

رفتار سازمانی مثبت‌گرا و تاثیر آن بر رابطه رفتار شهروندی و کیفیت زندگی کاری

حسن عباس‌زاده*
آرش محمودی**
امیر نوری***

چکیده

در دیدگاه‌های سنتی بیان می‌شد که سرمایه‌های مالی، انسانی و اجتماعی مهم‌ترین نقش را در موفقیت سازمان‌ها ایفا می‌کنند. اما در سال‌های اخیر توجه محققین سازمانی به توانمندی‌ها و صفات مثبت در افراد و اهمیت محیط‌های مثبت معطوف شد و بیان شد صرف داشتن امکانات و تکنولوژی‌های پیشرفته، مهارت‌ها و تجربه‌های شغلی و تعاملات اجتماعی نیروی انسانی، موفقیت سازمان‌ها تضمین نمی‌شود بلکه صفات مثبت کارکنان موضوع حایز اهمیت تری است. این پژوهش درصدد است که به بررسی تأثیر رفتار سازمانی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت مترو تهران بپردازد. تحقیق حاضر از نظر هدف یا جهت‌گیری اصلی تحقیق کاربردی، و از نظر نوع پژوهش توصیفی-کمی، است. داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه و نمونه‌ای متشکل از ۱۵۰ نفر از کارکنان شرکت مترو تهران و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده جمع‌آوری شده است. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار LISREL و SPSS مورد تحلیل شد. در این تحقیق محقق از آزمون‌های «مدل‌سازی معادلات ساختاری» و «تحلیل مسیر» نیز برای تبیین یافته‌های پژوهش بهره‌گرفت. نتایج نشان داد رفتار سازمانی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی تأثیری مثبت و معنادار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت مترو تهران دارد و بهبود رفتار سازمانی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت مترو می‌تواند موجب ارتقاء کیفیت زندگی کاری آنان گردد. واژگان کلیدی: رفتار سازمانی مثبت^۱، رفتار شهروندی سازمانی^۲، کیفیت زندگی کاری^۳، روانشناسی مثبت^۴

* دکتری مدیریت دولتی، پژوهشگر و مدرس دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)
abasazadeh907@yahoo.com

** کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول دانشگاه علامه طباطبائی
*** کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول دانشگاه علامه طباطبائی

1. Positive organizational behavior
2. Organizational citizen behavior
3. Quality working life
4. Positive psychologist

تاریخ پذیرش: ۹۲/۷/۱۴

تاریخ دریافت: ۹۱/۳/۳۱

مقدمه

در اوایل قرن بیست و یکم انجمن روانشناسی آمریکا به ریاست سلیمان^۱ موضوعات با ارزشی را برای بهبود زندگی مردم بیان کرد. او این علم جدید را که به بهره‌ورتر کردن و مولدتر کردن زندگی افراد می‌پرداخت، روانشناسی مثبت‌گرا نامید. او از روانشناسان خواست که روی فعالیت‌هایی که منجر به رفاه افراد، ساخت افراد مثبت، شکوفا ساختن جوامع و عدالت اجتماعی می‌شود، مطالعه کنند. این در حالی بود که مردم آمریکا از رفاه زیادی برخوردار بودند، اما میزان افسردگی در چهل سال گذشته بیش از ۱۰ برابر افزایش یافته بود. با تمرکز تحقیقات روی بهبود عملکرد افراد از طریق مثبت‌گرایی لوتانز و همکارانش پژوهش‌هایی در زمینه کاربرد مثبت‌گرایی در محیط کار انجام دادند که منجر به معرفی رفتار سازمانی مثبت شد. این رشته تمرکز روی مفاهیم جدیدی داشت که می‌توانست به طور معتبری اندازه‌گیری شود، توسعه یابد و به طور مؤثری برای بهبود عملکرد در محیط کار امروزی مدیریت شود (Luthans, 2002). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز برای اولین بار توسط محققان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد.

تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثر بخشی سازمانی موثر بودند (Bateman & Organ, 1983). از سوی دیگر، کیفیت زندگی کاری عامل دیگری بود که در راستای تحقق اهداف سازمان متمرکز می‌باشد. اهمیت این متغیرها از آن بابت عنوان می‌گردد که با تحقیقات انجام شده در سال‌های اخیر مشخص شده که واژه‌هایی با رویکرد منفی مانند برد و باخت، نارضایتی شغلی، غیبت از کار و...، رشد چهار برابری نسبت به واژه‌های مثبت‌گرایانه مانند شفقت، پرهیزکاری و... داشته است (Bakker & Schaufeli, 2008). لذا شناخت و کنکاش در مشکلات و مسائل به وجود آمده به علل این نوع مشکلات و نارسائیها اولویتی بود که در این تحقیق با توجه به روانشناسی مثبت‌گرا سازمانی و تاثیر آن بر کیفیت زندگی کاری مد نظر قرار گرفت تا به نوعی از جنبه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان نگاهی جدید به هویت سازمان مورد توجه قرار گیرد.

ادبیات نظری تحقیق

لوتانز^۱ و همکارانش (۲۰۰۴) ترکیب روانشناسی مثبت‌گرا، سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی را برای شکل‌گیری رفتارهای سازمانی مثبت ضروری می‌دانند (Luthans, 2004). ضمن اینکه لوتانز (۲۰۰۲) ابعاد زیر را برای رفتار سازمانی ذکر می‌نماید

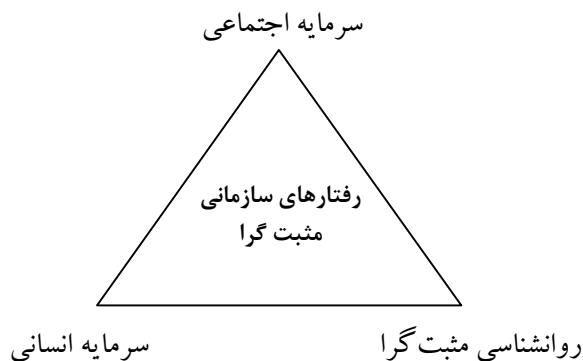
داشتن اعتماد به خود جهت انجام مشاغل چالشی

داشتن خوش بینی درباره موفقیت حال و آینده

پشتکار نسبت به رسیدن به اهداف حال و آینده و در مواقع لزوم جهت دهی مجدد مسیرها

برای دستیابی به اهداف به منظور موفقیت

داشتن بازخورد و حتی حرکت به ورای مسائل، زمانی که با مشکلات و مسائل روبرو می‌شود (Luthans, 2002).



شکل ۲: عوامل شکل دهنده رفتار سازمانی مثبت

در توضیح روانشناسی مثبت‌گرا یکی از ابعاد ۳ گانه رفتار سازمانی، سلیگمن^۲ (۲۰۰۰) بیان می‌دارد که تئوری‌های اصلی روانشناسی امروزه تحت تأثیر عمده‌ای از سوی یک علم جدید به نام روانشناسی مثبت‌گرا قرار گرفته است که به شناسایی توانمندی‌ها و ویژگی‌های ذاتی در هر انسان که جنبه جهان شمول دارد می‌پردازد. روانشناسی مثبت‌گرا گذشته‌ای طولانی و پیشینه‌ای بسیار کوتاه دارد هرچند این حوزه از سال ۱۹۹۸ توسط مارتین سلیگمن و همکاران او مطرح شد، ولی مدت‌ها پیش در آثار روانشناسانی چون آبراهام مازلو (آنجا که از خلاقیت و شکوفایی سخن می‌گوید) بر وجوهی از جنبه‌های مثبت در آدمی تأکید شده است. با این حال آنچه به

1. luthans
2. Seligman

عنوان روانشناسی مثبت گرا شناخته می‌شود به طور مشخص از سال ۱۹۹۸ و توسط سلینگمن آغاز و از سال ۲۰۰۰ با اختصاص یکی از شماره های مجله روانشناسی آمریکایی به این روانشناسی مثبت گرا رسماً وارد متون روانشناسی شد. روانشناسی مثبت گرا تنها بر بیماری‌های روانی تمرکز نمی‌کرد و بیان می‌کرد درمان متمرکز بر ضعف‌ها نیست، بلکه درمان عبارتست از ساختن و گسترش دادن چیزهایی که مفید و خوب هستند، یعنی مطالعه، شناختن و گسترش دادن توانمندی‌ها و فضیلت‌ها در انسان‌ها و جوامع (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). مفروضات روانشناسی مثبت گرا به نوعی در تقابل با اصول و مفروضات روانشناسی معمولی و به ویژه روانشناسی بالینی قرار دارند. اصلی‌ترین این تفاوت‌ها در اصول و مفروضات مرتبط با سرشت و ماهیت انسان است. محققین متذکر می‌شوند که روانشناسی حاضر اولویت را به آن مفهومی از انسان داده است که تا حد زیادی بر مبنای آسیب‌شناسی، ضعف و ناکارآمدی است، یعنی روانشناسی پزشکی محور. مادوکس^۱ این روانشناسی را پیرو ایدئولوژی بیماری می‌نامد که مفروضه اساسی آن ضعف، بیماری، بی‌توجهی به توانمندی‌ها و توانایی‌های افراد است. اما در روانشناسی مثبت گرا مفروضه اصلی مبتنی بر پتانسیل‌های ذاتی انسان برای رشد و کمال است. در این گرایش (مثبت گرا) انسان موجودی است که در توانایی‌های بالقوه‌ای برای رشد و تحول به ودیعه گذاشته شده است و این مفهوم سازی همان است که در تمایلات یا گرایش‌ها شکوفا سازی مازلو به چشم می‌خورد (براتی سده، ۱۳۸۸).

در تعریف سرمایه انسانی عنوان می‌گردد که نمایانگر و نشان دهنده ذخیره دانش یک سازمان است که به صورت کارکنان سازمان تجلی می‌یابد. همچنین به صورت توانایی جمعی یک سازمان برای استخراج بهترین راه حل‌ها از دانش افراد آن نیز تعریف شده است (Bontis, 1998). هدسون^۲ سرمایه انسانی را به صورت ترکیبی از وراثت ژنتیکی و تحصیلات و تجربه و طرز فکرهای کارکنان درباره زندگی و کسب و کار تعریف می‌کند. (Bontis et.al, 2000). سرمایه انسانی به صورت پتانسیل‌های بالقوه و اساسی یک سازمان نیز تعریف شده است (Seetharaman et.al. 2002). سرمایه انسانی به عنوان یکی از ابعاد رفتار سازمانی مثبت به علت اینکه منبع خلاقیت در سازمان است، یکی از مهم‌ترین نوع دارایی‌های دانشی یا فکری در سازمان محسوب می‌شود. این نوع دارایی‌ها دانشی ضمنی در افراد داخل یک سازمان و یکی از عوامل حیاتی اثر گذار بر روی عملکرد هر شرکتی است. اما باید توجه داشت که وجود این دارایی‌های دانشی به تنهایی برای تحقق عملکرد یک

1. Madoks

2. Hudson

شرکت کافی نیست. هدف شرکت‌ها باید این باشد که این نوع دارایی‌های دانشی ضمنی را به صورت و شکل دانش صریح برای تمامی سطوح سازمان تبدیل کنند در غیر این صورت امکان وجود و خلق هیچ گونه ارزش سازمانی وجود نخواهد داشت. سرمایه انسانی ترکیبی جمععی از دانش عمومی و حرفه‌ای کارکنان و توانایی‌های رهبری و توانایی‌های حل مشکل و ریسک‌پذیری است. آنچه از این تعریف مشخص است این است که سنجش این نوع سرمایه با این اجزا خیلی مشکل است. این نوع سرمایه در یک شرکت؛ خلاقیت عملیاتی دارایی‌های مشهود (تجهیزات و ابزارها) را ارتقا می‌دهد و دارایی‌های نامشهود را فعال می‌کند (Bozbura, 2004). باید این نکته را اضافه کرد که مالکیت این نوع سرمایه در اختیار شرکت‌ها نیست و خروج افراد از سازمان منجر به از دست رفتن حافظه سازمانی می‌شود که یک نوع تهدید برای سازمان محسوب می‌شود (Bontis et al., 2000). تجربه نشان داده است که افزایش توانایی و قابلیت‌های کارکنان دارای اثر مستقیمی بر روی نتایج مالی شرکت است و همچنین سرمایه انسانی با عملکرد شرکت رابطه مستقیمی دارد (Becker et al., 2001).

مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان آخرین بعد رفتار سازمانی مثبت در آغاز توسط جامعه‌شناسان معرفی گردید و در تحقیقات آن‌ها مورد استفاده قرار گرفت. این مفهوم به تدریج توجه اندیشمندان سایر رشته‌های علوم اجتماعی را به خود جلب کرد و در دهه‌های اخیر علاوه بر اینکه در جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و اقتصاد مورد استفاده قرار گرفته است در رشته‌های سازمان و مدیریت نیز طرفداران زیادی پیدا نمود (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳). دانشمندان تعاریف مختلفی برای سرمایه‌ی اجتماعی در نظر گرفته‌اند. استوربرگ^۱ (۲۰۰۲) نشان داد که همانند تئوری سرمایه‌ی انسانی در مورد تعریف سرمایه‌ی اجتماعی در ادبیات مدیریت، جامعه‌شناسی و منابع انسانی تعاریف متعددی وجود دارد (Brooks & Nafukho, ۲۰۰۶). بلیلر و کف^۲ (۲۰۰۳) بیان کردند که در ادبیات مدیریت به سرمایه‌ی اجتماعی از دیدگاه تولید منفعت نگریسته می‌شود در حالی جامعه‌شناسان به سرمایه‌ی اجتماعی بر حسب منافع که فرد از ارتباط با افراد دیگر به دست می‌آورد، می‌نگرند (Smedlund, ۲۰۰۸).

در تعریفی رفتار شهروند سازمانی به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می‌دهند (Bateman & Organ, 1983) ذکر شده است. در تعریفی دیگر رفتارهای شهروندی

-
1. Storberg
 2. Blyler & Coff

سازمانی (OCB) شامل مجموعه رفتارهایی تلقی گردیده که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود، ولی در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می‌کند. این رفتارها حداقل طی ۲۵ سال گذشته به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات مدیریتی و سازمانی تبدیل شده‌اند (Blakely, Andrews & Moorman, ۲۰۰۵). و نیز به «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند» اشاره شده است (Appelbaum et al, 2004). اکثر دانشمندان سرمایه‌ی اجتماعی را از چشم انداز شبکه‌ی ارتباطی تعریف کرده‌اند. تئوری شبکه‌ی اجتماعی بر این فرض استوار است که شبکه‌های ارتباطی از این جهت که به اعضای خود اجازه می‌دهد به منابع اجتماعی درون شبکه دست یابند، برای اعضای خود ارزش آفرین هستند. از دیدگاه شبکه‌ی اجتماعی مقدار سرمایه‌ی اجتماعی تعیین کننده‌ی این است که آیا افراد، زمانی که با افرادی که دارای منابع مطلوبی مانند اطلاعات و حمایت‌های مالی هستند ارتباط برقرار می‌کنند، می‌توانند موقعیت کاری مثبتی بدست آورند یا خیر؟ (Lin & Huang, ۲۰۰۵). پیرامون ابعاد متغیر ناهایت و قوشال (۱۹۹۸) سه بعد را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند:

- ۱- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل پیوندهای موجود در شبکه، شکل و ترکیب شبکه و تناسب سازمانی می‌شود
 - ۲- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، در حالی که بعد ساختاری بر این امر متمرکز می‌گردد که آیا کارکنان در یک سازمان، اصلاً به هم متصل هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌گردد (به طور مثال آیا این روابط به وسیله اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص می‌شود یا خیر؟)
 - ۳- بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد در برگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است؛ و مانند بعد ارتباطاتی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می‌پردازد (Bolino et al, ۲۰۰۲).
- در مورد عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروند سازمانی بررسی‌ها بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تأکید بوده است:

- ویژگی‌های فردی کارکنان

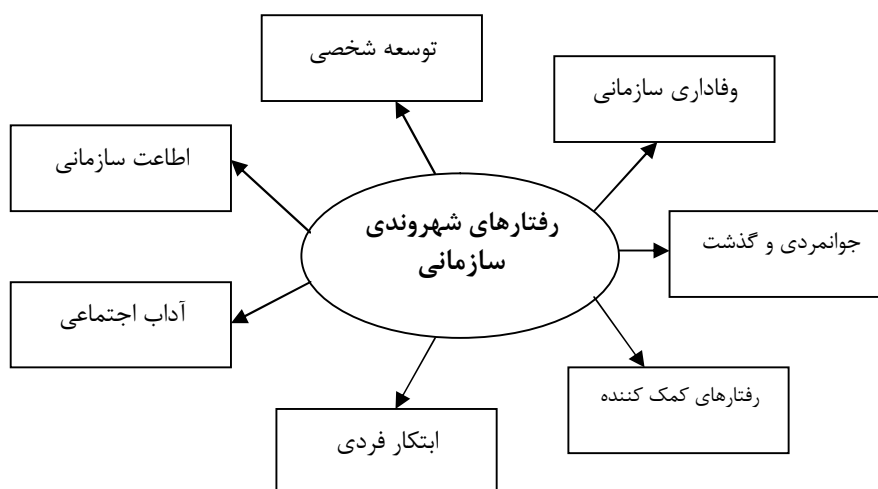
- ویژگی‌های شغلی

- ویژگی‌های سازمانی

- ویژگی‌ها رهبری

پژوهش‌های اولیه که ویژگی‌های فردی را مورد توجه قرار می‌دهد، بر دو محور اصلی متمرکز است: اولاً که این عامل کلی موثر بر روحیه را به عنوان زیربنای رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، ادراکات از عدالت و ادراکات از حمایت‌گری رهبری تلقی می‌کند و ثانیاً تحقیقات محققان نشانگر ارتباط معنادار آن‌ها با رفتار شهروندی سازمانی است (البته میزان همبستگی‌ها متفاوت بوده است) که بیانگر اهمیت این متغیرها در تعیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. دسته دیگر عوامل تأثیرگذار بر OCB که شامل رفتارهای رهبری است در قالب دو دسته رفتارها تقسیم شده است که عبارتند از: رفتارهای رهبری تحول‌آفرین (رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم‌انداز، ایجاد مدل برنامه‌ریزی عملیاتی مناسب، ارتقاء پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکردی بالا و تحریک معنوی) و رفتارهای تعاملی (رفتارهای پاداش‌دهی و تنبیهی اقتضایی، رفتارهای پاداش‌دهی و تنبیهی غیر اقتضایی) و رفتارهایی که با تئوری رهبری مسیر-هدف (رفتارهای تشریح‌کنندگی نقش، مشخص کردن رویه‌ها یا رفتار رهبری حمایتی) و یا تئوری رهبری مبادله رهبر-عضو. در مجموع، رفتارهای رهبری تحول‌آفرین با هر پنج مؤلفه رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی دارد. و از میان رفتارهای رهبری تعامل‌گرا، دو نوع این رفتارها دارای معنادار با عناصر پنج‌گانه OCB می‌باشند که عبارتند از: رفتار پاداش‌دهی اقتضایی که دارای ارتباط مثبت است، و رفتار تنبیهی غیر اقتضایی که دارای ارتباط منفی می‌باشد. از میان ابعاد تئوری رهبری مسیر-هدف، رفتار رهبری حمایتی با همه مؤلفه‌های OCB دارای ارتباط مثبت است و تشریح نقش رهبر فقط با مؤلفه‌های نوع دوستی، نزاکت، وجدان کاری و جوانمردی رابطه معنادار مثبت دارد. و نهایتاً، تئوری مبادله رهبر عضو با تمامی مؤلفه‌ها OCB دارای ارتباط معنادار مثبت است.

بر اساس طبقه‌بندی وی رفتار شهروندی سازمانی (شکل ۱) شامل مجموعه عوامل وفاداری سازمانی، توسعه شخصی، اطاعت سازمانی، آداب اجتماعی، ابتکار فردی، رفتار کمک‌کننده و جوانمردی و گذشت است (Podsakoff et al, 2000). ماردوکزی و زین (۲۰۰۴) ۴ بعد آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت را برای درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارائه می‌دهند (Mardoczy & Xin, 2004:3).



شکل ۱: انواع رفتار شهروندی سازمانی از نظر پودساکف (۲۰۰۰)

در بررسی تاثیر رفتار سازمانی مثبت، محققان با رویکرد بررسی سطوح چندگانه سازمانی به بررسی تاثیرات رقابت عاطفی مشاوران مالی بر مدیریت پاسخگویی اثر بخش در خدمات حضوری پرداختند. آن‌ها دریافتند که حالت روانشناسی مثبت گرا بر مشتری تاثیر گذار است بدان معنا که رقابت عاطفی با تاثیر مثبت بر دارایی‌ها و مشتریان‌شان در ارتباط است (Giardini, & Frese, ۲۰۰۸). تحقیقی با این سوال که استفاده و ارزش‌های شکل گرفته از پکیج مزایای زندگی کاری (جنبه‌های مثبت کیفیت زندگی کاری) بر خصیصه‌ها و رفتار سازمانی مثبت تاثیر گذار است انجام پذیرفت. در این تحقیق بر پایه تئوری مبادلات اجتماعی و هنجارهای مربوطه تاثیر رفتارهای متقابل ارزش‌های شکل گرفته از مزایای مورد استفاده بر نتایج و خروجی‌های کارکنان مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که استفاده از مزایای کیفیت کاری قسمتی از رفتاری متقابل بین کارکنان و مدیران را شکل می‌دهد. این تقابل رفتاری ارتباط مثبتی با احساس کارکنان از حمایت سازمانی صورت گرفته و تعهد اثر بخش به سازمان دارد (Muse et.al, 2008).

در تحقیق دیگری تاثیر تعدیل‌گری سرمایه روانشناسی مثبت گرا (امید، خوش بینی و سودمندی) بر خروجی کارکنان را مورد تحقیق قرار گرفته و بر اساس نتایج بدست آمده مشخص شده است که سرمایه روان شناختی رابطه مثبتی با عملکرد، رضایت و تعهد دارد. در ادامه تحقیق نتایج بدست آمده نشان داد که سرمایه روان شناختی ارتباط بین جو حمایتی و عملکرد را نیز تعدیل می‌نماید (Luthans et.al, 2008).

مفهوم کیفیت زندگی کاری به عنوان آخرین متغیر مدل مفهومی تحقیق برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در برمی‌گیرد. تا اواسط دهه ۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود. بدین منظور کیفیت بالای زندگی کارکنان به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی و درمانی از دهه ۱۹۷۰ به بعد گردیده است (گودرزوند چگینی، و میردوزنده، ۱۳۸۳). یکی از آفت‌های مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد که این بی‌توجهی، اثربخشی و کارایی سازمان را کاهش می‌دهد. کیفیت زندگی کاری یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راه‌گشای مهم در غنی‌سازی شغلی است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش دارد. کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادّی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود (رضایی و نجیب‌نیا، ۱۳۸۸). کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار به دست می‌آید (Armstrong & Allen, 2007). در مورد کیفیت زندگی کاری ۸ طبقه بندی عمده ذهنی و مفهومی مربوط به کیفیت زندگی کاری مطرح گردیده است: پرداخت منصفانه و کافی؛ محیط کار ایمن و بهداشتی؛ تامین امنیت مداوم؛ قانون‌گرایی سازمان؛ وابستگی اجتماعی زندگی کاری؛ فضای کلی زندگی کاری؛ یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی (گودرزوند چگینی، و میردوزنده، ۱۳۸۳). براساس آنچه که بیان گردی بررسی نقش مداخله‌گری رفتار سازمانی مثبت در تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت زندگی کاری به عنوان فرضیه این تحقیق تبیین گردیده است.

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر، بدین دلیل اینکه به آزمودن کارایی نظریه‌های علمی در حوزه رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری رفتار سازمانی مثبت می‌پردازد و دانش کاربردی را در مورد تأثیر رفتار سازمانی مثبت بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری مد نظر قرار داده است، از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات

توصیفی و از نوع همبستگی عنوان می‌گردد. چرا که به توصیف وضعیت متغیرها و نیز روابط میان آن‌ها می‌پردازد. روش تحلیل آماری به کار گرفته در شده برای سنجش این مدل تحلیل عامل تاییدی بوده و در قالب نتایج بدست آمده در ۲ قسمت مدل اندازه‌گیری و ساختاری آزمون فرضیات بدست آمده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استاندارد استفاده گردیده و جامعه کارکنان شرکت مترو و نمونه آماری آن کارکنان بخش اداری مد در نظر گرفته شد. حجم نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از آماره کوکران در جامعه محدود ۱۵۰ نفر بدست آمد. پرسشنامه‌ای که سوالات آن در ۳ بخش مجزا تنظیم شد. بخش اول مربوط به سوالات «رفتار شهروندی سازمانی» که ۵ بعد را با مجموع ۱۲ گویه می‌سنجد و سوالات مربوط به «کیفیت زندگی کاری» با ۲ بعد و مجموع ۷ گویه مورد سنجش قرار می‌گیرد و متغیر رفتار سازمانی مثبت گرا با ۳ بعد و ۸ گویه سنجیده شد. برای طراحی پرسشنامه‌ها از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است که یکی از رایج‌ترین مقایسه‌ای اندازه‌گیری به شمار می‌رود (از بسیار کم تا بسیار زیاد). به منظور بررسی روایی پرسشنامه‌ها از نظر خبرگان استفاده گردیده و به منظور بررسی پایایی آن‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج پایایی آن در جدول ۱ نمایش داده شده است.

جدول ۱: پایایی عوامل بر اساس داده‌های نهایی جمع‌آوری شده

ردیف	عوامل	تعداد سوال	تعداد نمونه اولیه	آلفای کرونباخ
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۱۲	۷۰	۰.۷۵
۲	کیفیت زندگی کاری کارکنان	۷	۷۰	۰.۷۸
۳	رفتار سازمانی مثبت گرا	۸	۷۰	۰.۹۳

یافته‌های پژوهش

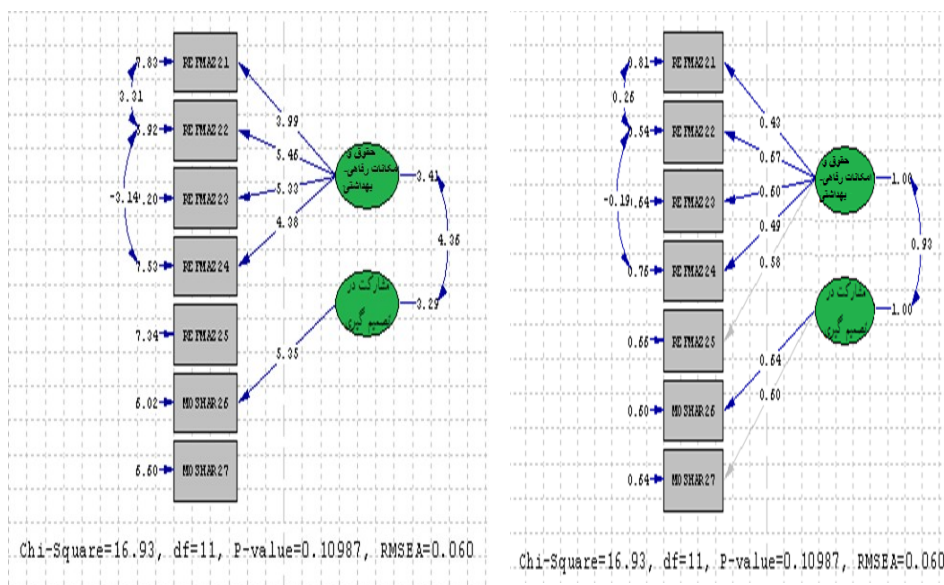
بر اساس نتایج بدست آمده از آمار جمعیت شناختی، میزان مشارکت مردان (۱۰۵ نفر معادل ۷۰٪) نسبت به زنان کارمند (۴۵ نفر معادل ۳۰٪) به میزان تقریبی ۴۰٪ (۶۰ نفر) بالاتر و بیشترین فراوانی مربوط به سطح تحصیلات کارکنان در مقطع فوق دیپلم (۵۰ نفر معادل ۳۳ درصد) و کمترین میزان در مقطع کارشناسی ارشد بود (۸ نفر معادل تقریبی ۵ درصد) در سایر مقاطع شامل کارشناسی ۴۳ نفر (معادل تقریبی ۲۹ درصد) و دیپلم ۵۰ نفر (معادل تقریبی ۳۳٪) بدست آمد. در ادامه به منظور سنجش فرضیات اصلی و فرعی تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده گردید. پیش فرض اولیه به منظور انجام این تجزیه و تحلیل، نرمال بودن

متغیرهای وابسته در مدل است که بر اساس جدول (۲) در سطح معنا دار ۰.۰۵، نرمال بودن متغیرهای تحقیق مورد پذیرش قرار گرفت.

جدول ۲: بررسی نرمال بودن متغیر وابسته

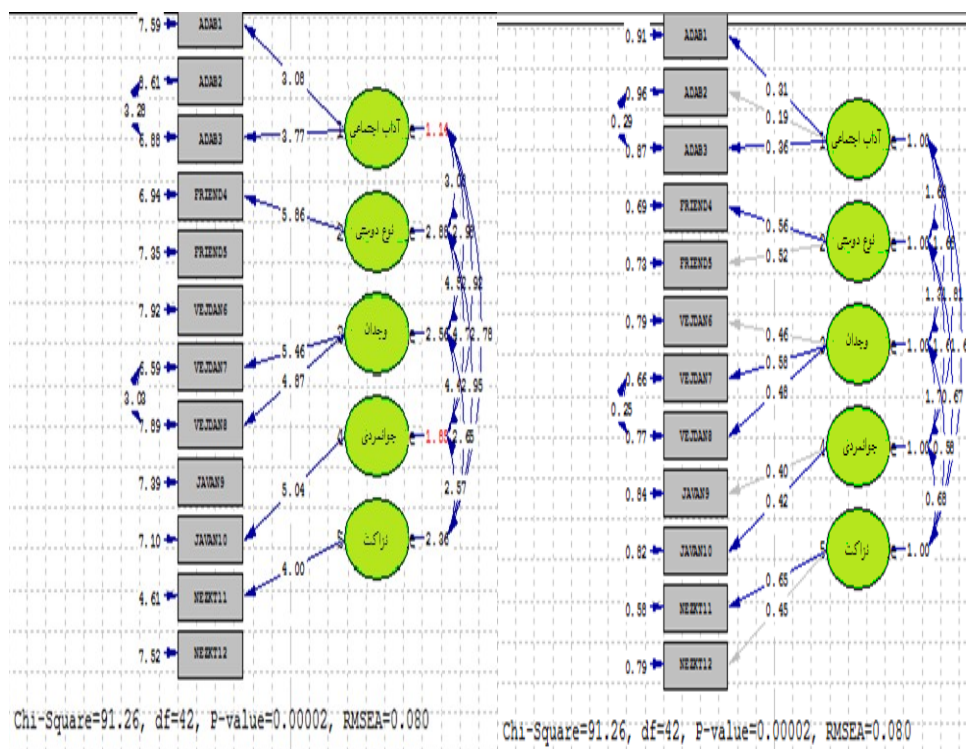
رفتار مثبت سازمانی	کیفیت زندگی کاری	تعداد
		150
1.302	.849	آماره کلوموگراف اسمیرنوف
.067	.467	سطح معناداری

پس از مشخص شدن نرمال بودن متغیر وابسته تحقیق، به منظور آزمون فرضیات در ابتدا مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق (تعداد گویه‌هایی که بیان‌کننده متغیر اندازه‌گیری شده در تحقیق) برای سنجش متغیرهای مکنون مدل و روابط آن‌ها و در نهایت آزمون فرضیات انجام پذیرفت. یافته‌های بدست آمده، مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری مربوط به ۳ متغیر کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی و روانشناسی مثبت‌گرا می‌باشد. در بررسی مدل اندازه‌گیری متغیر کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر وابسته تحقیق با دو مشارکت در تصمیم‌گیری و حقوق و امکانات رفاهی و گویه‌های آن بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل (شکل ۳) و شاخصه‌های برازش (RMSEA=0.06, GFI=0.97, AGFI=0.92 و $\chi^2/df \leq 3$) مورد تایید قرار گرفت.



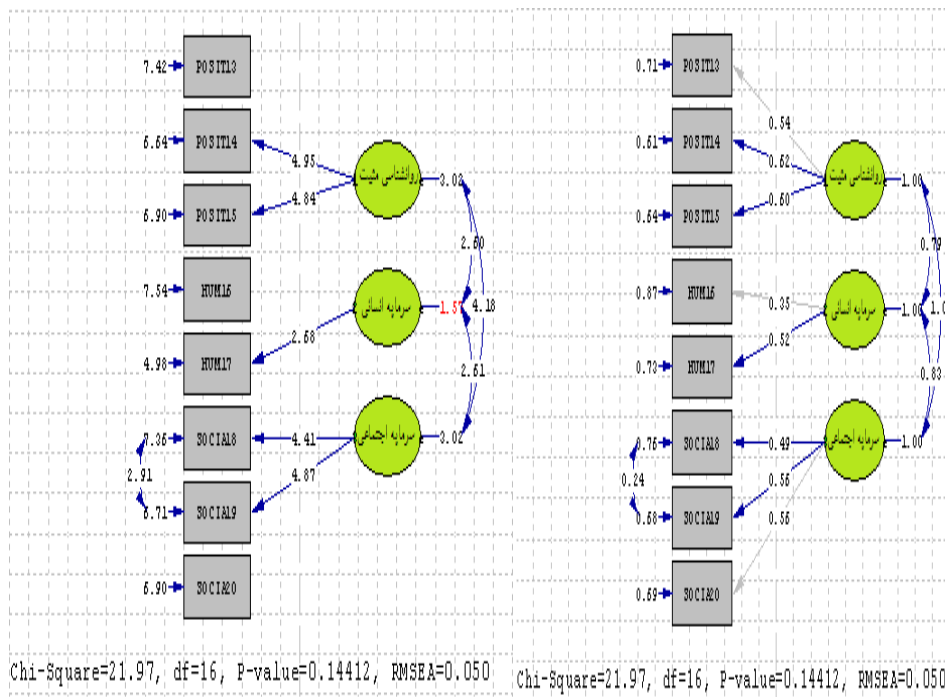
شکل ۳: نمودار t -value و مقادیر استاندارد مدل بدست آمده برای مدل اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری

در بررسی مدل اندازه گیری متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل تحقیق با ابعاد آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و نزاکت و گویه‌های آن بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل شکل (۴) و شاخصه‌های برازش ($0.08 = RMSEA \leq 0.08$, $0.91 = GFI \geq 0.90$ ، $AGFI \geq 0.85$ و $\chi^2/df \leq 3$) تایید شد.

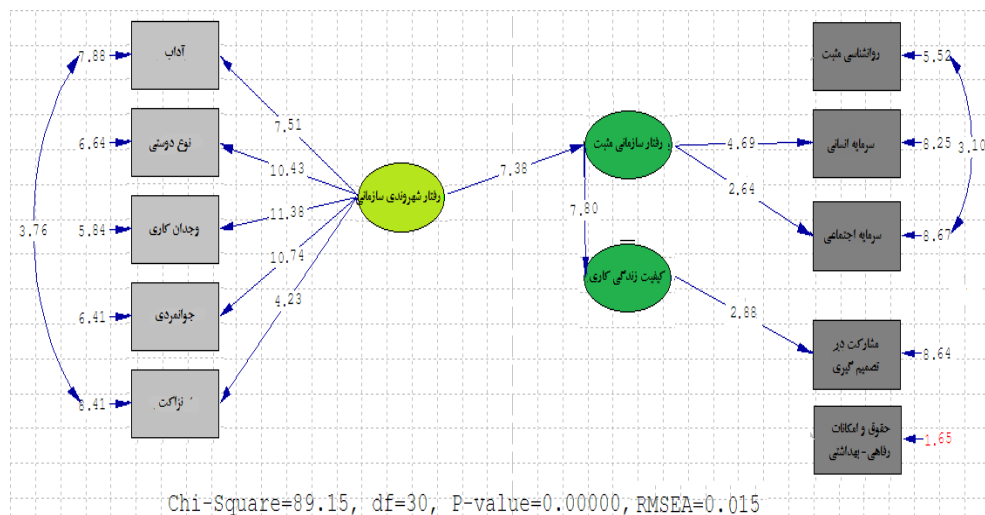


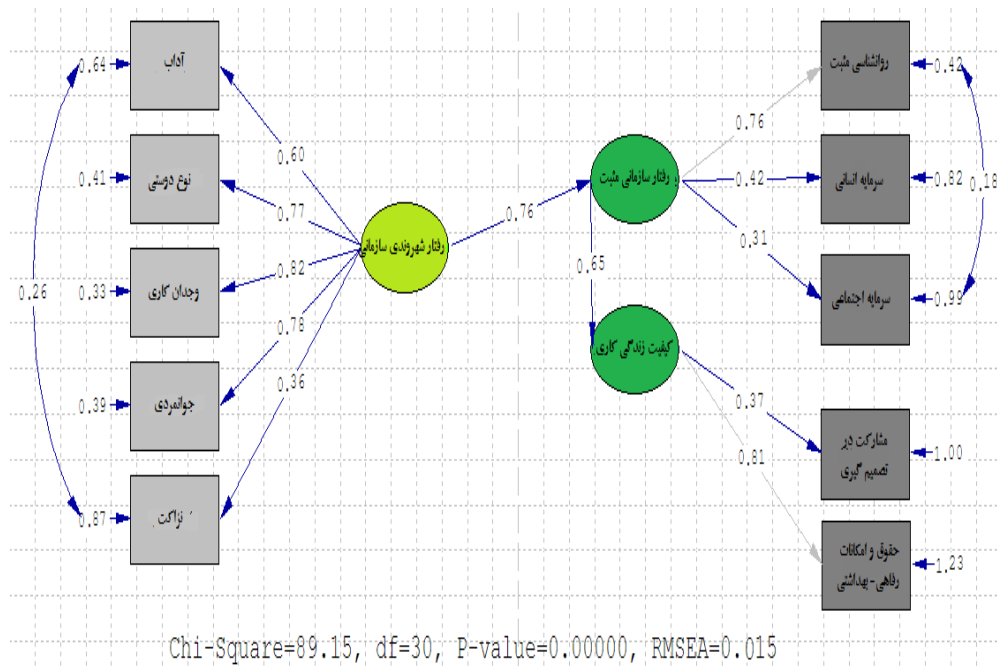
شکل ۴. نمودار t -value و مقادیر استاندارد مدل بدست آمده برای مدل اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی

در بررسی مدل اندازه گیری متغیر رفتار سازمانی مثبت، به عنوان متغیر مداخله گر تحقیق، ابعاد روانشناسی مثبت گرا، سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی و گویه‌های آن بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل شکل (۵) و شاخصه‌های برازش ($0.05 = RMSEA \leq 0.08$, $0.96 = GFI \geq 0.90$ ، $AGFI \geq 0.85$ و $\chi^2/df \leq 3$) مورد تایید قرار گرفت.



تحقیق به منظور سنجش فرضیات تحقیق در بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار سازمانی مثبت و تأثیر رفتاری سازمانی بر کیفیت زندگی کاری مورد سنجش قرار گرفت. براساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل نهایی مدل ساختاری، مدل شکل (۶) براساس تایید شاخصه‌های برازش ($0.015 = RMSEA \leq 0.08$, $0.93 = GFI \geq 0.90$, $AGFI \geq 0.85$ و $3 = \chi^2/df \leq 3$ و $0.88 =$ بدست آمد.





شکل ۶: نمودار t -value و مقادیر استاندارد بدست آمده مدل ساختاری

بر اساس شکل فرضیات تحقیق مبتنی بر جدول زیر مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول ۳: خلاصه نتایج مدل ساختاری و آزمون فرضیات تحقیق

مدل ساختاری تحقیق			
مقادیر استاندارد مدل	مقادیر t	مؤلفه	متغیرهای مورد بررسی
.60	۷.۵۱	آداب اجتماعی	رفتار شهروندی سازمانی
.77	۱۰.۴۳	نوع دوستی	
.62	۱۱.۳۸	وجدان کاری	
.78	۱۰.۷۴	جوایز	
.36	۴.۲۳	نزاکت	
.76	ثابت	روانشناسی مثبت‌گرا	رفتار سازمانی مثبت
.42	4.69	سرمایه انسانی	
.31	2.64	سرمایه اجتماعی	
.81	ثابت	حقوق و امکانات رفاهی - بهداشتی	کیفیت زندگی کاری
.37	2.88	مشارکت در تصمیم‌گیری	

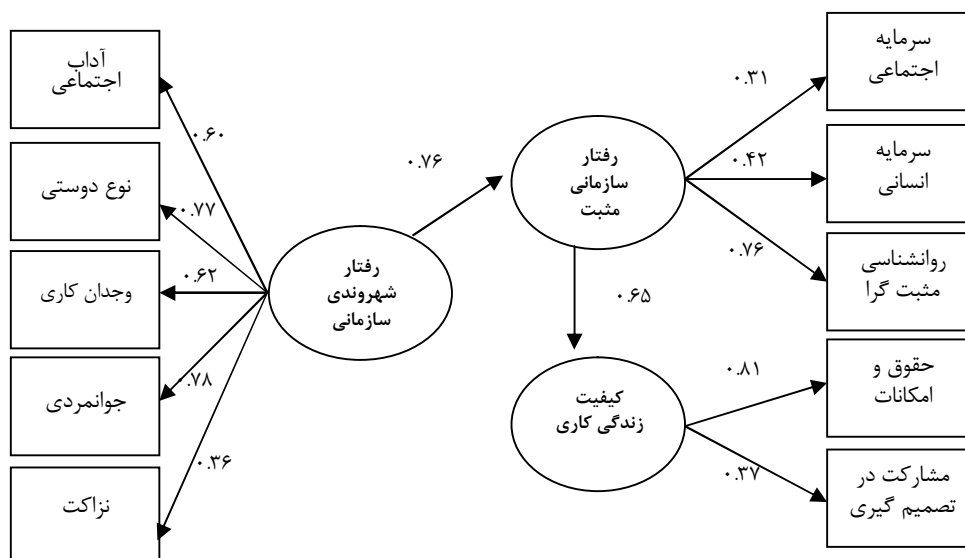
آزمون فرضیات تحقیق			
فرضیات	مقادیر تی	مقادیر استاندارد مدل	تایید یا رد فرضیه
فرضیه ۱: رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار سازمانی مثبت تأثیر مثبت و معنا داری دارد.	۷.۲۶	۰.۶۹	تایید
فرضیه ۲: رفتار سازمانی مثبت بر کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	۲.۶۱	۰.۴۷	تایید
فرضیه نقش مداخله‌گری رفتار سازمانی مثبت بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کیفیت زندگی کاری مورد تایید قرار می‌گیرد.			

نتیجه‌گیری

رفتار سازمانی مثبت در محیط‌هایی که سازمان‌های امروزی با آن‌ها روبرو هستند، مفهوم منحصر به فرد و جدیدی است که با استفاده از مفاهیم و واژه‌های گذشته شکل نوینی به خود گرفته است. یعنی اگر چه که برای روانشناسی جدید نیستند اما کاربرد آن‌ها در محیط کار نسبتاً جدید است اگر چه که رفتار سازمانی مثبت دارای پایه علمی و در بر گیرنده معیارهایی است که دارای تئوری‌های و یافته‌های تجربی غنی است اما نسبت به تئوری‌های موجود که تاکنون بنا شده ممکن است نسبتاً منحصر به فرد باشد (آوی، لوتانز و یوسف؛ ۲۰۰۹). برای سنجش این متغیر در بافت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری مد نظر قرار گرفت. این دو متغیر بیانگر رابطه دو طرفه بین کارکنان و سازمان است. کیفیت زندگی کاری به عنوان نگاهی است که سازمان به شرایط کاری کارکنان و کارراه شغلی آنان در طی فعالیتشان در سازمان می‌پردازد و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان نوع تعهد و رفتار سازمان مدار کارکنان می‌باشد. این دو ملازم یکدیگر در موفقیت سازمان می‌باشند. با توجه به رویکرد رفتار سازمانی مثبت در شناسایی و استفاده از توانایی‌های بالقوه مثبت روان شناختی نیروی انسانی که قابل سنجش و توسعه بوده و برای عملکرد سازمانی قابل مدیریت است (لوتانز، ۲۰۰۲) در این تحقیق نقش مداخله‌گری این متغیر مورد بررسی قرار گرفت. نتایج براساس مدل نهایی بدست آمده در شکل (۷) نشان دهنده پذیرش این نکته است که زمانی رفتارهای داوطلبانه فردی می‌تواند بر نگرش افراد بر وجود فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری در کارشان تأثیر گذار باشد که شناسایی و استفاده از توانایی‌های بالقوه مثبت روان شناختی نیروی انسانی از سوی سازمان شناسایی و مدیریت شده باشد. بدین معنا که

فردی که داوطلبانه در موفقیت سازمان نقش بیشتری ایفا نماید و عملکردی کمی و کیفی بهتری داشته باشد، در صورتی نسبت به وجود فرصت‌های سرمایه گذاری مادی و انسانی در شغلش اعتماد پیدا می‌کند که سازمان بتواند توانایی‌های بالقوه مثبت روان شناختی وی را متناسب با شغلش شناخته و وی را بر آن اساس به کار گیرد. همچنین این تحقیق بیانگر این نکته نیز می‌باشد که تناسب و سازگاری فرد با شغلش با تقویت روحیه مثبت متناسب با توانایی‌های شغلی وی امکان موفقیت بیشتری می‌یابد. آنچه که به عنوان نکته نهایی نیز مد نظر قرار می‌گیرد، ضرورت توجه به اندیشه‌های نوین رفتار سازمانی در شکل دهی بهتر رویکردهای مدیریت در سازمان‌های نوین کنونی است؛ جایی که شکل و ساختارهای نوین در سازمان دانش نوین مدیریتی را طلب می‌کند. نتایج بدست آمده در این تحقیق در راستای نتایج بدست آمده از تحقیق والز و نیهاف^۱ (۱۹۹۷) که روابط بین رفتار شهروندی سازمانی و معیارهای عملکرد در یک رستوران غذایی را مورد بررسی قرار دادند قرار می‌گیرد در این تحقیق یکی از نتایج بدست آمده نشان دهنده این است که رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت و کاهش هزینه کارکنان تاثیر گذار است. نتایج بدست آمده تحقیق پودسکاف و مکنزی^۲ (۱۹۹۷) نیز تایید کننده تاثیر بدست آمده در این تحقیق بود. جایی که مشخص گردید رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه شناسی، فداکاری و مشارکت مدنی، تغییرپذیری در تعاملات خدماتی را کاهش می‌دهند) کیفیت خدمات را از طریق سطوح بالای رفتارهای حمایتی بهبود می‌بخشد. و در نهایت نتیجه مطالعات چین^۳ (۲۰۰۰) نیز مورد تایید نتیجه این تحقیق قرار گرفت جایی که مشخص گردید که ارتباط مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد فردی، واحد و سازمانی وجود دارد. فضای مثبت کاری، منابع انسانی، شخصیت روحی و روانی افراد و فرهنگ سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند. ذکر این نکته بسیار ضروری است که تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت زندگی در این تحقیق می‌بایست با در نظر گرفتن زمینه‌های روانشناسی مثبت مورد لحاظ قرار گیرد. براساس آنچه که مورد بحث قرار گرفت پیشنهادات کاربردی زیر عنوان می‌گردد:

-
1. waltz & Niehoff
 2. Podsakoff & Mackenzie
 3. Chien,



شکل ۷: مدل نهایی تحقیق

- با استفاده از اصل مشارکت و نظرسنجی از کارکنان این بحث مورد بررسی قرار گیرد که چه عواملی می‌تواند در کاهش وجدان کاری، نوع دوستی، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی به عنوان عامل تهدیدکننده عمل نماید.
- از دید مدیران این امر مورد بررسی قرار گیرد که در تبیین هرچه بهتر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری با تکیه بر شناخت روانشناسی مثبت، سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی چه موانعی به عنوان موانع اصلی شناسایی می‌گردد.
- برنامه جامع و مدون در شکل‌دهی آمادگی مدیران سازمان در شناخت مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، رفتار سازمانی مثبت و کیفیت زندگی کاری و زمینه رشد آنها فراهم شود.
- برنامه‌ای اجرایی در زمینه سنجش رفتار شهروندی سازمانی از دید کارکنان (در قالب ارکان آن در این تحقیق) در سازمان مد نظر قرار گیرد و سعی بر آن شود که تاثیر ابعاد روانشناسی مثبت بر تقویت مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی لحاظ شود.
- در سازمان برنامه‌های کیفیت زندگی کاری صرفاً بر تقویت ابعاد مالی کارکنان شکل نگیرد و بنیان روحی و روانی آنها با تکیه بر اصل مشارکت افزایش یابد.

منابع

- الوانی، سید مهدی و شیروانی، علی رضا؛ (۱۳۸۳) "سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه"؛ تدبیر، شماره ۱۴۷
- براتی سده، فرید (۱۳۸۸). اثربخشی مداخلات روانشناسی مثبت‌گرا در افزایش نشاط و شادی، خشنودی از زندگی و معناداری زندگی و کاهش افسردگی: مدلی برای اقدام. پایان‌نامه دوره دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- گودرزوند چگینی، مهرداد و میردوزنده؛ غزاله (۱۳۸۹) رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت، مجله تحقیقات و علوم پزشکی زاهدان، ۱۰۸-۱۱۱
- رضایی، احمدعلی، نجیب‌نیا، کیوان (۱۳۸۸) "کیفیت زندگی کاری" <http://www.iranika.ir>
- Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo (2004) "organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust" *manamement decision* Vol.42 No.1, , pp. 13-
- Armstrong DJ, Riemenschneider CK, Allen MW (2007). Advancement, voluntrary turnover and women IT: Acognitive study of work- family conflict. *Information & Management*; 2(44):142- 153
- Bakker, A., Schaufeli W.B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employee in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29
- Bateman, T. S. ,& Organ, D. W. (1983). "Job satisfaction and the good soldier :The relationship between affect and employee citizenship". *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Becker ,B,E. Huselid,M,A.and Ulrich,D.(2001),*The HR Scorecard*, Harvard Business School Press,MA.
- Blakely, Andrews & Moorman, R.H., (2005) The moderating effects of equity sensitivity on the relation between organizational justice and organizational citizenship beh aviors. *Journal of business and psychology*, 20
- Bolino , Mark C , William H. Turnley and James M. Blood good (2002) , " citizenship behavior and the creation of social capital in organizations ", *Academy of management review* , Vol.27 , N0.4 , pp. 505-522

Bonthis, N., Keow, W,C,C. and Richardson, S. (2000), "Intellectual capital and Business performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual capital*, Vol. 1 No. 1, pp. 85-100.

Bontis, N. (1998), "Intellectual capital : an exploratory study that develops measures and Models", *Management Decision*, Vol. 36 No.2, pp. 63-76.

Bozbura,F,T.(2004)," Measurement and application of intellectual capital in Turkey ", *The Learning Organization* , Vol .11 No.4/5 ,pp. 357-367

Brooks Kit, Nafukho, Fredrick Muyia, (2006) "Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link to productivity?", *Journal of European Industrial Training*, Vol. 30 Iss: 2, pp.117 – 128

Chien, Mini-Huei (2000). A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors, *Academy of Management Journal*,47

Dargahi H, NasleSeragi J (2006). Study of Quality of Work Life (QWL). *Iranian J Publ Health* 35(4):8-14

Lin , shu-chi and Yin – Mei Huang (2005) , ” The Role of Social Capital in the Relationship between Human Capital & Career Mobility ” , *Journal of Intellectual capital* , Vol.6 , No.2 , pp 191-205.

Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219–238

Luthans,F.(2002) the need for and themeaning of positive organizational behavior.*journal of organizational behavior*,23,695-706

Luthans,F.andyouseff,C.M.,(2004),"Human,social,and new positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage",*organizational Dynamics* ,vol.33,no.2,pp:143-

Markoczy Livia and Xin KATHERINE(2004), *the virtues of omission in organizational citizenship behavior*, university of California

Muse, L., Harris, S. G., Giles,W. F., & Feild, H. S. (2008).Work-life benefits and positive organizational behavior: Is there a connection? *Journal of Organizational Behavior*, 29, 171–192.

Podsakoff, Phillip & Scott B. Mackenzie (1997). *Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: a Review and Suggestion for Futher Research*, 10(2), 133-135, Lawrence Erlbam Associate, tnc.

Podsakoff, Phillip & Scott B. Mackenzie (1997). *Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: a Review and Suggestion for Futher Research*, 10(2), 133-135, Lawrence Erlbam Associate, tnc.

Seetharaman, A., Sooria, H,H,B,Z. and Saravanan, A, S. (2002), "Intellectual capital accounting and Reporting in the knowledge economy", *Journal of Intellectual capital*, vol. 3 No. 2, pp . 128-148.

Seligman, M.E.P and csiketmihaly. (2000). *positive psychology: An instruction.American psychologist*,

Smedlund.A ,(2008) ,"The knowledge system of a firm:Social capital for explicit,tacit and potential knowledge" ,*Journal of knowledge management* ,vol 12 ,no 1 ,pp 63-77

Waltz, S.M & B.P. Niehoff(1996). Organizational Citizenship Behaviors and their Effect Organizational Effectiveness in Limited Menu Restaurants, Best Paper Proceedings, *Academy of management Conference*.

پرسشنامه

پاسخ دهنده گرامی

با سلام و احترام، به استحضار می‌رساند که پرسشنامه زیر جهت انجام یک کار پژوهشی برای شناسایی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتار سازمانی مثبت و تأثیر آن‌ها بر کیفیت زندگی کاری در شرکت مترو می‌باشد. لازم به ذکر است که نتایج حاصل از این تحقیق صرفاً مورد استفاده علمی قرار خواهد گرفت لذا نیازی به ذکر نام و نام خانوادگی شما نمی‌باشد. از جناب عالی تقاضا داریم تا با پاسخ دادن به سوالات این پرسشنامه محققین را در بررسی و انجام این پژوهش یاری فرمایید. پیشاپیش از همکاری و مساعدت شما نهایت تشکر را دارم.

سؤالات ۱-۱۲	سؤالات ۲۰-۱۳	سؤالات ۲۷-۲۱
رفتار شهروندی سازمانی	رفتار سازمانی مثبت	کیفیت زندگی کاری

جنسیت: زن مرد

سطح تحصیلات: دیپلم فوق‌دیپلم کارشناسی کارشناسی ارشد دکترا

سن: تا ۳۰ سال ۳۱ تا ۴۰ ۴۱ تا ۵۰ ۵۰ به بالا

سابقه کار:

رده شغلی:

(۱) کارکنان تا چه میزان تمایل به حفظ وجهه و خوشنامی سازمان دارند؟

خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم

(۲) کارکنان تا چه حد تمایل به ارائه پیشنهادات سازنده که عملیات واحد سازمانی را بهبود می‌بخشد، دارند؟

خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم

(۳) میزان تمایل کارکنان به شرکت فعالانه در جلساتی که در سازمان برگزار می‌شود تا چه حد است؟

خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم

(۴) تمایل کارکنان در کمک به همکاران جدید تا خود را با محیط کاری وفق دهند تا چه حد است؟

خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم

(۵) میزان تمایل کارکنان به هماهنگی و برقراری ارتباط با همکاران تا چه حد است؟

خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم

- ۶) میزان تمایل کارکنان در تبعیت از قوانین و مقررات سازمانی، حتی در زمانی که هیچ کس ناظر بر فعالیت‌های آنان نیست و یا شاهدی وجود ندارد که آنان را ردیابی کند به چه میزان است؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۷) کارکنان تا چه میزان در انجام شغل و اشتباهات کاری کمتر جدیت دارند؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۸) میزان تمایل کارکنان به انجام تکالیف کاری چالشی جدید و عدم نگرانی از انجام آن تا چه حد است؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۹) کارکنان تا چه حد از اینکه مشکلات را بزرگ‌تر از آنچه که هست نشان دهند (از گناه کوه بسازند) خودداری می‌کنند؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۰) کارکنان تا چه حد تمایل دارند به جای تمرکز بر جنبه‌های منفی محیط کاری بر جنبه‌های مثبت آن تمرکز کنند؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۱) میزان تمایل کارکنان در اجتناب از تجاوز به حقوق دیگران برای بدست آوردن منابعی که با دیگران مشترک و سهیم هستند (شامل: امکانات اداری، مواد اولیه و غیره) تا چه حد است؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۲) تمایل کارکنان از اینکه تا زمانی که با افراد دیگری که ممکن است از اقدام آن‌ها تأثیر پذیرند مشورت نموده‌اند هیچ اقدامی صورت ندهند، تا چه حد است؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۳) کارکنان برای انجام دادن وظایف کاری که به آن‌ها سپرده شده تا چه میزان اعتماد به نفس (خودباوری) دارند؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۴) کارکنان در مورد اتفاقی که در محیط اطرافشان می‌افتد تا چه حد خوش بین هستند؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۵) میزان امیدواری کارکنان به آینده کاریشان تا چه حد است؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|
- ۱۶) میزان سازگاری کارکنان با محیط اطرافشان تا چه حد است؟
- | | | | | |
|-----------|------|----------|----|---------|
| خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | کم | خیلی کم |
|-----------|------|----------|----|---------|

- ۱۷) کارکنان به افراد و محیط اطرافشان تا چه میزان اعتماد دارند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۱۸) کارکنان تا چه حد علاقمند به مشارکت در مباحث و مسائل سیاسی هستند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۱۹) میزان تمایل کارکنان به عضویت در گروه‌های اجتماعی تا چه حد است؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۰) میزان تمایل کارکنان برای فعالیت‌های دینی و مذهبی تا چه میزان است؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۱) میزان رضایت کارکنان از حقوق و دستمزد دریافتی شان تا چه حد است؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۲) کارکنان تا چه میزان از امکانات تفریحی برخوردارند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۳) کارکنان تا چه حد از دسترسی خود به خدمات بهداشتی و درمانی رضایت دارند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۴) کارکنان تا چه حد احساس امنیت شغلی می‌کنند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۵) کارکنان چقدر از وضعیت رفت و آمد خود احساس رضایت می‌کنند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۶) میزان استقبال مدیران از نظرات کارکنان برای اتخاذ تصمیمات مربوط به آنان تا چه حد است؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم
- ۲۷) مدیران تا چه میزان پذیرای پیشنهادات و انتقادات کارکنان برای بهتر شدن کارها می‌باشند؟
خیلی زیاد زیاد تا حدودی کم خیلی کم