

## سنجش نقش خشنودی شغلی بر افزایش دلبستگی شغلی و عزت نفس کارکنان

دکتر مهرزاد سرفرازی<sup>۱</sup>

۱-استاد یارگروه مدیریت دولتی، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران (نویسنده مسئول)

mehrzadsarfaraizi@gmail.com

حسین زیارتی

گروه مدیریت دولتی، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران

hossein.ziarati@gmail.com

محمدفیلوندی

گروه مدیریت دولتی، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران

Filmoh448@gmail.com

### چکیده

سازمانهای معاصر به کارکنانی نیاز دارند که از نظر روانشناختی با کارشان ارتباط برقرار کنند فعال باشند و به استانداردهای بالای عملکرد دست یابند کسانی که پر انرژی هستند و خود را وقف کار می کنند چنین افرادی دلبسته به کارشان هستند. در دنیای کنونی سازمان ها به منظور رقابت موثر نه تنها به دنبال جذب و استخدام استعدادهای عالی هستند بلکه باید کارکنانی را انتخاب کنند که تا تمام توانایی هایشان را در انجام کار به کار بگیرند به عبارت دیگر دلبستگی شغلی داشته باشند. پیامدهای مثبت دلبستگی شغلی کارکنان، ضرورت پرداختن به مسأله را کامل تر می کند. کارکنانی که دلبستگی شغلی دارند، در کارشان توانمندی بیشتری دارند، با فعالیتهای کاری خود ارتباط بهتری برقرار می کنند و به تقاضاهای شغلی خود پاسخ بهتری می دهند؛ و از طرفی دیگر در دنیای پیچیده و رقابتی امروز باید به تمامی مسائل درونی و بیرونی نیروی انسانی توجه شود تا افراد یک سازمان بتوانند تمامی توان و انرژی خویش را برای اهداف سازمان بکار ببرند ازاین رو با طراحی ساختار سازمانی مبتنی بر عزت نفس که به عنوان درجه ای از ادراک کارکنان در مورد خودشان به عنوان افرادی مهم؛ موثر و ارزشمند در سازمانها است و ایجاد روحیه خودباوری در آنان باعث صرف انرژی و بروز خلاقیت در سازمانها میگردد و با خلق ارزش، فرصت های جدیدی را فرارو سازمانها قرار میدهد. عزت نفس سازمانی به اشکال مختلف پویایی نیروی کار درون سازمانی و همچنین سرنوشت نهایی یک سازمان را تحت تأثیر قرار میدهد.

**کلمات کلیدی:** خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی، عزت نفس کارکنان

## ۱- مقدمه

خشنودی شغلی به عنوان احساس کلی افراد نسبت به شغل که، تأثیر مستقیمی بر زندگی فردی، و اجتماعی سازمانی دارد و نقش تعیین کننده ای در بهداشت روانی و جسمانی ایفا میکند. در مقابل نارضایتی شغلی موجب کاهش روحیه کاری، عملکرد و به خطر افتادن سلامت جسمانی و روانی پرسنل می شود. تحقیقهای متعدد بیانگر آن است که نارضایتی شغلی یا از دست دادن شغل، واقعه ای مهم در زندگی و استرسور بالقوه نیرومند می باشد بطوری که نارضایتی شغلی و استرس شغلی نه تنها سلامت روانی افراد را تحت تأثیر قرار میدهد، بلکه سلامت و جسمانی فیزیولوژیکی فرد را نیز تهدید می کند (وفاداری کارکنان ۱۳۹۵). در زمان حاضر سازمانها به صورت فزاینده ای با محیط های پویا و در حال تغییر مواجهند. بنابراین، به منظور بقا و پویایی، مجبورند خود را با تغییرات محیطی سازگار کنند (نژاد لبا، ۱۳۹۷) اگر چه موضوع رهبری سالیان طولانی مورد توجه اندیشمندان بوده است، اما تحقیق علمی در این زمینه در قرن بیستم شروع شده است. با وجود مطالعات زیادی که تا به حال در این زمینه انجام شده، هنوز این مفهوم به خاطر ماهیت پیچیده اش مبهم مانده است چالشها و فرصتهای این قرن، اتخاذ شیوه های جدید رهبری و تعلیم رهبرانی با تفکر و اندیشه هایی متفاوت برای وضعیت پرتلاطم کنونی را طلب میکند. رویکردهای جدید رهبری بر کار تیمی، تصمیم گیریهای مشارکتی، توانمندسازی کارکنان، تقویت اعتماد و اخلاقیات تأکید دارد. رهبران اصیل با ترسیم آینده ای روشن و چشم اندازهای نوین، تحول سازمانی را تقویت کرده، روش های مناسب تحول سازمانی را پیاده و حمایت می کنند اما در این میان وجود ارتباطات سازمانی موثر و اثربخش نقش حیاتی را در ارتباط بین رهبری اصیل و تحول سازمانی ایفا می کند تا جایی که گفته می شود ارتباطات سازمانی جز جدایی ناپذیر رفتار رهبران می باشد در واقع رهبران اصیل با ارتباطات سازمانی مناسب در سازمان، بین کارکنان و همچنین داد و ستدهای سازمانی می توانند با زیر دستان ارتباط سالم و اثربخش برقرار نمایند و تحول سازمانی را به راحتی اجرا نمایند. (تابان و همکاران، ۱۳۹۲)

همدلی و یکرنگ بودن وهم نیت بودن مدیران و کارکنان که نمادی از راستی، صداقت و انسجام فکری و ذهنی آنان است، زیر بنای هم زبانی که خود، همسویی و همراه بودن در کنش ها و واکنش ها و رفتار سازمانی یکپارچه و منسجم را در مقام عمل و اجرا به منصف ظهور می رساند، محسوب می شود. همدلی و هم زبانی می تواند در یک سازمان مدیریتی، روح پویایی، نشاط و خلاقیت را در نظام افزایش داده، مانع از تعارض های منفی و مخرب شود. همدلی و همزبانی، در عین حال، تجلی حاکمیت معنویت و اخلاق در روابط سازمانی و حاکی از پویا بودن فرهنگ سازمانی است (ترابی، ۱۳۹۴) همدلی دامنهای از بینش اجتماعی تا توانایی برای فهم حالات عاطفی و شناختی و تجربی هیجانات مشابه با دیگران را شامل میشود. همدلی ظرفیت بنیادین افراد در تنظیم روابط، حمایت از فعالیتهای مشترک و انسجام گروهی است. این توانایی نقش اساسی در زندگی اجتماعی و نیروی بر انگیزنده رفتارهای اجتماعی و رفتارهایی است که انسجام گروهی را در پی دارد (تراسی و همکاران، ۲۰۱۵) همدلی عنصری ضروری برای عملکردهای موفقیت آمیز بین شخصی محسوب می شود و پاسخ عاطفی فرد به واکنشهای عاطفی دیگران است. همدلی محرک مهمی در پدیدآیی رفتارهای نوع دوستانه

به حساب می آید(سوسا و همکاران، ۲۰۱۰) عزت نفس در ما و دیگران به شکل‌های متفاوتی ظاهر می شود اما به طور کلی عزت نفس را میتوان در حالت چهره . رفتار . صحبت و حرکت اشخاص مشاهده کرد . برخورد باز و گشوده با انتقادها . راحتی در پذیرش اشتباهات نمونه هائی از شکل عزت نفس است . کلام و حرکات شخص دارای عزت نفس از کیفیت راحت برخوردار است . به عبارت دیگر طرز کلام و حرکات شخص دارای عزت نفس از کیفیت راحت برخوردار است . به عبارت دیگر طرز کلام و حرکات شخص نشان می دهد که او در جنگ با خویشتن نیست و با دیگران نیز جنگی ندارد . هماهنگی میان آنچه شخص می گوید و انجام می دهد یعنی از خود پنهان نمی شود و با خود در جنگ و ستیز نیست . دروغ . ریاکاری و پنهانکاری در افراد دارای عزت نفس سالم وجود ندارد . (بیابانگرد، ۱۳۹۴) هنگامی که عزت نفس در شخصی کم است . هراس و ترس از واقعیت در فرد وجود دارد و ترس از حقایق درباره خود و پذیرش خود . ترس از افشا شدن ترس از فروریختن تظاهرها و وانمود ها . ترس از ناکامی . ترس از تحقیر شدن . این افراد گویا برای دیگران زندگی می کنند و همواره نگران قضاوت‌های دیگران هستند بنابراین جرات اندیشیدن به خود و توانمندیهای خود را از دست می دهند . زود تسلیم می شوند و دیگران می توانند به سرعت آنان را دلسرد کنند و حالت انفعال در آنان فراوان دیده می شود . ترس و هراس از موانع و تصورات منفی از موانع سرراه دستیابی به هدفها از نشانه های عزت نفس پائین است .

تئوری مبتنی بر کار دلبستگی شغلی مک کلوی و سکارن (۲۰۰۰) ثابت می کنند که دلبستگی شغلی به عنوان یک پیامدی از سازگاری بین کار، شخصیت، شغل و ویژگی های سازمانی است (حیدری، ۱۳۹۱). دلبستگی شغلی یک جنبه از انگیزش کاری است و یک سری از متغیرها مانند خدمات انگیزشی عمومی، فرصت های پیشرفت، وضوح نقش، کار روزمره شغل و فرهنگ گروهی برای انگیزش کاری مهم هستند (موینبهان و سنجی، ۲۰۰۷).

## ۲- ضرورت و اهمیت پژوهش

"شغل" موضوعی است که هر یک از علوم اجتماعی به اقتضای دیدگاه و چشم انداز خود به بررسی آن پرداخته است. (خشنودی شغلی) یکی از موضوعاتی است که بیشتر مطالعات و بررسی های مربوط به کار سازمانی را به خود اختصاص داده است. این مفهوم و موضوع چنان با اهمیت و موضوعی اصلی در نوشته های سازمانی است که تا سال ۱۹۸۰ میلادی بیش از چهار هزار مقاله را به خود اختصاص داده است (از کمپ، ۱۳۷۰، ۲۷۵)، حال آن که در جامعه ما پژوهش در این باره آنچنان اندک است که هنوز بسیاری از عوامل موثر در ایجاد خشنودی شغلی ناشناخته مانده است، لزوم توجه به این امر، با در نظر گرفتن این نکته که امروزه سازمان ها نقش اساسی در زندگی افراد ایفا می کنند، بیش از پیش آشکار می شود، در هر سازمان، نیروی انسانی، بزرگترین سرمایه به شمار می رود. از این رو توجه به روحیات و شناخت نگرش های نیروی انسانی شاغل در هر سازمان، بسیار دارای اهمیت است بیشتر صاحب نظران بر این باورند که، خشنودی شغلی از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خویش است همچنین تأکید می کنند که چنانچه فرد به شغل خود علاقمند، و از آن رضایت داشته باشد عملکرد و کارایی او افزایش می یابد. بنابراین توجه به پیامدهای

خشنودی شغلی از قبیل بهره وری، کارایی، بهبود عملکرد، کاهش غیبت، تأخیر و ترک شغل و... ضرورت و اهمیت شناخت عوامل موثر بر آن را به منظور بهبود کارایی سازمان افزایش میدهد.

### ۳- خشنودی شغلی

خشنودی شغلی عبارت از نگرش مثبت و کلی فرد به شغل معینی است. به بیان دیگر، درجه رضایت فرد از شغل خود و میزان احساس و کشش مثبت از آن، خشنودی شغلی نامیده می شود. محیط کار در افراد، احساسات و نگرش های متفاوتی به وجود می آورد که ممکن است حاکی از رضایت یا عدم رضایت باشد. خشنودی شغلی، مجموعه نگرش های مثبت فرد به شغلش را دربرمی گیرد و به معنای دوست داشتن وظایف شغلی و شرایطی است که اشتغال در آن صورت می پذیرد.

### ۳-۱- ابعاد خشنودی شغلی

خشنودی شغلی، به جهت گیری کلی و عاطفی فرد درباره نقش یا کاری که شغل او را شکل می دهد، اشاره می کند، این خشنودی را باید از آن نوع خشنودی که فرد از جنبه های مختلف و جداگانه شغلش دارد متمایز کرد. زیرا خشنودی شغلی به منزله نگرش کلی فرد به شغلش، مفهومی کلی و یکپارچه و در عین حال چندبعدی است. فرض بر این است که اشخاص قادرند جنبه های خاصی از شغلشان را که توأم با رضایت است با جنبه هایی که همراه با نارضایتی است، ترکیب کنند و به نگرش مرکبی از شغل به صورت یک کل واحد برسند (Kalleberg ۱۹۷۷)

به این ترتیب، هر فرد می تواند در آن واحد هم نگرش هایی به هر یک از جنبه های شغل خود، و هم یک نگرش مرکب از شغل خویش به مثابه یک کل واحد داشته باشد، این کل نتیجه ای از مجموعه خشنودیها و ناخشنودیهایی است که فرد در ابعاد و جنبه های مختلف و متنوع شغلش تجربه می کند (Wexley, ۱۹۸۴, &Yuki)

بر این اساس، می توان خشنودی شغلی فرد را نسبت به هر یک از ابعاد شغل او بررسی و تعیین کرد که کدام بعد از ابعاد مختلف شغل برای دارندگان آن دارای اهمیت بیشتری است و موجبات رضایت و خشنودی یا عدم رضایت و ناخشنودی آنان را فراهم می آورد،

کندال و اسمیت به ابعاد پنج گانه شغلی اشاره کرده اند، این ابعاد مهم ترین ویژگی های هر شغل را درباره این موضوع که کدام یک از افراد واکنش های مثبت موثری به آن دارند، نشان میدهد. این ابعاد عبارتند از

- (۱) ماهیت کار: به معنای خصوصیات و ویژگی‌هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد.
- (۲) حقوق و پرداخت: مقدار اجرت مالی که فرد دریافت می‌کند و درجه‌ای که وی دستمزدش را در مقابل دستمزد دیگران عادلانه و منصفانه می‌داند.
- (۳) فرصت‌های ارتقاء فرصت پیشرفت در سلسله مراتب سازمانی.
- (۴) نظارت و سرپرستی: نحوه ارتباط فرد با سرپرست مستقیم خود و توانایی سرپرست در عرضه حمایت‌های رفتاری و کمک‌های فنی به فرد.
- (۵) همکاران شغلی: درجه‌ای که کارایی همکاران شغلی را به لحاظ تخصص، و در بعد اجتماعی به لحاظ حمایت از فرد، نشان می‌دهد (Smith & Kendall, ۱۹۶۹)

### ۳-۲- تبیین خشنودی شغلی

تاکنون برای تبیین خشنودی شغلی نظریه‌های متعددی از سوی دانشمندان علوم رفتاری عرضه شده است، با دقت و تأمل در تئوری‌های مربوط به خشنودی شغلی (نظیر: نظریه نیاز: گروه مرجع: تئوری دو عاملی هرزبرگ؛ نظریه اختلاف نظریه انصاف؛ نظریه نفوذ اجتماعی، و بیگانگی از کار) درمی‌یابیم که به طور کلی، دو نوع مدل تبیینی از خشنودی شغلی وجود دارد: نخست) مدلی که تغییرات خشنودی شغلی را به ویژگی‌ها و خصوصیات «شغل» نسبت می‌دهد. دوم) مدلی که آن را با ویژگی‌ها و خصوصیات و شاغل مرتبط می‌داند

این دو مدل کلی تبیینی، به شکل‌های متفاوت عرضه شده‌اند، برای نمونه: گرونبرگ (۱) آنها را تبیین‌های موقعیتی و گرایشی می‌نامد (Gruenberg, ۱۹۸۰). اصطلاح «گرایش» به باورها، نگرش‌ها و ویژگی‌های شخصی و شخصیتی فرد، و اصطلاح «موقعیت» به عوامل بیرونی و محیطی اشاره دارد.

در مدل گرایشی، خشنودی شغلی بر اساس نیازها، انتظارات، نگرش‌ها و ارزش‌های کارکنان تعیین می‌شود اجتماعی شدن افراد در گروه‌های اجتماعی مختلف، منشأ ایجاد آرزوها، انتظارات، ارزش‌ها و خواهش‌های متفاوت در افراد است، هر فرد با مجموعه‌ای از این خصوصیات به مثابه شخصیت خویش، شغل خود را آغاز می‌کند و این مجموعه عوامل شخصیتی است که میزان خشنودی فرد را تعیین می‌کند در مدل موقعیتی، خود کار و ماهیت شغل و عوامل محیطی مربوط به آن (بدون توجه به مجموعه گرایش‌های فرد)، در تبیین خشنودی شغلی مد نظر قرار می‌گیرد با اندکی تأمل در ساختار این دو گونه تبیین، می‌توان دریافت دو مدل مذکور، مکمل یکدیگرند و هر دو در تعیین و تبیین خشنودی شغلی کارکنان نقش اساسی به عهده دارند.

خشنودی شغلی، هم از خصوصیات افراد نظیر: ارزش‌ها، نگرش‌ها و گرایش‌های ساخت یافته آنان تأثیر می‌پذیرد و هم متأثر از وضعیتی است که فرد در آن قرار گرفته است. خشنودی شغلی نتیجه تعامل عوامل موقعیتی و گرایشی است (Ross, ۱۹۹۲) در این مطالعه تأکید به طور عمده بر متغیرهای موقعیتی - محیطی و عوامل اجتماعی موثر بر خشنودی شغلی است.



#### ۴-دلبستگی شغلی

مفهوم دلبستگی شغل دلبستگی شغلی همانند سایر اصطلاحات رایج در روانشناسی واجد یک تعریف خاص و منحصر به فرد نمی باشد. در اینجا به چند نمونه از این تعاریف اشاره می شود: دلبستگی شغلی اشاره دارد به درجه ای که بر حسب آن فرد به طور روانشناختی مجذوب، درگیر و مرتبط با شغل کنونی اش می شود (روتنبری و مورگ، ۲۰۰۷). دلبستگی شغلی به همانند سازی روانشناختی با شغل یا به درجه ای که بر حسب آن شغل مرکز هویت شخص می شود اشاره دارد (رید، ۲۰۰۸). پاولی و همکاران (۱۹۹۴) از دلبستگی شغلی به عنوان درجه یا میزانی که فرد از نظر شناختی درگیر شغلش می شود، آن را معرف خودش می داند و به آن علاقه مند است و موجب سربلندی و کسب اعتبارش می شود (مرادی زاده، ۱۳۸۸، ص ۴) به میزان درجه ای گفته میشود که شخص از نظر روحی با کارش همانندسازی می کند یا میزان اهمیتی که فرد برای کارش قائل است (کارملی، ۲۰۰۵؛ به نقل از اسدی، ۱۳۹۳). واژه ی دلبستگی شغلی را به عنوان درونی کردن ارزش خوبی و اهمیت کار در ارزش های شخص تعریف کرده اند (میشرا و شاین، ۲۰۰۵). در تعریف دیگر دلبستگی شغلی به عنوان، هویت یابی روان شناختی یک فرد با کارش و درجه ای که موقعیت شغلی برای هویت فرد نقش محوری دارد بیان می شود. دلبستگی شغلی به عنوان نیرومندی رابطه بین کار شخص و خود پنداره وی تعریف گردیده است (لاول و هال ۱۹۷۰). (کانونگو، ۱۹۸۲)، دلبستگی شغلی را به عنوان یک توصیف از شغل فعلی فرد و تابعی از مقداری می داند که شغل او می تواند نیازهای کنونی اش را ارضا کند (کارملی، ۲۰۰۵)، تعاریف ارائه شده در مورد دلبستگی شغلی بسیار شبیه به هم می باشند. دلبستگی شغلی به میزان درجه ای گفته می شود که شخص از نظر روحی با کارش همانندسازی می کند با میزان اهمیتی که فرد برای کارش قائل است. عوامل موثر بر دلبستگی شغلی: دلبستگی شغلی با انگیزش و خشنودی شغلی رابطه ی تنگاتنگی دارد. معمولا دلبستگی شغلی از خشنودی شغلی مهم تر است. دلبستگی شغلی به خصوصیات شخصی و ماهیت وظایف کاری وابسته است. «مهمترین ویژگی های شخصی در دلبستگی شغلی عبارت اند از: سن، نیاز به رشد و اعتقاد به اخلاق کاری سنتی». کارگران مسن شاید به دلیل دارا بودن مسئولیت و چالش بیشتر و فرصت کافی برای ارضای نیازهای رشد، معمولا بیشتر به شغل خود دلبسته اند. کارگران مسن تر همچنین تمایل دارند که به ارزش سخت کار کردن پای بند تر باشند. به دلیل اینکه نیازهای رشد در دلبستگی شغلی اهمیت دارند در نتیجه آن ویژگی های شغلی که ارضای نیازهای رشد را فراهم می کنند، رابطه زیادی با دلبستگی شغلی دارند. این ویژگی ها عبارتند از: برانگیختگی، اختیار، تنوع، هویت وظیفه، بازخورد و مشارکت» (مهداد، ۱۳۸۱، ص ۱۷۲).

عوامل اجتماعی شغل نیز می تواند دلبستگی شغلی را تحت تاثیر قرار دهد. کارکنانی که در گروه ها کار می کنند، دلبستگی شغلی بالایی را گزارش نموده اند تا کارکنانی که به تنهایی کار می کنند. مشارکت در تصمیم گیری، به وسعتی که کارکنان از اهداف سازمانی حمایت می کنند با دلبستگی شغلی ارتباط دارد. احساس موفقیت و پیشرفت در شغل نیز سطح دلبستگی شغلی فرد را افزایش می دهد» (همان منبع، ص ۱۷۳) همچنین عوامل موقعیتی دیگری مانند: طراحی شغل، جو روانشناختی و سازمانی و سبک مدیریت نیز تأثیرات

مهمی بر دل‌بستگی شغلی کارمند دارند. عامل طراحی شغل به نظر می‌رسد تأثیر قوی‌تری بر دل‌بستگی شغلی افرادی که تمایل بیشتری به ارضای نیازهای سطح بالای روانشناختی دارند، می‌گذارد (روگلبگ، ۲۰۰۷).



تصویر ۱- نمودار گروه های کاری با دل‌بستگی شغلی (روگلبگ، ۲۰۰۷)

بر اساس این مدل، داشتن کارکنان دل‌بسته زمانی اتفاق می‌افتد که قلب و ذهن آنها در کار و در سازمان درگیر باشد. هر بخش از مدل با استفاده از چهار مولفه غرور، تعهد، رضایت و حمایت اندازه‌گیری می‌شود. این مدل بیان می‌کند که کارکنان دل‌بسته دارای ویژگی‌های زیر هستند:

ردیف	مولفه
۱	رضایت از کار کنونی و سازمان خود.
۲	تعهد نسبت به انجام درست کارها و موفقیت سازمان.
۳	غرور و افتخار به سازمان و کاری که انجام می‌دهند.
۴	تمایل به گفتار مثبت درباره کار و سازمان خود.

جدول ۱- مولفه های کارکنان دل‌بسته به شغل

چهار مولفه مدل، جنبه های احساسی و رفتاری دلبستگی را توصیف می نماید. هنگامی که افراد تجربه خود در خصوص کار و سازمان را به شکل مثبتی ارزیابی می کنند، آنها بیشتر به این می مانند که نه تنها احساس رضایت، تعهد و غرور دارند، بلکه از سازمان خود پشتیبانی نموده و اقدام و رفتار این افراد دلبسته، سبب افزایش عملکرد کاری و سازمانی می گردد.

#### ۴-۱- ویژگی های افراد دلبسته به شغل

فرد دلبسته به شغل به عنوان کسی که شغلش یک جزء لازم برای تعریف از خودش است توصیف میشود. و به همین ترتیب بسیاری از نظریه پردازان این طور فرض کرده اند که این افراد تلاش اساسی خود را در جهت دستیابی به اهداف سازمانی به کار می برند و کمتر احتمال دارد که شغل خود را ترک کنند. به طور عکس در مورد افرادی که کمتر به شغل خود دلبسته اند فرض شده است که احتمال ترک سازمان و دریغ داشتن تلاش خود در شغل بیشتر است و همچنین این افراد احتمال بیشتری دارد که انرژی خود را در وظایف خارج از حیطه کارش به کار برد و یا به فعالیت های گوناگون نامطلوب در شغل بپردازد (روتنبری و موبرگ ، ۲۰۰۷، ص ۲۰۳). | افرادی که دلبسته به شغل هستند کار یک جنبه مرکزی از هویت شخصی شان است و به طور عمیقی به کارشان کشش دارند و شیفته آن هستند و اغلب به مسایل مربوط به شغلشان فکر می کنند حتی وقتی که کار نمی کنند. این افراد رضایت شان از شغل بیشتر است و بیشتر به شغل ، حرفه ، وسازمانشان متعهد هستند. آنها به ندرت به تغییر کارفرمایشان فکر می کنند و عموماً معتقدند که اهداف شخصی شان با اهداف سازمانی شان سازگار است (مانتر و مورفی ، ۲۰۰۵).

افرادی که به شغل خود دلبسته می شوند در کارشان پتانسیلی برای ارضای نیازهای سطح بالای روانشناختی خود می یابند (مثلاً برای رشد ، پیشرفت ، معنا داری ، شناسایی و ایمنی). دلبستگی شغلی عملکرد افراد را به وسیله ی برانگیختن آنها به اعمال تلاش بیشتر و استفاده از خلاقیت شان برای حل مشکلات و هوشمندانه کار کردن ، افزایش می دهد» (رو گلبرگ ، ۲۰۰۷، ص ۳۹۷). بر حسب صفات شخصیتی افراد دلبسته به شغل گرایش دارند به این که در انگیزش درونی و عزت نفس بالا باشند و معتقدند که تجربه کار ارزشی نهایی در خودش دارد. این افراد کار را با معنا و پر چالش می یابند و در وظایف پیچیده که تنوعی از مهارت ها را به کار می برد کار می کنند. افراد دلبسته به شغل به طور معمول رضایت شغلی بیشتری تجربه می کنند ، مخصوصاً با محتوای شغل که آنها ذاتاً آن را رضایت بخش می یابند. این رضایت شغلی حتی مواقعی که سرپرستان توجهی به آنان ندارند یا کم حرف و یا استبدادی هستند ، غالب است. از طرف دیگر دلبستگی شغلی به نظر نمی رسد که اثرات جانبی منفی سیستماتیکی مانند : بیماری های فیزیکی ، اجتماعی و روانشناختی که از همانند سازی شدید فرد با کارش ناشی می شود را ایجاد کند. استرس ، اضطراب ، شکایات جسمانی و تعارضات خانواده - کار به نظر نمی رسد به طور نظامداری مرتبط با دلبستگی شغلی باشد. همچنین این افراد به نظر



نمی رسد که نسبت به افراد کمتر دلبسته به شغل، از زندگی به طور کلی بیشتر راضی باشند و یا در سایر فعالیت های خارج از کار به درجه ی بالایی دلبسته باشند (روگلبگ، ۲۰۰۷، ص ۳۹۷-۳۹۸).

#### ۴-۲- پاداش های چهار گانه دلبستگی شغلی

هنگامی که شرایط مناسب در جای خودشان قرار می گیرند، هر گام در فرآیند خود-مدیریتی، پاداشی ذاتی به حساب می آید. حسی از تقویت مثبت انرژی که مستقیم از کار دریافت می شود به ما انگیزه میدهد که با بهترین کارایی فعالیت خود را ادامه دهیم. دلبستگی شغلی عموماً شامل این پاداشهای ذاتی و درونی می باشد:

ردیف	پاداش	شرح پاداش
۱	حس معنادار بودن	درک موقعیتی که در حال انجام کار در راستای هدفی ارزشمند هستیم.
۲	حس اختیار داشتن	درک موقعیتی که قادر به انتخاب فعالیتها هستیم به این معنی که کار محوله را از روشی که به نظرمان مناسبتر هست انجام دهیم.
۳	حس پیشرفت داشتن	دستاوردی که در پیشروی در راستای اهداف اصلی کار تجربه می کنیم.
۴	حس شایسته بودن	دستاوردی که در انجام فعالیت با استفاده از مهارت و قابلیت هایمان تجربه می کنیم.

جدول ۲- پاداش های چهارگانه دلبستگی شغلی

(مجله تخصصی آموزش و توسعه منابع انسانی ایده، ۱۳۹۹)

ردیفها در نمودار زیر نشان می دهد که دو تا از این پاداشها از فعالیتهای کار بدست می آید و دو تای دیگر از اهداف کار. ستونها هم نشان میدهد که دو پاداش به شکل موقعیت هستند و دو پاداش به صورت کسب دستاورد می باشند (مجله تخصصی آموزش و توسعه منابع انسانی ایده، ۱۳۹۹).

### پادشاهی ذاتی چهارگانه



تصویر ۲- پادشاهی های چهارگانه دلبستگی شغلی

(مجله تخصصی آموزش و توسعه منابع انسانی ایده، ۱۳۹۹)

### ۳-۴- مزایای ایجاد دلبستگی در سازمان

مزایا	ردیف
شکل گیری وفاداری و افزایش بهره وری در سازمان	۱
افزایش اشتیاق و همبستگی در کارکنان نسبت به شغل و سازمان	۲
کاهش خطا، هدر رفت انرژی و سرمایه	۳
افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بین کارکنان	۴
بالارفتن سطح اعتماد متقابل مدیران و کارکنان	۵
ایجاد احترام و شکل گیری روابط موثر و سازنده در سازمان	۶
افزایش سوددهی سازمان	۷
افزایش میزان رضایت مشتریان و...	۸

جدول ۳- مزایای ایجاد دلبستگی سازمانی (دانشگاه هاروارد)

در نتایج برخی تحقیقات دانشگاه هاروارد آمده: «سازمان هایی که دلبستگی بالایی بین کارکنان آنها وجود دارد، نسبت به سازمان هایی با میزان دلبستگی پایین تر، موفقیت ۹۸ درصدی دارند. این مسئله ارتباط مستقیم به رضایت شغلی کارکنان دارد(سایت همسا).

## ۵- عزت نفس کارکنان

عزت نفس به معنی ارزیابی کلی است که افراد نسبت به خود و میزان ارزشمندی و توانایی های خود دارند(کورمن<sup>۱</sup>، ۱۹۷۰)

کورمن (۱۹۷۰، ۱۹۷۱، ۱۹۷۶) بیان نمود که رخدادهای و اتفاقات درون سازمان، نقش مهمی بر عزت نفس کارکنان دارند. بعدها در سال (۱۹۸۹) پیرس<sup>۲</sup>، گاردنر<sup>۳</sup>، کامینگز<sup>۴</sup> و دان هام<sup>۵</sup>، نظریه کورمن را تکامل بخشیدند و مفهوم عزت نفس سازمانی را ارائه نمودند. از آن زمان تاکنون این ساختار توجه بسیاری را به خود جلب نموده است.

عزت نفس سازمانی به معنی درجه ای از باور و اعتقاد اعضای سازمان است که آنها می توانند نیازهایشان را به وسیله سهمی شدن در نقش های درون سازمان برآورده سازند، عزت نفس سازمانی به ارزش خودادراک شده افراد در مورد خودشان به عنوان اعضای سازمانی که در آن کار می کنند اشاره دارد و درجه و میزانی است که آنها خود را در سازمان مهم، بامعنی، محترم و با ارزش تلقی می کنند (پیرس و دیگران، ۱۹۹۳)

براساس نظریه ای که کورمن (۱۹۷۰) مطرح نمود؛ عزت نفس فرد تحت تأثیر تجربیاتش شکل می گیرد بنابراین براساس این نظریه می توان این طور فرض نمود که تجربیاتی که فرد در درون سازمان کسب می کند، متعاقباً بر سطح عزت نفس سازمانی و نگرش ها و رفتارهای فرد تأثیرگذار خواهد بود الی و پاتیل، ۲۰۱۲). در واقع عزت نفس سازمانی در محیط اجتماعی سازمان رشد می یابد و نتیجه پیام هایی است که فرد از دیگران در خصوص صلاحیت های خود دریافت می کند(پیرس و گاردنر، ۲۰۰۴)

به عقیده برونر<sup>۶</sup> (۱۹۸۸) عزت نفس به دو صورت، رفتارهای افراد در محیط کار را تحت تأثیر قرار می دهد: اول اینکه هر فرد سطح متفاوتی از عزت نفس در کار را دارا می باشد که می تواند بر شکل گیری افکار، احساس و رفتار فرد در کار تأثیر بگذارد؛

دوم اینکه همه افراد نیازمند این هستند که احساس مثبتی در مورد خود، افکار و رفتارشان داشته باشند، بنابراین با بهبود رفتار و افکار خود سعی می کنند تا عزت نفس خود را ارتقا بخشند.

۱) Korman

۲) Pierce

۳) Gardner

۴) Cummings

۵) Dunhum

۶) Brokner

پیرس و همکارانش (۱۹۸۹) برای عملیاتی کردن و اندازه گیری عزت نفس سازمانی ابزاری را طراحی نمودند که حاوی ۱۰ شاخص است. این مقیاس، از شرکت کنندگان در طرح پژوهش می خواهد تا درجه اعتقاد و باور خود به هر کدام از شاخص های پیش رو که در برگیرنده میزان احساس فرد از ارزشمندی و شایسته بودنش در سازمان است، پاسخ دهد. این شاخص ها از این قرار است: در این سازمان

- (۱) «بر روی من حساب می شود»
- (۲) «من به طور جدی به کار گرفته می شوم»
- (۳) «من مهم هستم»
- (۴) «من مورد اعتماد واقع می شوم»
- (۵) «افراد به من اعتقاد و باور دارند»
- (۶) «من می توانم کارهای متفاوتی انجام دهم»
- (۷) «من فردی ارزشمند هستم»
- (۸) «من فردی مفید و سودمند هستم»
- (۹) «من فردی کارآمد هستم»
- (۱۰) «من فردی هستم که با دیگران تشریک مساعی دارم» (پیرس و گاردنر، ۲۰۰۴)

با مروری اجمالی بر تحقیقات صورت گرفته بر عزت نفس سازمانی و اهداف و نتایج این تحقیقات، اهمیت و ابعاد مختلف این مفهوم بیش از پیش آشکار می شود. در جدول (۴) برخی از اهداف و نتایج این تحقیقات اشاره شده است.

ردیف	محقق	سال	هدف تحقیق	نتایج و یافته ها
۱	فان	۲۰۰۸	بررسی رابطه دوره های آموزشی سازمان و تعهد سازمانی افراد و نقش میانجی عزت نفس سازمانی بر رابطه آنها	دوره های آموزشی از طریق تأثیر بر عزت نفس سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر گذار است. رابطه مثبتی میان دوره های آموزشی و عزت نفس سازمانی و به تبع آن تعهد سازمانی افراد وجود دارد.

<p>بین عزت نفس کارکنان و رفتار شهروند سازمانی مبتنی بر روش «خود ارزیابی رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین عزت نفس سازمانی با رفتار شهروند سازمانی مبتنی بر شیوه «ارزیابی توسط کارفرما به جز بعد رفتار مدنی رابطه معنی داری دارد.</p>	<p>بررسی رابطه عزت نفس سازمانی و رفتار شهروند سازمانی</p>	<p>۲۰۱۲</p>	<p>آریانی</p>	<p>۲</p>
<p>بین خستگی شغلی و سطح عزت نفس سازمانی افراد رابطه معکوس و منفی وجود دارد.</p>	<p>بررسی رابطه عزت نفس سازمانی و خستگی شغلی</p>	<p>۲۰۱۲</p>	<p>الی و پاتیل</p>	<p>۳</p>
<p>بین ابهام نقش و عزت نفس سازمانی افراد رابطه منفی و معکوسی وجود دارد. همچنین معنویت تأثیر زیادی بر این رابطه دارد؛ رابطه منفی ابهام نقش و عزت نفس سازمانی در صورتی که معنویت در محیط کار در سطح بالاتری باشد ضعیفتره خواهد بود و بالعکس.</p>	<p>بررسی رابطه ابهام نقش و عزت نفس سازمانی افراد و معنویت به عنوان متغیر تعدیل گر در این رابطه</p>	<p>۲۰۱۲</p>	<p>شهباز</p>	<p>۴</p>
<p>درک کارکنان از عادلانه بودن رفتار سازمان با آنان و عزت نفس سازمانی رابطه مثبت و مؤثری با رفتارهای نوآورانه در محیط کار دارد.</p>	<p>بررسی نقش و رابطه رفتارهای عادلانه و عزت نفس سازمانی بر رفتارهای کاری نوآورانه</p>	<p>۲۰۱۳</p>	<p>اجدکان</p>	<p>۵</p>
<p>رفتارهای طرفهای غیر مولد) و عزت نفس سازمانی رابطه منفی با یکدیگر دارند. افرادی که رفتارهای غیر مولد در محیط کار دارند، دارای عزت نفس پایینی هستند؛ زیرا آنها باور دارند که فاقد توانایی کافی برای انجام موفقیت- آمیز کارها هستند</p>	<p>بررسی رابطه رفتارهای طرفهای (غیر مولد) با عزت نفس سازمانی</p>		<p>بهشتی فر و آزادی</p>	<p>۶</p>

جدول ۴-اهداف و نتایج تحقیقات در مورد عزت نفس سازمانی



## ۵-۱- نظریه ها در مفهوم عزت نفس

جامعه شناسان و روان شناسان رهنمودهای عمده ای را برای مطالعه عزت نفس ارائه داده اند که به برخی از آنها اشاره می شود. نظریه جیمز کوپر اسمیت در رابطه با نظریه جیمز<sup>۱</sup> (۱۹۶۷) می نویسد: جیمز (۱۸۹۲) از اولین کسانی است که در مورد عزت نفس مطالبی را مطرح کرده است. به اعتقاد وی آرزوها و ارزش های انسان نقش اساسی در تعیین اینکه آیا او خود را مطلوب می پندارد یا نه، دارند. احساس فرد در این دنیا کاملاً به آنچه می خواهد باشد یا انجام دهد بستگی دارد. وی می پنداشت که قضاوت فرد در مورد ارزش خود تابعی است از موقعیت ها و کمالات وی نسبت به آنچه ادعا یا آرزوی خوب انجام دادن آن را دارد. بنابراین طبق نظریه جیمز فردی که به توانائی موسیقی اش بیشتر از توانایی ریاضی اش میبالت، چنانچه در یک کنسرت بد عمل کند عزت نفس وی در مقایسه با عملکرد بدش در امتحان ریاضی بیشتر تحت تاثیر قرار خواهد گرفت. اگر فرد به هیچ وجه به ریاضیات خود نبالد عملکرد ضعیف در امتحان ریاضی بر عزت نفس او هیچ تاثیری نخواهد گذاشت. جیمز این موضوع در قالب رابطه (۱) بیان کرده است.

### عزت نفس = موقعیت / آرزوها یا انتظارات

بر اساس رابطه (۱) اگر در زمینه ارزشمند پیشرفت به آرزوها نزدیک باشیم یا به آن زمینه دست یابیم نتیجه آن عزت نفس بالاست. اگر شکاف زیادی بین پیشرفت و آرزوها وجود داشته باشد، خود را ضعیف می دانیم، یعنی عزت نفس پائین است.

## ۵-۱-۱- نظریه مید<sup>۲</sup>

کوپر اسمیت<sup>۳</sup> (۱۹۶۷)، درباره نظریه مید می گوید «او به عنوان جامعه شناس توجه اش به فرآیندی بود که در اثر آن فرد عضو سازگار اجتماعش می شود. مید نتیجه می گیرد که در جریان این فرآیند فرد ایده ها و نگرش های ابراز شده توسط افراد مهم زندگی اش را درونی می کند. اعمال و نگرش های آنها را مشاهده می کند و آنها را اغلب بدون شناخت پذیرفته و گویی از آن خویش می دارد. او نگرش خودش را به دست می آورد که با نگرش هایی که افراد مهم در زندگی او ابراز کرده اند هماهنگ است و با درونی کردن واکنش دیگران نسبت به خودش آن گونه که آنان برای او ارزش قائل اند برای خودش ارزش قائل می شود». از گفته های مید می توان نتیجه گرفت که عزت نفس تا حدی از ارزیابی منعکس شده دیگران ناشی می شود. هیچ انسانی در ارزیابی از خود، یک جزیره تنها نیست که فقط خودش باشد. او در درون خود آئینه منعکس کننده گروه اجتماعی اش را حمل می کند. اگر او ارزش زیادی برای خودش قائل است، افرادی در زندگی او بوده اند که با او رفتار محترمانه ای داشته اند، و اگر خود را دست کم می گیرد به این خاطر است که افراد مهم دیگر به صورت یک شی با او رفتار کرده اند. تفکر و نحوه رفتار افراد مهم کلید اصلی نظریه مید در مطالعه عزت نفس است.

۱) James

۲) Mide

۳) Cooper - Smith

### ۵-۱-۲- نظریه کولی

گی ریشه<sup>۱</sup> (۱۹۸۹)، درباره نظریه کولی می نویسد: «او همانند مید از دید جامعه شناسی به فرد نگاه می کند و نقش محیط را بسیار مهم می داند. او خود را جنبه اجتماعی شخصیت توصیف می کند. و در بحث مفهوم خود معتقد است که اصولاً خود و جامعه دو پدیده همانند هستند که در یک ارتباط متقابل شکل می گیرند. آگاهی شخصی از خود بازتاب افکار دیگران است.

آلبرخت (۱۹۸۶)، می گوید از نظر کولی شخصیت فرد از طریق پاسخ ها یا به طور متداول تر تعبیر و یا تفسیر پاسخ هایی که از دیگران دریافت می کند شکل می گیرد. درست همان طور که چهره خودمان را در آینه می بینیم خودمان را در آینه اجتماعی تحت تاثیر واکنش دیگران به وجود خودمان، صحبت ها و نیازهای مان می بینیم و این همان است که کولی آینه خود نامیده است.

### ۵-۱-۳- نظریه روزنبرگ

پترسون<sup>۲</sup> (۱۹۷۷)، درباره نظریه روزنبرگ می گوید او با ابراز موضعی شبیه جیمز فرض می کند که فرآیند قضاوت فرد درباره ارزش خود را می توان طی سه گام تحلیل کرد:

(۱) فرد ابعادی را که بر اساس آن درباره خود قضاوت می کند انتخاب می نماید (مثلاً قضاوت در مورد یک توانایی ورزشی یا تحصیلی)

(۲) فرد خودش را در این ابعاد ارزیابی می کند (مثلاً من یک ورزشکار بد و یا دانش آموز ضعیف هستم)

(۳) اینکه فرد این ارزیابی را بر حسب ارزش خود تفسیر می کند (مثلاً من یک ورزشکار و یا دانش آموز ضعیف هستم اما با وجود این یک انسان ارزشمند می باشم).

کوپر اسمیت (۱۹۶۷)، در این باره می گوید: روزنبرگ مطالعات وسیعی در مورد پیشایندهای عزت نفس انجام داده است. تحقیق او گامی مهم در روشن کردن بسیاری از شرایط اجتماعی همراه با افزایش یا کاهش عزت نفس را نشان میدهد. اطلاعات او از مطالعه ای که روی بیش از ۵۰۰۰ دانش آموز دبیرستانی انجام شده، به دست آمده است.

### ۵-۱-۴- نظریه سالیوان

کوپر اسمیت (۱۹۶۷)، با تحقیق روی نظریه سالیوان بر این باور است که او یکی از اجزای مهم شخصیت انسان را نظام خویشتن می داند که از طریق رابطه با اشخاص مهم رشد می کند از نظر سالیوان خویشتن منشاء

۱) girishe

۲) peterson

اجتماعی دارد. او تفسیر مید از آبخورهای اجتماعی شخصیت را می پذیرد. و سپس به یک تحلیل گسترده تری از فرآیندهای بین فردی می رسد. پترسون (۱۹۷۷)، می گوید: «سالیوان از عزت نفس بر اساس نیاز به امنیت بین فردی نظر میدهد. طبق این نظریه ارزش خود با احساس توان فرد برای اجتناب از ناامنی بین فردی بالا می رود». اسمیت (۱۹۷۷)، می گوید سالیوان معتقد است فرد به طور مدام در مقابل از دست دادن عزت از خود دفاع می کند. زیرا این فقدان اضطراب ایجاد می کند در واقع فرد نیازمند دارد تا اضطرابی را که در اثر تهدیدات بر عزت نفس (از طریق طرد یا ارزیابی منفی دیگران) حاصل شده است دفع کند. زیرا اضطراب که یک پدیده فردی است هنگامی اتفاق می افتد که فرد انتظار طرد یا تحقیر شدن به وسیله دیگران را دارد یا واقعا به وسیله خود یا دیگران طرد یا تحقیر میشود. سالیوان همچنین در مورد اینکه فرد چگونه یاد می گیرد تهدید به عزت نفس خود را تقلیل دهد یا بی اثر کند صحبت کرده است. افراد می آموزند با سبک های مختلف و درجات مختلف با چنین تهدیدهایی روبرو شوند. توانایی اجتناب یا کاهش از دست دادن عزت نفس در حفظ سطح نسبتا بالا و مطلوب عزت نفس مهم است. گرچه سالیوان در مورد اینکه این توانایی چگونه به وجود می آید بحثی نمی کند اما می پندارد که تجربیات اولیه

خانوادگی نقش مهمی را ایفاء می کند. او بر بنیان بین فردی عزت نفس یعنی بر اهمیت ویژه والدین و خواهران و برادران و اهمیت روش های کاهش دهنده حوادث تحقیر کننده تاکید کرده است.

### ۵-۱-۵- نظریه هورنای<sup>۱</sup>

کوپر اسمیت (۱۹۹۶) مینویسد: هورنای (۱۹۶۵-۱۹۵۲) نیز به نقش فزاینده بین فردی و طرق دور کردن احساس خود تحقیری تاکید دارد. او فهرستی از عوامل گوناگون که احساس بی پناهی و انزوا را ایجاد می کند به دست می دهد. وی معتقد است اضطراب اساسی، منبع عمده ناشادمانی و کاهش کارآمدی شخصی می باشد. اسمیت می نویسد: شرایطی را که هورنای برای ایجاد اضطراب نام می برد عبارتند از: تسلط، بی تفاوتی، فقدان احترام، توهین، فقدان تحسین، انزوا و تبعیض. او بیان می دارد که اگر چه فهرست عوامل ویژه ممکن است انتهایی نداشته باشد اما پیشامد مشترک تمام این شرایط اختلال در روابط بین کودک و والدین است که عموما با خودمداری والدین ایجاد میشود.

### ۵-۱-۶- نظریه مزلو

به نظر مزلو<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) همه افراد جامعه (به جزء برخی از بیماران به یک ارزشیابی ثابت و استوار و معمولا عالی از خودشان در مورد احترام به خود یا عزت نفس یا احترام به دیگران تمایل و یا نیاز دارند. امروز اهمیت محوری نیاز به عزت نفس به طور فزایندهای مورد توجه روانکاوان و نیز روان شناسان بالینی قرار گرفته است. مزلو در تحلیل انگیزش انسان، بین نیازهای زیستی مانند گرسنگی، خواب، تشنگی و نیازهای روان شناختی همچون

۱)houreni

۲)mazlo

عزت نفس، و تعلق، تفاوت است (پروین، ۱۹۹۲). مزلو معتقد است که روانشناسان بیشتر به نیازهای زیستی پرداخته اند.

## ۵-۱-۷- نظریه آلپورت

آلپورت (Alport) در ۱۹۶۱ مراحل رشد انسان را به هفت مرحله:

(۱) کودکی، (۲) خویشتن جسمانی، (۳) خود هویتی (۴) عزت نفس، (۵) بسط مفهوم خویشتن، (۶) معامله گر منطقی و (۷) تلاش شخصی

تقسیم می کند و معتقد است که در همان مراحل اولیه رشد، احساس شخص نسبت به خویشتن شکل می گیرد. وی در توضیح مرحله چهارم یعنی عزت نفس می گوید عزت نفس به عنوان قدردانی شخصی از اعمال و رفتار خود است. یعنی تأیید او از سوی دیگران برای او پاداش است و عزت نفس وی را افزایش می دهد.

## ۶- نتیجه گیری:

سازمان ها به کارمندانی نیازمندند که فراتر از شرح وظایف مقرر و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند، کارکنانی که بخواهند و بتوانند بیشتر از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمانی مشغول به کار باشند. چنین نیرویی در هر اداره و سازمانی ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی هر چه بهتر اهداف سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد بطور حتم سازمانی که افراد آن بدون انگیزه و بدون هیچ سطحی از دلبستگی شغلی به کار در آن سازمان می پردازند، یک سازمان بارور و اثربخش نیست. پیامدهای مثبت دلبستگی شغلی کارکنان، ضرورت پرداختن به مسأله را کاملتر می کند. کارکنانی که دلبستگی شغلی دارند، در کارشان توانمندی بیشتری دارند، با فعالیتهای کاری خود ارتباط بهتری برقرار می کنند و به تقاضاهای شغلی خود پاسخ بهتری میدهند؛ آنها امیدواری بیشتری به کار خود دارند و به خستگی روحی و فیزیکی کمتری دچار می شوند. خشنودی شغلی موضوعی است که هم به طور وسیعی مورد علاقه گسترده مردمانی است که در سازمان ها کار می کنند و هم محققانی که آن را مورد مطالعه قرار می دهند. خشنودی شغلی هم در پژوهش های نظری و هم در پژوهش های مربوط به حیطه های سازمانی از طراحی شغلی گرفته تا سرپرستی یک متغیر مرکزی و اصلی محسوب می شود به طوریکه اسپکتور (۲۰۰۰) خشنودی شغلی را به عنوان نگرشی تعریف می کند که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل شان به طور کلی و یا نسبت به جنبه های مختلف آن نشان می دهد. به طور کل خشنودی شاخصی است که میزان علاقه مردم را نسبت به مشاغل شان نشان می دهد. عزت نفس دو بعد اصلی دارد. باور به توانمندی هایمان و ارزش و احترام قائل شدن برای خودمان. افراد با عزت نفس پایین در نتیجه تجارب زندگی قضاوت های منفی کلی در مورد خود شکل می دهند و برای اینکه بتوانند در برابر باورهای منفی مقابله

کنند فرضیاتی از نوع اینکه ناکارآمد و بی ارزش هستند شکل می دهند. اگر این افراد یاد بگیرند که نسبت به افکار منفی آگاه باشند و هر لحظه ای که در ذهنشان آمدند بتوانند آنها را تشخیص دهند و بعد مورد ارزیابی قرار دهند و بدانند که اینها فقط فکر هستند و واقعیت نیستند، در مسیر افزایش عزت نفس سالم گام برمی دارند.

## منابع و مآخذ

۱. اسمعیل پور، احسان و محمودی، مینا. (۱۴۰۰). رابطه سبک های رهبری با تاب آوری سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۴ شهر تهران. دومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان.
۲. اکبری، محسن؛ اسماعیل پور، رضا؛ آل طه، سید حسن و قویدل، آزاده. (۱۳۹۹). ترویج رفتارهای فرانقش و همکاری کارکنان از راه ارتباطات درون سازمانی: مطالعه میانجیگری ابهام نقش و تعهد سازمانی. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۱۰(۲)، صص ۱۵۰-۱۲۵.
۳. امراللهی بیوکی، ناهید؛ کافیان تفتی، فرساد و نیک انور، مهناز. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر رهبری اصیل و تحول آفرین بر رفتارهای فرانقش و تعلق خاطر شغلی با توجه به نقش سرمایه روانشناختی. چهارمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، اهواز.
۴. باقری، احسان. (۱۴۰۰). رویکرد تحولات جهانی چابک سازی با نگاهی به چالش ها و متدها. پنجمین کنفرانس بین المللی تحقیقات بین رشته ای در مهندسی برق، کامپیوتر، مکانیک و مکترونیک در ایران و جهان اسلام، تهران.
۵. دوقلو، شقایق و آبادی، فاطمه. (۱۴۰۰). مروری بر تاب آوری سازمانی و عوامل موثر در آن. دومین کنفرانس مهندسی صنایع، مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۶. راحتی، جواد. (۱۴۰۰). مطالعه تاب آوری سازمانی و تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر بهبود آن در بحران بیماری کرونا. هشتمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، شیروان.
۷. رجائی، زهرا؛ صفری نادری، نرگس و چهکندکی، محمدرضا. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر چابک سازی منابع انسانی بر پیاده سازی مدیریت استراتژیک منابع انسانی. پنجمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت، تهران.



۸. رحیمی، نسرین و فاطمی نژاد، سیدمحمد. (۱۴۰۰). ارزیابی تاثیر توسعه منابع انسانی در تاب آوری سازمان (مطالعه موردی: شرکت خودروسازی سایپا). نخستین کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، اهواز.
۹. رستگار، عباسعلی؛ دهقان، احسان و باقری قره باغ، هوشمند. (۱۳۹۹). طراحی و تبیین مدل چابکی منابع انسانی در سازمان های پروژه محور. پژوهشنامه مدیریت اجرایی (علمی) دانشگاه مازندران، ۱۲(۲۴)، ۲۹۵-۳۲۰.
۱۰. زارعلی، محمدرضا؛ مهرآرا، اسدالله؛ باقرزاده، محمدرضا و متانی، مهرداد. (۱۳۹۹). شناسایی شاخص های مدیریتی تاب آوری سازمانی با هدف کارآمدی مدیریت منابع انسانی در شهرداری تهران و ارائه مدل. فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، ۸(۳۲).
۱۱. زردشتی، سولماز و جلیلیان، حمیدرضا. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی بر تاب آوری سازمان با توجه به نقش نوآوری (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه). پنجمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در مدیریت، حسابداری و کارآفرینی، تهران.
۱۲. سفیدگری آبرسی، امیرحامد و نیکخواه بهرامی، یاسمن. (۱۳۹۹). نقش طردشدگی در محیط کار و عزت نفس بر توانمندسازی روانشناختی و رفتارهای فراتر از نقش در صنعت بانکداری. ششمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد سالم در بانک، بورس و بیمه، تهران.
۱۳. شیخی قهپی، ملیحه و سپاهی، طاهره. (۱۳۹۹). چابک سازی فرآیندهای سازمانی، رویکردی نوین در مدیریت فرآیندهای کسب و کار. دومین کنفرانس بین المللی نوآوری در مدیریت کسب و کار و اقتصاد.
۱۴. عالی پور، علیرضا و مقصودلو، عماد. (۱۴۰۰). چابک سازی راهی به سوی انعطاف پذیری زنجیره تامین. پنجمین کنفرانس علمی تحقیقات کاربردی در علوم و تکنولوژی ایران، ایلام.
۱۵. غربی، محمد؛ حسن زاده ثمرین، تورج و همتی نودوست گیلانی، مهناز. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر تاب آوری بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی بهزیستی ذهنی و تعهد سازمانی در بین پرستاران بیمارستان بوعلی سینا قزوین. دومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان.
۱۶. فاضل پور، فاطمه؛ پیرداده بیرانوند، حدیث و ضمندی، حسین. (۱۳۹۹). بررسی تاثیر خوش بینی اخلاقی کارکنان بر بروز رفتارهای فراتر از نقش. چهارمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در حسابداری، مدیریت و کارآفرینی، تهران.
۱۷. فرید، یحیی. (۱۴۰۰). تاثیر یادگیری شناختی بر چابک سازی سازمانی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان اردبیل. دوازدهمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل.

۱۸. فلاح زاده، حبیب؛ درویش زاده، سمیه و محمودی، علی. (۱۳۹۹). بررسی نقش و اثر بخشی راهکارهای فن آوری اطلاعات بر افزایش تاب آوری سازمانی. سومین کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران، شیراز.

۱۹. قدیرلی، الهام. (۱۳۹۹). رابطه رهبری تحول آفرین با تاب آوری سازمانی معلمان آموزش و پرورش منطقه نوبران در سال ۹۸-۹۹. ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت.

۲۰. لوفان، علی. (۱۴۰۰). تحلیل رویکرد چابک سازی کارآفرینانه در سازمان های وابسته به صنعت گردشگری. ششمین کنفرانس بین المللی گردشگری، فرهنگ و هنر.

۲۱. محمدی قشلاق، پیروش. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر توسعه حرفه ای مدیران بر رفتارهای فرانش آنان در ادارات آموزش و پرورش ناحیه ۱ و ۲ شهرستان ارومیه. همایش ملی پژوهش های نوین در روانشناسی و علوم رفتاری، خمینی شهر.

۲۲. محمدی، مهدی و طغیانی، رسول. (۱۳۹۸). تاثیر عملکرد نوآورانه و رهبری معنوی بر رفتارهای فرانش کارکنان اداره امور مالیاتی اصفهان. کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری در هزاره سوم، تهران.

۲۳. مداحیان، شیوا و پورمحمدی، عالییه. (۱۳۹۹). اهمیت چابک سازی در دولت و سازمان های دولتی. ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت.

۲۴. Ahammad, M.F. Glaister, K.W. & Gomes, E. (۲۰۲۰). Strategic agility and human resource management. *Human Resource Management Review*, ۳۰ (۱), ۱۰۰۷۰۰.

۲۵. Akan, O.H. Allen R.S. & White, C.S. (۲۰۱۹). Equity sensitivity and organizational citizenship behavior in a team environment. *Small Group Research*, ۴۰, pp ۹۴-۱۰۶.

۲۶. Andersson, T. Cäker, M. Tengblad, S. & Wickelgren, M. (۲۰۱۹). Building traits for organizational resilience through balancing organizational structures. *Scandinavian Journal of Management*, ۳۵(۱), pp ۳۶-۴۵.

۲۷. Binnewies, C. Sonnentag, S. & Mojza, E. J. (۲۰۱۹). Daily performance at work: Feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior*, ۳۰, pp ۶۷-۷۸.

۲۸. Breu, K. Hemingway, C.J. Strathern, M. & Bridger, D. (۲۰۲۰). Workforce agility: the new employee strategy for the knowledge economy. *Journal of Information Technology*.

۲۹. Griep, Y. & Vantilborgh, T. (۲۰۱۸). Let's get cynical about this! Recursive relationships between psychological contract breach and counterproductive work behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, ۹۱(۲), pp ۴۲۱-۴۲۹.

۳۰. He, C. Jia, G. McCabe, B. Chen, Y. & Sun, J. (۲۰۱۹). Impact of psychological capital on construction worker safety behavior: communication competence as a mediator. *Journal of Safety Research*, ۷۱, pp ۲۳۱-۲۴۱.

۳۱. Hystad, S.W. Mearns, K.J. & Eid, J. (۲۰۱۹). Moral disengagement as a mechanism between perceptions of organisational injustice and deviant work behaviours. *Safety Science*, ۶۸, pp ۱۳۸-۱۴۵.

۳۲. Lin, C.T. Hero, C. & Yi-Hong, T. (۲۰۱۸). Agility Evaluation Using Fuzzy Logic. *Int.J.Production Economics*, ۱۰۱, pp ۳۵۳-۳۶۸.
۳۳. Liu, S. Chan, F.T.S. Yang, J. & Niu, B. (۲۰۱۸). Understanding the effect of cloud computing on organizational agility: An empirical examination. *International Journal of Information Management*, ۴۳, pp ۹۸-۱۱۱.
۳۴. Melián-Alzola, L. Fernández-Monroy, M. & Hidalgo-Peñate, M. (۲۰۲۰). Hotels in contexts of uncertainty: Measuring organisational resilience. *Tourism Management Perspectives* ۳۶, ۱۰۰۷۴۷.
۳۵. Murfi, A. (۲۰۲۰). An examination of the relationship between emotional intelligence. leadership style and perceived leadership effectiveness. p۱۷.
۳۶. Prahalad C.K. & Hamel, G. (۲۰۱۸). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*. ۶۸(۳), pp ۷۹-۹۱.
۳۷. Prayag, G. Chowdhury, M. Spector, S. & Orchiston, C. (۲۰۱۸). Organizational resilience and financial performance. *Annals of Tourism Research*, ۷۳, pp ۱۹۳-۱۹۶.
۳۸. Walumbwa, F.O. Wu, C. & Orwa, B. (۲۰۱۸). Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and organizational citizenship behavior: The role of procedural justice climate perceptions and strength. *The Leadership Quarterly*, ۱۹, pp ۲۵۱-۲۶۵.
۳۹. Youn, C. (۲۰۱۸). The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success. *Computers in Human Behavior*, InPress.