

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۰۴/۱۰  
تاریخ بررسی مقاله: ۹۳/۰۴/۲۱  
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۴/۰۹/۲۴

مجله دست آوردهای روان‌شناختی  
(علوم تربیتی و روان‌شناسی)  
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۴  
دوره‌ی چهارم، سال ۲۲، شماره‌ی ۲  
صص: ۱۳۶-۱۱۷

## طراحی و آزمودن الگویی از برخی متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی به‌عنوان پیشایندهای بهزیستی سازمانی در کارکنان شرکت ملی مناطق

### نفت خیز جنوب

شجاع عربان\*

نسرین ارشادی\*\*

عبدالکاسم نیسی\*\*\*

کیومرث بشلیده\*\*\*\*

### چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمودن الگویی از برخی متغیرهای فردی (سرمایه روان‌شناختی و نیازهای روان‌شناختی اساسی)، متغیرهای شغلی (ویژگی‌های شغل و استرس شغلی) و متغیرهای سازمانی (رهبری خدمت‌گزار و جو اخلاقی سازمان) به‌عنوان پیشایندهای بهزیستی سازمانی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری مرحله‌ای نسبی ۳۸۴ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه فعالیت‌های بیانگر شخصی (PEAQ)، پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (PCQ)، زمینه‌یابی رهبری خدمت‌گزار (SLS)، پرسشنامه جو اخلاقی سازمانی (OECQ)، مقیاس استرس شغلی (JSS)، مقیاس نیازهای اساسی روان‌شناختی در محل کار (BPNWS) و پرسشنامه ویژگی‌های شغل (JCQ) بودند. ارزیابی الگوی پیشنهادی با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار AMOS-18 صورت گرفت. جهت آزمون رابطه غیرمستقیم از روش بوت‌استرپ استفاده شد. نتایج نشان دادند که الگوی پیشنهادی دارای برازش مطلوبی با داده‌هاست.

\* دانشجوی دکتری روان‌شناسی

\*\* دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

narshadi@scu.ac.ir

\*\*\* دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز

\*\*\*\* دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز

همچنین، روابط مثبت مستقیم سرمایه روان‌شناختی، نیازهای اساسی روان‌شناختی، ویژگی‌های شغل، رهبری خدمت‌گزار، جو اخلاقی سازمانی با بهزیستی سازمانی و رابطه منفی مستقیم استرس شغلی با بهزیستی سازمانی مورد تأیید قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از نقش واسطه‌ای جو اخلاقی سازمانی در رابطه بین رهبری خدمت‌گزار با بهزیستی سازمانی بودند.

**کلید واژگان:** بهزیستی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی، رهبری خدمت‌گزار، نیازهای اساسی روان‌شناختی، ویژگی‌های شغل، جو اخلاقی سازمانی

### مقدمه

جهت‌گیری روانشناسی در قرن بیستم بیشتر به سمت نیمه‌تاریک خود (بیماری و ناکارآمدی) گرایش داشت (آوی، لوتانز، اسمیت و پالمر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). مزلو<sup>۲</sup> (۱۹۵۴)، به نقل از آوی و همکاران، (۲۰۱۰) اظهار داشت که این جهت‌گیری می‌بایست به سمت مضامین رشد، رضایت، خوش‌بینی<sup>۳</sup> و تحقق استعدادهای انسانی حرکت کند و در نتیجه متعادل‌تر شود. در پاسخ به این نیاز، روانشناسی مثبت<sup>۴</sup> برای تعادل بیشتر و تمرکز بر بعد مثبت روانشناسی، به‌عنوان یک حوزه علمی و پژوهشی، توسط سلینگمن و سیکسزنت میهالی<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) در نشریه روانشناس آمریکایی<sup>۶</sup> مطرح شد.

روانشناسی مثبت رویکردی جدید برای مطالعه رفتار انسان است که تمامی حیطه‌های پژوهشی را در قلمرو روانشناسی مانند رشد، اشتغال، سلامت روانی و جسمانی در برمی‌گیرد. روانشناسی مثبت، در حیطه‌های پژوهشی گوناگون، از مطالعه جنبه‌های سازنده، خلاق و مولد افراد و گروه‌ها بهره می‌برد. روانشناسی مثبت برسازه‌هایی مانند بهزیستی<sup>۷</sup>، خشنودی<sup>۸</sup>، امید<sup>۹</sup> و خوش‌بینی و شادکامی<sup>۱۰</sup> متمرکز است. روانشناسی مثبت به دنبال جامعه عمل پوشاندن به

1- Avey, Luthans, smith, & palmer

2- Maslow

3- optimism

4- positive psychology

5- Seligman & Csikszentmihalyi

6- American Psychologist

7- well-being

8- satisfaction

9- hope

10- happiness

اهدافی از قبیل تبیین دیدگاهی از خوب زیستن به شکلی که قابل درک، جذاب و به لحاظ تجربی قابل حصول باشد، ارائه فعالیت‌هایی که به بهزیستی منجر می‌شوند، به مستند ساختن این‌که چه نوع خانواده‌هایی سالم‌ترین فرزندان را پرورش می‌دهند و چه محیط‌های کاری به بیشترین رضایت در میان کارکنان می‌انجامد، کمک می‌کند (سلیگمن و سیکسزنت میهالی، ۲۰۰۰).

بانفوذ رویکرد روانشناسی مثبت به دنیای سازمان‌ها، بهزیستی سازمانی<sup>۱</sup> به‌عنوان سازه‌ای که به‌طور مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری شغلی / سازمانی تأثیر می‌گذارد، مورد توجه قرار گرفت. امروزه، روانشناسی مثبت در محیط سازمان‌ها اهمیتی روزافزون یافته است. لوتانز (۲۰۰۲)، رفتار سازمانی مثبت<sup>۲</sup> را مطالعه و کاربرد توانایی‌های منابع انسانی و ظرفیت‌های روان‌شناختی مثبت که می‌توانند برای بهبود عملکرد در محیط‌های کار رشد یابند و به‌گونه‌ای کارآمد به کار گرفته شوند، تعریف می‌کند. روانشناسی مثبت بر کارکرد بهینه و مطلوب انسان متمرکز است و رفتار سازمانی مثبت کاربرد آن در محیط کار است (آوی، هیوز<sup>۳</sup>، نورمن<sup>۴</sup> و لوتانز، ۲۰۰۸). لوتانز، آوی، اولیو<sup>۵</sup> و پترسون<sup>۶</sup> (۲۰۱۰) در مطالعات متعددی رابطه سازه رفتار سازمانی مثبت را با مؤلفه‌های متعدد سازمانی از جمله رفتار مدنی سازمانی<sup>۷</sup> (آوی، لوتانز و یوسف<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰)، عملکرد شغلی، خشنودی شغلی کارکنان (لوتانز، اولیو، آوی و نورمن، ۲۰۰۷) و بهزیستی کارکنان (آوی و همکاران، ۲۰۱۰) نشان داده‌اند.

بهزیستی در ابتدا بیشتر با عناوین بهزیستی روان‌شناختی<sup>۹</sup> و بهزیستی ذهنی<sup>۱۰</sup> (بیچ و ولا-برودریک<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹) مطرح شده بود. ریان و دسی<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۱) مفهوم بهزیستی روان‌شناختی را گذران زندگی به شیوه‌ای سرشار از شادی و عمیقاً خشنودکننده بیان کرده‌اند. این مفهوم بیان

- 1- organizational well-being
- 2- Positive Organizational Behavior/POB
- 3- Hughes
- 4- Norman
- 5- Avolio
- 6- Peterson
- 7- Organizational Citizenship Behavior / OCB
- 8- Youssef
- 9- psychological well being
- 10- subjective well-being
- 11- Page & Vella-Brodrick
- 12- Ryan & Deci

می‌دارد که بهزیستی روان‌شناختی یک حالت پیامدی و نهایی نیست، بلکه فرایندی است که بر خوب زیستن و به فعل درآوردن تمامی توانایی‌های انسان تمرکز دارد (دسی و ریان، ۲۰۰۰). در طول تاریخ دو دیدگاه کلی در مورد بهزیستی وجود داشته است. اول، دیدگاهی است که به لذت‌گرایی<sup>۱</sup> شهرت دارد و بهزیستی را مترادف با افزونی عواطف مثبت بر عواطف منفی و رضایت از زندگی تعریف می‌کند. این نوع از بهزیستی را بهزیستی ذهنی می‌نامند و اخیراً غالب روانشناسان آن را با مفهوم شادی مترادف می‌دانند (ریف و کیز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵). در دیدگاهی جامع‌تر، روانشناسان به مفهوم بهزیستی، مؤلفه‌های انگیزشی و رفتاری جدیدی اضافه کرده‌اند. این دیدگاه در حوزه رفتار سازمانی، بهزیستی یودای‌مانیک<sup>۳</sup> یا همان کارکرد مثبت<sup>۴</sup> نام‌گرفته است. کارکرد مثبت بر تلاش برای تحقق خود متمرکز است (واترمن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). این تعبیر از بهزیستی، از لحاظ رفتاری شامل کارکرد مثبت بهینه و تلاش هست (ریف، ۱۹۸۹).

بهزیستی سازمانی در حوزه روانشناسی مثبت و رفتار سازمانی مثبت از مباحث مهم و موردتوجه پژوهش‌گران است (پیچ و ولا-برودریک، ۲۰۰۹). از این‌رو، گردآوری دانش در ارتباط با پیشایندها و پیامدهای بهزیستی سازمانی در اولویت کاری سازمان‌ها قرار گرفته است. شواهد پژوهشی نشان می‌دهند که بین ویژگی‌های شغل و بهزیستی سازمانی رابطه وجود دارد و به‌طور مشخص بین تقاضاهای شغل<sup>۶</sup> و بهزیستی (اسلویترا<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶)، کنترل شغلی<sup>۸</sup> با بهزیستی (باکر، دمروتی و شافلی<sup>۹</sup>، ۱۹۹۶)، حمایت اجتماعی با بهزیستی (کاراتپه<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۷) رابطه وجود دارد. استرس شغلی متغیر دیگری است که پژوهش‌ها بر رابطه آن با بهزیستی سازمانی صحنه گذاشته‌اند (آستری، کلی، دمرز، موستارد و هرترمن<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۳). بر اساس رویکرد «فشارها و احساس فشار<sup>۱۲</sup>»، استرس وقتی روی می‌دهد که ویژگی‌های شغل باعث ایجاد

- 1- hedonism
- 2- Ryff & Keyes
- 3- eudaimonic well being
- 4- positive functioning
- 5- Waterman
- 6- job demands
- 7- Sluiter
- 8- job control
- 9- Bakker, Demerouti, & Schaufeli
- 10- Karatepe
- 11- Ostry, Kelly, demers, mustard, & hertzman
- 12- stressors and strain

اختلال در سلامت روان‌شناختی و جسمانی فرد شوند (بیر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). در این رویکرد، فشارها به ویژگی‌ها، رویدادها یا موقعیت‌های کاری اشاره دارند که منجر به استرس می‌شوند و احساس فشار، به پاسخ روان‌شناختی یا فیزیولوژیکی کارکن به استرس اطلاق می‌شود (هورل، نلسون و سیمونز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶).

از آنجا که بهزیستی سازه‌ای چندبعدی است، نباید از عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر آن، به سادگی گذشت (دیاز-برتونز و گونزالز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی<sup>۴</sup> به‌عنوان یک متغیر فردی می‌تواند عملکرد و خشنودی شغلی را بهتر از هر ویژگی فردی دیگری پیش‌بینی کند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). سرمایه روان‌شناختی یک حالت روان‌شناختی مثبت‌رشدپذیر است که شامل مؤلفه‌های خودکارآمدی<sup>۵</sup>، خوش‌بینی، امید و تاب‌آوری<sup>۶</sup> است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). این چهار قابلیت حالت‌گونه وقتی به‌عنوان سازه‌ای جدید به نام سرمایه روان‌شناختی باهم ترکیب می‌شوند، همبستگی مثبت نیرومندی را با عملکرد شغلی کارکنان، شادکامی، تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و بهزیستی سازمانی نشان می‌دهند (یوسف<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴). در همین راستا، آوی، ریچارد<sup>۸</sup>، لوتانز و مهاتره<sup>۹</sup> (۲۰۱۱) نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به‌عنوان یک منبع ایجاد هیجان‌ات مثبت عمل کند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که هیجان‌ات مثبت به‌عنوان ضربه‌گیر<sup>۱۰</sup> عمل می‌کنند و به افراد کمک می‌کنند تا سریع‌تر بر هیجان‌ات منفی غلبه کنند و در نهایت نقش مهمی در بهزیستی فرد ایفا می‌کنند (توگد، فردریکسون و بارت<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴). از عوامل فردی دیگری که بر بهزیستی تأثیر دارد، کامروایی نیازهای روان‌شناختی اساسی افراد است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند افرادی که احساس شایستگی دارند، با دیگران دارای روابط گرمی هستند و درعین‌حال احساس استقلال

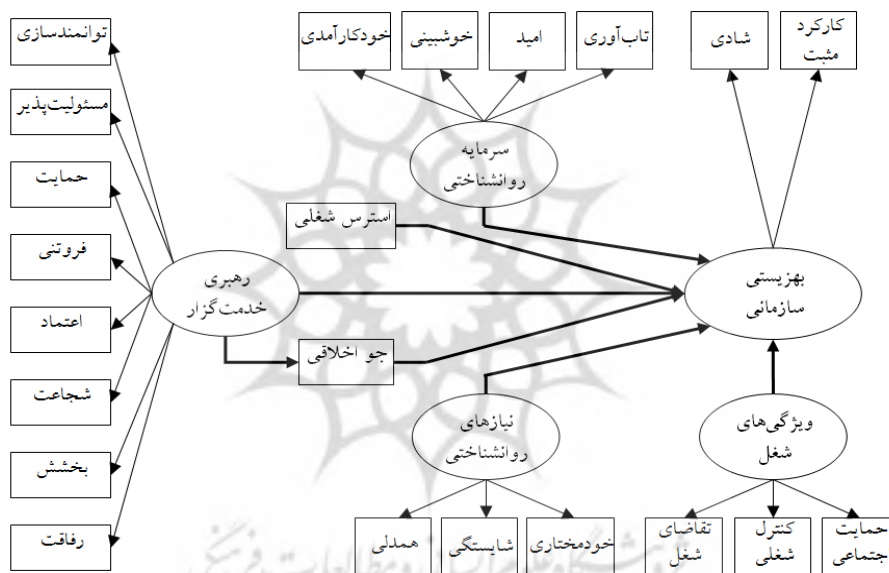
- 1- Beehr
- 2- Hurrell, Nelson, & Simmons
- 3- Diaz- Bretones & Gonzalez
- 4- psychological capital
- 5- self-efficacy
- 6- resiliency
- 7- Youssef
- 8- Reichard
- 9- Mhatre
- 10- buffer
- 11- Tugade, Fredrickson, & Barrett

و خودمختاری می‌کنند و از بهزیستی روان‌شناختی بیشتری برخوردارند (دسی و ریان، ۲۰۰۰). عوامل سازمانی از جمله مهم‌ترین پیشایندهای بهزیستی می‌باشند که در پژوهش‌ها کمتر به آن‌ها پرداخته شده است. نتایج مطالعات بیانگر آنند که هر چه جو اخلاقی یک سازمان قوی‌تر باشد رفتار غیراخلاقی کمتری در آن به وقوع می‌پیوندد (تروینو، باترفیلد و مک‌کیب<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). به‌طورکلی، نتایج مطالعات بر رابطه بین جو اخلاقی و بهزیستی شغلی دلالت دارند (شافلی، باکر، ون‌درهیدن و پرینس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). شافلی و همکاران (۲۰۰۹) دریافتند که بین جو اخلاقی با بهزیستی سازمانی و رهبری خدمت‌گزار<sup>۳</sup> رابطه وجود دارد. به اعتقاد گراهام<sup>۴</sup> (۱۹۹۵) رهبری خدمت‌گزار به‌گونه‌ای مثبت، رفتار مدنی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، زیرا رهبری خدمت‌گزار سطح بالاتری از استدلال اخلاقی را در کارکنان تشویق می‌کند و به بهینه شدن جو اخلاقی یک سازمان کمک می‌نماید. گرین‌لیف<sup>۵</sup> (۱۹۷۷) بیان می‌دارد که رهبری خدمت‌گزار بر فلسفه خدمت‌رسانی استوار است و این رهبران، خدمت‌رسانی به پیروان، برآوردن نیازهای آنان و نیز بالندگی کارکنان را در اولویت نخست کاری خود قرار می‌دهند. رهبران خدمت‌گزار، توانمندسازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، استفاده اخلاقی از قدرت و ارزش خدمت‌رسانی به پیروان را به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می‌دهند.

گرچه پژوهش‌ها رابطه بهزیستی سازمانی را با برخی متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی موردبررسی قرار داده‌اند، اما غالباً روی نوع خاصی از بهزیستی (شادی) تمرکز داشته‌اند. به همین خاطر، سازه بهزیستی کارکنان به دلیل تمرکز بیش‌ازحد بر اندازه‌گیری خشنودی شغلی کارکنان به‌عنوان شاخص بهزیستی، دچار محدودیت‌های نظری شده است. گذشته از این، تاکنون پژوهش‌های اندکی روابط بین متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی را باهم و در قالب یک الگو در پیش‌بینی بهزیستی سازمانی بررسی نموده‌اند. مسئله‌ای که سبب طراحی و آزمودن الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر شد پر کردن خلأ در زمینه عوامل اثرگذار بر بهزیستی سازمانی به‌ویژه در داخل کشور بود. این پژوهش با در نظر گرفتن پیشایندهای مختلف فردی، شغلی و سازمانی جهت تبیین بهتر بهزیستی افراد سازمان، گامی روبه‌جلو محسوب می‌شود. بر

- 
- 1- Treviño, Butterfield, & McCabe
  - 2- Schaufeli, Bakker, Van der Heijden, & Prins
  - 3- servant leadership
  - 4- Graham
  - 5- Greenleaf

اساس اطلاعات پژوهشگران، این اولین بار است که در کشور چنین الگویی از پیشایندهای مختلف بهزیستی سازمانی مورد آزمون قرار می‌گیرد و نیز برای نخستین بار است که بهزیستی سازمانی با شاخص‌هایی مانند شادی و کارکرد مثبت ارائه می‌شود. در الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر روابط برخی متغیرهای فردی (سرمایه روان‌شناختی و نیازهای روان‌شناختی اساسی)، شغلی (ویژگی‌های شغل و استرس شغلی) و سازمانی (رهبری خدمت‌گزار و جو اخلاقی سازمان) با بهزیستی سازمانی مورد بررسی قرار گرفتند. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پیشایندهای بهزیستی سازمانی

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب بود که تعداد آنان در سال ۱۳۹۲ (زمان نمونه‌گیری) بالغ بر ۱۲۵۰۰ نفر بوده است. شرکت‌کنندگان در پژوهش ۴۵۰ نفر بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری مرحله‌ای نسبی از این جامعه انتخاب شدند. به این ترتیب که ابتدا از بین شرکت‌های تابعه شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، دو شرکت (شرکت نفت و گاز آغاچاری و شرکت نفت و گاز گچساران) و سپس به

نسبت تعداد کارکنان در هر یک از این دو شرکت ۴۵۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. از این تعداد، ۳۸۴ پرسشنامه برگشت داده شدند (نرخ بازگشت ۸۵٪). از نمونه نهایی ۹۴٪ مرد بودند. میانگین سنی ۳۸ سال با انحراف معیار ۹/۰۱ و میانگین سابقه خدمت ۱۵ سال با انحراف معیار ۱۰/۰۴ بودند. ۴۲٪ از شرکت‌کنندگان نیز دارای مدرک لیسانس بودند.

### ابزار پژوهش

**پرسشنامه فعالیت‌های بیانگر شخصی (PEAQ).** پرسشنامه فعالیت‌های بیانگر شخصی<sup>۱</sup> که در پژوهش حاضر برای سنجش بهزیستی سازمانی ترجمه و تنظیم شد، توسط واترمن (۲۰۰۸) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای دو خرده مقیاس کارکرد مثبت (۶ ماده) و شادی (۶ ماده) می‌باشد. پاسخ‌ها به ماده‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۶ (بسیار موافقم) مشخص می‌شوند. کسب نمره بالا در این پرسشنامه به معنی بهزیستی سازمانی بالا در محیط کار می‌باشد (واترمن، ۲۰۰۸). واترمن (۲۰۰۸)، پایایی این مقیاس را با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تصنیف بالاتر از ۰/۷۰ گزارش نمود. وی با بررسی ساختار عاملی این پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی وجود خرده مقیاس‌های کارکرد مثبت و شادی را در این پرسشنامه مورد تأیید قرارداد. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تصنیف و گاتمن بین ۰/۸۴ تا ۰/۹۴ محاسبه شد. روایی این پرسشنامه نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

**پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی.** جهت سنجش سرمایه روان‌شناختی در پژوهش حاضر از پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی<sup>۲</sup> لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۴ خرده‌مقیاس خودکارآمدی (۶ ماده)، خوش‌بینی (۶ ماده)، امید (۶ ماده)، و تاب‌آوری (۶ ماده) است. پاسخ‌ها به ماده‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۶ (بسیار موافقم) مشخص می‌شوند. کسب نمره بالا در این پرسشنامه به معنی بالا بودن سرمایه روان‌شناختی فرد هست. لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) ضرایب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های مختلف آن و کل پرسشنامه بین ۰/۸۸ تا ۰/۸۹

1- Personally Expressive Activities Questionnaire /PEAQ

2- psychological capital



به دست آوردند. آوی و همکاران (۲۰۱۰) نیز در مطالعه دیگری ضرایب پایایی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای امیدواری، ۰/۸۷، خودکارآمدی، ۰/۸۷، تاب‌آوری، ۰/۷۲، خوش بینی، ۰/۷۸ و سرمایه روان‌شناختی کلی ۰/۹۳ به دست آوردند. لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) روایی این پرسشنامه را مطلوب گزارش کردند. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تنصیف و گاتمن ۰/۶۲ تا ۰/۹۲ محاسبه شدند. روایی این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی در پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

#### زمینه‌یابی رهبری خدمت‌گزار. برای سنجش متغیر رهبری خدمت‌گزار از زمینه‌یابی

رهبری خدمت‌گزار<sup>۱</sup> (SLS) ون دیثرن‌دونک و نویجن<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) استفاده شد. زمینه‌یابی رهبری خدمت‌گزار شامل ۸ خرده‌مقیاس حمایت (۳ ماده)، بخشش (۳ ماده)، شجاعت (۲ ماده)، توانمندسازی (۷ ماده)، مسئولیت‌پذیری (۳ ماده)، اعتماد (۴ ماده)، فروتنی (۵ ماده) و رفاقت (۳ ماده) می‌باشد. پاسخ‌ها به ماده‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۶ (بسیار موافقم) مشخص می‌شوند. این مقیاس برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. ون دیثرن‌دونک و نویجن (۲۰۱۱) پایایی این مقیاس را بالاتر از ۰/۷۴ برای تمامی خرده مقیاس‌ها گزارش داده‌اند. آن‌ها ساختار عاملی این پرسشنامه را مورد تأیید قرار دادند. در پژوهش حاضر نیز ضرایب پایایی این مقیاس با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تنصیف و گاتمن ۰/۶۶ تا ۰/۹۵ محاسبه شدند. به‌علاوه، روایی این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز حاکی از تأیید ساختار عاملی این پرسشنامه بود.

#### پرسشنامه جو اخلاقی سازمانی. در پژوهش حاضر از پرسشنامه جو اخلاقی سازمانی<sup>۳</sup>

شوپکر، فرل و اینگرام<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) جهت سنجش جو اخلاقی سازمانی استفاده شد. این مقیاس دارای ۷ ماده می‌باشد. پاسخ‌ها به ماده‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۶ (بسیار موافقم) مشخص می‌شوند. این پرسشنامه برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. شوپکر و همکاران (۱۹۹۷) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۷۲ و روایی آن را مطلوب گزارش کردند. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی این مقیاس با

1- Servant Leadership Survey

2- Van Dierendonck & Nuijten

3- Organizational Ethical Climate Questionnaire

4- Schwepker, Ferrell, & Ingram

استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تنصیف و گاتمن به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۹۱ و ۰/۷۹ محاسبه شدند. روایی این پرسشنامه نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی، ساختار عاملی پرسشنامه را تأیید نمود.

**مقیاس استرس شغلی.** در این پژوهش مقیاس استرس شغلی<sup>۱</sup> (JSS) آتکین-پلانک و آرمسترانگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) برای اندازه‌گیری استرس شغلی مورد استفاده قرار گرفت. این مقیاس دارای ۶ ماده است که بر اساس یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای، از ۱ (بسیار موافقم) تا ۶ (بسیار مخالفم)، نمره‌گذاری می‌شود. این مقیاس جهت استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. ضریب پایایی این مقیاس توسط آتکین-پلانک و آرمسترانگ ۰/۷۷ به دست آمد. همچنین، در تحلیل عاملی تأییدی که توسط سازندگان این مقیاس صورت گرفت تمامی ماده‌ها دارای بار عاملی بالایی از ۰/۴۹ تا ۰/۷۱ بودند. در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تنصیف و گاتمن به ترتیب ۰/۶۱، ۰/۸۰ و ۰/۸۰ به دست آمدند. روایی این پرسشنامه نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی، ساختار عاملی پرسشنامه را تأیید نمود.

**مقیاس نیازهای اساسی روان‌شناختی.** در پژوهش حاضر به منظور سنجش نیازهای اساسی روان‌شناختی از مقیاس نیازهای اساسی روان‌شناختی در محل کار<sup>۳</sup> (BPNWS) برین<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد. این مقیاس دارای ۱۳ ماده است که نیازهای سه‌گانه خودمختاری<sup>۵</sup> (۴ ماده) شایستگی<sup>۶</sup> (۵ ماده) و همدلی<sup>۷</sup> (۴ ماده) را می‌سنجد. پاسخ‌ها به این پرسشنامه بر اساس یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای، از ۱ (بسیار موافقم) تا ۶ (بسیار مخالفم)، نمره‌گذاری می‌شود. این مقیاس جهت استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. برین و همکاران (۲۰۱۲) برای این مقیاس آلفای کرونباخ ۰/۸۶ تا ۰/۸۹ گزارش داده‌اند. همچنین، آنان نشان دادند که تمامی ماده‌های این مقیاس دارای بارهای عاملی بالایی روی عامل مربوط به

- 
- 1- Job Stress Scale
  - 2- Atkin-plunk & Armstrong
  - 3- Basic Psychological Needs at Work Scale
  - 4- Berien
  - 5- autonomy
  - 6- competence
  - 7- relatedness

خود هستند. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی این مقیاس با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تنصیف و گاتمن به ترتیب ۰/۶۱، ۰/۸۰ و ۰/۸۰ به دست آمدند. روایی این پرسشنامه نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی، ساختار عاملی پرسشنامه را تأیید نمود.

**پرسشنامه محتوای شغل.** در این پژوهش برای سنجش ویژگی‌های شغل از نسخه ۱۷ ماده‌ای پرسشنامه محتوای شغل<sup>۱</sup> (JCQ) استری و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۴ خرده‌مقیاس کنترل (۹ ماده)، تقاضای روان‌شناختی (۵ ماده)، تقاضای فیزیکی (۱ ماده) و حمایت اجتماعی همکاران (۲ ماده) هست و بر اساس یک مقیاس لیکرت ۶ درجه‌ای، از ۱ (بسیار موافقم) تا ۶ (بسیار مخالفم)، نمره‌گذاری می‌شود. این مقیاس جهت استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. استری و همکاران (۲۰۰۳) پایایی پرسشنامه‌ی محتوای شغل را با استفاده از روش‌های مختلف (تنصیف، گاتمن و آلفای کرونباخ) مطلوب گزارش کردند. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ، تنصیف و گاتمن ۰/۶۷ تا ۰/۹۲ محاسبه شدند. روایی این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی نیز ساختار عاملی این پرسشنامه را تأیید کرد.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

### الگویابی معادلات ساختاری (SEM)

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. مقادیر شاخص‌های برازندگی حاکی از برازش مطلوب الگوی پیشنهادی با داده‌ها بود. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی در جدول ۲ نشان داده شده‌اند. شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش حاضر را همراه با ضرایب استاندارد مسیرها نشان می‌دهد.

ضرایب مسیر در شکل ۲ حاکی از معنی‌داری تمامی مسیرهای مستقیم می‌باشند. نتیجه حاصل از روابط واسطه‌ای با استفاده از روش بوت استراپ<sup>۲</sup> در جدول ۳ نشان داده شده است.

1- Job Content Questionnaire

2- Bootstrap

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

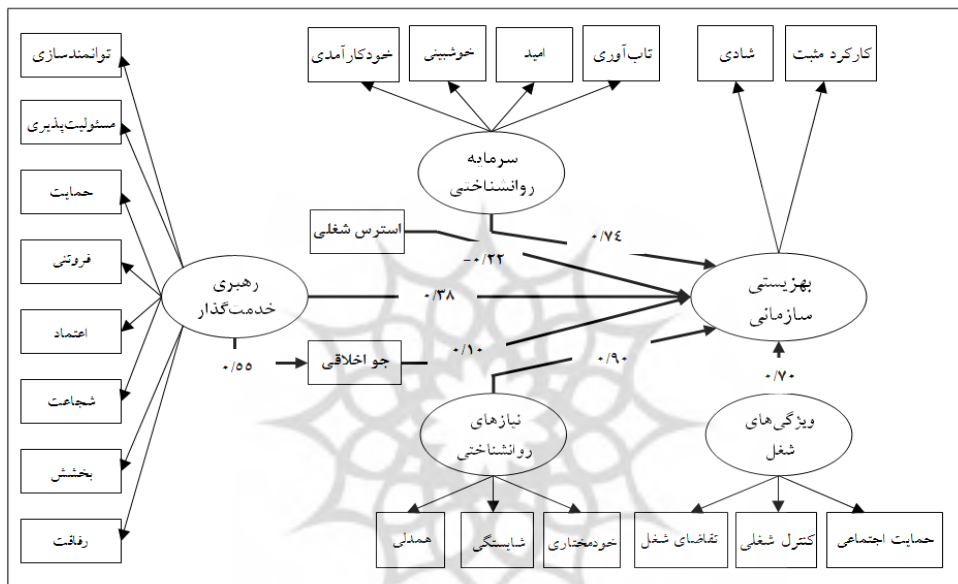
متغیر	میانگین	انحراف معیار	کارکرد مثبت	شادی	بهبودی سازمانی	خودکارآمدی	امید	تاب‌آوری	خوش‌بینی	سرمایه روان‌شناختی	توانمندسازی	حمایت	پاسخگویی	بخشش
کارکرد مثبت	۲۶/۱۴	۵/۵۶	۱											
شادی	۲۵/۵۷	۵/۷۲	**۰/۸۰	۱										
بهبودی سازمانی	۵۱/۷۱	۱۰/۷۱	**۰/۹۴	**۰/۹۵	۱									
خودکارآمدی	۲۷/۹۹	۴/۴۲	**۰/۳۸	**۰/۴۱	**۰/۴۲	۱								
امید	۲۲/۳۵	۴/۳۳	**۰/۵۲	**۰/۵۱	**۰/۵۵	**۰/۶۰	۱							
تاب‌آوری	۲۸/۳۶	۳/۹۵	**۰/۲۳	**۰/۱۹	**۰/۲۲	**۰/۴۱	**۰/۴۲	۱						
خوش‌بینی	۲۵/۰۰	۳/۳۳	**۰/۲۵	**۰/۲۵	**۰/۲۶	**۰/۳۶	**۰/۵۰	**۰/۲۸	۱					
سرمایه روان‌شناختی	۶۸/۵۲	۸/۴۳	**۰/۴۶	**۰/۴۵	**۰/۴۸	**۰/۸۰	**۰/۸۳	**۰/۷۱	**۰/۶۷	۱				
توانمندسازی	۳۰/۲۹	۶/۷۵	**۰/۴۸	**۰/۴۴	**۰/۴۹	**۰/۳۲	**۰/۳۵	**۰/۱۵	**۰/۲۶	**۰/۳۵	۱			
حمایت	۱۲/۰۸	۲/۹۹	**۰/۴۲	**۰/۳۸	**۰/۴۲	**۰/۲۷	**۰/۲۶	۰/۰۸	۰/۱۱	**۰/۲۵	**۰/۶۶	۱		
پاسخگویی			**۰/۳۰	**۰/۲۷	**۰/۳۰	**۰/۴۲	**۰/۴۲	**۰/۳۶	**۰/۳۱	**۰/۴۷	**۰/۴۱	**۰/۴۲	۱	
بخشش	۹/۸۵	۲/۵۰	*۰/۱۴	**۰/۱۸	**۰/۱۷	۰/۰۹	۰/۰۵	*۰/۱۲	**۰/۱۳	۰/۰۵	-۰/۰۲	۰/۰۷	۰/۰۹	۱
شجاعت	۷/۵۳	۳/۴۵	**۰/۲۹	**۰/۲۸	**۰/۳۰	**۰/۱۱	*۰/۱۴	۰/۰۹	-۰/۰۱	*۰/۱۱	**۰/۳۴	**۰/۳۷	**۰/۱۴	**۰/۲۸
مسئولیت‌پذیری	۱۳/۷۰	۲/۲۹	**۰/۴۶	**۰/۴۳	**۰/۴۷	**۰/۲۳	**۰/۲۵	**۰/۱۴	-۰/۰۸	**۰/۲۴	**۰/۶۴	**۰/۶۹	**۰/۴۱	**۰/۲۳

ادامه جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کارکرد مثبت	شادی	بهبودی سازمانی	خودکارآمدی	امید	تاب آوری	خوش بینی	سرمایه روان شناختی	توانمندسازی	حمایت	پاسخگویی	بخشش
فروتنی	۲۰/۷۶	۴/۵۳	**۰/۴۳	**۰/۳۹	**۰/۴۳	**۰/۲۴	**۰/۲۴	۰/۰۸	*۰/۱۳	**۰/۲۳	**۰/۶۸	**۰/۷۵	**۰/۴۰	۰/۰۸
نظارت	۱۲/۸۳	۲/۸۱	**۰/۴۲	**۰/۴۱	**۰/۴۴	**۰/۲۸	**۰/۳۰	*۰/۱۳	**۰/۲۳	**۰/۳۱	**۰/۷۵	**۰/۷۰	**۰/۵۱	-۰/۰۳
رهبری خدمتگزار	۱۸/۰۶	۱۰/۸۰	**۰/۵۲	**۰/۴۸	**۰/۵۳	**۰/۳۳	**۰/۳۴	**۰/۱۴	**۰/۲۰	**۰/۳۴	**۰/۸۷	**۰/۸۳	**۰/۵۳	*۰/۱۱
استرس شغلی	۲۰/۱۶	۴/۵۶	**۰/۲۴	**۰/۲۵	**۰/۲۶	**۰/۱۵	*۰/۱۰	۰/۰۸	**۰/۲۷	۰/۰۴	**۰/۱۶	**۰/۳۰	۰/۰۹	**۰/۴۷
شایستگی	۱۸/۹۶	۳/۱۵	**۰/۳۳	**۰/۲۷	**۰/۳۱	**۰/۴۶	**۰/۵۸	**۰/۳۷	**۰/۳۳	**۰/۵۸	**۰/۲۶	**۰/۱۹	**۰/۴۷	۰/۰۰
خودمختاری	۱۷/۲۷	۳/۲۵	**۰/۴۲	**۰/۳۱	**۰/۳۸	**۰/۳۲	**۰/۳۷	**۰/۲۰	**۰/۱۵	**۰/۳۵	**۰/۴۸	**۰/۴۴	**۰/۳۵	*۰/۱۲
ارتباط	۱۸/۰۲	۴/۳۲	**۰/۲۸	**۰/۲۳	**۰/۲۷	**۰/۲۰	**۰/۳۱	**۰/۱۹	**۰/۲۳	**۰/۳۰	**۰/۴۰	**۰/۳۱	**۰/۲۴	۰/۰۱
نیازهای روانشناختی	۲۹/۰۱	۷/۰۸	**۰/۴۳	**۰/۳۵	**۰/۴۱	**۰/۴۱	**۰/۵۳	**۰/۳۲	**۰/۳۰	**۰/۵۲	**۰/۵۰	**۰/۴۱	**۰/۴۵	۰/۰۵
تقاضای شغل	۴۳/۹۷	۶/۶۲	**۰/۴۷	**۰/۴۳	**۰/۴۸	**۰/۳۳	**۰/۳۸	**۰/۱۹	**۰/۱۶	**۰/۳۶	**۰/۴۴	**۰/۳۵	**۰/۳۵	**۰/۲۱
کنترل شغل	۲۰/۸۵	۳/۶۸	**۰/۳۵	**۰/۳۳	**۰/۳۶	**۰/۳۰	**۰/۲۹	**۰/۲۱	۰/۰۶	**۰/۲۹	**۰/۳۶	**۰/۳۸	**۰/۳۰	**۰/۳۰
حمایت اجتماعی	۷/۳۵	۲/۵۱	**۰/۲۷	**۰/۲۲	**۰/۲۶	*۰/۱۱	۰/۰۷	*۰/۱۲	-۰/۰۷	۰/۰۸	**۰/۲۰	**۰/۳۲	۰/۰۵	**۰/۳۱
ویژگی های شغل	۳۱/۵۰	۹/۱۲	**۰/۵۰	**۰/۴۵	**۰/۵۰	**۰/۳۵	**۰/۳۷	**۰/۲۳	*۰/۱۱	**۰/۳۶	**۰/۴۶	**۰/۴۵	**۰/۳۵	**۰/۳۲
جو اخلاقی سازمانی	۳۰/۰۹	۵/۵۷	**۰/۴۰	**۰/۴۳	**۰/۴۴	**۰/۲۸	**۰/۳۶	*۰/۱۳	**۰/۱۷	**۰/۳۱	**۰/۴۴	**۰/۳۵	**۰/۳۸	**۰/۲۵

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مربوط به الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

شاخص‌های برازندگی	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	IFI	GFI	CFI	AGFI	TLI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۷۳۲/۰۸	۱۹۴	۳/۹۴	۰/۹۶	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۸۸	۰/۹۰	۰/۰۷



شکل ۲. الگوی نهایی پژوهش حاضر همراه با ضرایب استاندارد مسیرها

جدول ۳. نتایج بوت استرپ مسیر غیرمستقیم مدیریت خدمت‌گزار به بهزیستی سازمانی از طریق جو اخلاقی

متغیر میانجی	داده	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
جو اخلاقی	۰/۰۶۱۴	۰/۰۶۱۴	۰/۰۰۰۰۱	۰/۰۱۶۰	۰/۰۳۱۷	۰/۰۹۵۷

فاصله اطمینان برای مسیر مندرج در جدول ۳ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله است که حاکی از معنی‌داری این مسیر غیرمستقیم می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۲۰۰۰ است.

### 1- Resampling

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف طراحی و آزمودن الگویی از برخی متغیرهای فردی (سرمایه روان‌شناختی و نیازهای روان‌شناختی اساسی)، متغیرهای شغلی (ویژگی‌های شغل و استرس شغلی) و متغیرهای سازمانی (رهبری خدمت‌گزار و جو اخلاقی سازمان) به‌عنوان پیشایندهای بهزیستی سازمانی انجام گرفت. بسیاری از یافته‌های پژوهش با نتایج مطالعات گذشته همسانند (مثلاً، واترمن و همکاران، ۲۰۱۰، سلیگمن، ۲۰۱۱). یافته‌های پژوهش حاضر اثر مثبت مستقیم مدیریت خدمت‌گزار را بر بهزیستی سازمانی مورد تأیید قرار دادند. این نتایج با پژوهش‌های واترمن (۲۰۰۸)، سلیگمن (۲۰۱۱)، ون‌دیرن‌دونک و نویجتن (۲۰۱۱) و پوار<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) همسو می‌باشند. در تبیین این یافته می‌توان گفت از آنجاکه یک مدیر خدمت‌گزار فعالانه به نظرات کارکنان توجه می‌کند، به‌گونه‌ای مؤثر با آنان رابطه برقرار می‌نماید، زمینه را برای ابراز شایستگی‌های کارکنان فراهم می‌آورد و انتظارات واقع‌بینانه‌ای از کارکنان دارد، طبیعی است که بر اساس دیدگاه واترمن و همکاران (۲۰۱۰) از بهزیستی سازمانی، این سبک‌رفتاری مدیریت در ارتقا بهزیستی سازمانی نقشی مهم داشته باشد. پژوهش حاضر اثر مثبت مستقیم جو اخلاقی بر بهزیستی سازمانی را تأیید نمود. پیشینه پژوهشی (از جمله شوپکر و همکاران، ۱۹۹۷) نشان می‌دهد جو اخلاقی حاکم بر یک سازمان با رفتارهای مثبتی مانند رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای خیرخواهانه رابطه دارد و این منجر به بهزیستی سازمانی می‌شود. اثر منفی مستقیم استرس شغلی بر بهزیستی سازمانی یافته دیگر این پژوهش بود. نتایج مطالعات مختلف دلالت بر آن دارند که استرس شغلی پیامدهای منفی متعدد جسمانی، رفتاری و روانی (شناختی و عاطفی) در پی دارد. از جمله مهم‌ترین مشکلات عاطفی و شناختی ناخشنودی شغلی، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری از شغل است. گرچه، استرس ملایم، کارکنان را در اجرای کاری که بر عهده می‌گیرند هشیار نگه می‌دارد و موجبات تقویت دقت و صحت عملکرد را فراهم می‌آورد و برای نیل به اهداف سازمان ضرورت دارد، لیکن در صورتی که از حد معینی (آستانه تحمل فرد) بیشتر شود عملکرد فرد تقلیل می‌یابد و پیامدهای ناخوشایندی از جمله نقصان در بهزیستی کارکنان قابل‌تصور است. وجود رابطه مثبت بین سرمایه روان‌شناختی و بهزیستی سازمانی نیز در پژوهش حاضر مورد تأیید قرار گرفت.

1- Pawar

این یافته با پژوهش‌های لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) و آوی و همکاران (۲۰۱۱) هماهنگ است. از آنجاکه سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به عنوان یک منبع ایجاد هیجان‌ات مثبت عمل کند، قادر است از طریق کاهش استرس شغلی و اضطراب منجر به ارتقای بهزیستی می‌شود. پژوهش حاضر نشان داد که کامروایی نیازهای اساسی روان‌شناختی به افزایش بهزیستی سازمانی منجر می‌شود. این یافته با تحقیقات بسیاری از جمله دسی و ریان (۲۰۰۰) و واترمن (۲۰۰۸) همخوان است. بر اساس نظریه خود تعیین‌گری (دسی و ریان، ۲۰۰۰) این نیازها مواد مغذی روان‌شناختی ذاتی هستند که برای رشد روان‌شناختی، تمامیت و بهزیستی فرد اساسی و ضروری می‌باشند که در صورت کامروا شدن منجر به شکوفایی فرد می‌شوند، درست مانند گیاهی که بر اثر تابش خورشید، وجود خاک و آب به‌خوبی رشد می‌کند. به این ترتیب در هر سازمانی که نیازهای کارکنان در محیط کار برآورده شوند، جنبه‌های مهم اثربخشی سازمانی و بهزیستی کارکنان را پیش‌بینی خواهد کرد. به اعتقاد دسی و همکاران (۲۰۰۱) عامل بافتی حمایت مدیران از خودمختاری منجر به کامروایی نیازی کلی و در نتیجه افزایش درگیری در کار و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان خواهد شد. وجود رابطه مثبت بین ویژگی‌های شغل و بهزیستی سازمانی توسط یافته‌های پژوهش حاضر حمایت شد. این یافته با پژوهش‌های بسیاری از جمله استری و همکاران (۲۰۰۳) هماهنگ است. مشاغلی که به بیشترین مشکلات مربوط به استرس مانند افسردگی و مشکلات روان‌تنی منجر می‌شوند، مشاغلی هستند که فرد در آن‌ها احساس می‌کند کارفرما تقاضاهای شغلی بسیاری از وی دارد. استرس ناشی از تقاضاهای شغلی زیاد و کنترل کم، میزان بهزیستی و سلامت روانی افراد را به مخاطره می‌اندازد. طبق این الگو، آن مقدار از استرس که فرد توانایی فرونشاندن آن را ندارد به فشار ذهنی تبدیل می‌شود که می‌تواند به آشفتگی ذهنی، اختلال در سلامت روانی و عدم بهزیستی منجر شود. بررسی‌های انجام‌شده روی الگوی تقاضا-کنترل حمایت نیز به‌وضوح حاکی از این است که هراندازه ادراک فرد از داشتن کنترل بر کارش بیشتر و سطح تقاضای روان‌شناختی نیز در شغلش کمتر باشد سلامت شغلی و بهزیستی در فرد افزایش می‌یابد. به‌علاوه، بندورا<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) معتقد است وقتی فردی از توانایی اعمال کنترل بر کارش برخوردار است، آن فرد احساس بالایی از آنچه او آن را خودکارآمدی می‌نامد خواهد داشت. بندورا معتقد است که



افراد دارای خودکارآمدی بالا به دنبال مشاغل چالش‌انگیز هستند، در برابر مشکلات مقاومت بیشتری دارند و در مقابل استرس و افسردگی نیز آسیب‌پذیری کمتری نشان می‌دهند و به همین خاطر این افراد از سلامتی روان بالاتر (در نتیجه از بهزیستی بهتری) برخوردارند. سومین عامل در الگوی تقاضا-کنترل-حمایت که با سلامت روان و بهزیستی رابطه مثبتی دارد، حمایت اجتماعی است. در تبیین رابطه بین بهزیستی و حمایت اجتماعی می‌توان گفت که این متغیر دارای سه کارکرد است که نقش مهمی در ارتقاء بهزیستی فرد دارند: کارکرد حفظ سلامتی، کارکرد جلوگیری از استرس و کارکرد ضربه‌گیری. کارکرد حفظ سلامتی منعکس‌کننده تأثیر مثبتی است که حمایت بر بهزیستی فرد دارد و نشان می‌دهد که حمایت، تأمین‌کننده نیاز فرد به ارتباط با دیگران است و اعتماد به نفس و خودکارآمدی وی را بهبود می‌بخشد. کارکرد جلوگیری از استرس، تأثیر منفی حمایت اجتماعی را بر استرس نشان می‌دهد. در این نوع کارکرد، حمایت اجتماعی، فشارهای محیطی ایجادکننده استرس را کاهش می‌دهد. شواهدی وجود دارند که نشان می‌دهند حمایت اجتماعی می‌تواند سطح استرس را در محیط‌های کاری و محیط‌های خانوادگی کاهش دهد. کارکرد ضربه‌گیری حمایت اجتماعی منعکس‌کننده نقش تعدیلی حمایت بر رابطه بین استرس و سلامتی است. نقش ضربه‌گیری حمایت اجتماعی از فرد در برابر پیامدهای شدید استرس محافظت می‌کند. تصور می‌شود که تأثیرات مثبت حمایت اجتماعی می‌تواند ناشی از این باشد افرادی که از یک شبکه حمایتی نیرومند برخوردارند، معمولاً دارای سبک زندگی سالم‌تری نیز هستند و نیز حمایت اجتماعی در برابر اثرات زیان‌بار استرس مانند یک سپر عمل می‌کند.

این پژوهش نیز مانند دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی بوده است. اول این‌که در این پژوهش از پرسشنامه‌های خودگزارشی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است که این ابزار محدودیت‌های خاص خود را دارند. دوم، نتایج حاصل از این مطالعه لزوماً تعمیم‌پذیر به تمامی سازمان‌ها با ویژگی‌های متفاوت نیستند. بالاخره، طرح مطالعه حاضر علیت را به اثبات نمی‌رساند. در استنباط روابط علت و معلولی بین متغیرهای پژوهش می‌بایست جانب احتیاط رعایت شود.

از آنجا که متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی پژوهش حاضر در مجموع توانسته است درصد بالایی (۶۷٪) از واریانس متغیر بهزیستی سازمانی را تبیین نماید، به مدیران و

دست‌اندرکاران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود به مجموعه این متغیرها در جهت افزایش بهزیستی کارکنان توجه ویژه‌ای داشته باشند.

## منابع

ارشدی، نسرین (۱۳۸۶)، طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب-منطقه اهواز. پایان‌نامه دکترای روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

- AtkinPlunk, C. A., & Armstrong, G. S. (2013). Transformational leadership skills and correlates of prison warden job stress. *Criminal Justice and Behavior, 40*, 551-568.
- Avey, J. B., Hughes, L. W., Norman, S. M., & Luthans, K. (2008). Using positivity, transformational leadership and empowerment to combat employee negativity. *Leadership and Organization Development Journal, 29*, 110-126.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R.M., & Palmer, N. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology, 15* (1), 17-28.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of psychological capital in predicting workplace attitudes and behaviors. *Journal of Management, 36*, 430-452.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviours, and performance. *Human Resource Development Quarterly, 22*, 127-152.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands-resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12*, 393-417.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.
- Berien, M., Forest, J., Mageau, G. A., Buderias, J. S., Derumaux, P., Brunet, L., & Marin, E. M. (2012). The Basic Psychological Needs at Work Scale: Measurement invariance between Canada and France. *Applied Psychology: Health and Well-being, 42*, 167-187.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and the “why” of goal pursuits: Human needs and the self determination of behavior. *Psychological Inquiry, 11*, 227-268.

- Deci. E. L., Ryan. R. M., Gagné. M., Leone. D. R., Usunov. J., & Kornazheva. B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former Eastern Bloc country. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 930-942.
- Diaz-Bretones, F. D., & González, M. J. (2011). Subjective and occupational well-being in a sample of Mexican workers. *Social Indicators Research*, 100, 273-285.
- Graham, J. W. (1995). Leadership, moral development, and citizenship behavior. *Business Ethics Quarterly*, 5, 43-54.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant-leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Mahwah, NJ: Paulist Press.
- Karatepe, O. M. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal Hospitality Management*, 26, 645-665.
- Luthans. F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
- Luthans, F., Avey, J. B. J., Avolio, B. J., & Peterson, S. (2010). Impact of a micro-training intervention on psychological capital development and performance. *Human Resource Development Quarterly* 21, 42-67.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-72.
- Ostry, A. S., Kelly, S., Demers, P. A., Mustard, C. M., & Hertzman, C. (2003). A comparison between the effort-reward imbalance and demand control models. *Biomedical Central Public Health*, 3, 3-10.
- Page, K. M., & Vella-Brodrick, D. A. (2009). The 'what', 'why' and 'how' of employee well-being: A new model. *Social Indicators Research*. 90, 441-458.
- Pawar. B. S. (2013). A proposed model of organizational behavior aspects for employee performance and well-being. *Applied Research Quality of Life*, 8, 339-359.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.

- Ryff, C. D., & Keves, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4), pp. 719-727.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Van der Heijden, F. M., & Prins, J. T. (2009). Workholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of role conflict. *Work and Stress*, 23, 155-172.
- Schwepker, C. H., Ferrell, O. C., & Ingram, T. N. (1997). The influence of ethical climate and ethical conflict on role stress in the sales force. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25, 99-108.
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being*. New York: Free Press.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. *American Psychologist*, 55, 35-42.
- Sluiter, J. K. (2006). High-demand jobs: Age-related diversity in work mobility. *Applied Ergonomics*, 37, 429-440.
- Treviño, L. K., Butterfield, K. B., & McCabe, D. L. (1998). The ethical context in organizations: Influences on employee attitudes and behaviors. *Business Ethics Quarterly*, 8, 447-476.
- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Barrett, L. F. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and health. *Journal of Personality*, 72, 1161-1190.
- Van Dierendonck, D., & Nuijten, I. (2011). The Servant Leadership Survey: *Development and Validation of a Multidimensional Measure*, 26, 249-267.
- Waterman, A. S. (2008). Reconsidering happiness: A eudaimonist's perspective. *Journal of Positive Psychology*, 3, 234-252.
- Waterman, A. S., Schwartz, S. J., Zamboanga, B. L., Ravert, R. D.,
- Williams, M. K., Agocha, M. B., & Donnellan, V. B. (2010). The Questionnaire for eudaimonic well-being: Psychometric properties, demographic comparisons, and evidence of validity. *The Journal of Positive Psychology*, 5, 41-61.
- Youssef, C. (2004). *Unique leadership: The case of Mother Teresa*. In J. Burns, G. Goethals, & G. Sorenson (Eds.), *Encyclopedia of leadership* (pp. 1032-1036). Great Barrington, MA: Berkshire/Sage.