

## فهم فرآیند شکل‌گیری نشاط با استفاده از نظریه داده‌بنیاد

زلفا حق‌گویان\*، حسن زارعی‌متین\*\*

غلامرضا جندقی\*\*، محمدحسین رحمتی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۲/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۴/۲۰

### چکیده

این پژوهش کیفی با هدف ارائه مدل تبیین‌کننده نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم انجام شده است. این مطالعه از نوع پژوهش‌های کیفی است که با استفاده از نظریه داده‌بنیاد انجام شده است. ۲۳ مصاحبه با کارکنان بانشاط بانک‌های خصوصی استان قم انجام شد. حاصل این مصاحبه‌ها، مجموعه‌ای از مضامین اولیه بود که طی فرآیند کدگذاری باز، گردآوری و از درون آنها مقوله‌هایی استخراج شد؛ سپس در مرحله کدگذاری محوری، پیوند میان این مقوله‌ها ذیل عناوین: شرایط علی، پدیده محوری، راهبردها، عوامل زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و پیامدهای نشاط کارکنان در قالب پارادایم کدگذاری محوری تعیین شد؛ در ادامه و در مرحله کدگذاری انتخابی نیز، سیر داستان ترسیم گردید. در این پژوهش شرایط علی اثرگذار بر نشاط سازمانی به سه دسته کلی: عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی تقسیم شده است. عوامل مداخله‌گر شناسایی شده، به دو دسته کلی: عوامل کلان و عوامل خرد تقسیم می‌شوند. عوامل کلان عبارت است از: شرایط اقتصادی و شرایط فرهنگی-اجتماعی جامعه و عوامل خرد عبارت است از: سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و ادراک عدالت. عوامل زمینه‌ای شناسایی شده عبارت است از: محیط خانوادگی، عوامل مدیریتی، ویژگی همکاران، ارگونومی و وقایع عاطفی. سرانجام پیامدهای شناسایی شده در این پژوهش عبارت است از: پیامدهای شخصی، پیامدهای خانوادگی، پیامدهای سازمانی و پیامدهای اجتماعی.

**کلیدواژه:** درگیر کار شدن؛ نشاط؛ سرزندگی شناختی؛ انرژی عاطفی؛ توانایی جسمانی.

\* دانشجوی دکتری دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران، (نویسنده مسئول).  
zolfahaghgooyan@yahoo.com

\*\* استاد دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران.

\*\*\* استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران.

## مقدمه

جریان‌های اخیر روان‌شناسی مثبت، مفهومی به نام درگیر شدن در کار<sup>۱</sup> را معرفی کرده است که به جنبه‌های مثبت سلامتی کارکنان مربوط می‌شود (اینسترنند و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). از نظر بیکر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، درگیر شدن در کار، ترکیبی از توانایی انجام کار (انرژی و نشاط) و تمایل برای انجام کار (مشارکت و فداکاری) است (وفالد و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). برای مفهوم درگیر شدن در کار، چندین رویکرد در حوزه آکادمیک وجود دارد. سه رویکرد کلی توسط اسچافلی<sup>۵</sup> (۲۰۰۲)، شایروم<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) و بریت<sup>۷</sup> (۲۰۰۶) مطرح شده است. در حالی که این سه رویکرد در برخی از روش‌های مهم، مشابه هستند، اما در مورد مفهوم‌سازی و سنجش درگیر شدن در کار تفاوت‌های اساسی بین آنها وجود دارد (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲).

مدل اسچافلی و بیکر<sup>۸</sup> برای درگیر شدن در کار سه مؤلفه را معرفی می‌کنند که عبارت است از: نشاط<sup>۹</sup>، فداکاری<sup>۱۰</sup> و جذب کار شدن<sup>۱۱</sup> (رانهار و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۳). نشاط به سطح بالای انرژی، انعطاف‌پذیری ذهنی در کار<sup>۱۳</sup>، تمایل برای سرمایه‌گذاری تلاش در کار (تلاش بسیار) و مقاومت در برابر مشکلات کاری، اشاره دارد (بیکر و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۶). فداکاری به احساس اهمیت<sup>۱۵</sup>، اشتیاق<sup>۱۶</sup>، الهام بخشی<sup>۱۷</sup> و چالش در کار<sup>۱۸</sup> اشاره دارد (اینسترنند و همکاران، ۲۰۱۲). جذب کار شدن به معنای تمرکز بالا در کار و غرق در کار شدن<sup>۱۹</sup> تعریف می‌شود؛ به طوری که

1. Work Engagement
2. Innstrand & et.al.
3. Bakker & et.al.
4. Wefald & et.al.
5. Schaufeli
6. Shirom&Melamed
7. Britt
8. Schaufeli& Bakker
9. Vigor
10. Dedication
11. Absorption
12. Runhaar & et.al.
13. Mental Resilience
14. Bakker & et.al
15. Significance
16. Enthusiasm
17. Inspiration
18. Challenge
19. Engross

زمان برای فرد به سرعت سپری شده و جدا شدن از کار<sup>۱</sup> برایش مشکل باشد (بیکر و همکاران، ۲۰۰۶). مدل شایروم (۲۰۰۳) یک ساختار<sup>۲</sup> مشابه اسچافلی و همکارانش برای درگیر شدن در کار در نظر می‌گیرد که آن را نشاط می‌نامد. گرچه نشاطی که توسط شایروم مطرح می‌شود، مشابه با ساختار درگیر شدن در کار اسچافلی است؛ اما شایروم، مدل اسچافلی را مورد انتقاد قرار داده است. وی بیان می‌کند که فاکتور<sup>۳</sup> نشاط در مدل اسچافلی صرفاً به عنوان یک سازه غیر مبهم<sup>۴</sup> در نظر گرفته شده است. همچنین درگیر شدن در کار با سایر سازه‌های روان‌شناختی ارتباط نزدیک دارد، مانند حضور روان‌شناختی<sup>۵</sup>، مشارکت در کار<sup>۶</sup> و انعطاف‌پذیری. برای برطرف کردن این مشکلات، شایروم مفهوم‌سازی چندبعدی از نشاط ارائه داد که انعکاس‌دهنده سه احساس قدرت جسمانی<sup>۷</sup>، انرژی عاطفی<sup>۸</sup> و سرزندگی شناختی<sup>۹</sup> است. رویکرد بریت نگرش ساده‌تری به درگیر شدن در کار دارد. این رویکرد درگیر شدن در کار را به‌عنوان احساس مسئولیت و تعهد فرد به عملکرد کاری در نظر می‌گیرد، به طوری که عملکرد کاری برای فرد بسیار مهم باشد. بریت و همکارانش (۲۰۰۷) بیان می‌کنند زمانی که افراد درگیر کار می‌شوند، آنها نسبت به عملکرد خود احساس مسئولیت می‌کنند که این احساس مسئولیت هویت<sup>۱۰</sup> افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بر خلاف مدل اسچافلی و شایروم، مدل بریت، درگیر شدن در کار را به‌عنوان سازه‌ای تک‌عاملی در نظر می‌گیرد و آن را با سه طبقه مفهومی<sup>۱۱</sup> شامل مسئولیت برای عملکرد، تعهد برای عملکرد و اهمیت عملکرد برای فرد می‌سنجد. هر محقق می‌تواند از این سه رویکرد برای مفهوم‌سازی درگیر شدن در کار انتخاب کند؛ چون این سه رویکرد از معروف‌ترین رویکردهای موجود برای درگیر شدن در کار است. هر کدام از این رویکردها نیز دارای شواهد نظری و تجربی هستند که از آن حمایت می‌کنند. هر سه رویکرد، معیاری است برای توضیح احساس کارکنان در

1. Detaching Onself From Work
2. Construct
3. Component
4. Non-Confounded
5. Psychological Present
6. Job Involvement
7. Physical Strength
8. Emotional Energy
9. Cognitive Liveliness
10. Identity
11. Conceptual Categories

محیط کاری است. نتایج پژوهشی که به بررسی و مقایسه این سه رویکرد پرداخته است، نشان داد که مقیاس شایروم، بصیرت‌های بهتری را برای توضیح اینکه یک شخص در کارش چگونه می‌باشد، ارائه می‌دهد (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲). نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که رویکرد نشاط شایروم برای مفهوم درگیر شدن در کار، مدل مناسب‌تری است و تنها مدلی بود که با داده‌های به دست آمده تناسب<sup>۱</sup> داشت. بر این اساس در این پژوهش، پرسش اصلی این است که شکل‌گیری فرآیند نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم چگونه است؟

### تعریف نشاط

شایروم (۲۰۰۴) نشاط را یک سازه احساسی<sup>۲</sup> می‌داند (سوننتاج و نیسن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸) و آن را اینگونه اینگونه تعریف می‌کند: "نشاط حالتی مثبت است که در پاسخ به تعامل دائمی فرد با عناصر معنی‌دار شغل و محیط کاری حاصل شده (نلسون و کوپر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷) و سه احساس به هم مرتبط را شامل می‌شود که عبارت است از: قدرت جسمانی<sup>۵</sup>، انرژی عاطفی<sup>۶</sup> و سرزندگی شناختی<sup>۷</sup> (بیکر و شناختی<sup>۷</sup>) (بیکر و همکاران، ۲۰۰۶) و لذا نشاط هم با فاکتورهای جسمی<sup>۸</sup> و هم با فاکتورهای روانی<sup>۹</sup> مرتبط است که با سرزندگی و انرژی مشخص می‌شود (سوننتاج و نیسن، ۲۰۰۸).

نشاط مانند سایر مفاهیم احساسی، می‌تواند یک حالت و یا یک ویژگی باشد. این دو دیدگاه به تفاوت سطح نشاط بین افراد و درون افراد اشاره دارد (سوننتاج و نیسن، ۲۰۰۸). نشاط به عنوان حالت، احساسی مثبت و مجزا<sup>۱۰</sup> است که می‌تواند از رویدادها و موقعیت‌های درونی و بیرونی ناشی شود (آرمون و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۲). زمانی که نشاط به عنوان یک حالت در نظر گرفته می‌شود، به تغییرات آن درون فرد در یک روز کاری توجه می‌شود. (سوننتاج و نیسن، ۲۰۰۸). در

1. Fit
2. Well-Being
3. Sonnentag & Niessen
4. Nelson & cooper
5. Physical Strength
6. Emotional Energy
7. Cognitive Liveliness
8. Psychological
9. Somatic
10. Discrete
11. Armon & et.al.

حالی که نشاط به عنوان یک ویژگی با شاخص‌هایی مانند تلاش<sup>۱</sup>، انرژی<sup>۲</sup>، انعطاف‌پذیری<sup>۳</sup> و مقاومت در برابر مشکلات کاری<sup>۴</sup> مشخص می‌شود (سینامون و ریچ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). زمانی که نشاط به عنوان یک ویژگی در نظر گرفته می‌شود، به تغییرات آن بین افراد توجه می‌شود (سوننتاج و نیسن، ۲۰۰۸). نشاط از طریق سه مؤلفه قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی عملیاتی می‌شود. قدرت جسمانی و انرژی عاطفی با استفاده از چهار گویه و سرزندگی شناختی با سه گویه سنجیده می‌شود.

### پیشینه پژوهش

مطالعات انجام‌شده در حوزه نشاط به سه دسته کلی تقسیم می‌شود: دسته اول به پژوهش‌های مرتبط با مفهوم نشاط اختصاص دارد؛ دسته دوم به مطالعاتی مربوط می‌شود که نشاط را به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته و عوامل مؤثر بر آن را بررسی می‌کنند و در نهایت دسته سوم پژوهش‌هایی است که به پیامدها و نتایج نشاط اشاره دارد. خلاصه این پژوهش‌ها در جدول (۱) آمده است.

### اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، ارائه مدل تبیین‌کننده نشاط بین کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است که در راستای تحقق این هدف، اهداف فرعی به صورت زیر است:

۱. شناسایی عوامل علی اثرگذار بر نشاط کارکنان؛
۲. شناسایی عوامل مداخله‌گر اثرگذار بر نشاط کارکنان؛
۳. شناسایی عوامل زمینه‌ای اثرگذار بر نشاط کارکنان؛
۴. شناسایی راهبردهایی برای حفظ و تداوم نشاط؛
۵. شناسایی پیامدهای نشاط کارکنان.

1. Effort  
2. Energy  
3. Resilience  
4. Persistence  
5. Cinamon & Rich

جدول ۱- پیشینه پژوهش

ردیف	سال	محقق	هدف پژوهش	روش پژوهش	نتایج و یافته‌های پژوهش
۱	۲۰۰۹	شاراگا و شایروم <sup>۱</sup>	مفهوم‌سازی نشاط	کیفی	نتایج این پژوهش نشان داد که مؤلفه‌های توانایی جسمانی، انرژی هیجانی و سرزندگی شناختی دارای ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر هستند.
۲	۲۰۱۲	دموریتی و همکاران <sup>۲</sup>	بررسی رابطه بین جریان مرتبط با کار <sup>۲</sup> و انرژی (نشاط یا فرسودگی) بعد از کار	پیمایش	نتایج این مطالعه نشان داد که جریان در کار با نشاط ارتباط مثبت و با فرسودگی بعد از کار ارتباط منفی دارد.
۳	۲۰۱۳	پلچانو و همکاران <sup>۳</sup>	بررسی ارتباط نشاط، شخصیت <sup>۶</sup> و آسیب‌شناسی روانی <sup>۷</sup>	پیمایش	احساسات منفی <sup>۴</sup> (منفی‌گرایی) و بی‌ثباتی عاطفی با نشاط رابطه منفی دارد؛ برون‌گرایی و گشودگی در مقابل تجربه‌اندوزی با نشاط رابطه مثبت دارد؛ ارتباط سایر ویژگی‌های شخصیتی مدل Big Five با نشاط رابطه خطی ندارد؛ در مورد اختلالات شخصیتی، بر طبق نوع اختلال و نوع فاکتور نشاط نوساناتی مشاهده شد؛ اما در اکثر موارد، ارتباط بین اختلال شخصیتی و بعد بی‌ثباتی مورد تأیید قرار گرفت. در مورد اختلالات شخصیتی نتایج همچنین نشان داد که عصبانیت <sup>۵</sup> در کاهش نشاط نقش دارد.

1. Shraga & Shirom
2. Work-Related Flow<sup>۴</sup>
3. Demerouti & et.al.
4. Negative Affect
5. Anxiety
6. Personality
7. Psychopathology
8. Pelechano & et.al.

(۱۵۱) جدول ۱- پیشنهاد پژوهش

ردیف	سال	محقق	هدف پژوهش	روش پژوهش	نتایج و یافته‌های پژوهش
۴	۲۰۰۸	سونتاج و نیسن	بررسی رابطه سه متغیر سطح عمومی نشاط (ویژگی نشاط) <sup>۲</sup> ، حجم کاری روزهای خاص <sup>۳</sup> و تجدید قوا در طول روز کاری <sup>۴</sup> با نشاطی که در پایان روز کاری توسط کارکنان <sup>۵</sup> تجربه می‌شود	پیمایش	تجزیه و تحلیل ناشی از مدل‌سازی خطی سلسله‌مراتبی <sup>۱</sup> نشان داد بعد از آنکه متغیرهای جنسیت، سن، کنترل شغلی و حجم کاری در منزل کنترل شدند، ویژگی نشاط، حجم کاری روزهای خاص و تجدید قوا، پیش‌بینی‌کننده سطح نشاط در پایان روز کاری خاص می‌باشند. نتایج همچنین نشان داد که تجدید قوا در محیط خانوادگی منجر به تسهیل کارکردهای محیط کاری از طریق افزایش نشاط در محیط کار می‌شود.
۵	۲۰۱۳	تادیک و همکاران <sup>۱۰</sup>	فرضیه اصلی این مقاله این است که انگیزش آتی <sup>۸</sup> ، تأثیر منفی تقاضاهای کاری آتی <sup>۹</sup> را بر نشاط آتی خنثی می‌کند.	بازسازی خاطرات <sup>۷</sup>	نتایج نشان داد زمانی که تقاضای کاری بالا باشد، احساس نشاط در طول آن فعالیت کاهش می‌یابد تجزیه و تحلیل‌های چندسطحی <sup>۶</sup> نشان داد که برای اکثر فعالیت‌های کاری، ارتباط منفی تقاضاهای کاری و نشاط، توسط انگیزش خنثی می‌شود.

1. Hierarchical Linear Modeling
2. Trait Vigor
3. Workload During Working Day
4. Recovery During Evenings
5. Day-Specific Vigour
6. Multilevel Analysis
7. Day Reconstuction Method(DRM)
8. Momentary Motivation
- 7- Momentary Job Demands
10. Tadic & et.al

(۱۵۱) جدول ۱- پیشینه پژوهش

ردیف	سال	محقق	هدف پژوهش	روش پژوهش	نتایج و یافته‌های پژوهش
۶	۲۰۱۲	آرمون و همکاران	بررسی رابطه مشخصات شغلی <sup>۲</sup> و احساس مثبت نشاط	پیمایش از نوع طولی	نتایج نشان داد که سطح کنترل شغلی <sup>۱</sup> در زمان ۱ و افزایش آن از زمان ۱ تا زمان ۲، منجر به افزایش سطح نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ می‌شود. در حالی که نتایج برای حمایت اجتماعی نشان داد که فقط زیاده‌بودن میزان حمایت اجتماعی در زمان ۱ منجر به افزایش سطح نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ می‌شود و افزایش آن از زمان ۱ تا زمان ۲ بر تغییرات نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ تأثیری ندارد.
۷	۲۰۱۱	چپراسیت و سنتیدهیراکول <sup>۱۰</sup>	شناسایی عوامل مؤثر بر نشاط کارکنان در شرکت‌های کوچک و متوسط <sup>۹</sup> و سنجش آنها در کار	مرحله اول کیفی و مرحله دوم پیمایش	نتایج نشان داد که سطح نشاط کارکنان در شرکت‌های کوچک و متوسط شانگ مای <sup>۳</sup> در تایلند دارای دارای وضعیت مطلوب است. ارتباطات خوب <sup>۴</sup> (شامل روابط مبتنی مبتنی بر اعتماد <sup>۵</sup> ، صداقت <sup>۶</sup> ، نوع دوستی <sup>۷</sup> و انصاف <sup>۸</sup> )، کیفیت زندگی کاری (محیط کاری مناسب) و رهبری (شامل توجه به کارکنان، بازخور دادن به کارکنان در مورد عملکرد آنها، گوش دادن به نظرات کارکنان و راهنمایی کردن کارکنان) سه عاملی بودند که منجر به نشاط در محیط کار می‌شود.

1. Job Contorol
2. Job Characteristics
3. Chiang Mai
4. Good Relationship
5. Trust
6. Honesty
7. Altruism
8. Fairness
9. Small & Medium-Sized Enterprises
10. Chaiprasit & Santidhirakul



(۱۵۱) جدول ۱- پیشینه پژوهش

ردیف	سال	محقق	هدف پژوهش	روش پژوهش	نتایج و یافته‌های پژوهش
۸	۲۰۱۳	شایروم و همکاران <sup>۱</sup>	تأثیر تحلیل رفتگی و نشاط بر شیوع بیماری افزایش چربی خون	پیمایش	نتایج این پژوهش نشان داد که افزایش سطح نشاط با کاهش خطر افزایش چربی خون مرتبط است؛ نشان داد که تغییر در سطح تحلیل رفتگی در پیش‌بینی افزایش چربی خون تا حدی معنی‌دار بود. نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که تحلیل رفتگی و نشاط به‌طور مستقل از یکدیگر با خطر افزایش چربی خون مرتبط هستند.
۹	۲۰۱۳	جانستون و همکاران <sup>۲</sup>	هدف پژوهش پاسخگویی به این پرسش است که آیا توانایی انطباق مسیر شغلی می‌تواند در رابطه بین نشاط و استرس نقش متغیر میانجی را ایفا کند یا خیر؟	پیمایش	نتایج این مطالعه نشان داد که توانایی انطباق مسیر شغلی با استرس کاری رابطه منفی و با نشاط رابطه مثبت دارد. نشاط هم با استرس شغلی رابطه منفی دارد. نتایج همچنین نشان داد که از بین ۴ مؤلفه توانایی انطباق مسیر شغلی، تنها کنترل می‌تواند در رابطه بین نشاط و استرس نقش متغیر میانجی را ایفا کند.

### پرسش‌های پژوهش

۱. عوامل علی اثرگذار بر نشاط کارکنان کدامند؟
۲. عوامل مداخله‌گر اثرگذار بر نشاط کارکنان کدامند؟
۳. عوامل زمینه‌ای اثرگذار بر نشاط کارکنان کدامند؟
۴. کارکنان برای شکل‌گیری و توسعه نشاط چه اقداماتی انجام می‌دهند؟
۵. پیامدهای نشاط کارکنان کدامند؟

1. Shirom & et al  
2. Johnston & et.al.

## روش تحقیق

این مطالعه از نوع پژوهش‌های کیفی است. پژوهش کیفی از دیدگاه کرسول، یک فرایند بررسی فهم و درک مبتنی بر سنت‌های روش‌شناختی مشخصی است که یک مسئله اجتماعی یا انسانی را کشف می‌کند. (هومن، ۱۳۸۹: ۱۸). آنهایی که به مطالعات کیفی می‌پردازند با انبوهی از رویکردها مواجه هستند (کرسول، ۱۳۹۱: ۶). با وجود همه انواع رویکردهای مختلف در پژوهش کیفی، کرسول پنج رویکرد برای تحقیقات کیفی در علوم رفتاری و اجتماعی معرفی کرده است که عبارت است از: روایت‌پژوهشی، پدیدارشناسی، نظریه داده‌بنیاد، قوم‌نگاری و مطالعه موردی.

هدف این پژوهش ارائه مدلی چندوجهی، جامع و فرآیندی برای فهم فرآیند شکل‌گیری نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. این کار با انجام پژوهش کیفی از نوع نظریه داده‌بنیاد که شیوه آن اکتشافی است، انجام می‌شود. در بیش‌تر پژوهش‌های گذشته، در بخش مطالعات داخلی، مطالعات انجام‌شده مربوط به شادی کارکنان است و نشاط (نشاط با مؤلفه‌های قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی) مورد بررسی قرار نگرفته است؛ در بخش پژوهش‌های خارجی فقط به جنبه‌های خاصی از پدیده نشاط توجه شده است و به سایر موارد توجه کمتری شده است. برای مثال برخی از پژوهش‌ها صرفاً به عوامل مؤثر بر نشاط کارکنان و برخی دیگر از پژوهش‌ها به پیامدهای آن توجه کرده‌اند. بنابراین می‌توان گفت که هنوز پژوهشی به‌طور جامع به کل پدیده نشاط کارکنان از شرایط علی و مداخله‌گر گرفته تا خود پدیده، تعریف و ابعاد آن، راهبردهای پدیده و در نهایت پیامدهای متأثر از پدیده در قالب یک مدل مفهومی توجهی نکرده است.

در این پژوهش برای رفع نواقص پژوهش‌های گذشته، با رویکردی کیفی و با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد، به تدوین مدلی جامع که شامل عوامل علی، عوامل مداخله‌گر، عوامل زمینه‌ای، بررسی مفهوم نشاط، راهبردها و پیامدهای نشاط کارکنان است، پرداخته است. گلاسر و استراوس<sup>۱</sup> برای نخستین بار راهبرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد<sup>۲</sup> را به جامعه علمی معرفی کردند (دانایی فرد، ۱۳۸۴). بر اساس نظر استراوس و کوربین نظریه‌بنیایی عبارت است از آنچه که به‌طور استقرایی از

1. Glaser & Strauss  
2. Grounded Theory

مطالعه پدیده‌ای به دست آید و نمایانگر آن پدیده است. رویه نظریه مبنایی یک روش تحقیق کیفی است که یک سلسله رویه‌های سیستماتیک را به کار می‌گیرد تا نظریه‌ای مبتنی بر استقرا درباره پدیده‌ای ایجاد کند (استراس و کوربین، ۱۳۹۰: ۲۲ و ۲۳).

## ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این پژوهش، از مصاحبه عمیق به عنوان اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. شکلی از مصاحبه‌های بدون ساختار که به واقع غنی‌ترین داده‌ها را خلق و اغلب شواهدی شگفت‌آور فراهم می‌آورد، در فرهنگ بررسی‌های کیفی، مصاحبه عمیق<sup>۱</sup> نامیده می‌شود. مصاحبه عمیق یکی از روش‌های شناخته شده‌ای است که در گردآوری داده‌ها به صورت فزاینده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد. مصاحبه عمیق گفتگوی هدف‌دار دوجانبه‌ای است بین یک مصاحبه‌کننده آموزشیافته مجرب و یک مصاحبه‌شونده و هدف آن استنباط عمیق جزئیات غنی و مواد مهمی است که بتوان از آنها در تجزیه و تحلیل استفاده کرد (هومن، ۱۳۸۹: ۱۱۶).

## نمونه و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش برای انتخاب نمونه، از نمونه‌گیری هدفمند که از روش‌های نمونه‌برداری غیراحتمالی است استفاده می‌شود. مفهوم نمونه‌گیری هدفمند که در پژوهش‌های کیفی به کار می‌رود، بدین معناست که پویشگر افراد و مکان مطالعه را از این رو برای مطالعه انتخاب می‌کند که می‌توانند در فهم مسئله پژوهش و پدیده‌محوری مطالعه مؤثر باشند (کرسول، ۱۳۹۱: ۵۴). در این پژوهش برای شناسایی افراد مصاحبه‌شونده از خودارزیابی و نظر سرپرستان استفاده شده است. در مرحله اول برای خودارزیابی از پرسشنامه استاندارد نشاط استفاده شده است. این پرسشنامه بین کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم توزیع شده است. کارکنانی که حداقل ۸۰ درصد نمره پرسشنامه (حداقل ۴۴ از ۵۵ نمره) را دریافت کردند، انتخاب شدند. در مرحله دوم برای استفاده از نظرات سرپرستان بانک‌های خصوصی، رئیس‌ان بانک‌ها پرسشنامه استاندارد نشاط را برای کارکنانی که در مرحله اول شناسایی شدند، تکمیل نمودند. مصاحبه‌ها بر اساس اولویت از بالاترین میانگین

1. Indepth

آغاز شد. برای کفایت نمونه‌گیری از نمونه‌گیری نظری<sup>۱</sup> استفاده شده است. "نمونه‌برداری نظری، فرآیند جمع‌آوری داده برای تولید نظریه است که بدان وسیله تحلیلگر، به‌طور همزمان داده‌هایش را جمع‌آوری، کدگذاری و تحلیل کرده و تصمیم می‌گیرد که به منظور بهبود نظریه خود تا هنگام ظهور آن، در آینده چه داده‌هایی را جمع‌آوری و در کجا آنها را پیدا کند." معیار قضاوت در مورد زمان متوقف کردن نمونه‌برداری نظری، کفایت نظری شده<sup>۲</sup> مقوله‌ها یا نظریه است (دانایی فرد و امامی، ۱۳۸۹: ۷۸ و ۷۹). یعنی نمونه‌برداری تا زمانی ادامه دارد که نمونه بعدی، مطلب تکمیل‌کننده‌ای به اجزای تشکیل دهنده نظریه نیفزاید (دانایی فرد، ۱۳۸۴: ۶۰). در این پژوهش با انجام ۲۳ مصاحبه کفایت نظری حاصل شد.

## تحلیل داده‌ها

در نظریه داده‌بنیاد، روش تحلیل اینگونه است که هر قسمت از داده‌ها، بلافاصله بعد از گردآوری آن قسمت (به‌طور موازی) مورد تحلیل قرار می‌گیرد. سپس محقق رهنمودهایی را از تحلیل داده‌های اولیه، برای دسترسی به داده‌های بعدی دریافت می‌کند. این رهنمودها می‌توانند از مقوله‌های توسعه‌نیافته، خلأهای اطلاعاتی و یا افرادی که نسبت به پدیده بصیرت کافی دارند، حاصل شود. پس از کسب این رهنمودها، پژوهشگر برای گردآوری داده‌های دیگر وارد محیط پژوهش می‌شود. فرآیند زیگزاکی در گردآوری و تحلیل داده‌ها تا زمانی پیش می‌رود که پژوهشگر به اشباع طبقات دست یابد (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰: ۶۰).

در نظریه مبنایی، تجزیه و تحلیل از سه نوع کدگذاری تشکیل شده است که عبارت است از:

- ۱- کدگذاری باز<sup>۳</sup>؛ پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
- ۱- کدگذاری محوری<sup>۴</sup>؛
- ۳- کدگذاری انتخابی<sup>۵</sup>. (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰: ۵۸).

1. Theoretical Sampling
2. Theoretical Saturation
3. Open Coding
4. Axial Coding
5. Selective Coding

## کدگذاری باز

کدگذاری باز، فرآیندی تحلیلی است که از طریق آن، مفاهیم، شناسایی شده و ویژگی‌ها و ابعاد آنها در داده‌ها کشف می‌شوند (دانایی فرد و امامی، ۱۳۸۶: ۸۰). در ضمن کدگذاری باز، داده‌ها به بخش‌های مجزا خرد می‌شوند و برای به دست آوردن مشابهت‌ها و تفاوت‌ها، با دقت بررسی می‌شوند و پرسش‌هایی درباره پدیده‌ها که داده‌ها حاکی از آنند، مطرح می‌شوند. کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل است که به صورت مشخص به نام گذاری (مفهوم‌پردازی) و مقوله‌بندی پدیده‌ها از راه بررسی دقیق داده‌ها می‌پردازد (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰: ۶۲). کدگذاری باز در این پژوهش در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲- کدهای ثانویه و مفاهیم

مفاهیم	کد ثانویه
شخصیت	ثبات عاطفی، وظیفه‌شناس، نگرش، خلق و خو، ویژگی‌های ذاتی افراد، نوجویی و برون‌گرایی
هوش عاطفی	خود انگیزی، مهارت‌های اجتماعی، همدلی، شناخت عواطف دیگران و شناخت خود
سرمایه روان‌شناختی	امیدواری، امید به تعالی در سازمان، امید به زندگی، امید به آینده، سخت‌نگرفتن زندگی بر خود، به فال نیک گرفتن حوادث غیرمنتظره، داشتن نگرش مثبت نسبت به مشتریان، تلاش برای رفع نقاط ضعف خود، اصلاح رفتار خود
هوش معنوی	اعتماد به خداوند، تجارب معنوی، آرامش، داشتن معنا و هدف در زندگی، توانمندی در شناخت مسئله، توانمندی در حل مسئله، توانایی سازگاری،
توانمندی	مؤثر بودن، عزم شخصی، توانمندی در انجام کار مشتری، توانمندی اثرگذاری بر دیگران، توانایی جسمی
رضایت شغلی	رضایت از نوع کار، رضایت از محیط کار، رضایت از همکاران، رضایت از سرپرست، رضایت از حقوق و مزایا
ویژگی‌های شغلی	بازخور، استقلال، تنوع در کار، خلاقیت در کار، تقاضاهای شغلی، منابع شغلی

جدول ۲- کدهای ثانویه و مفاهیم (۱۵۱)

مفاهیم	کد ثانویه
تطبیق شغل و شغل شاغل	تطابق شغل و شاغل
تعهد سازمانی	علاقه‌مندبودن به سازمان
قدرت جسمانی	سرزندگی و انرژی
انرژی عاطفی	داشتن ارتباطات مؤثر با مشتریان، برقراری ارتباطات دوستانه با همکاران، داشتن هیجان، خوب صحبت کردن، شنود مؤثر، همکاری با دیگران، احترام گذاشتن به همکاران
سرزندگی شناختی	خلاقیت، سرعت، دقت
اشتیاق به کار	علاقه به کار، تلاش مضاعف و داوطلبانه
آراستگی	آراستگی ظاهر، آراستگی رفتاری
عوامل اجتماعی - فرهنگی	بوروکراسی زدگی، مشکلات اجتماعی، وجود تنش در جامعه، گرفتاری‌های روزمره، دغدغه‌های ذهنی، منازعات اجتماعی، تخلف، کلاهبرداری، سطح فرهنگ مشتریان
عوامل اقتصادی	شرایط اقتصادی جامعه، مشکلات مالی، چندشغله‌بودن، تمام‌وقت‌نبودن کارکنان، درآمد مکفی، تأمین نیازهای مادی
سیاست‌های سازمان	خصوصی‌سازی، امنیت شغلی، شایسته‌سالاری، سیاست آزادی بیان
عدالت	عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای
ساختار سازمانی	رسمیت، ساختار سازمانی منسجم، عدم تمرکز
محیط خانوادگی	تربیت خانوادگی، محیط خانوادگی بانشاط، میزان آرامش در خانواده، وضعیت سلامتی اعضای خانواده، حمایت خانواده
عوامل مدیریتی	شخصیت رهبر، توانمندی رهبر، میزان نشاط مدیریت، میزان مشارکت‌دادن کارکنان، میزان حمایت مدیریت از کارکنان، میزان اهمیت دادن به نشاط کارکنان
	سبک رهبری، توانمندسازی کارکنان، طراحی مشاغل اقدامات مدیریت
ارگونومی	محیط فیزیکی، وضعیت تجهیزات
ویژگی همکاران	شخصیت همکاران، کیفیت زندگی خانوادگی همکاران، میزان نشاط همکاران، توانمندی همکاران، وجود تعارض در بین همکاران، وجود سرمایه اجتماعی در بین همکاران

جدول ۲- کدهای ثانویه و مفاهیم

فهم فرآیند شکل‌گیری نشاط با استفاده از نظریه داده‌بنیاد

مفاهیم	کد ثانویه
وقایع عاطفی	شکست یا موفقیت در کار، انتفاقات غیرمنتظره
تجدید قوا کردن	استراحت، ورزش، تغذیه
الگوبرداری از افراد موفق	تجربه‌اندوژی، الگوبرداری از افراد موفق، یادگیری از رفتارهای منفی دیگران
توسعه ارتباطات	توسعه ارتباطات غیررسمی، توسعه ارتباطات رسمی
طراحی مشاغل	چرخش شغلی، غنی‌سازی مشاغل
تأمین نیازهای کارکنان	تأمین نیازهای اولیه، تأمین نیازهای سطح بالا
توانمندسازی کارکنان	آموزش کارکنان، تلاش برای رشد و توسعه کارکنان، واگذاری مسئولیت بیشتر به کارکنان
مدیریت تعارض	گذشتن از خطاهای دیگران، جلوگیری از درگیری‌های لفظی، مدیریت تنش در محیط کار، تلاش برای ایجاد محیطی آرام و به دور از تنش، نقش میانجی ایفا کردن
متنوع‌ساختن جو سازمان	تلاش برای خروج از روزمرگی، مطرح کردن موضوع تازه، تلاش برای تغییر جو سازمان
زیباسازی محیط کاری	زیباسازی محیط کار، منظم بودن در محیط کار، منظم کردن محیط کار، رعایت نظافت محیط کار
ایجاد تعادل بین کار و زندگی	تفکیک قائل شدن بین مسائل کاری و شخصی، مدیریت هزینه‌های زندگی، دخالت ندادن مشکلات شخصی در کار، مدیریت مسائل و مشکلات، زندگی در زمان حال، زندگی تفکیک مسائل کاری و خانوادگی
پیامدهای شخصی	افزایش موفقیت شخصی، افزایش موفقیت‌های شخصی، بهبود کیفیت زندگی کاری، دریافت حمایت اجتماعی بیشتر، حفظ سلامتی کارکنان
پیامد خانوادگی	افزایش آرامش در خانواده، افزایش نشاط در محیط خانوادگی، بهبود سلامتی اعضای خانواده، افزایش رضایت خانواده، موفقیت خانوادگی
پیامد سازمانی	توسعه سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری، افزایش رضایت مشتریان، توسعه رفتار شهروندی سازمانی
پیامد اجتماعی	ایجاد جامعه‌ای بانشاط، ایجاد نسلی بانشاط

## کدگذاری محوری

کدگذاری محوری، فرآیند ربطدهی مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها، و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی‌ها و ابعاد است. این کدگذاری، به این دلیل محوری نامیده شده است که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقق می‌یابد. در این مرحله، نظریه پرداز داده‌بنیاد، یک مقوله مرحله کدگذاری باز را انتخاب کرده و آن را در مرکز فرآیندی که در حال بررسی آن است (به عنوان پدیده مرکزی) قرار می‌دهد و سپس، دیگر مقوله‌ها را به آن ربط می‌دهد. این مقوله‌های دیگر عبارت است از: شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و پیامدها. این مرحله مشتمل بر ترسیم یک نمودار است که الگوی کدگذاری<sup>۱</sup> نامیده می‌شود. الگوی کدگذاری، روابط فیمابین شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر و پیامدها را نمایان می‌کند (دانایی فرد و امامی، ۱۳۸۶: ۸۳). برای مشاهده این فرآیند، به نمودار (۱) توجه کنید.

## کدگذاری انتخابی

در این مرحله شرایط مختلفی که (طبقات) در مرحله کدگذاری محوری بیان شده است، با هم ادغام می‌شوند و تجزیه و تحلیل کلی صورت می‌گیرد. برای یکپارچه سازی، دو رویه وجود دارد:

- ۱- به کارگیری یک روایت بر اساس روابط مدل پارادایم حول مقوله محوری؛
- ۲- ارائه قضایای نظری بر اساس مدل پارادایم. (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰: ۱۱۷).

قضیه‌های نظری، بیانگر روابط تعمیم‌یافته بین یک طبقه و مفاهیم آن با طبقات معین است. قضیه‌ها، متضمن روابط مفهومی هستند، در حالی که فرضیه‌ها مستلزم روابط سنجش‌پذیر هستند. چون رویکرد نظریه داده‌بنیاد روابط مفهومی تولید می‌کند نه سنجش‌پذیر، لذا به کارگیری اصطلاح قضایا مرجح است. در قسمت قضایا رابطه بین طبقات اصلی مورد بررسی قرار می‌گیرد. پژوهشگران برای تبدیل پژوهش کیفی به پژوهش کمی قضایای پژوهشی (که سازه، عناصر سازنده آنهاست) را به فرضیه‌ها (که متغیرها، عناصر سازنده آنهاست) تبدیل می‌کنند تا زمینه آزمون آنها به

1. Coding Paradigm





صورت کمی فراهم گردد. در قسمت فرضیه‌ها باید رابطه طبقات فرعی با هم بررسی شود (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰، ص ۱۴۴). در این پژوهش برای فرآیند کدگذاری انتخابی پنج قضیه نظری بر اساس مدل پارادایمی ارائه می‌شود.

**قضیه اول:** عوامل فردی شامل شخصیت کارکنان، هوش عاطفی، سرمایه معنوی و سرمایه روان‌شناختی؛ عوامل شغلی شامل توانمندی فرد برای انجام آن شغل، رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی و تطابق بین شغل و شاغل و تعهد سازمانی به عنوان عامل سازمانی شرایط علی برای شکل‌گیری نشاط در کارکنان محسوب می‌شود.

**قضیه دوم:** تجدیدقواکردن، توسعه ارتباطات و الگوبرداری از افراد موفق به عنوان اقدامات فردی؛ طراحی مشاغل، توانمندسازی کارکنان و تأمین نیازهای کارکنان به عنوان اقدامات مدیریت و زیباسازی محیط کار، متنوع ساختن جو سازمانی، مدیریت تعارض و ایجاد تعادل بین کار و زندگی به عنوان اقدامات مشترک (اقداماتی که هم توسط مدیریت و هم توسط کارکنان می‌تواند انجام شود) به عنوان کنش/واکنش‌هایی است که می‌تواند منجر به تداوم و حفظ نشاط کارکنان شود.

**قضیه سوم:** شرایط اقتصادی و شرایط فرهنگی-اجتماعی جامعه به عنوان عوامل کلان و سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و ادراک عدالت به عنوان عوامل خرد، بستری عام برای انجام اقداماتی جهت تداوم نشاط فراهم می‌آورد.

**قضیه چهارم:** محیط خانوادگی (شامل تربیت خانوادگی، میزان نشاط خانوادگی، میزان آرامش در خانواده و میزان حمایت خانوادگی)، عوامل مدیریتی (شامل شخصیت مدیریت، میزان نشاط مدیریت، میزان توانمندی مدیر، میزان مشارکت دادن کارکنان، میزان حمایت مدیریت از کارکنان و میزان اهمیت دادن به نشاط کارکنان توسط مدیریت)، ویژگی همکاران (شخصیت همکاران، میزان نشاط همکاران، میزان توانمندی همکاران، میزان تعارض بین همکاران، میزان سرمایه اجتماعی بین همکاران و کیفیت زندگی خانوادگی همکاران)، ارگونومی (شامل محیط فیزیکی و وضعیت تجهیزات) و وقایع عاطفی (شامل شکست یا موفقیت در کار و اتفاقات غیرمنتظره) بستری خاص برای انجام اقداماتی جهت تداوم نشاط فراهم می‌آورد.

**قضیه پنجم:** نشاط کارکنان و اقدامات انجام‌شده برای حفظ و تداوم نشاط پیامدهای

شخصی، پیامدهای خانوادگی، پیامدهای سازمانی و پیامدهای اجتماعی را در پی خواهد داشت. پیامدهای شخصی شامل افزایش موفقیت شخصی، بهبود کیفیت زندگی کاری، دریافت حمایت اجتماعی بیشتر و بهبود سلامتی است. پیامدهای خانوادگی شامل افزایش آرامش در خانواده، افزایش نشاط در محیط خانوادگی، بهبود سلامتی اعضای خانواده، افزایش رضایت خانواده و افزایش موفقیت خانوادگی است. پیامدهای سازمانی شامل توسعه سرمایه اجتماعی، افزایش رفتار شهروندی، افزایش بهره‌وری و افزایش رضایت مشتریان است. در نهایت پیامدهای اجتماعی نشاط شامل داشتن جامعه بانشاط‌تر و ایجاد نسلی بانشاط می‌باشد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش کیفی با هدف ارائه مدل تبیین‌کننده نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم و با استفاده از نظریه داده‌بنیاد انجام شده است. این مطالعه از نوع پژوهش‌های کیفی است که در این پژوهش برای انتخاب نمونه، از نمونه‌گیری هدف‌مند که از روش‌های نمونه‌برداری غیراحتمالی است، استفاده شده است. تحلیل مصاحبه‌ها منجر به شناسایی شش مقوله اصلی شد. مقوله‌ها عبارت است از: شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها. در این پژوهش شرایط علی اثرگذار بر نشاط سازمانی به دسته کلی عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی تقسیم شده است. هر کدام از این عوامل دارای مقوله‌های فرعی و مفاهیم می‌باشند. عوامل فردی شامل شخصیت کارکنان، هوش عاطفی، سرمایه معنوی و سرمایه روان‌شناختی است. عوامل شغلی شامل توانمندی فرد برای انجام آن شغل، رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی و تطابق بین شغل و شاغل است. سرانجام تعهد سازمانی به عنوان عامل سازمانی در نظر گرفته شده است. عوامل مداخله‌گر شناسایی شده (عوامل عام اثرگذار بر اقدامات انجام شده برای تداوم نشاط) به دو دسته کلی عوامل کلان و عوامل خرد تقسیم می‌شوند. عوامل کلان عبارتند از: شرایط اقتصادی و شرایط فرهنگی - اجتماعی جامعه. عوامل خرد عبارتند از: سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و ادراک عدالت. عوامل زمینه‌ای شناسایی شده (عوامل خاص اثرگذار بر اقدامات انجام شده برای تداوم نشاط) عبارتند از: محیط خانوادگی، عوامل مدیریتی، ویژگی همکاران، ارگونومی و وقایع عاطفی. راهبردها عبارتند از: تجدیدقواکردن،

توسعه ارتباطات و الگوبرداری از افراد موفق به عنوان اقدامات فردی؛ طراحی مشاغل، توانمندسازی کارکنان و تأمین نیازهای کارکنان به عنوان اقدامات مدیریتی و زیباسازی محیط کار، متنوع ساختن جو سازمانی، مدیریت تعارض و ایجاد تعادل بین کار و زندگی به عنوان اقدامات مشترک (اقداماتی که هم توسط مدیریت و هم توسط کارکنان می تواند انجام شود). در مطالعات پیشین که عوامل مؤثر بر نشاط را مورد بررسی قرار داده اند، به برخی از عوامل شناسایی شده در زمینه عوامل علی، عوامل زمینه ای، عوامل مداخله گر و راهبردها اشاره شده است. اما در این پژوهش ها همگی این عوامل تحت عنوان عوامل مؤثر بر نشاط، مورد مطالعه قرار گرفته و تفکیکی بین آنها بر اساس نوع اثرگذاری، قائل نشده اند. سرانجام پیامدهای شناسایی شده در این پژوهش عبارت است از: پیامدهای شخصی، پیامدهای خانوادگی، پیامدهای سازمانی و پیامدهای اجتماعی. در مطالعات پیشین به پیامدهایی مانند بهبود کیفیت زندگی کاری (جانستون و همکاران، ۲۰۱۳)، دریافت حمایت اجتماعی بیشتر (آرمون و همکاران، ۲۰۱۲)، بهبود سلامتی (شایروم، ۲۰۱۳؛ ویلوتی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳)، افزایش نشاط در محیط خانوادگی (بیکر و همکاران، ۲۰۰۵)، توسعه سرمایه اجتماعی (بامباکاس و پاتریکسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸)، افزایش رفتار شهروندی (تادیک و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳؛ ریچ و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰)، افزایش رضایت مشتریان (بیکر و همکاران، ۲۰۱۲) و افزایش بهره وری (نلسون و کوپر، ۲۰۰۷؛ هارتر و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲؛ دموریتی و همکاران، ۲۰۱۲؛ تومیک و تومیک<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰؛ تایمز و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۳؛ کاتاریا و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۳) اشاره شده بود؛ اما پیامدهایی مانند افزایش آرامش در خانواده، بهبود سلامتی اعضای خانواده، افزایش رضایت خانواده، افزایش موفقیت خانوادگی، افزایش نشاط در جامعه و ایجاد نسلی بانشاط تر از پیامدهای نشاط است که در این مطالعه شناسایی شده است، درحالی که در ادبیات و پژوهش های پیشین کمتر به آن پرداخته شده است. پیشنهادهای کاربردی برای بهبود نشاط کارکنان عبارت است از:

1. Villotti & et.al.
2. Bambacas & Patrickson
3. Tadic & et.al.
4. Rich & et al.
5. Harter & et.al.
6. Tomic & Tomic
7. Tims & et al.
8. Kataria & et.al.

- با توجه به اینکه یکی از شرایط علی اثرگذار بر نشاط کارکنان هوش عاطفی کارکنان است، لذا توصیه می‌شود که مدیران بر توسعه هوش عاطفی کارکنان سرمایه‌گذاری نمایند.
- یکی دیگر از شرایط علی اثرگذار بر نشاط کارکنان، سرمایه معنوی است که توسعه سرمایه معنوی کارکنان می‌تواند منجر به افزایش نشاط آنها شود. با توجه به غنای مباحث دینی و نقش این مباحث در توسعه سرمایه معنوی برای افزایش سرمایه معنوی کارکنان، پیشنهاد می‌شود که آموزه‌های دینی در سازمان ترویج شود.
- توانمندی از دیگر شرایط علی اثرگذار بر نشاط کارکنان است. یکی از راه‌های توانمندسازی کارکنان، آموزش است. آموزش، یکی از وظایف اصلی و حیاتی هر سازمان است. برنامه‌های آموزشی باید هم توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برای انجام وظایف و هم جنبه‌های مهارت‌ها و توانمندی‌های عمومی را در برگیرد. همچنین در برنامه‌های آموزشی باید روش مناسب برای آموزش کارکنان در نظر گرفته شود.
- ویژگی‌های شغلی نیز می‌تواند باعث نشاط کارکنان شود. برای بانشاط‌بودن کارکنان، پیشنهاد می‌شود که مدیران در طراحی مشاغل به ویژگی‌های مشاغل توجه نمایند.
- تطبیق شغل و شاغل یکی دیگر از شرایط علی اثرگذاری است. برای تطبیق شغل و شاغل پیشنهاد می‌شود که در استخدام و انتصاب‌ها، علاوه بر توجه به توانایی‌ها و مهارت‌های افراد، به شخصیت و حالت‌های روحی کارکنان نیز توجه شود. برای این منظور پیشنهاد می‌شود که در آزمون‌ها و مصاحبه‌های استخدامی، از آزمون‌های شخصیت نیز استفاده شود تا مشاغلی که به افراد واگذار می‌شود، متناسب با حالت‌های روحی و توانایی‌های آنها باشد.
- به منظور افزایش حمایت مدیریت از کارکنان، توجه به نیازهای کارکنان و مشارکت‌دادن کارکنان در کارها، پیشنهاد می‌شود که مدیران را با نظریات جدید رهبری مانند رهبری خدمت‌گذار، رهبری تحول‌آفرین و رهبری سخاوتمند آشنا ساخته و آنها را از نتایج مطالعاتی که در این خصوص انجام شده است، مطلع سازیم.
- به منظور بهبود محیط فیزیکی بانک پیشنهاد می‌شود که گرمایش، سرمایش، نور، تهویه و تمیزی و رنگ‌آمیزی بانک مورد بررسی قرار گیرد و در صورت نیاز اقدامات لازم در این زمینه انجام شد.
- همچنین پیشنهاد می‌شود که صندلی‌ها و تجهیزات بانک استاندارد و سالم باشد، تا منجر به خستگی جسمی زودرس در کارکنان نشود.

## فهرست منابع

- استراس، آنسلم و کوربین، جولیت (۱۳۹۰)، اصول روش تحقیق کیفی: نظریه مبنایی، روبه‌ها و روش‌ها، ترجمه بیوک محمدی، تهران، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، چاپ سوم.
- دانایی‌فرد، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰)، ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی: کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل، تهران، دانشگاه امام صادق، چاپ اول.
- دانایی‌فرد، حسن و امامی، سید مجتبی (۱۳۸۶)، استراتژی‌های پژوهش کیفی: تأملی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد. اندیشه مدیریت، سال اول، شماره دوم، صص ۶۹-۹۷.
- صفری شالی، رضا (۱۳۸۷)، بررسی عوامل نشاط‌انگیز بین جوانان استان قم و ارائه فرهنگ نشاط و امید بین جوانان، پروژه‌ای به نمایندگی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم، راهنمای پروژه: دکتر آقاییوسفی.
- کرسول، جان (۱۳۹۱)، پوشش کیفی و طرح پژوهش: انتخاب از میان پنج رویکرد (روایت پژوهی، پدیدارشناسی و ....). ترجمه حسن دانایی‌فرد و حسین کاظمی، تهران، صفار، اشراقی، چاپ اول.
- محسن زاده، افسانه (۱۳۹۰)، نشاط سازمانی، پیام مدیریت، شماره ۱۴۷.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۹)، راهنمای عملی پژوهش کیفی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، چاپ دوم.
- یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۱)، تدوین مدلی برای اندازه‌گیری زنجیره ارزش منابع انسانی در گروه صنعتی سایبا: کاربردی از پژوهش آمیخته، پایان نامه دوره دکتری، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- Armon, G., Melamed, S. & Shirom, A. (2012). The Relationship of the Job Demand-Control-Support Model with Vigor across Time: Testing for Reciprocity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(3), 276-298.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. (2005). The crossover of burnout and work engagement among working couples. *Human Relation*, 58(5), 661-689.
- Bakker, A.B., Emmerik, H.V. & Euwema, M.C. (2006). Crossover of Burnout & Engagement in Work Teams. *Work and Occupation*, 33(4), 464-489.
- Bakker, A. B., Tims, M. & Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: the role of job crafting and work engagement. *Human Relation*, 65(10), 1359-1378.
- Bambacas, M. & Patrickson, M. (2008). Interpersonal communication skills That enhance organizational commitment. *Journal of communication Management*, 12(1), 51-72.
- Chaiprasit, K. & Santidhirakul, O. (2011). Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand. *Procedia-Social and Behavior Sciences*, 25, 189-200.

- Cinamon, R.G. & Rich, Y. (2010). Work Family Relations: Antecedents and Outcomes. *Journal of Career Assessment*, 18(1), 59-70.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands-Resources Model: Challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37, 1-9.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M. & Falkum, E. (2012). A Longitudinal Study of the Relationship between Work Engagement and Symptoms of Anxiety and Depression. *Stress & Health*, 28, 1-10.
- Johnston, C. S., Luciano, E.C., Maggiori, C., Ruch, W. & Rossier, J. (2013). Validation of the German version of the Career Adapt-Abilities Scale and its relation to orientations to happiness and work stress. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 295-304.
- Kataria, A., Garg, P. & Rastogi, R. (2013). Work engagement in India: Validation of the Utrecht Work Engagement. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 9(3), 249-269.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent Positive affect: Does happiness lead to success?. *Journal of psychological Bulletin*, 13(6), 803 - 855.
- Nelson, D., & Cooper, C. (2007). *Positive Organizational Behavior: Accentuating The Positive At Work*. Sage Publications Ltd, First published
- Pelechano, V., Gonzalez-Leandro, P., Garcia, L. & Moran, C. (2013). Is it possible to be too happy? Happiness, personality, and psychopathology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 13, 18-24.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of management Journal*, 53, 617-635.
- Runhaar, P., Sanders, K. & Konermann, J. (2013). Teachers Work Engagement: Considering interaction with pupils and human resources practices as job resources. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 2017-2030.
- Shraga, O., & Shirom, A. (2009). The construct validity of vigor and its antecedents: A qualitative study. *Human Relations*, 62(2), 271-291.
- Shirom, A., Toker, S., Melamed, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2013). Burnout and Vigor as Predictors of the Incidence of Hyperlipidemia among Healthy Employees. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 5 (1), 79-98.
- Sonnentag, S. & Niessen, C. (2008). Staying vigorous until work is over: The role of trait vigour, day-specific experience and recovery. *Journal of Occupational and organization Psychology*, 81, 435-458.
- Tadic, M., Bakker, A.B. & Oerlemans. (2013). Work happiness among teachers: A day reconstruction study on the role of self-concordance. *Journal of School Psychology*, 15, 735-750.
- Tims, M., Bakker, A. B., Derks, D. & Rhenen, W. V. (2013). Job crafting at the team and Individual level: Implications for work engagement and performance. *Group & organization Management*, 38(4), 427-454.
- Tomic, M. & Tomic, E. (2010). Existential fulfilment, workload and work engagement among nurses. *Journal of Research in Nursing*, 1-12.
- Villotti, P., Balducci, C., Zaniboni, S., Corbiere, M. & Fraccaroli, F. (2013). An analysis of work engagement among workers with mental disorders recently integrated to work. *Journal of Career Assessment*, 22(1), 18-27.
- Wefald, A. J., Mills, M. J., Smith, M. R. & Downey, R. G. (2012). A Comparison of Three Job Engagement Measures: Examining their Factorial and Criterion-Related Validity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(1), 67-90.