراین، امیدواری، مستلزم عاملیت یا نوعی انرژی برای تعقیب هدف‌ها است. علاوه بر این، دیگر عنصر تشکیل دهنده امیدواری، برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف است که نه تنها دربرگیرنده شناسایی هدف‌ها است، بلکه راه‌های متفاوت رسیدن به هدف‌ها را نیز در برمی‌گیرد. به‌عبارت دیگر، امیدواری مستلزم داشتن اراده برای نیل به موفقیت و نیز شناسایی، شفاف‌سازی و پیگیری راه‌های لازم برای دستیابی به موفقیت است. بنابر نتایج پژوهش انجام شده توسط آدامز^۳ (۲۰۰۲)، از بین سازمان‌های شرکت‌کننده در پژوهش وی، آن‌هایی که سطح امیدواری کارکنانشان بالاتر بود، نسبت به سایر سازمان‌های مورد بررسی، عملکرد موفقیت‌آمیزتری داشتند. همچنین بنابر پژوهش‌های پیترسون و لوتانز^۴ (۲۰۰۳) سطح امیدواری مدیران رستوران‌های

1. Rick Synder

2. Agency

3. Adams

4. Peterson & Luthans

غذای آماده، با عملکرد واحد مالی و رضایت شغلی کارکنانشان، همبستگی مثبت بالایی داشت.

د) سازش کاری یا تاب‌آوری

سازش کاری به عنوان جزیی از رفتار سازمانی مثبت به صورت «ظرفیت برگشت به عقل یا رجوع به قبل از بدبختی، تعارض، شکست یا حتی وقایع مثبت، پیشرفت و مسئولیت‌های افزایش یافته» تعریف می‌شود. این ظرفیت «برگشت به عقب» شامل انعطاف‌پذیری، تنظیم، تطابق، پاسخ‌دهی مداوم به تغییر و ابهام می‌شود که می‌تواند به صورت دیگر، جایگزین منبع تقلا و چالش روانی بهزیستی فرد در طول مدت طولانی باشد (لوتانز، ۲۰۰۸).

پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است که برخی افراد تاب‌آور، پس از رویارویی با موقعیت‌های دشوار زندگی، دوباره به سطح معمولی عملکرد باز می‌گردند، حال آنکه عملکرد برخی دیگر از این افراد، پس از رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و دشواری‌ها نسبت به گذشته ارتقا پیدا می‌کند.

در مجموع، افراد تاب‌آور، دارای این ویژگی‌ها هستند:

۱. واقعیت‌های زندگی را به سهولت می‌پذیرند.
۲. ایمان دارند که زندگی پرمعنا است. این باور معمولاً به وسیله ارزش‌های آنها حمایت می‌شود.
۳. دارای توانایی‌های چشم‌گیری برای وفق‌دادن سریع خود با تغییرات بزرگ هستند (لوتانز، وُجل جیسنگ و لستر، ۲۰۰۶).

بر پایه تحقیقات منتشر شده روان‌شناسی مثبت، آن‌مستن و همکارانش، دریافته‌اند که تاب‌آوری به وسیله سه نوع از عوامل دارایی‌ها، خطرات و فرایندهای انطباقی، تحت تأثیر قرار می‌گیرد و توسعه می‌یابد. تاب‌آوری را می‌توان به وسیله افزایش دارایی که فرد در تصرف دارد، آموزش، تحصیلات و پرورش ارتباط اجتماعی و به‌طور کلی بهبود کیفیت منابع در دسترس فرد برای پیشرفت توسعه داد. عوامل خطر را می‌شود به وسیله مراقبت‌های بهداشتی فیزیکی و روانی مناسب مدیریت کرد. فرایندهای انطباقی را می‌توان به وسیله توسعه ظرفیت‌های روانی مثبت دیگر

نظیر، خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و همین‌طور تعلیم افراد برای آنکه چگونه استفاده از سازش مؤثر، مدیریت تنش، حل مسئله و راهبرد تنظیم هدف و شگردهای سیاسی را فراگیرند، ترقی داد (لوتانز، ۲۰۰۸).

برای دستیابی به تاب‌آوری، گروهی از مهارت‌ها و نگرش‌ها مورد نیاز است که در اصطلاح به آنها سخت‌رویی^۱ گفته می‌شود. سخت‌رویی به افراد کمک می‌کند تا در رویارویی با تغییرات تنش‌زا، دشواری‌ها را به فرصت‌هایی پر منفعت تبدیل کنند. نگرش‌های مورد نظر در سخت‌رویی، عبارتند از تعهد، واپایش و چالش‌طلبی. مقصود از تعهد آن است که فرد در رویارویی با شرایط دشوار، به جای ترک صحنه، ترجیح دهد حضور خود را در صحنه حفظ کرده، به افراد درگیر در آن موقعیت، در برطرف کردن دشواری کمک کند. مقصود از واپایش، آن است که فرد به توانایی‌های خود برای اثرگذاری بر نتایج رویدادها باور داشته باشد و مقصود از چالش‌طلبی، آن است که فرد در رویارویی با چالش‌ها به جای مقصر قلمداد کردن سرنوشت، در صدد ایجاد فرصت‌هایی برای رشد خود و دیگران باشد.

سرمایه روان‌شناختی و متغیرهای سازمانی

اگرچه اولین کتاب درباره سرمایه روان‌شناختی تألیف لوتانز، یوسف و اولیو، توسط انتشارات دانشگاه آکسفورد، در سال ۲۰۰۷ منتشر شده است اما تحقیقات در این حوزه ادامه داشته و به آینده آنها امید قابل توجهی وجود دارد. برای مثال در یک مطالعه، ۷۴ نفر از مدیران موسسه‌ای که تولیدکننده فناوری پیشرفته بودند، آموزش ۲٫۵ ساعته سرمایه روان‌شناختی انجام شد که به توسعه میزان خودباوری، خوش‌بینی، امید و سازش‌کاری اقدام می‌کرد. نتایج نشان داد که با بالا رفتن سرمایه روانی، عملکرد اندازه‌گیری شده، به‌طور واقعی به میزان زیادی افزایش یافته بود. این تأثیر از سرمایه‌گذاری و توسعه سرمایه روانی، ظرفیت منابع انسانی را برای افزایش مزیت رقابتی نشان می‌دهد (لوتانز، ۲۰۰۸).

همچنین در سال‌های اخیر، پژوهش‌های تجربی فراوانی در زمینه تأثیرهای سرمایه روان‌شناختی

بر متغیرهای سازمانی مانند رضایت شغلی، عملکرد و تعهد سازمانی صورت گرفته است. نتایج این پژوهش‌ها نشان از آن دارد که رابطه معناداری میان سرمایه روان‌شناختی و این متغیرهای سازمانی وجود دارد. در مجموع، در مقوله رفتار سازمانی مثبت، سرمایه روان‌شناختی به مثابه درون‌دادی در نظر گرفته می‌شود که برون‌داد آن، سطح عملکرد سازمان است. لوتانز و همکارانش با پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام داده‌اند، به این نتیجه رسیده‌اند که می‌توان با تقویت سرمایه روان‌شناختی در سازمان، عملکرد آن را دست کم تا ۱۰ درصد ارتقا داد (لوتانز، اولیو، ۲۰۰۷).

رضایت شغلی

رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدامی‌کند. رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی که دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون است که باید مجموعه آنها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (هل ریگل، وودمن، ۱۹۹۶). فیشر و هانا رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازش کاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او کار خود را مذمت می‌نماید و درصدد تغییر آن برمی‌آید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶). به نظر هاپاک، رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد (سفیری، ۱۳۷۷).

عوامل رضایت شغلی

مدت‌ها است که محققان در جستجوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان و اداره

هستند. تاکنون آنها توانسته‌اند به رشته‌ای از عوامل ثابت و مرتبط با رضایت شغلی دست یابند، اما دستیابی به یک الگوی جامع تجربی، تحقق نیافته است و فقط می‌توان به اختصار به چند عامل که در این زمینه از اهمیت بیش‌تری برخوردارند، اشاره کرد. پورتر و استیرز به چهار عامل ذیل اشاره کرده‌اند:

- ۱- عوامل سراسری سازمان: یعنی متغیرهایی که به‌طور وسیع در مورد بیشتر کارکنان صدق می‌کند؛ مثل حقوق و فرصت‌های ارتقا؛
 - ۲- عوامل بلافصل محیط شغلی: منظور متغیرهایی است که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهد؛ مانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار؛
 - ۳- عوامل محتوایی یا فعالیت‌های بالفعل شغلی: مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسئولیت) و وضوح نقش؛
 - ۴- عوامل فردی: ویژگی‌هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می‌سازد؛ همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت اعتماد به نفس، عزم و بلوغ (محمدزاده، ۱۳۷۵).
- باید گفت که در این مقاله مؤلفه‌های رضایت شغلی بر مؤلفه‌های رضایت شغلی که اسمیت^۱ و کندال^۲ و هیولین^۳ احصا کرده‌اند در نظر گرفته شده است و آنها عبارتند از: رضایت از حقوق، رضایت از خود شغل، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران و رضایت از ترفیحات.

آثار وجود رضایت شغلی

آگاهی از نتایج مهم رضایت از شغل به‌اندازه شناخت آنچه موجب رضایت می‌شود، اهمیت دارد. این نتایج عبارتند از:

۱) رضایت و ترک خدمت: بازنگران قرن اخیر، که به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رهاکردن شغل پرداخته‌اند، گزارش می‌دهند که بین این دو، یک رابطه منفی برقرار است؛ یعنی اگر کارکنان از شغل خود راضی باشند، کار خود را رها نخواهند کرد و اگر از شغل خود راضی نباشند، به

1. P.C.Smith
2. L.M.Kendall
3. G. L. Hulin

رها کردن شغل خود مبادرت می‌ورزند. لاک نیز در سال ۱۹۷۶ گزارش تقریباً مشابهی را در این خصوص، ارائه داد (استیرز و پورتر، ۱۹۹۱).

۲) رضایت از شغل و غیبت از کار: شواهد نشان می‌دهد که رابطه‌ای معتدل و معکوس بین رضایت از شغل و غیبت کارکنان از محل کار خود وجود دارد. وروم در چندین بررسی، نشان داد که دامنه همبستگی از ۱۴٪ تا ۳۸٪ است. این بررسی مورد تأیید پورتر و استیرز و دیگران نیز قرار گرفت (محمدزاده، ۱۳۷۵).

۳) رضایت و عملکرد: یکی از بحث برانگیزترین مباحث در زمینه رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه نظریه در این باره ارائه شده است:

- رضایت موجب عملکرد می‌شود؛

- عملکرد موجب رضایت می‌شود؛

- پاداش، بین عملکرد و رضایت به عنوان واسطه عمل می‌کند.

دو نظریه نخست از حمایت ضعیفی برخوردار است، اما نظریه سوم، که بر اساس آن، پاداش به‌عنوان واسطه عملکرد و رضایت عمل کند، از حمایت بیشتری برخوردار می‌باشد. عملکرد قبلی موجب دریافت پاداش درونی (احساس کامیابی شخصی) و پاداش بیرونی (حقوق و ترفیع) می‌شود. این پاداش به نوبه خود، هم عملکرد آینده فرد را بالا می‌برد و هم در بالا بردن میزان رضایت شغلی او مؤثر است (محمدزاده، ۱۳۷۵).

استیرز و پورتر در کتاب خود می‌گویند: هر قدر انگیزه کاری کارمند و کارگر بالاتر باشد و هر قدر نگرش او به شغلش مثبت تر باشد (از کارش راضی تر باشد)، عملکرد او نیز در سطحی بالاتر خواهد بود. به عکس، هر قدر انگیزه و نگرش مثبت نسبت به کار، پایین تر باشد (رضایت از کار کم تر باشد)، عملکرد فرد نیز در سطح پایین تری قرار خواهد گرفت.

۴) تأثیر رضایت شغلی بر سازمان: ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آنها نیز دارای آثار مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثربخش و مفید در خواهد آمد. علاوه بر موارد مذکور، رضایت شغلی نتایج دیگری نیز دارد:

کارکنان کاملاً راضی‌گرایش کمتری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیشتری برخوردارند، طول عمرشان بیش‌تر است، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع‌تر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی کمتر روبه‌رو می‌شوند (محمدزاده، ۱۳۷۵). مطالعات اولیه در زمینه نگرش‌های مربوط به کار، پیش از جنگ جهانی اول شروع شد و به‌طور فعال، در انگلستان، اروپا و آمریکا دنبال گردید (خلیل‌زاده، ۱۳۷۶). ایده اشتغال، از ابتدای زندگی اجتماعی بشر مورد توجه بوده‌است. هریک از اندیشمندان به‌نوعی درباره این مسئله سخن گفته‌اند. جامعه‌شناسان و روان‌شناسان در قرون اخیر، نظرهای متفاوتی درباره کار و شغل ارائه نموده‌اند. جنبه‌های گوناگون کار، اعم از نابرابری در کار، رضایت شغلی، انگیزه کار و بالابردن بهره‌وری سازمان‌های کاری، هرکدام به نحوی مورد توجه دانشمندان و اندیشمندان علم مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و روان‌شناسی قرار گرفته‌است (سفیری، ۱۳۷۷).

الف) بررسی‌های روان‌شناسان

جامعه‌شناسان و روان‌شناسان اجتماعی مانند بسیاری از متخصصان، کار را مورد توجه قرار داده‌اند. در آغاز، برخی جنبه‌های کمی و کیفی کار را مورد مطالعه قرار دادند. التون میو برای نشان دادن ابعاد کیفی کار و پیوندهای ذهنی انسان و کارش، زمینه روان‌شناسی کار را مورد مطالعه قرار داد. مطالعات او و همکارانش درهائورن نشان داد که با محاسبات کمی، که بر پایه‌اندیشه‌های تیلور و پس از او تیلوریسم است، نمی‌توان به افزایش کمی و ارتقای کیفی کار دست یافت. استراحت در بین ساعات کار، تأمین هزینه‌های بهداشتی، توجه به فراغت سالم نیروی کار، تصحیح روابط کارگر-کارگر (کارمند-کارمند) و کارگر-کارفرما (کارمند-کارفرما) و بهبود شرایط محیطی کار، همگی شبکه‌ای از عوامل مؤثر بر کار را می‌سازند (سفیری، ۱۳۷۷).

ب - مطالعات جامعه‌شناختی (۱۸۵۸-۱۹۱۷)

امیل دورکیم یکی از پایه‌گذاران جامعه‌شناسی است که در آرای خود، به اهمیت کار توجه نموده‌است. اندیشه او نقطه مقابل اندیشه کسانی است که برای هر پدیده ریشه روان‌شناختی آن را مطالعه می‌کردند و اهمیت فرد را در برابر جامعه بزرگ می‌نمودند. کار او، بر خلاف این گروه، توجه به بررسی جامعه‌شناختی موضوعاتی اجتماعی و اهمیت دادن به جامعه و روح جمعی بود و موجب

شد گرایش او را، کل‌گرایی، جمع‌گرایی یا جامعه‌گرایی بنامند (سفیری، ۱۳۷۷).

از آنجا که رضایت شغلی یکی از مباحث بسیار مهم در سطح مطالعه سازمان‌های کاری و خدماتی بوده، مطالعات و تحقیقات زیادی در این زمینه انجام گرفته است. از جمله تحقیقات زیر: در ۱۹۴۷ در رأی‌گیری پل راپر^۱ از ۳۰۰۰ کارگر یک کارخانه آمریکایی پرسید: «آیا به‌طور کلی معتقدید که شغل‌تان واقعاً جالب و لذت‌بخش و خوب است، یا زیاد جالب نیست و یا بی‌روح و کسل‌کننده است؟»، بیش از دو سوم آنها پاسخ دادند جالب است، ۲۳ درصد جواب دادند خوب است و تنها ۷ درصد گفتند که شغلشان کسل‌کننده است. از آن زمان تا کنون، صدها نمونه از این بررسی‌ها انجام گرفته است. به‌طور کلی، زنان بیش از مردان ابراز رضایت شغلی می‌کنند (بروس ای. شرتزر، ۱۳۶۹).

در سال ۱۹۵۱، گینزبرگ و همکارانش رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار دادند. آنها به دو نوع رضایت شغلی اشاره کردند:

- ۱- رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود: اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به‌ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.
- ۲- رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه، در حال تغییر و تحول است. به‌عنوان مثال، شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار، و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را می‌توان نام برد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶).

در ۱۹۵۹، هرزبرگ و همکارانش در تحقیقی که درباره تأمین نیاز، انگیزش و ضایت شغلی بر روی بیش از ۲۰۰ نفر مهندس و حسابدار انجام دادند، از آنان خواستند با در نظر گرفتن مسائل، احساسات و ادراکات خود در طول سنوات خدمت، بگویند از شغلشان چه می‌خواهند؟ (خلیل‌زاده، ۱۳۷۶).

در ۱۹۶۹، چندین محقق و صاحب‌نظر از جمله اسمیت، کندال و هیولین استدلال کردند که رضایت از شغل در واقع، معرف چند گرایش مرتبط است. بنابراین، موقعی که درباره رضایت صحبت می‌کنیم، باید تصریح نماییم «رضایت از چه؟»؛ اسمیت و دیگران می‌گویند که پنج بعد شغلی، معرف

- خصوصیات برجسته شغل است و افراد نیز درباره آنها واکنش‌های انفعالی نشان می‌دهند:
 - خود شغل: قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می‌دهند، جالب می‌باشد و فرصت‌هایی برای یادگیری و پذیرش مسئولیت فراهم می‌سازد؛
 - حقوق و دستمزد: میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی؛
 - فرصت‌های ارتقا: دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت؛
 - سرپرستی: توانایی‌های فنی و مدیریتی سرپرستان و ملاحظاتی که سرپرستان برای علائق کارکنان نشان می‌دهند؛
 - همکاران: میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می‌دهند.
- با وجود اینکه ابعاد دیگری در زمینه رضایت از شغل شناخته شده است (رضایت از خط‌مشی سازمان و مزایای شغلی)، پنج بعد مزبور غالباً در بررسی جنبه‌های گرایش شغلی به کار گرفته می‌شود (محمدزاده، ۱۳۷۵).

روش

نوع پژوهش کاربردی و روش پژوهش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری کلیه افسران جزء و ارشد مرد ناجا می‌باشد. در این تحقیق، یک نمونه ۱۱۰ تایی از افسران فرماندهی انتظامی استان قزوین که با روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند، در نظر گرفته شده‌است که تعداد این افراد با توجه به نظر متخصصان و آگاه به علوم انتظامی و شناختی که از استان نمونه وجود داشت، تعیین شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵ می‌باشد و برای تحلیل داده‌ها از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده - معمولاً برای سنجش تأثیر دو متغیر برهم به کار می‌رود - که این کار با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد. لازم به ذکر است که این پژوهش در بازه زمانی پاییز و زمستان سال ۱۳۹۰ صورت پذیرفته است.

یافته‌ها

فرضیه اصلی: سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

جدول ۱. مقادیر به‌دست آمده از آزمون رگرسیون چند گانه برای فرضیه اصلی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ^۲)	آماره (F)	سطح معناداری
سرمایه روان‌شناختی	رضایت شغلی	۰/۸۴	۰/۷۰	۲۵۰/۵۰	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۱)، میزان ضریب تعیین ۰/۷ می‌باشد که مقدار بسیار مطلوبی است و نشان می‌دهد که ۷۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل بیان می‌شود؛ بنابراین می‌توان گفت که سرمایه روان‌شناختی، میزان رضایت شغلی را تعیین می‌نماید. فرضیه‌های فرعی ۱: خودکارآمدی بر رضایت شغلی اثر می‌گذارد.

جدول ۲. مقادیر به‌دست آمده از آزمون رگرسیون خطی برای فرضیه فرعی ۱

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ^۲)	آماره (F)	سطح معناداری
خودکارآمدی	رضایت شغلی	۰/۷۸	۰/۶۰	۱۶۴/۸۷	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۲)، میزان ضریب تعیین ۰/۶ می‌باشد که مقدار بسیار مطلوبی است و نشان می‌دهد که ۶۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل بیان می‌شود؛ به عبارت دیگر خودکارآمدی به احتمال ۶۰ درصد می‌تواند تغییرات رضایت شغلی را تعیین کند. فرضیه‌های فرعی ۲: افسران سازش کار (تاب‌آور)، رضایت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند.

جدول ۳. مقادیر به‌دست آمده از آزمون رگرسیون خطی برای فرضیه فرعی ۲

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ^۲)	آماره (F)	سطح معناداری
سازش کاری (تاب‌آوری)	رضایت شغلی	۰/۷۱	۰/۵۱	۱۱۲/۹۹	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۳)، میزان ضریب تعیین ۰/۵۱ می‌باشد که مقدار مطلوبی است و نشان می‌دهد که ۵۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل بیان می‌شود؛ یعنی ۵۱ درصد از تغییرات در رضایت شغلی ناشی از سازش کاری یا تاب‌آوری افسران می‌شود. به عبارت دیگر، ۵۱ درصد علت تغییرات سطح رضایتمندی افسران را می‌توان در تغییرات سازش کاری جستجو کرد.

فرضیه‌های فرعی ۳: افسران امیدوار، رضایتمندی بیشتری از شغل خود دارند.

جدول ۴. مقادیر به‌دست آمده از آزمون رگرسیون خطی برای فرضیه فرعی ۳

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ^۲)	آماره (F)	سطح معناداری
امیدواری	رضایت شغلی	۰/۵۳	۰/۲۸	۴۲/۴۱	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۴)، میزان ضریب تعیین ۰/۲۸ می‌باشد و سطح معناداری آن نیز زیر ۰/۰۵ است پس نشان می‌دهد که ۲۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل بیان می‌شود؛ یعنی ۲۸ درصد از تغییرات در رضایت شغلی، از امیدواری افسران نشئت می‌گیرد. فرضیه‌های فرعی ۴: خوش‌بینی تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد.

جدول ۵. مقادیر به‌دست آمده از آزمون رگرسیون خطی برای فرضیه فرعی ۴

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R ^۲)	آماره (F)	سطح معناداری
خوش‌بینی	رضایت شغلی	۰/۶۴	۰/۴۱	۷۵/۹۶	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۵) و اعداد آن، میزان ضریب تعیین ۰/۴۱ و سطح معناداری زیر ۰/۰۵ می‌باشد که مقدار مطلوبی است و نشان می‌دهد که ۴۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل بیان می‌شود؛ یعنی ۴۱ درصد از تغییرات در رضایت شغلی ناشی از خوش‌بینی است. به عبارت دیگر، ۴۱ درصد تغییرات سطح رضایتمندی افسران را مؤلفه خوش‌بینی تبیین می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست آمده از داده‌های گردآوری شده از نمونه آماری، نمودار این است که سرمایه روان‌شناختی بر رضایتمندی شغلی افسران جزء و ارشد مرد فرماندهی انتظامی استان قزوین تأثیرگذار بوده و این تأثیر با توجه به تحلیل داده‌ها دارای جهتی مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر افزایش سطح سرمایه روان‌شناختی افسران منجر به افزایش سطح رضایتمندی شغلی و به تبع آن، افزایش سطح عملکرد آنان می‌گردد. که نتایج این تحقیق در حالت کلی با تحقیقاتی که توسط لوتانز، یوسف و اولیو و

غیره صورت گرفته، هماهنگی و همسویی دارد.

همچنین مشخص شد که تمامی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی که عبارتند از: خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری (سازش‌کاری)، تأثیری مثبت بر رضایت شغلی می‌گذارد؛ و در میان این مؤلفه‌ها به ترتیب خودکارآمدی، تاب‌آوری، خوش‌بینی و امیدواری از ضریب تعیین بیشتری برخوردار بودند که این نشان دهنده آن است خودکارآمدی تبیین کننده بهتری برای افزایش سطح رضایت شغلی است. قابل ذکر است که ضریب تعیین سرمایه روان‌شناختی از ضریب تعیین تمامی مؤلفه‌های خود بالاتر بوده است که این یافته با یافته‌های لوتانز (۲۰۰۸) هم‌خوانی دارد.

براساس نتایج به دست آمده، پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

۱. پیشنهاد می‌شود برای افرادی که در آینده قرار است جذب نیروی انتظامی گردند از آزمون‌هایی که سطح سرمایه روان‌شناختی را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده گردد تا این اطمینان خاطر حاصل گردد، افرادی که به استخدام نیروی انتظامی در می‌آیند به‌طور نسبی برخوردار از سرمایه روان‌شناختی بوده و تا از این رهگذر، به‌صورت بالقوه به افزایش سطح رضایت‌مندی شغلی در سال‌های بعد، کمک کرده باشیم. چرا که بالا بودن سطح رضایت‌مندی شغلی آنها زمینه لازم را برای افزایش سطح عملکردشان در نتیجه بهبود عملکرد سازمان و بهره‌وری آن می‌گردد.

۲. پیشنهاد می‌شود برای افرادی که در حال حاضر در استخدام نیروی انتظامی هستند، کلاس‌های روان‌شناختی مثبت برگزار گردد؛ زیرا این کلاس‌ها باعث افزایش سطح سرمایه روان‌شناختی افسران می‌شود، و از این طریق نیز به افزایش سطح رضایت‌مندی آنها کمک می‌شود تا بتوان سطح عملکردی آنها را تقویت نمود. این امر مهم در نهایت موجب افزایش سطح کارایی و اثربخشی و بهره‌وری نیروی انتظامی می‌گردد؛ چرا که این پیشنهاد در سازمان‌های دیگر انجام شده (تحقیقات لوتانز، یوسف و اولیو، ۲۰۰۷؛ لوتانز، ۲۰۰۸؛ لوتانز، اولیو، ۲۰۰۷) و نتایج بسیار خوبی داشته است.

پیشنهاد برای تحقیقات آینده:

۱. با توجه به اینکه در این پژوهش فقط به مطالعه موضوع، در استان قزوین پرداخته شد، از این رو پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آتی فرضیه‌های این تحقیق در سایر استان‌ها نیز آزمون شود تا میزان دقت و اطمینان به تعمیم‌پذیری نتایج این پژوهش‌ها بیشتر گردد.
۲. در این تحقیق با توجه به محدودیت‌های زمانی، مکانی و مادی به بررسی چهار مؤلفه از سرمایه روان‌شناختی پرداخته شد؛ حال پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی سایر مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی از جمله خوب‌بودن ذهنی، هوش عاطفی و... مورد سنجش قرار گیرند.
۳. آزمون فرضیه‌های این تحقیق با دو نمونه آزمون و مقایسه آنها با همدیگر؛ به این صورت که در یک نمونه آموزش سرمایه روان‌شناختی صورت گیرد و در جای دیگر آموزشی در کار نباشد و سپس به ارزیابی رضایت شغلی و عملکرد آنها پرداخته شود یا اینکه یک نمونه را قبل و بعد از آموزش راه‌های افزایش سرمایه روان‌شناختی مقایسه کرد تا به نتایج دقیق‌تری دست یافت.

سپاسگزاری

در پایان از همه کسانی که بستر انجام این تحقیق را فراهم نمودند اعم از معاونت آموزشی و پژوهشی دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی (دکتر امیری)، فرمانده انتظامی استان قزوین (سردار جعفری نسب) و معاون هماهنگ‌کننده استان قزوین (سرهنگ پاسدار کرمی)، ریاست و بعضی از کارکنان حفاظت اطلاعات استان قزوین، دفتر تحقیقات فرماندهی انتظامی استان قزوین و سرهنگ پاسدار حجت علیزاده که باعث تسریع در روند امور اداری برای انجام این تحقیق شده‌اند و همچنین از تمامی معاونت‌ها و قسمت‌هایی که در پرکردن پرسش‌نامه به ما یاری رساندند، تشکر و قدردانی می‌نماییم.

منابع

منابع فارسی:

- بروس ای. شرتز (۱۳۶۹). بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی (زندگی پور، مترجم).
خلیل‌زاده، نورالله (۱۳۷۶). بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). تهران: دانشگاه روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
سفیری، خدیجه (۱۳۷۷). جامعه‌شناسی اشتغال زنان. انتشارات تبیان.
شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای. مجله رشد.
شولتس (۱۳۸۰). روانشناسی کمال: الگوهای شخصیت سالم (گیتی خوشدل، مترجم). تهران: نشر پیکان.
محمدزاده، عباس و مهره‌وزان، آرمن (۱۳۷۵). رفتار سازمانی نگرش اقتصادی. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.

منابع انگلیسی:

- Avey, B. et al. (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism , *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 2.
- Bakker, A., Schaufeli W.B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employee in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29.
- Hellriegel. Don & Woodman. W. Richard, *Organizational Behavior* (South - Western College Publishing An International Thomson Publishing Company, 1996), P. 53-55.
- Jensen, S. M., Luthans F. (2006). Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership, *Journal of Managerial Issues*, 18, 2.
- Larson, M., Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 2.
- Luthans, Fred. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior* 23/6(September): 695-706.
- Luthans, F., Avolio, B.J. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel Psychology*, 60.
- Luthans, F., Vogelgesang, G., Lester, P.B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency, *Human Resource Development Review*, 5, 1.
- Luthans, F., Youssef, C., Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the human competitive edge*, Oxford University Press.
- Luthans. Fred (2008) *Organizational Behavior*, 11th ed. Boston: McGraw-Hill, Pages: 201-244
- Page, L.F., Donohue, R. (2004). Positive psychological capital: A Preliminary exploration of the construct. Working Paper , Monash University, Department of Management.
- Peterson, S.J, Luthans, F. (2003). The Positive Impact & Development of Hopeful Leaders , *Leadership & Organization development Journal*, 24 (1), 26-31.