

## تأثیر دل‌بستگی شغلی بر بهزیستی و کنترل بر کار: نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی

مهدی دهقانی سلطانی<sup>۱</sup>، مهدی جنیدی جعفری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۱/۳۱ تاریخ بازنگری: ۹۸/۲/۱۱ تاریخ پذیرش: ۹۸/۴/۵

### چکیده

اکثر مشاغل پیشخوان، فشار روحی زیادی بر کارکنان وارد می‌کنند؛ زیرا کارکنان با تقاضای مداوم و روزافزون مدیران و مشتریان سروکار دارند، محققان بر این باورند که تنها کارکنان دارای توان روان‌شناختی بالا از پس مشاغل چالشی بر می‌آیند. در این پژوهش به بررسی اثر میانجی سرمایه روان‌شناختی در تأثیرگذاری دل‌بستگی شغلی بر بهزیستی و کنترل بر کار پرداخته شده است. این پژوهش با استفاده از روش تحقیق «توصیفی-پیمایشی» با نمونه‌ای متشکل از ۸۲۸ نفر از کارکنان بانک ملت و با ابزار پرسشنامه و از طریق روش معادلات ساختاری انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد دل‌بستگی شغلی تأثیر مثبت معناداری بر سرمایه روان‌شناختی دارد. سرمایه روان‌شناختی نقش میانجی بین دل‌بستگی شغلی و بهزیستی و کنترل بر کار ایفاء می‌نماید. از طرفی نتایج بیانگر آن است که بانک‌ها برای ارائه خدمات مشتری‌مدار باید برنامه جذب و بکارگیری کارکنان با سرمایه روان‌شناختی بالا را در دستور کار قرار دهند، چرا که این افراد از منظر روان‌شناختی دارای شور و حرارت و جذب در کار خود بوده و موجب ارتقاء بهزیستی و کنترل بیشتر بر کار خود خواهند بود.

**واژگان کلیدی:** دل‌بستگی شغلی، سرمایه روان‌شناختی، کنترل بر کار، بهزیستی.

---

۱. استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان، (نویسنده مسئول)  
ma.dehghani22@vru.ac.ir

۲. دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

## مقدمه

محبوبیت مفهوم دل‌بستگی شغلی<sup>۱</sup> در میان روان‌شناسان و متخصصان حوزه بهداشت و سلامت روز به روز در حال افزایش است که البته این افزایش عمدتاً به دلیل تأثیر مثبتی است که بر بهزیستی<sup>۲</sup> و کنترل کاری<sup>۳</sup> کارکنان دارد (شوک<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). اکثر کارفرمایان (۹۰ درصد از آن‌ها) بر این باورند که وجود استراتژی‌های دل‌بستگی شغلی به افزایش بهزیستی کارمندان کمک می‌کند (بحرینی، ۲۰۱۵). کارکنان دل‌بسته به شغل تمامی توان خود را به کارشان اختصاص داده و تقدس خاصی برای کارشان قائلند، آن‌ها در کار دارای شور و حرارت، وقف در کار و جذب در کار هستند (توآن و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹).

طبق تحقیقات پیشین؛ کارکنان دل‌بسته به شغل بسیار بهره‌ور می‌باشند؛ از این رو، رویه‌های سازمانی باید به آن‌ها کمک کند تا انرژی خود را به گونه‌ای هدایت کنند که به افزایش بهزیستی (لوتانس و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳) و افزایش کنترل کاری منجر شود (بهرامی‌نژاد و همکاران، ۲۰۱۵؛ کرابتری<sup>۷</sup>، ۲۰۱۳). با این حال، اثرات دل‌بستگی شغلی بر بهزیستی و کنترل کاری همچنان بررسی نشده است (سچائوفلی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸). اکثر مشاغل پیشخوان، فشار روحی زیادی بر کارکنان وارد می‌کنند؛ زیرا کارکنان با تقاضای مداوم و روز افزون مدیران و مشتریان سروکار دارند (باتسون<sup>۹</sup>، ۱۹۸۵). محققان بر این باورند که تنها کارکنان دارای توان روان‌شناختی بالا از پس مشاغل چالشی بر می‌آیند. برخورداری از سرمایه روان‌شناختی بالا به آن‌ها کمک می‌کند تا با چنین فشاری دست و پنجه نرم کنند، انرژی خود را برای ایفای نقش کاری خود صرف کنند (لوتانس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ۲۰۱۳) و در عین حال بهزیستی و کنترل کاری خود را افزایش دهند (انگیوئن و انگیوئن<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۲). امروزه محل‌های کار؛ پویا، پیچیده و نامطمئن است. در چنین محیط کاری، تنها کارمندان مثبت، فعال و انعطاف‌پذیر می‌توانند تاب بیاورند و فعالیت کنند. سرمایه روان‌شناختی یکی از منابع شخصی کارکنان است که به مثبت‌نگری، اعتماد به نفس، امیدواری،

- 
1. Work Engagement
  2. Well-being
  3. Control at work
  4. Shuck
  5. Tuan et al
  6. Luthans et al
  7. Crabtree
  8. Schaufeli et al
  9. Bateson
  10. Nguyen & Nguyen

خوش‌بینی (مثبت‌اندیشی) و تاب‌آوری در محل کار کمک می‌کند. کارکنان دارای سرمایه روان‌شناختی بالا به دلیل خودکارآمدی و تمرکز بر اهداف، از کنترل کاری بیشتری برخوردارند (لوتانس و همکاران، ۲۰۱۶). این نوع کنترل کاری به آن‌ها اجازه می‌دهد تا زمان با کیفیت‌تری را در نیز در زندگی شخصی خود در کنار خانواده تجربه کنند. بنابراین می‌توان گفت که کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالاتری برخوردار هستند، از مساعی کاری و زندگی شخصی خود راضی‌تر و در نتیجه بهزیستی بیشتری احساس می‌کنند (اوی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). به طور مشابه، دستاوردهای کاری، اعتماد به نفس کارکنان را تقویت، ایشان را کارآمدتر و تاب‌آوری وی را تقویت می‌کند. کسب موفقیت‌های شغلی به افزایش خوش‌بینی نسبت به آینده کاری منجر می‌شود؛ و بنابراین می‌توان گفت که دل‌بستگی شغلی باعث رسیدن به موفقیت و دستاوردها شده و در نتیجه، احساسات مثبتی را در کارمند به وجود می‌آورد (بیکر و دمروتی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). این احساسات و عواطف مثبت، بر طبق نظریه انتشار-ساخت<sup>۳</sup>، منابع شخصی کارمند (مانند اعتماد به نفس، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری یا به عبارتی همان سرمایه روان‌شناختی) را تقویت می‌کند (لوتانس و همکاران، ۲۰۱۶).

این منابع شخصی به کارکنان در پاسخ‌گویی به تقاضاها و فشارهای کاری کمک می‌کند (به عبارتی، افزایش کنترل بر کار) و آن‌ها را نسبت به کار خود مثبت، با انگیزه و مشتاق نگه می‌دارد (به عبارتی افزایش بهزیستی) (لوتانس و همکاران، ۲۰۰۸؛ ۲۰۱۳). گرچه در مطالعات پیشین بر وجود یک رابطه مثبت بین دل‌بستگی شغلی و نتایج آن تأکید شده است (جو و لی، ۲۰۱۷؛ یالابیک و همکاران، ۲۰۱۷؛ بیکر و دمروتی، ۲۰۰۸؛ ساکس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). سلینگمن و سیکسزنتمیهایلی<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) معتقدند که عملکرد کارکنان تحت تأثیر مثبت‌اندیشی می‌باشد. به باور محققان کارکنان دل‌بسته به شغل نقشی حیاتی به مانند کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی دارند؛ زیرا ایفای نقش کارکنان این سازمان‌ها مستلزم تمرکز و کنترل بیشتر است (گوپتا و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). در این میان صنعت بانکداری در ایران یکی از اهداف عملیاتی خود را اجرای برنامه و سیاست‌هایی برای بهزیستی و

1. Avey et al
2. Bakker & Demerouti
3. Broaden-Build
4. Joo & Lee; Yalabik et al; Bakker & Demerouti; Saks
5. Seligman & Csikszentmihalyi
6. Gupta et al

توانمندسازی کارکنان قرار داده است و این امر را به عنوان یکی از چالش‌های پیش روی خود در راستای کسب و افزایش بهره‌وری و سودهای بلندمدت می‌داند. از این رو انجام تحقیقاتی در زمینه عوامل تاثیرگذار بر بهزیستی کارکنان ضرورت می‌یابد. علیرغم چنین اهمیتی، تحقیقات چندانی در مورد درک نقش سرمایه روان‌شناختی در پیامدهای رفتاری و دل‌بستگی شغلی انجام نگرفته است. بنابراین، هدف اصلی این مطالعه، بررسی نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی بر دل‌بستگی شغلی و بهزیستی و همچنین میان دل‌بستگی شغلی و کنترل کاری است.

### توسعه فرضیه‌ها و چارچوب نظری پژوهش

در این قسمت به بررسی پیشینه و توسعه فرضیه‌ها و در نهایت ارائه مدل مفهومی پژوهش پرداخته شده است.

#### بهزیستی

سلامتی از نیازهای اساسی انسان بوده که در توسعه پایدار نقشی حیاتی دارد. یکی از مفاهیم اصلی سلامت در سازمان‌ها مفهوم بهزیستی می‌باشد (صائمیان، ۱۳۹۱). سلامتی یک سازمان عبارتست از بهزیستی کامل جسمی، روانی و اجتماعی کارکنان (علوی و جنتی فرد، ۱۳۸). بهزیستی سازمانی به توانایی سازمانی در ترویج و حفظ سلامت جسمی، روانی و اجتماعی برای هر رده شغلی در تمامی سطوح سازمان اطلاق می‌شود (توری و تونیولو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). کانرا<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) اعتقاد دارد افراد تاب‌آور و خوش‌بین با تعدیل و کم‌رنگ کردن عواملی چون استرس و افسردگی، بهزیستی را تضمین می‌کنند. بهزیستی سازمانی به ایجاد یک جریان همسو در سازمان که در آن تجانس بین نیازها و ارزش‌های فرد و سازمان شرایطی را به وجود می‌آورد؛ اشاره دارد، که در آن سازمان به یک محیط امن و حمایتی برای اشتراک معنی‌دار، واحدهای مدیریتی مؤثر، کارکنان نیرومند و الهام‌بخش تبدیل می‌شوند (روب<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). محققان استدلال می‌کنند که کارکنان دل‌بسته شغل از توان احساسی قویتری برای بهبود کیفیت زندگی کاری و شخصی

---

1. Torri & Toniolo  
2. Connor  
3. Rob

خود برخوردار باشند (فردریکسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹) تا بدین شکل بهزیستی و کنترل کاری لازم برای دستیابی به اهداف فردی و سازمانی را تأمین کنند (بومروک، ۲۰۰۴؛ ریچمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). لی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۷) بیان می‌کنند، منظور از بهزیستی؛ احساس عمومی شادی و رضایت از زندگی فردی است. بنابراین، احساس بهزیستی شخص تحت تأثیر تجربه حرفه‌ای او قرار می‌گیرد و تا حدودی از وضعیت کاری او، مستقل خواهد بود. کنترل کاری؛ میزان کنترلی است که افراد بر تصمیمات کاری خود احساس می‌کنند.

### دل‌بستگی شغلی

شائوفلی و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) دل‌بستگی شغلی را حالت مثبت ذهنی برای بر آوردن و اتمام کار تعریف نموده و آن را دارای سه بعد شور و حرارت در کار، وقف شدن در کار، جذب شدن در کار می‌دانند. شور و حرارت، سطح بالایی از انرژی و تحمل روانی فرد در هنگام کار و تمایل به صرف تلاش در آن کار با وجود سختی آن است (بیکر و دمروتی، ۲۰۰۸). وقف شدن، اشاره به دل‌بستگی عمیق با یک کار و احساس اهمیت، جدیت و چالش در کار می‌باشد. جذب شدن، عبارت است از تمرکز شدید و اشتغال به یک کار با رضایت خاطر و احساس و احساس شادی در حین کار است به طوری که گذشت زمان برای فرد سریع بوده و جدا شدن او از کار به سختی صورت می‌گیرد (سچائوفلی و همکاران، ۲۰۰۲).

دل‌بستگی شغلی، یکی از اقدامات سنجش ارتقاء بهزیستی مانند کیفیت زندگی به شمار می‌رود، زیرا دل‌بستگی شغلی، بهزیستی و کنترل کاری را بهبود می‌بخشد (بهرامی‌نژاد و همکاران، ۲۰۱۵؛ تراپ و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). بیکر (۲۰۰۹) بیان می‌کند، کارکنان دل‌بسته به شغل به دلیل افزایش احساس بهزیستی، احساسات مثبت بیشتری را تجربه می‌کنند. ویگل و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۰) نیز استدلال می‌کنند که کارکنان دل‌بسته به شغل می‌توانند بر کار خود با توسعه شغلی و خلق و ایفای وظایف چالش برانگیز، نظارت و کنترل داشته باشند. کانتن و سعداله<sup>۷</sup> (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای دریافتند که بین دل‌بستگی شغلی با رفتارهای مثبت در کار

- 
1. Fredrickson
  2. Baumruk; Richman
  3. Lee
  4. Schaufeli
  5. Bahraminejad et al; Torp et al
  6. Weigl et al
  7. Kanten & Sadullah

ارتباط معناداری وجود دارد. استدلال آن‌ها در ارتباط میان دل‌بستگی شغلی با رفتار مثبت این بود که کارکنان دل‌بسته به شغل، پر انرژی و در عین حال هوشیار هستند و این ویژگی‌ها آن‌ها را قادر می‌سازد تا اشتیاق کاری خود را به گونه‌ای مدیریت کنند که بتوانند کار خود را کنترل کرده و بهره‌وری خود را حفظ کنند. بنابراین، فرضیات زیر را می‌توان مطرح نمود:

**فرضیه اول:** دل‌بستگی شغلی تأثیر معناداری بر کنترل کاری دارد.

**فرضیه دوم:** دل‌بستگی شغلی تأثیر معناداری بر بهزیستی دارد.

### سرمایه روان‌شناختی

سرمایه روان‌شناختی ریشه در مطالعات رفتار سازمانی مثبت‌گرا داشته و رفتار سازمانی مثبت‌گرا رویکردی مثبت به مطالعه رفتار انسانی و توسعه سرمایه انسانی در سازمان است (کومبس و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). رفتار سازمانی مثبت‌گرا در ابتدا به عنوان مطالعه و کاربرد مثبت‌گرایی در توانمندی‌های منابع انسانی و ظرفیت‌های روان‌شناسی که می‌توانند برای بهبود عملکرد در محیط کار امروز، اندازه‌گیری، توسعه و مدیریت شوند، تعریف شده است (گل محمدیان و سجادی، ۱۳۹۵). سرمایه روان‌شناختی از سرمایه‌های ناملموس سازمانی است که برخلاف سرمایه‌های ملموس با هزینه‌های کمتر قابل مدیریت و رهبری می‌باشد و می‌تواند نتایج و دستاوردهای در خورتوجهی را در پی داشته باشد (تسار و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹).

سرمایه روان‌شناختی به چهار حالت مثبت روانی اشاره دارد که عبارتند از: خودکارآمدی، خوش‌بینی (مثبت‌اندیشی)، امیدواری و تاب‌آوری (لوتانس و همکاران، ۲۰۰۷). خودکارآمدی به عنوان "داشتن اعتماد به نفس به منظور تعهد و تلاش لازم برای موفقیت در وظایف چالش برانگیز" تعریف می‌شود (وود و باندورا<sup>۳</sup>، ۱۹۸۹). خوش‌بینی، داشتن استناد مثبت درباره موفقیت‌های حال و آینده است و فرد خوش‌بین و مثبت‌اندیش کسی است که انتظار رخ دادن چیزهای مثبت و خوبی برای خود را داشته باشد (کارور و سچیر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). امیدواری، حالت انگیزشی مثبتی است که از تعامل بین انرژی هدایت شده

- 
1. Combs et al
  2. Tsaur et al
  3. Wood & Bandura
  4. Carver & Scheier

به سوی هدف و برنامه احتمالی برای دستیابی به هدف حاصل می‌شود (سنیدر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). تاب‌آوری نیز بنا به گفته لوتانز به عنوان ظرفیت روان‌شناختی مثبت برای احتراز از بازگشت به عقب در برابر ناسازگاری‌ها، عدم قطعیت‌ها، تعارضات و شکست و همچنین حرکت به سوی تغییرات مثبت، پیشرفت و افزایش مسئولیت‌پذیری تعریف می‌شود، به‌طور خلاصه تاب‌آوری، پایداری هنگام مواجهه با مشکلات و سختی‌ها برای دستیابی به موفقیت می‌باشد (لوتانس، ۲۰۰۲). خودکارآمدی، باور قوی کارکنان نسبت به کاری که انجام می‌دهند و تلاش‌هایی است که برای رفع مشکلات انجام می‌دهند (ستاجکویک و لوتانس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). افزایش اعتماد به نفس به کارکنان کمک می‌کند تا با استقلال فعالیت کنند؛ و به دلیل رشد شخصیتی خوشحال‌تر خواهند شد (گوو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). کارکنانی که به توانایی خود در بسیج انرژی‌ها برای رفع نیازهای خویش باور دارند؛ انگیزه مجذوب شدن و غوطه‌ور کردن خود را در کار پیدا می‌کنند (اکسانتوپولو و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). بر طبق تئوری انتشار-ساخت، احساسات مثبت مانند شادی، علاقه و رضایت می‌توانند توسعه یافته و به نوبه خود به افزایش منابع شخصی کمک کند. به عنوان مثال، شادی باعث افزایش تمایل به بازی و خلاقیت در فرد می‌شود (بیکر و دمروتی، ۲۰۰۸). احساسات مثبت آنی؛ توانایی تأثیرگذاری بر نتایج مثبت کاری از قبیل مشارکت در فعالیت‌های مرتبط با کار را دارند (اکسانتوپولو و همکاران، ۲۰۰۷).

به‌طور مشابه، دستاوردهای ناشی از دل‌بستگی شغلی نیز باعث ایجاد احساس مثبت در میان کارکنان می‌شود. کارمندان مثبت‌گرا، فعالیت‌های کاری را در مقایسه با کارکنانی که احساس پوچ بودن دارند، بهتر مدیریت می‌کنند (گوپتا و پاندی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸). همچنین، کارمند دل‌بسته به شغل به دلیل موفقیت‌های کاری، احساس رضایت بیشتری نسبت به تلاش خود دارد و در نتیجه بهزیستی بیشتری را تجربه می‌کند (تینلاین و کرو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). پیامد و دستاوردهای کاری، اعتماد به نفس کارکنان را ارتقاء می‌بخشد، ایشان را کارآتر کرده و به

- 
1. Snyder
  2. Stajkovic & Luthans
  3. Guo et al
  4. Xanthopoulou et al
  5. Gupta & Pandey
  6. Tinline & Crowe

تاب آوری او در محل کار منجر می شود گیلت و همکاران<sup>۱</sup>، (۲۰۱۸). کسب موفقیت های مکرر، کارکنان را نسبت به آینده کاری خود، خوش بین (مثبت اندیش) و امیدوارتر می کند (چنگ و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸).

در واقع، می توان گفت که کارکنان با افزایش دل بستگی شغلی، احساسات مثبت و موفقیت های بیشتری را تجربه می کنند (بیکر و دمروتی، ۲۰۰۸). موفقیت ها، منابع شخصی کارکنان مانند خود کارآمدی، امید، خوش بینی و تاب آوری (سرمایه روان شناختی) را افزایش می دهد (کانگ و بوسر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). این منابع نیز به مدیریت کارا تر تقاضاها و فشارهای کاری (به عبارتی، افزایش کنترل بر کار) کمک می کند و آن ها را در کار خود؛ مثبت، با انگیزه و راضی (به عبارتی افزایش بهزیستی) نگه می دارد (لوتانس و همکاران، ۲۰۱۳). کارکنان خود کارآمد، کارهای سخت را مانع پیشرفت شان نمی دانند بلکه آن ها را به عنوان چالشی می بینند که به تقویت آن ها در ایفای نقش منجر می شود (ستاجکویک و لوتانس، ۱۹۹۸). کارکنان خوش بین و امیدوار، تنها آن دسته از جنبه های مثبتی را می بینند که به طور شناختی و فیزیکی آن ها را به نقش های کاری مرتبط و پیوند می دهد. کارکنانی که خود را وقف کار می کنند، انرژی خود را حفظ و کاملاً در کار خود غرق می شوند (آلبرچت<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲).

کارکنان برای پایداری در هنگام مواجهه با مشکلات و سختی های از تاب آوری بهره جسته و تاب آوری در کار به آن ها کمک می کند تا انرژی شناختی، جسمی و احساسی خود را به طور کامل بکار گیرند (لی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). خود کارآمدی، خوش بینی، امیدواری و تاب آوری، بازنمای سرمایه های روان شناختی فرد و انرژی های احساسی، شناختی و جسمانی نیز در کنار هم بازنمای دل بستگی شغلی هستند (کیم و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۹). بنابراین، مطالعات پیشین بیانگر تأثیر مثبت دل بستگی شغلی بر سرمایه روان شناختی است. در تحقیقات گذشته شواهدی مبنی بر ارتباط مستقیم بین سرمایه روان شناختی و بهزیستی و کنترل کاری یافت می شود. به عنوان مثال، انگیوئن و انگیوئن (۲۰۱۲) در

- 
1. Gillet et al
  2. Cheng et al
  3. Kang & Busser
  4. Albrecht
  5. Li et al
  6. Kim et al



مطالعه‌ای با مشارکت بازاریابان ویتنامی دریافتند که ارتباط مثبتی بین سرمایه روان‌شناختی با بهزیستی و کنترل کاری وجود دارد.

نظریه انتشار-ساخت، این استدلال را مطرح می‌کند که کارکنانی که قادر به هدایت انرژی کاری خود هستند، توان روان‌شناختی بالاتری دارند و می‌توانند دل‌بسته به شغل و به بهزیستی و کنترل کاری بالاتری دست یابند (تسار و همکاران، ۲۰۱۹). دل‌بستگی شغلی، وضعیت کاری مثبت یک فرد و سرمایه روان‌شناختی منابع شخصی مثبت را توضیح می‌دهد (کانگ و بوسر، ۲۰۱۸). جذب و غوطه‌ور شدن در فعالیت‌های کاری، موجب کسب موفقیت و دستاوردهای کاری شده و بدین صورت اعتماد به نفس، کارآمدی، و تاب‌آوری کارکنان را تقویت می‌کند و باعث خوش‌بینی آن‌ها به موفقیت‌های بیشتر آتی می‌شود (بیکر و دمروتی، ۲۰۰۸). موفقیت، دل‌بستگی شغلی و ارائه منابع روان‌شناختی شخصی در رفع نیازهای شغلی به عنوان تسهیل‌گر عمل می‌کنند. احساس موفقیت و احساس توانایی پاسخگویی به خواسته‌های شغلی باعث افزایش سطح امید و بهزیستی کارکنان می‌شود (کولبرتسون و همکاران، ۲۰۱۰). بررسی ادبیات فوق‌بیانگر تأثیر مثبت سرمایه روان‌شناختی بر بهزیستی و کنترل بر کار است. دل‌بستگی شغلی نیز بر سرمایه روان‌شناختی، بهزیستی و کنترل بر کار تأثیر مثبتی می‌گذارد. بنابراین، سرمایه روان‌شناختی نقشی میانجی بین دل‌بستگی شغلی و بهزیستی و همچنین بین دل‌بستگی شغلی و کنترل بر کار بازی کند. در نتیجه، فرضیات زیر مطرح می‌شوند:

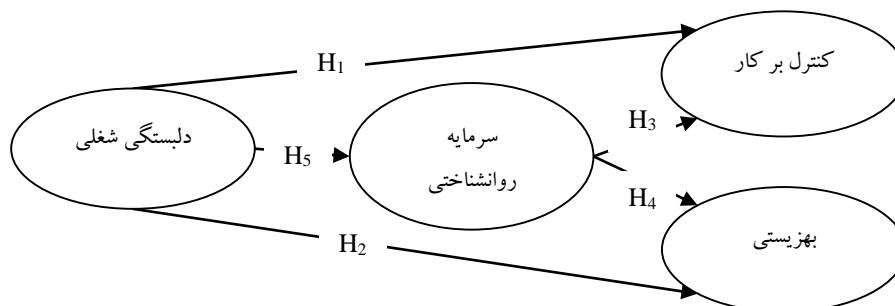
**فرضیه سوم:** سرمایه روان‌شناختی تأثیر معناداری بر بهزیستی دارد.

**فرضیه چهارم:** سرمایه روان‌شناختی تأثیر معناداری بر کنترل بر کار دارد.

**فرضیه پنجم:** دل‌بستگی شغلی تأثیر معناداری بر سرمایه روان‌شناختی دارد.

شکل ۱ تصویر کلی ارتباطات فرضیات مورد بررسی در این تحقیق و روابط بین دل‌بستگی

شغلی، سرمایه روان‌شناختی، کنترل بر کار و بهزیستی را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از منظر روش توصیفی و از حیث زمانی از نوع مقطعی می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌های ثانویه شامل روش‌های کتابخانه‌ای و داده‌های اولیه مبتنی بر پرسشنامه است. در تحقیق حاضر کارکنان بانک ملت به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده است، طبق آخرین آمار رسمی تعداد کارکنان بانک ملت در مقطع منتهی به اسفند ۱۳۹۶ برابر با ۲۰۴۸۱ نفر می‌باشد که در این پژوهش ابتدا از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده و با توجه به ساختار سازمانی، واحدهای آن را به خوشه‌های مختلف و منسجم تقسیم و سپس از میان خوشه‌ها نمونه مورد نظر را به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب نماید. برای تعیین حجم نمونه با توجه به تعداد افراد جامعه آماری از جدول مورگان استفاده شده است، با استناد به این جدول برای جامعه آماری با استعدادهای ۱۰۰,۰۰۰ عضو، تعداد ۳۸۴ نمونه کفایت می‌نماید (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۶)، لیکن به دلیل ماهیت الکترونیکی پرسشنامه، دسترسی برای کلیه پرسنل از طریق اینترنت وجود داشته که تعداد ۸۲۸ نفر در قلمرو زمانی تحقیق اقدام به تکمیل پرسشنامه نموده‌اند.

به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر و سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه استاندارد که پایایی آن توسط آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته است، استفاده شد که متغیرهای آن به شرح زیر می‌باشد:

دلبستگی شغلی با کمک ۱۶ گویه برگرفته از کار شائوفلی و همکاران (۲۰۰۶) و در ابعاد شور و حرارت در کار، وقف در کار و جذب در کار و بر مبنای مقیاس پنج نقطه‌ای از (۱= کاملاً مخالف) و (۵= کاملاً موافق)، سرمایه روانشناختی با کمک ۱۲ گویه و در ابعاد خودکارآمدی،

امیدوراری، تاب‌آوری و خوش‌بینی بر گرفته از کار لوتانس و همکاران (۲۰۰۷) و بر مبنای مقیاس ۵ نقطه‌ای لیکرت از (۱=کاملاً مخالف) و (۵=کاملاً موافق) - کنترل بر کار کارکنان با ۳ گویه و بهزیستی با کمک ۶ گویه بر گرفته از کار ایتسون و وان‌لار (۲۰۱۳) و بر مبنای مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت از (۱=کاملاً مخالف) و (۵=کاملاً موافق) ارزیابی شدند.

### تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

مرحله نخست تحقیق شامل انجام تجزیه و تحلیل قابلیت اطمینان و روایی همگرا و واگرا و پایائی مدل و پرسشنامه می‌باشد. مرحله دوم مستلزم تأیید تمام مفروضات مطالعه از طریق انجام آزمون‌ها با استفاده از نرم‌افزار می‌باشد. در این پژوهش از SMARTPLS و SPSS برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. نتایج جمعیت شناختی تحقیق در جدول (۱) نمایش داده شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

درصد	فراوانی	شرح	
۶۳/۸	۵۲۸	مرد	جنسیت
۳۶/۲	۳۰۰	زن	
۱/۴	۱۲	دیپلم	تحصیلات
۶/۸	۵۶	کاردانی	
۴۵/۴	۳۷۶	کارشناسی	
۴۶/۶	۳۸۴	کارشناسی ارشد و بالاتر	سابقه کار
۱۰/۶	۸۸	زیر ۱۰ سال	
۶۶/۷	۵۵۲	۱۰ تا ۲۰ سال	
۲۲/۷	۱۸۸	۲۰ سال و بالاتر	رده شغلی
۵۹/۹	۴۹۶	اجرایی	
۱۷/۳	۱۴۳	تخصصی	
۲۲/۸	۱۸۹	مدیریتی	محل خدمت
۲۲/۲	۱۸۴	ستاد	
۷۷/۸	۶۴۴	صف	
۱۰۰	۸۲۸	جمع	

جدول (۲) سازه‌ها و متغیرهای مورد بررسی در پرسشنامه را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار مناسب برای برای آلفای کرونباخ ۰/۷، برای پایایی ترکیبی ۰/۷ و برای میانگین واریانس استخراج شده (AVE) ۰/۵ است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵) و مطابق با یافته‌های مندرج در جدول (۲) تمامی این معیارها مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند و می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روائی همگرایی پژوهش حاضر را تأیید ساخت

جدول ۲. سازه‌ها و متغیرهای مورد بررسی پرسشنامه

منبع	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی ترکیبی (CR)	$\alpha$ کرونباخ	تعداد گویه‌ها	شاخص	سازه
شائوفلی و همکاران (۲۰۰۶)	۰/۶۵۹	۰/۹۰۴	۰/۸۸۶	۵	شور و حرارت در کار	دل‌بستگی شغلی
				۵	وقف در کار	
				۶	جذب در کار	
لوتانس و همکاران (۲۰۰۷)	۰/۷۲۲	۰/۹۱۴	۰/۸۹۷	۳	خودکارآمدی	سرمایه روان‌شناختی
				۳	امیدواری	
				۳	تاب‌آوری	
				۳	خوش‌بینی	
ایتسون و وان‌لار (۲۰۱۳)	۰/۷۴۲	۰/۸۱۴	۰/۸۴۸	۳	-	کنترل بر کار
				۶	-	بهبودی

در تحلیل عاملی تاییدی، پژوهشگر به دنبال دریافت این مطلب است که آیا سوال‌های پژوهش قابلیت سنجش متغیر مورد نظر را دارا هستند (مصباحی، ۱۳۹۷). در جدول ۳ بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرآیند تحلیل مسیر مشخص می‌کند. هر چه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می‌کند (فیض و همکاران، ۲۰۱۹؛ دهقانی سلطانی و همکاران، ۱۳۹۷). همچنین در این جدول سوالات نشان

دهنده این است که هر متغیر توسط چند گویه سنجیده می‌شود.

جدول ۳. تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای پژوهش

ردیف	شناسه	گویه	بار عاملی	T-Value
۱	VI1	در محل کارم، منبع انرژی هستم.	۰/۶۸۶	۲۱/۹۰۱
۲	VI2	در انجام کارم شور و اشتیاق دارم.	۰/۷۷۹	۲۸/۶۳۴
۳	VI3	می‌توانم زمان زیادی را برای کارم اختصاص دهم.	۰/۸۳۲	۶۶/۰۷۲
۴	VI4	در کارم از لحاظ ذهنی، تاب‌آوری من بالاست.	۰/۸۲۷	۷۰/۳۵۵
۵	VI5	پایبندی من به کارم بالاست حتی اگر همه چیز روبراه نباشد.	۰/۶۱۰	۲۲/۵۰۰
۶	DE1	کارم را با معنا و هدفمند می‌دانم.	۰/۶۶۰	۲۴/۳۷۷
۷	DE2	مشتاق کارم هستم.	۰/۶۸۸	۲۹/۱۶۸
۸	DE3	کارم، الهام بخش من است.	۰/۸۴۵	۶۷/۵۳۴
۹	DE4	به کاری که انجام می‌دهم افتخار می‌کنم.	۰/۸۱۲	۴۴/۵۲۱
۱۰	DE5	کارم چالشی است.	۰/۸۳۵	۵۹/۰۶۴
۱۱	AB1	در حال انجام کارم، زمان به تندی سپری می‌شود.	۰/۶۰۴	۱۴/۹۵۶
۱۲	AB2	در حال انجام کارم، هر چیزی جز کارم را فراموش می‌کنم.	۰/۶۲۲	۱۵/۴۷۱
۱۳	AB3	زمانی که شدیداً درگیر کارم، احساس خوشایندی دارم.	۰/۶۲۲	۲۱/۴۸۷
۱۴	AB4	در کارم غرق و غوطه‌ور می‌شوم.	۰/۷۵۳	۳۸/۱۳۰
۱۵	AB5	در حال کار کردن، هر فکر اضافه‌ای را رها می‌کنم.	۰/۶۱۷	۲۰/۹۲۴
۱۶	AB6	جدایی از کارم بسیار سخت است.	۰/۶۸۳	۲۴/۴۴۲
۱۷	CAW1	در کارم، توانایی ابراز نظر داشته و بر تغییرات حوزه کاری‌ام مؤثرم.	۰/۷۱۸	۲۷/۷۴۳
۱۸	CAW2	در تصمیماتی که بر کارم مؤثر است، مشارکت داده می‌شوم.	۰/۸۲۰	۵۱/۴۴۶
۱۹	CAW3	در تصمیماتی که بر اعضای گروه کاری‌ام مؤثر است، مشارکت داده می‌شوم.	۰/۷۶۰	۲۵/۶۰۰
۲۰	GWB1	در حال حاضر احساس خوبی دارم.	۰/۸۰۱	۳۶/۰۶۵
۲۱	GWB2	اخیراً احساس افسردگی و ناراحتی می‌کنم.	۰/۷۴۴	۲۵/۱۲۲
۲۲	GWB3	در اکثر مواقع زندگی‌ام به ایده‌آل نزدیک است.	۰/۶۵۹	۲۵/۳۹۷
۲۳	GWB4	عموماً اوضاع به نفع من تمام می‌شود.	۰/۷۶۹	۳۲/۵۱۷

۳۳/۶۲۵	۰/۷۵۰	اخیراً در هر کاری که انجام می‌دهم، احساس خوب و خوشایندی دارم.	GWB5	۲۴
۱۶/۴۹۶	۰/۵۵۱	از زندگی‌ام راضیم.	GWB6	۲۵
۱۸/۱۵۰	۰/۶۷۵	به اهدافی که برای خود مشخص کرده‌ام، دست پیدا می‌کنم.	Ho1	۲۶
۶۵/۷۸۱	۰/۸۴۱	می‌توانم به راه‌های بسیاری برای دستیابی به اهدافم بیندیشم.	Ho2	۲۷
۴۰/۶۹۸	۰/۷۶۴	در حال حاضر خودم را کاملاً موفق می‌دانم.	Ho3	۲۸
۷۴/۵۷۰	۰/۸۳۶	من از بودن در کنار دوستانم لذت می‌برم.	OPT1	۲۹
۱۲۰/۳۱۱	۰/۹۰۹	به آسانی ناراحت نمی‌شوم.	OPT2	۳۰
۷۸/۵۲۰	۰/۸۷۰	به‌طور کلی، انتظار دارم چیزهای خوبی برایم اتفاق بیفتد.	OPT3	۳۱
۳۵/۵۶۷	۰/۷۱۷	از رویارویی با موقعیت‌های جدید و غیرمعمول لذت می‌برم.	RES1	۳۲
۳۳/۲۲۶	۰/۷۸۰	من به انجام کارهای جدید و سخت علاقمندم.	RES2	۳۳
۵۵/۴۵۶	۰/۸۲۰	من مایلم خودم را به عنوان شخصیتی قوی توصیف نمایم.	RES3	۳۴
۲۴/۴۴۵	۰/۷۳۵	در جلسات کاری با مدیران، اعتماد به نفس دارم.	SEF1	۳۵
۹۸/۴۴۲	۰/۹۰۳	در هدفگذاری برای کارهایم، اعتماد به نفس دارم.	SEF2	۳۶
۹۹/۸۸۳	۰/۹۰۳	در توسعه و ایجاد روش‌های جدید کاری اعتماد به نفس دارم.	SEF3	۳۷

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود بارهای عاملی برای تمامی متغیرهای پژوهش از ۰/۵ بیشتر است که این نشان‌دهنده این است که ابزار پژوهش از روایی لازم برخوردار است. برای ارزیابی روایی افتراقی سازه‌ها با شاخص‌های بازتابی، متوسط واریانس تشریح شده باید بزرگ‌تر از مجذور همبستگی‌های بین سازه و دیگر سازه‌هایی باشد که مدل را می‌سازند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵). چون سازه‌ها مطابق با این شرط‌اند، نشان‌دهنده‌ی روایی واگرایی قابل قبول است (جدول ۴).

جدول ۴. روائی واگرا برای مدل اندازه‌گیری

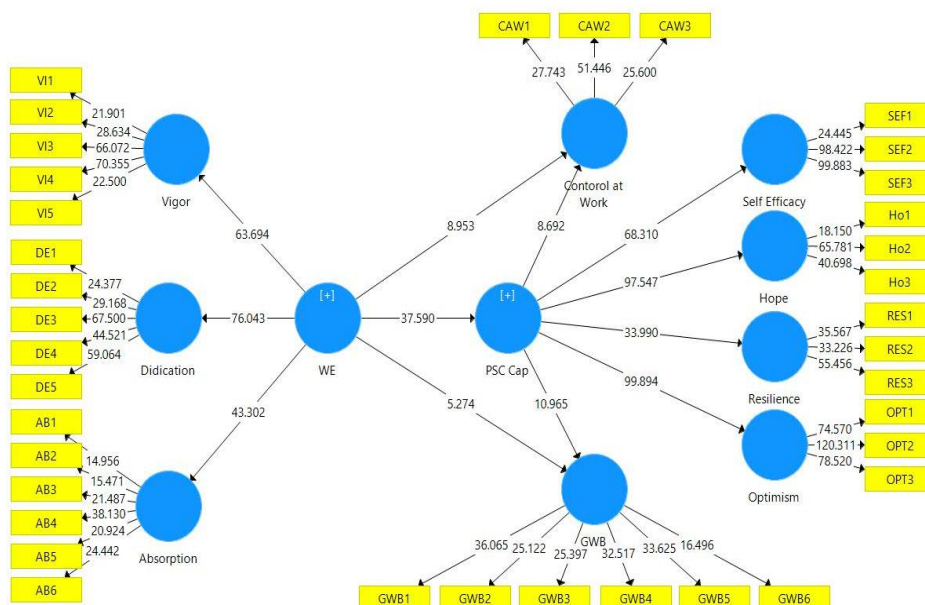
دل‌بستگی شغلی	سرمایه روان‌شناختی	بهزیستی	کنترل بر کار	سازه
			۰/۸۶۱	کنترل بر کار
		۰/۸۵۲	۰/۷۰۸	بهزیستی
	۰/۸۴۹	۰/۶۲۱	۰/۵۹۸	سرمایه روان‌شناختی
۰/۸۱۱	۰/۷۲۶	۰/۵۵۵	۰/۶۰۲	دل‌بستگی شغلی

بعد از شرح روائی و پایائی مدل اندازه‌گیری، در اینجا آزمون مدل مفهومی پژوهش با استفاده از ضرایب مسیر (یا وزن‌های استاندارد رگرسیون) و واریانس تشریح شده ( $R^2$ ) مربوط به متغیرهای درون‌زا (وابسته) انجام شده است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵). جدول (۵) بیان می‌کند که با توجه به سه مقدار ملاک، مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد.

جدول ۵. واریانس تشریح شده مربوط به متغیرهای وابسته

$R^2$	سازه‌های درون‌زا
۰/۶۴۹	دل‌بستگی شغلی
۰/۸۰۶	بهزیستی
۰/۸۹۸	سرمایه روان‌شناختی

ابتدایی‌ترین معیار برای سنجش رابطه‌ی بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معناداری است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶، ۲/۵۷ و ۳/۲۷ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵، ۹۹، ۹۹/۹ درصد است. برای بررسی فرضیات ارائه شده با استفاده از آزمون ضرایب معناداری بررسی شده است. نتایج آزمون در جدول (۶) و شکل (۲) نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل پژوهش در حالت معناداری

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون‌ها

فرضیات	روابط	ضریب مسیر ( $\beta$ )	مقدار T-Value	نتایج
۱	دل‌بستگی شغلی $\leftarrow$ کنترل بر کار	۰/۳۳۳	۸/۹۵۳	تأیید
۲	دل‌بستگی شغلی $\leftarrow$ بهزیستی	۰/۲۰۱	۵/۲۷۴	تأیید
۳	دل‌بستگی شغلی $\leftarrow$ سرمایه روان‌شناختی	۰/۷۱۸	۳۷/۵۹۰	تأیید
۴	سرمایه روان‌شناختی $\leftarrow$ کنترل بر کار	۰/۳۴۶	۸/۶۹۲	تأیید
۵	سرمایه روان‌شناختی $\leftarrow$ بهزیستی	۰/۴۶۶	۱۰/۹۶۵	تأیید

به منظور بررسی برازش کلی مدل از شاخص  $GOF^1$  استفاده شده است؛ سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای  $GOF$  معرفی نموده- اند (ابراهیمی نژاد و زارعی، ۱۳۹۷). رابطه محاسبه  $GOF$  عبارت است از (رابطه ۱)  $GOF = \sqrt{Communtality \times R^2}$ . بنابراین طبق رابطه (۱) ارزش  $GOF$  برابر است با ۰,۸۲۷ که حاکی

1. Goodness of Fit



از برازش بسیار مناسب مدل می‌باشد (جدول ۷).

جدول ۷. GOF

GOF	R Square	Communality	سازه‌ها
-	-	۰/۹۰۴۰۲۷	دل‌بستگی شغلی
-	۰/۸۰۶	۰/۸۶۲۴۶۰	بهزیستی
-	۰/۸۹۸	۰/۹۱۴۸۱۳	سرمایه روان‌شناختی
-	۰/۶۴۹	۰/۸۱۰۴۳۰	کنترل بر کار
۰/۸۲۷۴۴	۰/۷۸۴۳۳۳۳	۰/۸۷۲۹۳۲۵	متوسط

در آزمون فرضیه‌های مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد (الوانی و همکاران، ۱۳۹۶؛ منتظری و فردوسی‌پور، ۱۳۹۷). همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب معناداری برای تمامی فرضیه‌های پژوهش از ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد. ضریب معناداری میان دل‌بستگی شغلی با کنترل بر کار، بهزیستی و سرمایه روان‌شناختی به ترتیب برابر با ۸/۹۵۳، ۵/۲۷۴ و ۳۷/۵۹۰ می‌باشد. بنابراین دل‌بستگی شغلی، تأثیر معناداری روی کنترل بر کار، بهزیستی و سرمایه روان‌شناختی دارد. ضریب معناداری میان سرمایه روان‌شناختی با کنترل بر کار و بهزیستی به ترتیب برابر با ۸/۶۹۲ و ۱۰/۹۶۵ می‌باشد. بنابراین سرمایه روان‌شناختی، تأثیر معناداری روی کنترل بر کار و بهزیستی دارد.

در جدول ۸ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) برای بررسی اثرات غیرمستقیم متغیرهای پژوهش گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی پرداخت.

جدول ۸. اثرات مستقیم و غیرمستقیم

اثرات			متغیر			
اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیرهای وابسته	متغیرهای میانجی	متغیرهای مستقل	ردیف
۲۳/۱۹۹	۱۴/۲۴۶	۸/۹۵۳	کنترل بر کار	سرمایه	دل‌بستگی	۱
۰/۵۴۵	۰/۲۱۲	۰/۳۳۳		روان‌شناختی	شغلی	
۲۱/۹۱۹	۱۶/۶۴۵	۵/۲۷۴	بهبودی	سرمایه	دل‌بستگی	۲
۰/۳۴۷	۰/۱۴۶	۰/۲۰۱		روان‌شناختی	شغلی	

ضریب معناداری اثر غیرمستقیم میان دل‌بستگی شغلی بر کنترل بر کار و بهبودی از طریق متغیر میانجی سرمایه روان‌شناختی به ترتیب برابر با ۱۴/۲۴۶ و ۱۶/۶۴۵ می‌باشد. بنابراین دل‌بستگی شغلی، تأثیر معناداری روی کنترل بر کار و بهبودی دارد. در نتیجه متغیر سرمایه روان‌شناختی به عنوان متغیر میانجی در تأثیر متغیرهای فوق‌ای نقش دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق که در میان کارکنان بانک ملت و با هدف درک نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی بین دل‌بستگی شغلی، بهبودی و کنترل بر کار انجام شد، ضمن تأیید فرضیات، نتایج تحقیقات گذشته مانند گوپتا و همکاران (۲۰۱۸) تکرار شد. مدل تحقیق متشکل از سرمایه روان‌شناختی، دل‌بستگی شغلی، بهبودی و کنترل بر کار برآزش خوبی را نشان داد. این چارچوب همچنین نشان داد که رابطه بین دل‌بستگی شغلی، بهبودی و کنترل در کار بسیار پیچیده‌تر است. نتایج حاکی از آن است که کارکنانی که به لحاظ روان‌شناختی توانمند هستند قادرند که به مزیت دل‌بستگی شغلی خود جهت داده از آن به منظور تقویت بهبودی و کنترل بر کار بهره می‌جویند.

تمرکز بر دل‌بستگی شغلی می‌تواند تأثیرات مثبت سازمانی دیگری نیز برای فعالیت‌های پیشگیرانه قدیمی داشته باشد، زیرا دل‌بستگی شغلی قابل سرایت و ارتباط نزدیکی با انگیزه و عملکرد کاری خوب دارد. نتایج این مطالعه همچنین سازمان‌ها را تشویق می‌کند که به منظور افزایش میزان دل‌بستگی شغلی کارکنان خود که در بخش خدمات مالی مشغول به کار هستند

دست به انجام اقداماتی بزنند و افرادی را به کار گمارند که به لحاظ روان‌شناختی توانمند هستند. مطالعات پیشین به بررسی بهزیستی و کنترل بر کار از دیدگاه سازمانی (کارلسون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳)، یا شیوه تفکر و درک و تجربه کارکنان در محل کار پرداخته‌اند (الیزور و شی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰؛ نادلر و لاور<sup>۳</sup>، ۱۹۸۳؛ کیرنان و کنوتسون<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰). انتظار می‌رود که مفهوم‌سازی جامع بهزیستی و کنترل بر کار، در مطالعه حاضر به مدیران کمک نماید که به عوامل زیربنایی که بهزیستی و کنترل در کار آن‌ها را تشکیل می‌دهند پی ببرند و آن‌ها را درک کنند. برای مثال، نتایج حاکی از آن است که برای کارکنانی که به لحاظ روان‌شناختی توانمند هستند آسان‌تر است که با دخیل شدن در فعالیت‌های کاری، بهزیستی و کنترل بر کار خود را افزایش دهند.

تأثیر مستقیم و مثبت دل‌بستگی شغلی بر کار بر کنترل بر کار و بهزیستی نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری انرژی‌های فیزیکی، عاطفی و شناختی در متعهد نگاه داشتن کارکنان صنعت خدمات مالی از اهمیت فراوانی برخوردار است که این امر نیز به نوبه خود، کمک به خدمت‌رسانی و برآورده ساختن نیازهای مشتریان خواهد نمود. بنابراین حائز اهمیت است که مدیران به منظور افزایش دل‌بستگی شغلی، در توسعه منابع انسانی مداخله نمایند.

این نتیجه که سرمایه روان‌شناختی به طور کامل در روابط بین دل‌بستگی شغلی و کنترل بر کار میانجی‌گری می‌کند، مؤسسات مالی و اعتباری را تشویق به آموزش دادن کارکنانشان می‌نماید تا به لحاظ روان‌شناختی توانمندتر گردند، که این امر از طریق فعالیت‌های تاب‌آوری و ایجاد اعتماد به نفس مانند شبیه‌سازی و هدایت‌گری (منتورینگ) میسر می‌شود، به منظور آن که انرژی‌هایی را که آن‌ها در محل کار صرف می‌کنند را به توان به خوبی به سمت بهبود کنترل بر کار در آن‌ها هدایت نمود، که یک عامل بسیار مهم برای رفتار توأم با دقت با مشتریان می‌باشد.

از آن جایی که سرمایه روان‌شناختی همچنین به منزله یک عامل مهمی عمل می‌نماید که بهزیستی کارکنان را افزایش می‌دهد (آن‌ها را خوشحال، مثبت و دارای انگیزه در محل کار نگاه می‌دارد)، مدیریت بانک می‌تواند متقاضیانی را به کار گمارد که سطوح بالایی از سرمایه

- 
1. Carlson
  2. Elizur & Shye
  3. Nadler & Lawler
  4. Kiernan & Knutson

روان‌شناختی را در شغل‌های قبلی از خود نشان داده‌اند.

محدودیت اصلی پژوهش حاضر، افق زمانی مقطعی آن می‌باشد. مطالعه‌ای طولی می‌تواند بینش‌های بیشتر و بهتری به ارمغان آورد. همچنین به دلیل وجه اشتراک فشار کاری زیاد و الزام نگرش مثبت، این مطالعه را می‌توان در سایر صنایع خدماتی نظیر مهمان‌داری، فناوری اطلاعات، و خدمات فناوری اطلاعات محور، نیز تکرار نمود. علاوه بر این، مزایای کارکنان دل‌بسته به شغل عبارت است از بهره‌وری بالا و کاهش کارگریزی (غیبت از کار).

این پژوهش همچون سایر تحقیقات تحت تأثیر محدودیت‌هایی قرار دارد. اول اینکه، تحقیق حاضر بر روابط بین متغیرهای مطالعه در میان کارکنان بانک ملت تمرکز کرده است. در نتیجه یافته‌های به دست آمده از این پژوهش به این جامعه قابل تعمیم هستند. دوم، محدودیت‌های ذاتی ابزار سنجش از قبیل خطای اندازه‌گیری می‌باشد. با این حال پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی، مدل مفهومی پژوهش در سایر سازمان‌های خدماتی از قبیل هتل‌ها و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری نیز مورد بررسی و آزمون قرار گیرد؛ پیشنهاد می‌شود به نقش فرهنگ پرداخته شود؛ سایر متغیرهای تأثیرگذار بر رابطه بین دل‌بستگی شغلی، بهزیستی و کنترل بر کار را می‌توان جستجو نمود. از آن جایی که مشخص شد سرمایه روان‌شناختی به طور نسبی بین دل‌بستگی شغلی و بهزیستی میانجی‌گری می‌کند، پیشنهاد می‌شود شواهد بیشتری برای تصدیق میانجی‌گری کامل جمع‌آوری شود؛ پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی از سایر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها همانند مصاحبه و روش‌های ترکیبی استفاده شود؛ همچنین پیشنهاد می‌شود به مطالعه و بررسی این متغیرها و مدل در سایر هتل‌ها و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری اقدام و در نهایت نتایج با هم مقایسه شود.

## منابع

- ابراهیمی نژاد، مهدی و زارعی، مژگان. (۱۳۹۷). تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۷(۹۰)، ۱۶۰-۱۴۱.
- الوانی، سیدمهدی، معمارزاده، غلامرضا، و شهباء، سمیه. (۱۳۹۶). بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۶(۸۵)، ۲۹-۱.
- دانایی فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل. (۱۳۹۶). روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
- داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۵). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS. (چاپ سوم). تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- دهقانی سلطانی، مهدی، شیر، اردشیر، نثاری، طاهره. و رئوفی، مصطفی. (۱۳۹۷). نقش رسانه‌های اجتماعی، شفافیت و مسئولیت اجتماعی در ارتقای عملکرد تجاری شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۳(۴۳)، ۱۶۹-۱۴۱.
- صائمیان، آرزو. (۱۳۹۱). بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه بهزیستی روان‌شناختی رابطه آن با فرسودگی شغلی در بین کارکنان آتش‌نشانی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده روان‌شناسی و علوم اجتماعی، تهران.
- علوی، سیدسلیمان و جنتی‌فرد، فرشته. (۱۳۸۸). بررسی سلامت روانی و فرسودگی شغلی گروهی از بافندگان فرش. *فصلنامه گلجام*، ۵(۱۲)، ۸۷-۹۸.
- گل محمدیان، محسن و سجادی، سیده نسیم. (۱۳۹۵). نقش سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی. *فصلنامه روانشناسی افراد استثنایی*، ۶(۲۴)، ۱۰۹-۱۳۳.
- مصباحی، مریم. (۱۳۹۷). تبیین نقش بدینی سازمانی در تأثیرگذاری بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۷(۹۰)، ۱۴۰-۸۹.
- منتظری، محمد و فردوسی‌پور، لی‌لی. (۱۳۹۷). تأثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۷(۹۰)، ۶۴-۴۵.
- Albrecht, S. (2012). The influence of job, team and organizational level

resources on employee well-being, engagement, commitment and extra-role performance: test of a model. *International Journal of Manpower*, 33(7), 840-853.

Avey, J., Wernsing, T. & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.

Bahraminejad, N., Ibrahim, F., Riji, H., Majdzad, R., Hamzah, A., & Mohammadi, N. (2015). Partner's engagement in community-based health promotion programs: a case study of professional partner's experiences and perspectives in Iran. *Health Promotion International*, 30(4), 963-975.

Bahreini, S. (2015). *Employee engagement is more important than the customer*. Retrieved from [www.entrepreneur.com/article/247797](http://www.entrepreneur.com/article/247797).

Bakker, A. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.

Bakker, A.B. (2009). Building engagement in the workplace. In C. Cooper, & R. Burke (Eds.), *The Peak Performing Organization* (pp. 50-72). London: Routledge.

Bateson, J. (1985). Perceived control and the service encounter. In J. Czepiel, M. Solomon, & S. Surprenant, *The Service Encounter: Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses*. Lexington, MA: Lexington Books.

Baumruk, R. (2004). The missing link: the role of employee engagement in business success. *Workspan*, 47, 48-52.

Carlson, H. (1983). A model of quality of work life as a developmental process. *Education + Training*, 25(1), 27-32.

Carver, C. & Scheier, M. (2005). Optimism. In C. Snyder, & S. Lopez, *Handbook of Positive Psychology* (pp. 231-243). Oxford : Oxford University Press.

Cheng, T.M., Hong, C.Y. & Yang, B.C. (2018). Examining the moderating effects of service climate on psychological capital, work engagement, and service behavior among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, 67, 94-102.

Combs, G., Milosevic, I., Jeung, W. & Griffith, J. (2011). Ethnic Identity and Job Attribute Preferences. *Journal Leadership Organization Studies*, 19(1), 5-16.

Connor, M. (2006). Assessment of resilience in the aftermath of trauma. *J Clin Psychiatry*, 67(2), 46-9.

Crabtree, S. (2013). *Worldwide, 13% of employees are engaged at work*. Retrieved from [www.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx](http://www.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx).

Culbertson, S., Fullagar, C., & Mills, M. (2010). Feeling good and doing great: the relationship between psychological capital and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 421-433.

- Easton, S. & Van Laar, D. (2013). QoWL (quality of working life) – what, how, and why? *Psychology Research*, 3(10), 596-605.
- Elizur, D. & Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology*, 39(3), 275-291.
- Feiz, D., Dehghani Soltani, M. & Farsizadeh, H. (2019). The effect of knowledge sharing on the psychological empowerment in higher education mediated by organizational memory. *Studies in Higher Education*, 44(1), 1-18.
- Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: the broaden- and- build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Fredrickson, B. (2009). *Positivity*. New York, NY: Crown.
- Gillet, N., Morin, A.J.S., Sandrin, E. & Houle, S.A. (2018). Investigating the combined effects of workaholism and work engagement: A substantive methodological synergy of variable-centered and person-centered methodologies. *Journal of Vocational Behavior*, 109, 54-77.
- Guo, L., Decoster, S., Babalola, M.T., De Schutter, L., Garba, O.A. & Riisla, K. (2018). Authoritarian leadership and employee creativity: The moderating role of psychological capital and the mediating role of fear and defensive silence. *Journal of Business Research*, 92, 219-230.
- Gupta, M. & Pandey, J. (2018). Impact of student engagement on affective learning: evidence from a large Indian university. *Current Psychology*, 37(1), 414-421.
- Gupta, M. & Shaheen, S. (2018). Does work engagement enhance general well-being and control at work? Mediating role of psychological capital. *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 6(3), 272-286.
- Gupta, V., Agarwal, U. & Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 2806-2817.
- Joo, B.-K. & Lee, I. (2017). Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being. *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 5(2), 206-221.
- Kang, H.J. & Busser, J. (2018). Impact of service climate and psychological capital on employee engagement: The role of organizational hierarchy. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 1-9.
- Kanten, S. & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
- Kiernan, W. & Knutson, K. (1990). Quality of work life. In R. Schalock, & M. Begab, *Quality of Life: Perspectives and Issues*. Washington, DC, p. xii: American Association of Mental Retardation.
- Kim, M., Kim, A.C.H., Newman, J., Ferris, G.R. & Perrewe, P.L. (2019). The antecedents and consequences of positive organizational behavior: The role of

- psychological capital for promoting employee well-being in sport organizations. *Sport Management Review*, 22(1), 108-125.
- Lee, D., Singhapakdi, A. & Sirgy, M. (2007). Further validation of a need-based quality-of-worklife (QWL) measure: evidence from marketing practitioners. *Applied Research in Quality of Life*, 2(4), 273-287.
- Li, M., Wang, Z., You, X. & Gao, Y. (2015). Value congruence and teachers' work engagement: The mediating role of autonomous and controlled motivation. *Personality and Individual Differences*, 80-113-118.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. & Norman, S. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personal Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C., Sweetman, D. & Harms, P. (2013). Meeting the leadership challenge of employee well-being through relationship PsyCap and health PsyCap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(1), 118-133.
- Luthans, K., Lebsack, S. & Lebsack, R. (2008). Positivity in healthcare: relation of optimism to performance. *Journal of Health Organization and Management*, 22(2), 178-188.
- Luthans, K.W., Luthans, B.C. & Palmer, N.F. (2016). A positive approach to management education: the relationship between academic PsyCap and student engagement. *Journal of Management Development*, 35(9), 1098-1118.
- Nadler, D. & Lawler, E. (1983). Quality of work life: perceptions and direction. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30.
- Nguyen, T. & Nguyen, T. (2012). Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers' evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95.
- Richman, A. (2006). Everyone wants an engaged workforce how can you create it? *Workspan*, 49, 36-39.
- Rob, N. (2013). *Promoting organizational well-being. A systems psychodynamic model*. Executive MATHesis Wave.
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W., Taris, T. & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a brief questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.



- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2014). *Positive psychology: an introduction*. Dordrecht: Flow and the Foundations of Positive Psychology, Springer.
- Shuck, B. (2011). Integrative literature review: four emerging perspectives of employee engagement: an integrative literature review. *Human Resource Development Review*, 10(3), 304-328.
- Snyder, C. (2002). Hope theory: rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-276.
- Stajkovic, A. & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 24, 240-261.
- Tinline, G. & Crowe, K. (2010). Improving employee engagement and wellbeing in an NHS trust. *Strategic HR Review*, 9(2), 19-24.
- Torp, S., Grimsmo, A., Hagen, S., Duran, A. & Gudbergsson, S. (2013). Work engagement: a practical measure for workplace health promotion? *Health Promotion International*, 28, 387-396.
- Torri, P. & Toniolo, E. (2010). Organizational wellbeing: challenge and future foundation. *G Ital Med Lav Ergon*, 23(3), 363-7.
- Tsaur, S.H., Hsu, F.S. & Lin, H. (2019). Workplace fun and work engagement in tourism and hospitality: The role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 131-140.
- Tuan, L.T., Rowley, C. & Thao, V.T. (2019). Addressing employee diversity to foster their work engagement. *Journal of Business Research*, 95, 303-315.
- Weigl, M., Hornung, S., Parker, S., Petru, R., Glaser, J. & Angerer, P. (2010). Work engagement accumulation of task, social, personal resources: a three-wave structural equation model. *Journal of Vocational Behavior*, 77(1), 140-153.
- Wood, R. & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, 14(3), 361-384.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- Yalabik, Z., Rayton, B. & Rapti, A. (2017). Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 5(3), 248-265.