

پژوهش سازمانی مثبت

دکتر حسینعلی بهرام زاده *
روح ا... پورصالحی، کوروش عبدلی ***



چکیده

پژوهش سازمانی مثبت، جنبشی نو در مطالعات سازمانی است که مسیر کاری ویژه ای را در سازمان‌ها و دانش اجتماعی ترسیم می‌کند. واژه مثبت بر پویایی‌هایی در سازمان، که منجر به افزایش قدرت نیروی انسانی، جهش و تجدید ساختار سازمان، سرزندگی و پرورش اشخاص خاص می‌شود تمرکز دارد. پژوهش سازمانی مثبت، بر پایه درک این موضوع قرار دارد که چگونه شایستگی‌های نیروی انسانی می‌تواند پتانسیل‌ها و توانایی‌های افراد را بارور ساخته و رفاه فردی و سازمانی را افزایش دهد. اصطلاح سازمانی^۱ به فرآیند و اعمالی اطلاق می‌شود که در سازمان اتفاق می‌افتد؛ به معنایی دقیق‌تر، زمینه‌ای است که در آن رویدادی مثبت رخ می‌دهد. پژوهش سازمانی مثبت بر این فرض استوار است که رفتارهای مثبت در سازمان‌ها، باعث ارتقای موقعیت و عملکرد آن سازمان خواهد شد. این مقاله نگرشی نو در مورد این مقوله عرضه کرده و به تشریح برخی از اصطلاحات کلیدی می‌پردازد.

واژه‌های کلیدی :

**انحراف مثبت، دانش سازمانی، پرهیزگاری سازمانی،
ترحم سازمانی**

مثبت پرداخته یا راهی است که در آن، سازمان و اعضایش، در یک مسیر ویژه ارتقا می‌یابند. جنبه مثبت آن، به تمایل نسبت به فرآیند توسعه و پویایی سازمان برمی‌گردد. منظور از واژه سازمانی، فرآیند و شرایطی است که در سازمان و به وسیله آن اتفاق می‌افتد؛ به ویژه محیطی که در آن رویدادهای مثبت رخ می‌دهد. پژوهش سازمانی مثبت صرفاً یک شکل رایج مقابله با قدرت تفکر مثبت نیست. با وجود یک تعصب دوطرفه نسبت به

پژوهش سازمانی مثبت^۱ (pos)، نهضت جدیدی است در مطالعات سازمانی، که بر توسعه قدرت نیروی انسانی، جهش، اصلاح، سرزندگی و تربیت افراد خاص و افزایش عملکرد سازمانی تمرکز دارد. پژوهش سازمانی مثبت، به ارزیابی انحراف

سیستماتیک اعمال می‌شود. تاکنون آزمایش‌های جهت دار بسیاری درباره رویدادهای مثبت، تحت عنوان "دانش سازمانی" آرایه شده است.

دانش سازمانی مثبت

دلایل بی‌توجهی نسبت به رویدادهای مثبت در یک سازمان عبارتند از:

- ۱- کمبود مدارک و شواهد اندازه‌گیری قابل اعتماد
- ۲- انجمن مثبت‌گرای با دانش غیر حرفه‌ای
- ۳- این حقیقت که رویدادهای منفی

پژوهش سازمانی مثبت از ارزیابی هر دو نوع رویداد "در ارتباط با یکدیگر و با تاکید ویژه بر شفاف سازی" دفاع می‌کند

نسبت به رویدادهای مثبت، بر افراد تاثیرگذارترند.

اغلب پژوهش‌های انجام شده در زمینه پی.او.اس. تاکنون مفهومی و تعریفی بوده و کمتر جنبه تجربی داشته است، یا در موارد نادر سازمانهای ساده مورد تجزیه و تحلیل کیفی قرار گرفته‌اند. تاکنون کارهای اندکی در این زمینه منتشر شده است. این موضوع خاص، نقصان موجود در نوشته‌ها را، از طریق بررسی‌های انجام شده (مطالعه رابطه بین ارتباطات عاطفی و عملکرد، مطالعه رابطه پرهیزکاری سازمانی و عملکرد و مطالعه رابطه تعهد و جابه‌جایی کارکنان) در مورد پدیده‌های مثبت سازمانی جبران می‌کند.

به طور مشخص، در اولین بررسی، از بررسی‌های ذکر شده در بالا، به ارتباط بین پدیده‌های مثبت و نتایج مثبت آن تاکید بیشتری شده است؛ به طور مثال در مقاله لوسادا و هیپی^۵ از مدل پویایی غیرخطی برای ارزیابی اثربخشی تیم‌های مدیریتی استفاده شده است. الگوهای ارتباطی و انواع اظهارات تغییر یافته در شصت تیم مدیریتی، در طی دوره برنامه ریزی استراتژیک، مشاهده و رمزگذاری شده و مشخص گردیده که طیف ارتباطات از منفی تا مثبت (که از نظر ریاضی برابر است با ارتباطات و فضای عاطفی مثبت در گروه‌ها) متمایزکننده مهمی در تیم‌هایی با عملکرد پایین، متوسط و بالا، تیم‌های مثبت به طور معنی‌داری بهتر عمل می‌کنند.

مطالعات کامرون، برایت و کازا^۶ مفاهیم پرهیزگاری، ترحم، راستی، بخشش، حقیقت و خوش بینی در سازمان را عملیاتی نموده است. آن‌ها سازمان‌هایی را در یک صنعت مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که سازمان‌هایی که پرهیزگاری بیشتری دارند (به طور معنی‌داری) بهتر از سازمان‌هایی که به دنبال نتایجی مانند سوددهی، کیفیت و حفظ مشتری هستند، عمل

پدیده‌های مثبت، پژوهش سازمانی مثبت نمی‌تواند وجود چالش‌های منفی یا پدیده‌های مخالف را نادیده بگیرد. بارزترین نمونه رشد، سرزندگی و قدرت اغلب در میان چالش‌ها، عقب‌رفت‌ها و خواستها وجود دارد؛ بنابراین پژوهش سازمانی مثبت از ادغام و تعامل وضعیت‌های منفی و مثبت به وجود می‌آید. راه‌هایی که در آن مشکلات و چالش‌ها تفسیر و مدیریت می‌شوند و با شفاف سازی در قلمرو پی.او.اس. دگرگون می‌گردند.

پژوهش سازمانی مثبت از ارزیابی هر دو نوع رویداد "در ارتباط با یکدیگر و با تاکید ویژه بر شفاف سازی" دفاع می‌کند.

هر روزه رفتار انسانی و سازمانی در دستیابی به توانایی‌های مطلوب خود ناکام می‌ماند. اغلب مواقع افراد و موسسات به کمتر از چیزی که می‌توانند باشند می‌رسند. تمرکز پی.او.اس. بر مقاومت مثبت است؛ بنابراین، نتایج مثبت و فرآیند فوق‌العاده‌ای که آن‌ها ایجاد کرده‌اند را ارزیابی می‌کند.

پی.او.اس. هم چنین شامل مطالعه رویدادها در محیط‌های کاملاً رایج سازمانی است که سایه بلند آن، تمامی رویدادهای سازمانی (اعم از ساختار، طراحی سازمانی، پاسخ دلسوزانه، رهبری و تغییرات سازمانی وسیع) را در برمی‌گیرد.

طراحی کار، طراحی سازمانی، اشکال سازمانی، خطاها و مشکلات سازمانی، شبکه‌های اجتماعی و ساختمان‌های مجامع بیانگر جنبه‌هایی از پی.او.اس. می‌باشند.

مطالعات مثبت همواره روندی رو به رشد داشته؛ لکن فرآیند پیشرفت، شکلی آشکار و واضح نداشته. این مطالعات به صورت عناوین غیر مثبت در متون علمی آورده شده، به عنوان مثال تحقیقات والش^۲ نشان داده است که عبارات مثبت، ندرتاً در هفده سال اول کسب و کار ظاهر می‌شوند؛ در حالی که عبارات منفی (در همین دوره) چهار برابر افزایش می‌یابند. مین^۳ (۱۹۹۹) دریافت که رابطه بین "رویدادهای منفی و سلامتی" با رابطه میان "رویدادهای مثبت و سلامتی" نسبتی یازده به یک داشته است. از کدگذاری زاپینسکی^۴ در مورد موضوعات روان‌شناسی، نتایجی بدین شرح به دست آمده است: نسبت تاثیرگذاری موضوعات منفی به موضوعات مثبت یا خنثی، دو به یک می‌باشد.

یکی از اهداف پی.او.اس. اصلاح این دیدگاه است که در مورد رویدادهای مثبت، حد متوسطی از سخت‌گیری و ارزیابی

غیرخطی) را اندازه گیری کند. به عبارت دیگر پی. او. اس بر آن است تا دانش مجزایی را در مورد شرایط انسانی مثبت در سازمان ها بیان کند؛ چرا که بنا نهادن پایه ای بر طبق مطالعات سنتی، امری است امکان پذیر.

مقالاتی در توصیف دقیق این مطلب تهیه و ارائه گردیده که یک زمینه نظری و ساختار مثبت ویژه را تعیین نموده است. به عنوان نمونه، کانو و کالیگوز^۹ طی دو مقاله، به تشریح مفاهیم حوزه پی. او. اس. پرداخته اند. این دو، در مورد ترجم سازمانی مشتق از

ترجم فردی، به بحث می پردازند و توجه جمعی، احساس جمعی و پاسخ گویی جمعی را به عنوان یک ویژگی کلیدی ترجم جمعی تشریح می کنند. با توجه به کثرت عوامل مشکلات سازمانی، در تحقیقات مذکور، روش های اصلاح و بهبود سازمان توضیح داده شده است. هم چنین در مکانیسم های قانونی و کلیدی سازمانی، توسعه و هماهنگی (که ترجم را به عنوان یک ویژگی باثبات در سازمان در نظر می گیرد) ارائه شده است.

اسپریترز و سانشین^{۱۰} انحراف مثبت را، به عنوان رفتارهای عمدی محترمانه که از گروه های مرجع مشتق شده اند تعریف می کنند. آن ها مستقیماً ایده محوری مثبت در مورد پژوهش سازمانی مثبت را عنوان و این را با سایر مطالعات انجام شده (نظیر شهروندی، واکنش فعال نسبت به محیط، مسئولیت اجتماعی شرکت ها و اخلاقیت) مقایسه کرده اند.

سایر مقالات به شکل مفهومی و تعریفی، به این موضوع پرداخته اند که تعاریف دقیقی از مفاهیم ارائه گردیده؛ به عنوان مثال هر کدام از مفاهیم زیر نقش مهمی در مطالعات سازمانی دارند:

- ارتباطات سازمانی
- پرهیزگاری سازمانی
- تعهد سازمانی و ایدئولوژی کارانسانی

سومین دلیل نادیده گرفته شدن پی. او. اس. در بررسی های روان شناسی، توسط باومیستر، در طیفی از فرآیند عصبی یا حرکات فردی تشریح شده است. این حرکات عبارتند از:

رویدادهایی که بار منفی دارند (مانند گم کردن پول، فراموش شدن از سوی دوستان و مورد انتقاد قرار گرفتن) نسبت به رویدادهایی که بار مثبت دارند (نظیر پیدا کردن پول، پیدا کردن

می کنند.

پیتسنکی و شی^۷ در مطالعات خود بر روی کارکنان دانش محور، در دو شرکت با تکنولوژی بسیار بالا دریافتند که صرفاً تعهد و وفاداری سنتی کافی نیست. شاخص های رایج تعیین کننده تعهد کارکنان شامل قصد ترک کار و ماندن در کار برای مدت طولانی است؛ هر چند که سطوح تعهد کارکنان و وفاداری آن ها نسبت به سازمان، به تمایل آن ها به ترک و ماندن در سازمان ارتباطی ندارد. نویسندگان این مقاله در مورد جنبه های مثبت جدید تعهد سازمانی و پویایی کارکنان بحث می کنند.

ووتن و کرین^۸ در چهارمین مقاله خود از یک متدولوژی کیفی، جهت تشریح چگونگی کسب فرهنگ و صلاحیت پویا در یک بیمارستان استفاده کرده اند. این مطالعه در بخش مامایی بیمارستان انجام شده و نشان می دهد که قابلیت های استراتژیک این بخش، به نسبت، تحت تاثیر پویایی وابسته به فرآیند اجتماعی سازی، تعریف شغل، ارزش های فمینیستی و سیستم کنترل جمعیت قرار گرفته است. یک شبکه برای تشریح تدوین، اجرا و حفظ و نگهداری ایدئولوژی کار انسانی آماده شده و روابط بین این عوامل و مدیریت منابع انسانی و قابلیت های بخش پذیرش تشریح شده است.

دلیل دوم نادیده گرفته شدن پدیده های مثبت در مطالعات سازمانی این است که موضوعات پی. او. اس. به طور غیرپژوهشی و یا به صورت عمومی مورد توجه قرار گرفته است. برای مثال امید و خوش بینی به عنوان تفکر آرزومندانه یا سادگی و بی ریایی، نوع دوستی و رفتار اجتماعی به عنوان انگیزه هایی فریبنده برای منفعت پرسنل و پرهیزگاری به عنوان یک عامل جذاب و ضدکوتاه فکری تفسیر و مطرح شده است. پی. او. اس. عمدتاً عبارت پژوهشی را برای پایه های نظری، منظم و علمی خود در نظر گرفته است. و تلاش می کند که توضیح دهد که چرا باید در سازمان ها فعالیت های مثبت انجام گیرد. هم چنین سعی دارد که محدوده مفهومی تئوری سازمانی، جهت آزمون پدیده های نادیده گرفته شده (نظیر ترجم، پرهیزگاری و انحراف مثبت) و مفهوم سازی پدیده های سنتی بیشتری (نظیر شبکه ها، جریان های عادی و روابط) را توسعه بخشد و تلاش می کند تجارب انسانی مثبت در سازمان ها که گاهی اوقات نیاز به روش ها و تکنیک های تحلیلی جدید دارد (نظیر دینامیک های

یک رویداد ساده منفی، می تواند اثر چند رویداد مثبت را خنثی نماید، لذا باید توجه بیشتری به آن ها داشت. از سوی دیگر، اشخاص و سازمان ها مجذوب چیزی می شوند که مهیج، مثبت و جذاب باشد و کلیه سیستم های انسانی، به تجربه نمودن موارد خوب گرایش و تمایل بیشتری دارند

ارزیابی، جهت نتایج به دست آمده توضیحی عرضه می نماید که تاکنون در پژوهش های سازمانی سنتی نادیده گرفته شده است. مقایسه بین عملکرد موفقیت آمیز با عملکردی که موفقیت کمتری در بر داشته، غیرمعمول نیست، اما عواملی که توضیح می دهد چطور فعالیت های پویا اتفاق می افتند، یقیناً باعث توسعه و غنی سازی پدیده های مرتبط می گردند.

نتیجه

پی. او. اس. یک رشته مطالعاتی جدید را ایجاد نکرده؛ بلکه بر کارهای پژوهشی نادری که پدیده های مثبت رادرمتون ورشته های مرتبط می آید متمرکز است؛ بنابراین معرفی پی. او. اس. به عنوان یک سازمان دهنده، یک مکانیسم سازمانی و یک شیوه احساسی جهت طبقه بندی و تشریح پدیده های مثبت و تاثیرگذار در محیط های سازمانی به ما کمک می کند.

یک رویداد ساده منفی، می تواند اثر چند رویداد مثبت را خنثی نماید، لذا باید توجه بیشتری به آن ها داشت. از سوی دیگر، اشخاص و سازمان ها مجذوب چیزی می شوند که مهیج، مثبت و جذاب باشد و کلیه سیستم های انسانی، به تجربه نمودن موارد خوب گرایش و تمایل بیشتری دارند.

آرزوی جهانی برای مثبت بودن، انگیزه مهمی برای ایجاد رشته ای به نام پژوهش سازمانی مثبت است. ■

فهرست منابع:

- 1- Kim S. Cameron and Arrana Caza, (2003), "Contributions to the Discipline of Positive Organization Scholarship; university of Michigan school of business
- 2- Harvard businessreview ; January 2005

پی نوشت ها:

- 1- Positive Organizational Scholarship
- 2- Walsh
- 3- Mayne
- 4- Czapinski
- 5- Losada Heaphy
- 6- Cameron , Bright Caza
- 7- Pittinsky Shih
- 8- Wooten Crane
- 9- Kanov Colleagues
- 10- Spreitzer Sonenshein

*دکترای مدیریت دولتی، گرایش برنامه ریزی نیروی انسانی، مدیر گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه
** دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

دوست و تعریف و تمجید شدن) تاثیرات عمیق تری بر اشخاص می گذارند. نهایتاً نیروی بدی بر خوبی غلبه خواهد کرد و قضا و قدر و بیچارگی برای نسل بشر اتفاق خواهد افتاد.

نیروی خوبی ممکن است در موارد زیر از طریق اعمال نیروی برتر بر نیروی بدی غلبه کند؛ در بسیاری از رویدادها خوبی می تواند بر تاثیر روانی یک رویداد بد غلبه کند. در حالت برابری نیروی خوب و بد اثر نیروی بد عمیق تر از نیروی خوب خواهد بود.

تمرکز بر رویدادهای منفی قابل درک است؛ چرا که نادیده گرفتن مشکلات و چالش ها ممکن است بقای افراد و سازمان ها را تهدید کند.

نادیده گرفتن رویدادهای مثبت و رو به رشد ممکن است باعث تاسف و نومیدی شود و به این دلیل، در اغلب تحقیقات برپدیده های منفی از لحاظ روانی و دانش سازمانی تمرکز شده است. رویدادهای منفی تغییرات بیشتر و پیامدهای ناگوارتری نسبت به رویدادهای مثبت دارند؛ بنابراین رویدادهای منفی، بیشتر مورد ارزیابی قرار می گیرند. از سوی دیگر مطالعه رویدادهای مثبت می تواند پویایی مشاهده و توضیح داده نشده را روشن کند.

به عنوان مثال لوسادا و هیپی توضیح می دهند که چطور یک تیم مدیریت عالی با عملکرد بالا، بهتر از یک تیم مدیریت عالی با اثربخشی کمتر عمل می کند؛ زیرا درجه مثبت و منفی بودن، در تغییرات گفتاری و غیرگفتاری است. کامرون، برایت و کازا بیان می کنند که چرا سازمانهای پرهیزگار بهتر از سازمانهای ناپرهیزگار عمل می کنند زیرا پرهیزگاری سازمانی به عنوان یک عامل حفاظتی و تقویت کننده برای سازمان به شمار می رود. پیتسنکی و شی توضیح می دهند که چطور کارگرانی که بسیار تحرک دارند، وفاداری و تعهد بیش تری نسبت به سازمان خود دارند و چطور منافع حاصل از تعهد (شهروندی و بهره وری افزایش یافته، بیگانگی و غیبت کاهش یافته) می توانند در شرایط استخدامی متلاطم حاصل شوند. همچنین کانو خاطر نشان می کند که چطور ترحم و دلسوزی می تواند به وجود آید و این که این ترحم چطور می تواند باعث سلامتی، تجدید حیات و سرزندگی سازمان و کارکنانش از طریق ارزش ها و تجربه ها شود.

اسپرینزر و ساننشین توضیح می دهند که چرا انحراف مثبت (با وجود تمایز از شهروندی) یک متغیر اصلی به شمار می رود. ووتن و کرین توضیح دادند که چطور تدوین، اجرا و نگهداری ایدئولوژی کار انسانی می تواند عملکرد فوق العاده ای در مدیریت منابع انسانی ایجاد کند. به هر صورت، پدیده تحت