

مثبت گرایی در رفتار سازمانی



ژاله فرزانه حسن زاده

Jalehfarzaneh3@gmail.com

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

چکیده

در گذشته، تنها به تئوری سازی، تحقیق و کاربرد مثبت گرایی در حوزه روان شناسی توجه می شد، ولی اکنون، تحقیقات مثبت گرایی در حوزه رفتار سازمانی نیز مورد توجه قرار گرفته است. در این مقاله، ابتدا به بیان مطالعاتی در زمینه خصایص مثبت گرا و سپس به استعدادها و ظرفیت های روانی یا حالت گونه ها پرداخته می شود و در ادامه به سرمایه روان شناسختی (خودکارآمدی، امید، خوش بینی و تاب آوری) که ناشی از رفتار سازمانی مثبت گرا در حوزه مدیریت است و همچنین به بررسی کاربرد مثبت گرایی در سطح کلان در مدیریت که منجر به ایجاد سازمان های مثبت گرا می شود، پرداخته می شود و در انتها نیز تاثیرات مثبت گرایی در سازمان و تاثیر آن در بروز رفتارهایی همچون رفتار شهروندی مورد بررسی قرار می گیرد.

در گذشته سرمایه اقتصادی و دارایی‌های ملموس و مالی بیشترین توجه را به خود معطوف کرده بودند. اما مدیران اثربخش کنونی، اهمیت منابع غیر ملموس را علاوه بر منابع فیزیکی و داده‌ها درک کرده‌اند که از این میان می‌توان به سرمایه انسانی (که گاهی آن را سرمایه عقلایی نیز می‌نامند) نیز اشاره کرد. بیل گیتس بیان می‌کند که مهم‌ترین دارایی‌های شرکتش هر شب بیرون از شرکت به سر می‌برند؛ به عبارت دیگر، او دانش جمعی، مهارت و توانایی‌های کارمندان را به عنوان عاملی جهت تمایز و ایجاد برتری و ارزش برای شرکتش در مقایسه با رقبا می‌داند.

در اقتصاددستی، عملکرد می‌توانست با سطح اطمینان برون داد و محصول مرتبط باشد. در اقتصاد جدید، از آنجا که ارزش به طور فزاینده‌ای از منابع ناملموس مشتق می‌شود، اندازه‌گیری عملکرد بسیار مشکل و دشوار است؛ به طوری که اندازه‌گیری عملکرد سرمایه انسانی نیز بسیار دشوارتر است؛ بخصوص سرمایه اجتماعی که به عواملی چون روابط و شبکه‌های تماس و ارتباطات بر می‌گردد.

همانگونه که در شکل (۱) نشان داده شده است، سرمایه انسانی یعنی شما چه چیزی را می‌دانید، در حالی که سرمایه اجتماعی یعنی شما چه کسی را می‌شناسید. سرمایه اجتماعی می‌تواند هم در داخل سازمان و هم در خارج سازمان مفید باشد (داخل سازمان مانند اینکه چه کسی می‌تواند به من در حل مشکل کمک کند، و خارج سازمان، چه کسی می‌تواند به من در پیدا کردن بهترین قیمت و کیفیت در خرید کالا کمک کند؟) جهت ارزشیابی سرمایه اجتماعی، تعدادی روش همچون بررسی اندازه، ساختار و شبکه‌های رقابتی وجود دارد. در سال ۲۰۰۲ آدلر و کوون متوجه شدند که سرمایه اجتماعی تاثیر مثبتی بر منابع انسانی همچون موفقیت در کارراهه شغلی، گردش شغلی، پاداش، جستجوی کار و تبادلات منابع بین واحدهای داخلی، کارآفرینی، روابط با عرضه‌کنندگان و یادگیری سازمانی دارد. اما اکنون صاحب نظران مدیریتی به این نتیجه رسیده‌اند که هر چند سرمایه اجتماعی در موفقیت

تازگی در حوزه سازمان و مدیریت نیز راه پیدا کرده است و مفاهیم جدیدی مانند رفتار سازمانی مثبت‌گرا (Positive Organizational Behavior) توسعه یافت که برای نخستین بار توسط لوتنز ارائه شد (Luthans et al., 2004).

در زمینه کاربرد روان‌شناسی مثبت‌گرا در حوزه سازمان و مدیریت دو رویکرد مطرح است:

۱. رفتار سازمانی مثبت‌گرا که بیشتر بر جنبه‌های خرد رفتار سازمانی و آن دسته از حالات مثبت شخصیت انسانی که قابل توسعه و پرورش هستند، تاکید می‌کند. رفتار سازمانی مثبت‌گرا را می‌توان بدین صورت تعریف کرد:

«مطالعه و کاربرد توانمندی‌های مثبت روان‌شناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابل توسعه و اندازه‌گیری باشند و بتوان برای بهبود عملکرد کارکنان آنها را به صورت اثربخش مدیریت کرد».

۲. پژوهش‌های سازمانی مثبت‌گرا که بیشتر بر جنبه‌های کلان رفتار سازمانی تاکید می‌کند.

مزیت‌ها و کاستی‌های مثبت‌گرایی برای سازمان

موفقیت می‌تواند از طریق ثابت نگهداشتن نقاط ضعف به دست آید که چندان ماندگار نیست و یا می‌تواند از طریق شکستن قوانین سنتی و ایجاد الگوهای جدید و قدرشناسی از افراد به خاطر کارهای خوب و مثبت آنها و تقویت نقاط قوت آنها ایجاد می‌شود. یک رویکرد مثبت‌گرا دیدگاهی مثبت، امیدبخش و خوش‌بینانه نسبت به انسان دارد که متأسفانه عدم توجه به این موارد و جنبه‌های اخلاقی که به عنوان جوانب پنهان رهبری نیز هستند، باعث ایجاد مشکلات برای سازمان‌ها شده است و در واقع بیشتر متمرکز بر روی عیب‌ها و نقص‌ها است؛ بخصوص در حوزه سرمایه اجتماعی سازمان (سرمایه اجتماعی نیز در نتیجه تعاملات و روابط افراد با یکدیگر در سازمان ایجاد می‌شود).

رویکرد مثبت‌گرا بر قابلیت گسترش، پرورش، شکوفایی و کمال انسان و تبدیل شدن به آنچه که او می‌تواند باشد، تاکید

هر چه خود ارزیابی فرد بالاتر باشد، فرد بیشتر به گونه‌ای مثبت و معقول با دیگران رفتار می‌کند و در اهدافی که بر می‌گزیند، منفعت عمومی را بیشتر در نظر می‌گیرد

سازمان و کسب مزیت رقابتی تاثیر دارد، اما برای استفاده مطلوب از این سرمایه می‌باید به خود انسان و سرمایه‌های انسانی سازمان توجه کرد و آنها را به خوبی شناخت تا بتوان شبکه‌های ارتباطی بین آنها و مجموع انسان‌ها را رهبری و هدایت کرد و به مزیت رقابتی دست یافت. بنابراین به مرور زمان رفتار سازمانی به سمت نوعی از دارایی‌های سازمانی به نام سرمایه روان‌شناختی پیش می‌رود که در ادامه به بیان مطالبی در خصوص آن می‌پردازیم (Luthans et al., 2004).

روان‌شناسی مثبت‌گرا

گروهی از روان‌شناسان به رهبری سیلگمان، روان‌شناس و پژوهشگر مشهور در رویکرد روان‌شناسی بیماری‌گرا تصمیم گرفتند که به بررسی یافته‌های پژوهشی خود در چند سال گذشته با نام مکتب روان‌شناسی بیماری‌گرا پردازند. آنها به این نتیجه رسیدند که با وجود دستاوردهای چشمگیری که در یافتن درمان‌های موثر برای بیماری‌های ذهنی و رفتارهای ناکارآمد حاصل شده بود، اما توجه اندکی به رشد، توسعه و خود شکوفایی افراد سالم شده بود. بنابراین سعی کردند در تحقیقات بعدی خود دو رویکرد را مد نظر قرار دهند: اولاً کمک به افراد سالم برای برخورداری از شادی و بهره‌وری بیشتر و دوم، کمک به شکوفایی قابلیت‌های انسانی. بدین ترتیب مکتب روان‌شناسی مثبت‌گرا ایجاد شد که به

دارد. از طرف دیگر نمی توان قانونی برای جدایی رفتار مثبت از منفی ایجاد کرد، چون این به فرهنگ و ارزش های فرهنگی بستگی دارد و بحثی اقتصادی است. بنابراین به نظر می رسد که تلاش برای جدا کردن مثبت و منفی در رفتار، کمتر امکان پذیر باشد و این دو به هم تنیده اند. از طرف دیگر مثبت گرایی صرف هم مانند منفی گرایی صرف خوب نیست، بلکه می باید سعی کرد بین آنها تعادل ایجاد کرد، مثلاً اطمینان بیش از حد به نیروی انسانی می تواند عملکرد و کارایی را پایین آورد و یا خوش بینی غیر واقعی می تواند منجر به انحراف از مسئولیت اصلی شود و یا امید کاذب می تواند منجر به تخصیص نادرست منابع و انرژی به سمت اهداف بیهوده شود و در نتیجه به افراد و سازمان خسارت وارد کند. بنابراین باید سعی شود در عین توجه به نقاط قوت به ضعفها نیز توجه شود و بین آنها تعادل ایجاد کرد (Luthans and Youssef, 2007).

خصایص مثبت

در مورد خصیصه ها و صفات مثبت در ارتقای عملکرد انسانی در محیط کار در رشته رفتار سازمانی مطالعاتی انجام شده است. در این بخش به سه مطالعه اخیر در این زمینه اشاره می شود:

۱. پنج خصیصه شخصیتی؛ ۲. خودارزیابی؛ ۳. خصیصه روان شناسی مثبت گرا.

پنج خصیصه شخصیتی

• این پنج خصوصیت شامل پیروی

از وجدان، ثبات عاطفی، برونگرایی، سازگاری و تجربه پذیری است. این پنج خصیصه به طور بسیار قوی مرتبط با عملکرد کاری هستند. به علاوه، به نظر می رسد که پیروی از وجدان، موثرترین این ویژگی هاست. این پنج خصیصه پیامدهای فردی همچون شادی، سلامت جسمی و روانی، روحیه و هویت فرد را به همراه دارند و در سطح روابط بین فردی بر کیفیت رابطه با همتایان، خانواده و دیگران و در سطح پیامدهای اجتماعی و سازمانی بر مسائلی همچون انتخاب شغل، رضایت، عملکرد، درگیری در انجمن ها و ایدئولوژی سیاسی تاثیر می گذارند.

• خود ارزیابی

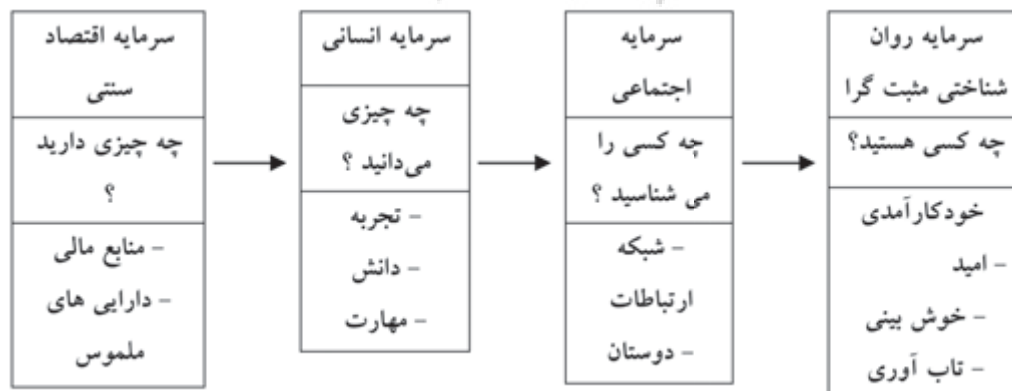
دسته دیگر صفات مثبت که دارای تاثیراتی روی پیامدهای کاری هستند، در نتیجه کار جاج و همکارانش روی چهار عامل خود احترامی (عزت نفس)، خود اثربخشی، کانون نظارت و کنترل و ثبات عاطفی شناسایی شد.

این خصایص می توانند به صورت مستقل یا ترکیبی، تاثیر مثبت و برجسته ای بر هدف گذاری، انگیزش، عملکرد، رضایت شغلی و دیگر موارد خوشایند کننده کار بگذارند. به طور خلاصه هر چه خود ارزیابی فرد بالاتر باشد، فرد بیشتر به گونه ای مثبت و معقول با دیگران رفتار می کند و در اهدافی که بر می گزیند، منفعت عمومی را بیشتر در نظر می گیرد و چنین اهدافی به دلیل ارزش ذاتی همگانی که دارند، بیشتر برانگیزاننده هستند و به

همین ترتیب باعث عملکرد و رضایت شغلی بیشتر می شوند. البته خودارزیابی بیش از حد نیز پیامدهای منفی همچون فرسودگی شغلی را در بردارد.

• خصایص روان شناسانه مثبت

اخیرا در حوزه روان شناسی مثبت گرا تحقیقات بسیاری انجام شده و دسته بندی های خاصی نیز در رابطه با مباحث مطرح در آن ارائه شده است. از جمله پترسن و سیلیگمان (۲۰۰۴)، ۲۴ ویژگی مثبت را داخل شش طبقه بیان می کنند. اولین طبقه خرد و دانش است که شامل خلاقیت، کنجکاوی، روشن فکری و داشتن فکر باز، عشق به یادگیری، ژرف اندیشی و دوران دیشی است. دومین طبقه شجاعت است که شامل جرئت، استقامت، راستی و سرزندگی است. سومین طبقه، انسان دوستی است که شامل عشق، مهربانی و هوش اجتماعی است. چهارمین طبقه عدالت است که شامل رفتار شهروندی، بی طرفی و رهبری است. پنجمین طبقه، اعتدال و میانه روی است که شامل عفو و بخشش، فروتنی، رعایت عفت، احتیاط و ملاحظه و خود نظمی است. ششمین طبقه ویژگی های تعالی شامل تقدیر زیبایی، برتری و فضیلت، قدردانی و سپاس گذاری، شوخ طبعی و روحیه معنویت است. طبقه بندی ارائه شده در بالا بهتر و واضح تر از سایر طبقه بندی هاست و کاربرد بیشتری دارد. در ضمن خصایصی که در طبقات ذکر شد باید دو ویژگی داشته



شکل ۱: توسعه دیدگاهها نسبت به انواع سرمایه ایجاد کننده مزیت رقابتی

باشند: ۱. می باید در طول زمان پایدار و قابل تعمیم در هر موقعیتی باشند و ۲. از دید فرد باید با ارزش باشند (Youssef and Luthans, 2007).

قابلیت های حالت گونه مثبت گرا

بر خلاف خصایص مثبت که در طول زمان می باید ثابت و در هر موقعیتی قابل کاربرد باشند، قابلیت حالت گونه مثبت (Positive State-Like Capacities) بیشتر منعطف و قابل توسعه و تغییر است که این امر مخصوصا برای سازمان ها و محیط های کاری که می باید انعطاف پذیر باشند و دو عامل رشد و توسعه را برای پاسخگویی به تغییرات محیطی سریع و غیر قابل پیش بینی با هم ترکیب کنند، بسیار مفید است. بنابراین قابلیت روان شناسانه مثبت می تواند سازمان را به منابع انسانی بالقوه بی نظیر که می تواند از آنها برای ایجاد مزیت رقابتی استفاده کند، تجهیز کند. پیوستاری برای مثبت گرایی توسط لوتنز و همکارانش (۲۰۰۷) ارائه شد که در یک سر این طیف، احساسات زودگذر و متغیر همچون (شادی و خشنودی) قرار دارند. در ادامه این پیوستار قابلیت حالت گونه مثبت قرار دارد که نسبتا متغیر و قابل توسعه و رشد هستند، همچون کارایی و سودمندی، امید، خوش بینی و انعطاف پذیری و در ادامه، این طیف به خصیصه گونه ها که نسبتا ثابت هستند و تغییر آنها مشکل است، همچون ابعاد پنج گانه شخصیت می رسد. در انتهای این طیف، خصیصه های مثبت قرار دارند که بی نهایت ثابت و پایدار و بسیار دشوار برای تغییر هستند، همچون هوش، استعداد و ویژگی های ژنتیک. به عبارت دیگر می توان گفت، عبارت حالت گونه را برای متغیرهایی به کار می بریم که کمتر ثابت، تغییر پذیر و قابل توسعه هستند، ولی سرعت تغییر آنها مانند حالت های احساسی سریع نیست. رفتار سازمانی نیز می باید سعی کند بین خصیصه ها که غیر قابل تغییر هستند، مانند شخصیت و عوامل موقعیتی تعادل ایجاد کند، چرا که ایجاد این تعادل روی عملکرد و پیامدهای کاری مطلوب بسیار تاثیر دارد. بنابراین می باید به رفتار سازمانی حالت گونه پرداخت (Youssef and Luthans, 2007).

سرمایه روان شناختی

به مرور زمان که روان شناسی مثبت گرا پیش می رود، کاربردهای آن برای محیط کار بیشتر می شود، به طوری که چندین حیطة جدید برای مثبت گرایی در محیط کار اخیرا ظهور پیدا کرده است؛ همچون رفتار سازمانی مثبت گرا، پژوهش های سازمانی مثبت گرا و اخیرا سرمایه روان شناختی. یک عقیده کلی در بین نظریه پردازان سازمان به وجود آمده و آن این است که می باید سعی شود بین جنبه های مثبت و منفی در سازمان تعادل ایجاد کرد، به گونه ای که نقاط قوت را تقویت و نقاط ضعف را اصلاح کرد و به سمت رفتار سازمانی مثبت گرا رفت. رفتار سازمانی مثبت گرا چهار متغیر خودکارآمدی، امیدواری، خوش بینی و تاب آوری را به پژوهشگران مدیریت به عنوان منابع بالقوه مزیت رقابتی ارائه می دهد که می توان روی آنها سرمایه گذاری کرد. یافته های تجربی نشان می دهد که این چهار عامل در ترکیب و تعامل با هم، هم افزایی بیشتری دارند. بنابراین در نتیجه تعامل آنها با هم مفهومی با عنوان سرمایه روان شناختی ایجاد می شود که تعریف جامع آن عبارت است از:

توسعه یک حالت روان شناسانه مثبت فردی که ویژگی های آن: ۱. داشتن اعتماد به نفس، ۲. ایجاد یک اسناد مثبت در موفقیت های حال و آینده (خوش بینی)، ۳. پشتکار و ثابت قدم بودن در راه رسیدن به هدف و تعیین مسیرها به سوی هدف به منظور موفقیت (امیدواری) و ۴. تحمل کردن و به وضعیت عادی برگشتن بعد از تحمل مصیبت ها و مشکلات (تاب آوری) است.

• خودکارآمدی

خودکارآمدی که می توان آن را اعتماد به نفس نیز نامید، نخستین بار توسط بندورا تعریف شد: «باور (اطمینان) فرد به توانایی هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تامین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم» خودکارآمدی، متغیری حالت گونه است و به گونه ای قابل پرورش و

توسعه است و در زمان های خاصی خود را نشان می دهد و اهمیت پیدا می کند و داشتن کارایی در یک حیطة، قابل انتقال به دیگر حیطة ها نیست.

خودکارآمدی با ابعاد عملکرد کاری نیز بسیار مرتبط است، به این صورت که افراد خودکارآمد به طور اثربخشی رهبری می کنند، تصمیمات اخلاقی می گیرند و خلاقیت در کار آنها بالاست، دارای روحیه مشارکتی هستند و تمایل به یادگیری و کارآفرینی دارند. افراد با خودکارآمدی در سطح بالا دارای ویژگی هایی همچون: ۱. علاقه مند به اهداف چالشی، ۲. انتخاب کارها و وظایف دشوار، ۳. خودبرانگیخته، ۴. تلاش زیاد و تجهیز قوا در جهت انجام وظایف و دستیابی به اهداف، ۵. پشتکار در مواجهه با موانع و ۶. افرادی خود هدایت، هستند.

• امید

اسنایدر در سال ۱۹۹۱، امیدواری را به عنوان یک حالت انگیزشی مثبت که از احساس موفقیت مشتق شده از دو عامل: ۱. عاملیت (انرژی معطوف به هدف) و ۲. گذرگاه (برنامه ریزی برای دستیابی به هدف) است، بیان کرد. همان گونه که بیان شد، حس عاملیت یا کنترل درونی یکی از عناصری است که امید را ایجاد می کند و این عنصر می تواند باعث خلق عزم و انگیزه جهت دستیابی به هدف شود. عنصر بعدی، فرایندها و رویه هایی است که به واسطه آنها راه حل های بدیل و برنامه های اقتضایی خلق می شوند و جهت دستیابی به اهداف و از میان برداشتن موانع به کار برده می شوند (Avey, Wernsing and Luthans, 2008).

اشاره شد که امید، ماهیتی حالت گونه دارد و قابل پرورش، توسعه و اندازه گیری است که برای این منظور یعنی جهت رشد آن می باید به فرایند هدف گذاری و آموزش در خصوص آن و تعیین اهداف چالشی و مرحله ای و بازنگری مجدد هدف برای جلوگیری از ایجاد اهداف اشتباه و در نتیجه امیدواری نادرست توجه شود، مثلا فرهنگ سازمانی که مشارکت، خلاقیت و برنامه ریزی اقتضایی را تشویق می کند میزان امیدواری به مشارکت در آن

افزایش می یابد .

پژوهش های انجام شده تاثیر امیدواری را در محیط کار اثبات کرده اند . چنانچه در تحقیقات اخیر نشان داده است، ارتباط بین امیدواری کارمند و عملکرد آن و سودآوری سازمانی همچنین ارتباط بین امیدواری رهبران و سودآوری واحدهای آنها و توانایی نفوذشان در بین کارمندان بسیار است (Luthans and Youssef, 2007b).

• خوش بینی

مارتین سیلگمان که او را پدر روان شناسی مثبت گرا می نامند، بیان می کند که خوش بینی می تواند به عنوان یک سبک اسنادی تلقی شود که فرد، حوادث مثبت را به اسناد های کلی و پایدار و یا خودش نسبت می دهد و حوادث منفی را به عوامل خارجی، ناپایدار و موقعیت های خاص نسبت می دهد. در حالی که بدبین ها حوادث مثبت را به عوامل خارجی و موقعیت های خاص و زودگذر نسبت می دهند و حوادث منفی را به عوامل پایدار و فراگیر. در نتیجه این سبک های بیانی و اسنادی متفاوت، خوش بین ها انتظارات مثبتی را در خود ایجاد می کنند که آنها را در جهت دستیابی به اهداف ترغیب می کند و به اتخاذ رفتارهای انعطاف پذیر در برخورد با مشکلات کمک می کنند، در حالی که بدبین ها به دلیل شک و تردید که برای خود ایجاد می کنند و انتظارات منفی شان، با مانع روبه رو می شوند. در خوش بینی برخلاف دو عامل قبل یعنی خودکارآمدی و امیدواری که تنها به بعد درونی توجه می کردند، به عوامل خارجی هم توجه می شود. مثلاً عاملی که می تواند باعث ایجاد و شکل گیری انتظارات مثبت گرا در یک فرد خوش بین شود، ممکن است خود و توانایی هایش یا عوامل خارجی و دیگران باشند. خوش بینی باعث ایجاد طیفی از پیامدهای مثبت همچون سلامت روانی و جسمانی، بهزیستی و خوشی و انعطاف پذیری می شود در حالی که بدبینی باعث افسردگی و بیماری های جسمی می شود . همچنین خوش بینی با عملکرد فرد مخصوصاً در محیط کاری بسیار در ارتباط است (Chemers, 2008).

البته باید توجه داشت که در سرمایه روان شناختی، خوش بینی واقع گرا و انعطاف پذیر مدنظر است. در خوش بینی واقع بینانه فرد به ارزیابی آنچه قادر به کسب آن نیست و آنچه می تواند به دست آورد، می پردازد و در خوش بینی انعطاف پذیر، فرد مسئولیت را می پذیرد ولی سختی ها و چالش های آن را نیز در نظر می گیرد و در برخورد با آنها با توجه به موقعیت، انتظارات خود را شکل می دهد. بنابراین خوش بینی به این گونه یعنی واقع بینانه و انعطاف پذیر نقش مهمی در خود کارآمدی و امیدواری فرد دارد.

• تاب آوری

لوتنز (۲۰۰۲)، تاب آوری را به عنوان توانایی برگشت دوباره به وضعیت عادی در مقابله با مصیبت، تعارض، شکست یا حوادث مثبت، پیشرفت و مسئولیت می داند. برخلاف تصورات قدیمی که تاب آوری یک توانایی غیر عادی است که در افراد خاص و بی نظیر قابل مشاهده و تحسین است، روان شناسی مثبت گرا معتقد است که تاب آوری قابل یادگیری و همچنین قابل توسعه در میان مردم عادی است و می توان آن را اندازه گیری کرد. کوتا (۲۰۰۰) بیان می کند که این افراد کسانی هستند که واقعیت را می پذیرند و قویا به ارزش ها و اعتقادات ثابت و با معنا پایند هستند و دارای مکانیزم های انطباقی اثربخشی اند که به آنها اجازه می دهد به گونه ای انعطاف پذیر در واکنش به موقعیت های غیر متظره پاسخ دهند .

تأثیرات مثبت گرایی در سازمان

تأثیر خصیصه ها و حالت گونه های مثبت بر رفتار افراد و سازمان ها قابل اندازه گیری است. به عنوان مثال، رفتار شهروندی و اقدام اصولی شجاعانه از جمله رفتارهای مثبت گرای سازمانی هستند.

رفتار شهروندی، رفتاری فردی از روی بصیرت و احتیاط است و چندان با سیستم پاداش رسمی سازمان مرتبط نیست و می توان گفت آن دسته از رفتارهای کارکنان است که فراتر از وظیفه قرار دارد. ابعاد آن شامل حس نوع دوستی، پیروی از وجدان، رعایت عفت مدنی، جوانمردی

و تواضع است.

رفتار شهروندی سازمانی می تواند به وسیله ویژگی های شخصیتی مثبت گرا، گرایش ها و ویژگی های سازمانی مثبت گرا همچون حمایت سازمانی و عدالت توزیعی و رویه ای حاصل شود.

اقدام اصولی شجاعانه، زمانی اتفاق می افتد که فرد می باید از منابع بصیرتی و ذاتی، عواطف و روابط بین فردی و شناختی خود به منظور دستیابی به بالاترین اهداف سازمان، حداکثر استفاده را بکند، اما آن اهداف به عنوان بخشی از کارهای عادی و روزمره سازمان نیست.

خصیصه ها و حالات فردی و عوامل سازمانی مختلف همچون شکل و طراحی سازمان از جمله عوامل و شرایط موثر و توانمندساز اقدام اصولی شجاعانه هستند. مثبت گرایی بر روی غیبت (ارادی و غیرارادی) تأثیر دارد، چنانچه طی تحقیقی که توسط اسنیدر و همکارانش انجام شد، این نتیجه حاصل شد که توسعه مثبت گرایی و حالات مثبتی همچون امید، روی سلامتی افراد بسیار تأثیر دارد . به طوری که افراد بسیار امیدوار به ورزش اهمیت می دهند و در مواجهه با درد و استرس قوی تر هستند (Avey and Patera, 2006).

کارور و شیر (۲۰۰۳) بیان می کنند که افراد خوش بین معمولاً رفتارهایی را که باعث ارتقا و تقویت سلامتی روانی و شادابی می شوند، از خود بروز می دهند که این امر باعث کاهش ریسک بیماری های روانی می شود . هنگامی که این افراد بیمار می شوند یا مشکلی برای آنها پیش می آید، با آن همچون مانعی زودگذر و قابل مدیریت مواجه می شوند، بنابراین بموقع و به درستی می توانند از خود واکنش نشان دهند . همچنین این افراد انتظار پیامدهای خوب و مثبت را در بیشتر حالات دارند، بنابراین در شرایط سخت و بحرانی این اعتقاد را دارند که ممکن است در اثر تلاش، توفیقی به دست آورند.

در خصوص افراد تاب آور، می توان گفت آنها با عوامل بالقوه استرس به خوبی مواجه می شوند و سطح استرس کمتری را درک می کنند که این امر باعث کاهش اثرات منفی استرس روی افراد و همچنین کاهش احتمال مبتلا شدن فرد به افسردگی

می شود که عاملی اصلی غیبت کاری افراد است.

افرادی که سطح بالایی از خود کارآمدی یا اعتماد به نفس را دارند، عقیده دارند که آنها توانایی انجام وظایفی را که به آنها محول می شود دارند و می توانند موفق شوند. بنابراین چنین افرادی عوامل استرس زا و مشکلات را به عنوان چالش هایی که لازم است برای دستیابی به موفقیت بر آنها غلبه کنند، در نظر می گیرند و به جای اینکه به آنها همچون مشکلات مجزا و پراکنده نگاه کنند، هنگامی که با مشکلی مواجه می شوند سعی می کنند به صورت کارآمدتری عمل کنند و منابع را به خوبی در هم ادغام کنند (Luthans and Youssef, 2007a).

فردریکسون (۲۰۰۱)، در تئوری توسعه و ساخت عواطف مثبت به یک مجموعه از عواطف مثبت شامل شادی، علاقه و رغبت، رضایت و خرسندی، عشق و دوستی اشاره می کند و می گوید که این عواطف به واسطه مجموعه اقدامات و تفکرات یک فرد می توانند توسعه داده شوند. مثلاً حس شادی در یک فرد می تواند با کارهایی مانند انجام یک بازی، حس علاقه مندی به وسیله جستجو و بررسی، حس خرسندی و رضایت توسط یک طعم مطبوع غذا و یا پیوستن به گروه مورد علاقه و حس عشق و دوستی به وسیله روابط صمیمانه تر با افراد گسترش یابد و بیان می کند که این عواطف مثبت و توسعه آنها می تواند به ساخت و تقویت منابع روانی، اجتماعی، جسمانی و ذهنی یک فرد کمک کند و کارمندانی باهوش تر و خلاق تر و سالم تر چه از لحاظ روانی و چه جسمانی برای سازمان ایجاد کند. تقویت عواطف مثبت نیز باعث کاهش درگیری فرد در رفتارهای منفی و نامطلوب می شود و از طرف دیگر مثبت گرایی در سازمان مسری است و می تواند از سطح فردی به گروهی و سازمانی منتقل شود. همچنین سرمایه روان شناختی و مثبت گرایی می تواند به عنوان عوامل بالقوه موثر جهت مواجهه با رفتارها و گرایش های مخرب کارکنان همچون مقاومت در برابر تغییرات، بدبینی به تغییرات و انحراف از وظایف مورد استفاده قرار گیرد. در نتیجه مطالعات

مطالبی در خصوص سرمایه روان شناختی که خود دربردارنده چهار متغیر امیدواری، خودکارآمدی، خوش بینی و تاب آوری است مطالبی ذکر شد. نکته حائز اهمیت در سرمایه روان شناختی مربوط به تاثیر آن بر رفتارهای مثبت چون رفتار شهروندی و اقدام اصولی شجاعانه و کاهش عوامل مخربی چون مقاومت کارکنان در برابر تغییر، بدبینی نسبت به آن، غیبت کاری و انحراف از انجام وظایف است. □

منابع

1. Luthans, Fred, , Luthans, Kyle, Luthans, Brett (2004) Positive psychological capital: Beyond human and social capital, Journal of Business Horizons, Vol. 47, No. 1, P.P 45- 50.
2. Luthans, Fred, Youssef, Carolyn (2007a) Emerging Positive Organizational Behavior, Journal of Management, Vol. 33, No. 3, P.P 321 – 349.
3. Youssef, Carolyn, Luthans, Fred (2007) positive organizational in workplace: The Impact of hope, optimism, and Resilience, Journal of Management, Vol. 33, No. 5.
4. Avey, James, Wernsing, Tara, , Luthans, Fred (2008) Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions On Relevent Attitudes and Behaviors, Journal of behavioral Science, Vol. 44, No. 1, P.P 48-70.
5. Avey, James, Patera, Jaime (2006) The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism, Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 13, No. 2.
6. Fredrickson, Barbara (2004) The broaden – and – build theory of positive emotions, The Royal Society.
7. Luthans, F, Youssef, C. M (2006) Psychological capital: Developing the human competitive edge, oxford, UK, Oxford University Press.
- 8- Chemers, M.M (2000) Dispositional affect and leadership effectiveness: A comparison of self-esteem, optimism, and efficacy, Personality and Social Psychology Bulletin, NO. 26, P.P 267- 277.

ژاله فرزانه حسن زاده: دانشجوی کارشناسی ارشد بازرگانی بین المللی در دانشگاه فردوسی مشهد

آگاهی کارمندان نسبت به احساسات و افکار خود، رابطه بسیار قوی با مثبت گرایی دارد، به طوری که وقتی سرمایه روان شناختی فرد قوی است، فرد به سوی مثبت گرایی سوق پیدا می کند

انجام شده، محققان به این نتیجه رسیدند که آگاهی کارمندان نسبت به احساسات و افکار خود، تعامل بسیار قوی با مثبت گرایی دارد، به طوری که وقتی سرمایه روان شناختی فرد قوی است، فرد به سوی مثبت گرایی سوق پیدا می کند (Avey, We nsing and Luthans, 2008).

نتیجه گیری

در این مقاله سعی بر آن بود که مباحث مطرح در زمینه مثبت گرایی در سازمان ها در سطح فردی و سازمانی معرفی شوند. در ابتدا به بیان تحقیقاتی که در رفتار سازمانی در خصوص مثبت گرایی و تاثیر آن بر عملکرد در محیط کار صورت گرفته پرداخته شد.

در ادامه در مورد سرمایه های حالت گونه مباحثی مطرح شد که برخلاف خصایص مثبت که همیشه ثابت هستند، انعطاف پذیر و قابل توسعه و تغییر هستند که این امر به سازمان ها در مواجهه با تغییرات سریع و غیرقابل پیش بینی محیط کمک می کند و به اینکه مثبت گرایی می تواند منجر به پرورش و شکوفایی و کمال انسان شود اشاره شد. البته باید توجه داشت که مثبت گرایی صرف نیست. مثلاً اطمینان بیش از حد به نیروی انسانی می تواند عملکرد و کارایی را پایین آورد و یا خوش بینی غیر واقعی می تواند منجر به انحراف از مسئولیت اصلی شود. همچنین