

بررسی وضعیت نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم

زلفا حق‌گویان* ملیحه محمدی حسینی‌نژاد**

چکیده

از سال ۲۰۰۰ به بعد، سازمان ملل برای تعیین میزان توسعه‌یافتگی کشورها، متغیرهای نشاط، امید به آینده، خشنودی و رضایتمندی افراد جامعه را نیز متغیرهای اساسی دانسته است. هدف از پژوهش حاضر، بررسی وضعیت نشاط در بین کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. این پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و از شاخه پیمایشی است. جامعه آماری، کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی و برای تعیین تعداد نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است که ۱۷۴ نفر است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه نشاط شایروم استفاده شده است که دارای سه مؤلفه قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی است. برای بررسی وضعیت نشاط در بین کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم از آزمون میانگین جامعه استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد که وضعیت نشاط و مؤلفه‌های آن یعنی قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی در بین کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم مطلوب است.

واژگان کلیدی: نشاط، قدرت جسمانی، انرژی عاطفی، سرزندگی شناختی.

تاریخ دریافت: ۱۶ فروردین ۱۳۹۵
تاریخ پذیرش: ۲۹ اردیبهشت ۱۳۹۵
* دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران (نویسنده مسئول): zolfa.haghgooyan@yahoo.com
** کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۱. مقدمه

امروزه در همه کشورهای توسعه‌یافته و یا در حال توسعه بر اهمیت بهره‌وری به‌منزله یکی از ضرورت‌های توسعه اقتصادی و کسب برتری رقابتی در عرصه‌های جهانی - تأکید می‌شود؛ زیرا در دنیای کنونی، رقابت در صحنه‌های جهانی، ابعاد دیگری به خود گرفته و تلاش برای نیل به سطوح بهتر بهره‌وری، یکی از پایه‌های اصلی این رقابت را تشکیل می‌دهد. طی دو دهه گذشته، تعدادی از کشورهای جنوب‌شرقی آسیا و اقیانوسیه از رشد اقتصادی چشمگیری برخوردار بوده‌اند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که این کشورها، سهم زیادی از رشد اقتصادی خود را نه از طریق سرمایه‌گذاری‌های جدید، بلکه از طریق بهبود ساختارهای مدیریتی و نیروی انسانی به دست آورده‌اند (آقاسی‌زاده، ۱۳۹۴)؛ لذا منابع انسانی به‌منزله بهترین سرمایه برای افزایش بهره‌وری و کسب مزیت رقابتی پایدار مطرح است.

گزارش‌ها نشان می‌دهد شاخص بهره‌وری نیروی انسانی در ایران در مقایسه با کشورهای منطقه و نیز شرق آسیا، بسیار کم است. آمارها نشان می‌دهند که میزان بهره‌وری نیروی کار در ایران در سال ۱۳۷۹ نسبت به سال ۱۳۶۹ حدود ۲۵٪ کاسته است (۲۵٪ رشد منفی) در حالی که در فاصله همین سال‌ها، میزان بهره‌وری نیروی انسانی در هنگ‌کنگ ۴۰٪، تایلند ۳۷٪، تایوان ۳۶٪، کره جنوبی ۳۴٪، سنگاپور ۲۷٪، هندوستان ۱۹٪ و پاکستان ۱۴٪ افزوده است. طبق آمار رسمی مجامع علمی، ساعات مفید کار در ژاپن، ۴۹ تا ۶۰ ساعت در هفته است که این رقم در کره جنوبی به ۵۴ تا ۷۲ ساعت در هفته و در آمریکا به ۳۶ تا ۴۰ ساعت در هفته می‌رسد در صورتی که در صنایع ما، ساعات مفید کار هفتگی ۶ تا ۹ ساعت است (آقاسی‌زاده، ۱۳۹۴).

نیروی انسانی که یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش بهره‌وری است در صورتی می‌تواند منجر به ایجاد مزیت رقابتی گردد که از سلامتی روانی برخوردار باشد. این

موضوع به اندازه‌ای مهم است که حوزه‌ای از روان‌شناسی روی آن متمرکز شده است. گروهی از روان‌شناسان به رهبری اسلیگمن^۱ سعی کردند در پژوهش‌های خود، دو رویکرد را مدنظر قرار دهند: اول، کمک به افراد سالم برای برخورداری از شادی و بهره‌وری بیشتر و دوم، کمک به شکوفایی قابلیت‌های انسانی. بدین ترتیب، مکتب روان‌شناسی مثبت‌گرا ایجاد شد، وارد حوزه سازمان و مدیریت شد و مفاهیم جدیدی مانند رفتار سازمانی مثبت‌گرا^۲ عرضه شد. لوثنز^۳ با ترکیب دو عامل حالت‌های روان‌شناختی مثبت‌گرا و سازمان‌های مثبت‌گرا، رویکرد جدیدی را به نام رفتار سازمانی مثبت‌گرا در مدیریت منابع انسانی مطرح ساخت. رفتار سازمانی مثبت‌گرا به مطالعه و کاربرد مثبت‌گرایانه قوت‌ها و ظرفیت‌های روان‌شناختی منابع انسانی اشاره می‌کند (لوثنز و یوسف^۴، ۲۰۰۴).

یکی از مؤلفه‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا، نشاط است (نلسن و کوپر^۵، ۲۰۰۷). اهمیت نشاط تا اندازه‌ای است که از سال ۲۰۰۰ به بعد، سازمان ملل برای تعیین میزان توسعه‌یافتگی کشورها، متغیرهای نشاط، امید به آینده، خشنودی و رضایتمندی افراد جامعه را نیز متغیرهای اساسی دانسته است. به این صورت که اگر مردم جامعه، احساس نشاط، خشنودی و رضایتمندی نکنند جامعه را نمی‌توان توسعه‌یافته قلمداد کرد (داینر و اسلیگمن^۶، ۲۰۰۲).

مطالعه‌ای که به منظور رده‌بندی کشورها از نظر میزان نشاط در سال‌های ۲۰۰۹-۲۰۰۰ شده است نتایج زیر را نشان می‌دهد.

-
- 1 Sligman
 - 2 positive organizational behavior
 - 3 Luthans
 - 4 Luthans & Youssef
 - 5 Nelson & Cooper
 - 6 Diner & Sligman

جدول ۱. رده‌بندی کشورها از نظر میزان نشاط

نشاط	میانگین نشاط	سال‌های با نشاط زندگی	نابرابری نشاط
دامنه احتمالی	۰-۱۰	۰-۱۰۰	۰-۳/۵
بیشترین نمره	کاستاریکا ۸/۵	کاستاریکا ۶۶/۷	هلند ۱/۴۲
ایران	۵/۹	۴۱/۳	۲/۵۵
کمترین نمره	۲/۶	۱۲/۵	۳/۱۹

منبع: www.worlddatabaseofhappiness.com

دامنه احتمالی میانگین نشاط بین ۰-۱۰ است. بیشترین نمره برای کشور کاستاریکا برابر با ۸/۵ است؛ درحالی‌که میانگین نشاط برای ایران ۵/۹ است. سال‌های بانشاط در زندگی برای ایران ۴۱/۳٪ است که از حد وسط، کمتر است. نابرابری نشاط که دامنه احتمالی آن بین ۰-۳/۵ است برای ایران ۲/۵۵ است که نشان‌دهنده نامطلوب بودن این شاخص در ایران است؛ لذا هدف اصلی این پژوهش، سنجش نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. بدین‌منظور، اهداف فرعی پژوهش به‌صورت زیر است:

- بررسی وضعیت قدرت جسمانی کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم
- بررسی وضعیت انرژی عاطفی کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم
- بررسی وضعیت سرزندگی شناختی کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم

۲. مبانی نظری

درگیر شدن در کار و رویکردهای آن

جریان‌های اخیر روان‌شناسی مثبت، مفهومی به نام درگیر شدن در کار^۱ را معرفی کرده است که به جنبه‌های مثبت سلامتی کارکنان مربوط می‌شود. درگیر شدن در کار، حالت

1 work engagement

مثبت، ارضاکننده و مرتبط با کار است (اینستراند و همکاران^۱، ۲۰۱۲) که تجلی نگرش شغلی است و هدف آن، سنجش وضعیت روان‌شناختی کارکنان و مشارکت^۲ آن‌ها در کارشان است. از نظر بکر و همکاران^۳، درگیر شدن در کار، ترکیبی از توان کار (انرژی و نشاط) و تمایل برای کار (مشارکت و فداکاری) است (وفالد و همکاران^۴، ۲۰۱۲).

برای مفهوم درگیر شدن در کار، در حوزه دانشگاهی، چندین رویکرد وجود دارد. شاوفلی^۵، شایروم^۶ و بریت^۷ سه رویکرد کلی را مطرح کرده‌اند. اگرچه این سه رویکرد در برخی روش‌های مهم، مشابه هستند اما در باب مفهوم‌سازی و سنجش درگیر شدن در کار، تفاوت‌های اساسی‌ای بین آن‌ها وجود دارد. این تفاوت‌ها، منجر به ابهام در مفهوم درگیر شدن در کار شده است (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲).

رویکرد شاوفلی: شاوفلی و همکاران درگیر شدن در کار را حالت انگیزشی-عاطفی مثبت و مجدانه پایدار در کارکنان تعریف می‌کنند (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲). مدل شاوفلی و بکر، سه مؤلفه را برای درگیر شدن در کار معرفی می‌کنند: نشاط^۸، فداکاری^۹ و جذب کار شدن^{۱۰} (بکر و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۲). نشاط به مقدار زیاد انرژی، انعطاف‌پذیری ذهنی در کار^{۱۲}، تلاش زیاد و مقاومت در برابر مشکلات کاری، اشاره

1 Innstrand et al.

2 involvement

3 Bakker et al.

4 Wefald et al.

5 Schaufeli

6 Shirom & Melamed

7 Britt

8 Vigor

9 dedication

10 absorption

11 Bakker et al.

12 mental resilience

می‌کند (بکر و همکاران^۱، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ و رونهار و همکاران^۲، ۲۰۱۳). فداکاری به احساس اهمیت، اشتیاق، الهام‌بخشی و چالش در کار اشاره می‌کند (رونهار و همکاران، ۲۰۱۳ و اینستراند و همکاران، ۲۰۱۲). جذب کار شدن به معنای تمرکز زیاد در کار و غرق شدن^۳ در آن تعریف می‌شود به‌طوری‌که زمان برای فرد به سرعت سپری می‌شود و جدا شدن از آن برایش مشکل است (بکر و همکاران، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶). در کل، نتایج پژوهش‌ها درباره مدل سه‌عاملی شاوفلی نشان می‌دهد که بین این سه عامل، ارتباطی قوی وجود دارد تاجایی که همبستگی بین این سه عامل، ۸۸-۹۵٪ محاسبه شده است (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲).

رویکرد شایروم: شایروم ساختاری را -که مشابه ساختار شاوفلی و همکاران است- برای درگیر شدن در کار عرضه می‌کند و آن را نشاط می‌نامد. گرچه کار این دو، مشابه است اما شایروم، مدل شاوفلی را نقد کرده است. به نظر وی، عامل نشاط در مدل شاوفلی سازه غیرمبهمی^۴ است. همچنین، درگیر شدن در کار با سایر سازه‌های روان‌شناختی مانند حضور روان‌شناختی^۵، مشارکت در کار^۶ و انعطاف‌پذیری، ارتباط نزدیکی دارد. شایروم برای برطرف کردن این مشکلات، نشاط را مفهومی چندبعدی می‌داند که بازتابنده سه احساس قدرت جسمانی^۷، انرژی عاطفی^۸ و سرزندگی شناختی^۹ است. مفهوم نشاط و سه بعد آن، مفهوم نویی از درگیر شدن در کار است که پرانرژی بودن در سه بعد شناختی، عاطفی و جسمانی را نشان می‌دهد.

1 Bakker et al.

2 Runhaar et al.

3 engross

4 non-confounded

5 psychological present

6 job involvement

7 physical strength

8 emotional energy

9 cognitive liveliness

رویکرد بریت: این رویکرد، نگرش ساده‌تری به درگیر شدن در کار دارد و آن را احساس مسئولیت و تعهد فرد به عملکرد تعریف می‌کند به‌طوری‌که عملکرد برای فرد بسیار مهم باشد. به نظر بریت و همکاران، زمانی که افراد، درگیر کار می‌شوند نسبت به عملکرد خود، احساس مسئولیت می‌کنند که متعاقباً در هویت افراد اثر می‌گذارد. برخلاف مدل شاوفلی و شایروم، مدل بریت، درگیر شدن در کار را سازه‌ای تک‌عاملی می‌داند و آن را با سه طبقه مفهومی شامل مسئولیت برای عملکرد، تعهد برای عملکرد و اهمیت عملکرد برای فرد می‌سنجد. نظر بریت و همکاران درباره پیش‌بین‌ها و نتایج درگیر شدن در کار با نظر پژوهشگران دیگر متفاوت است. بر اساس رویکرد بریت، درگیر شدن در کار، حالتی انگیزشی است که از باور مسئولیت شخصی ناشی می‌شود؛ لذا برخلاف مفهوم‌سازی شاوفلی و شایروم، بریت، نشاط، نیروی جسمانی، توجه، تلاش و جذب کار شدن را نتایج درگیر شدن در کار می‌داند نه ابعاد آن؛ لذا وی معتقد است مفهوم‌سازی چندبعدی از درگیر شدن در کار ذاتاً گیج‌کننده است و آن را سازه‌ای تک‌عاملی در نظر می‌گیرد. مدل بریت شامل چهار گویه است (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲).

این سه رویکرد، معروف‌ترین رویکردهای موجود برای درگیر شدن در کار هستند و هر کدام دارای شواهد نظری و تجربی‌ای هستند که از آنها حمایت می‌کند. نتایج پژوهشی که به بررسی و مقایسه این سه رویکرد پرداخته است نشان می‌دهد که مقیاس شایروم، بصیرت‌های بهتری را برای توضیح اینکه شخص در کارش چگونه است عرضه می‌کند. این پژوهش، پیشنهادهایی را برای مفهوم‌سازی و سنجش مناسب‌تر این سازه در پژوهش‌های آینده عرضه کرده است. در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ای برای ۳۸۲ کارمند و مدیر در مؤسسات مالی متوسط ارسال شد. نتایج از ساختار تک‌بعدی یا چندبعدی یوترچ^۱ - که شاوفلی عرضه کرده است - حمایت نکرد اما ساختار چندبعدی

مقیاس شایروم و ملامد^۱ و ساختار تک‌بعدی مقیاس بریت تأیید شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رویکرد نشاط شایروم برای مفهوم درگیر شدن در کار، مدل مناسب‌تری است و تنها مدلی است که با داده‌ها تناسب دارد (وفالد و همکاران، ۲۰۱۲).

مفهوم نشاط

نشاط به مقدار زیاد انرژی، انعطاف‌پذیری ذهنی در کار، تمایل برای سرمایه‌گذاری تلاش در کار (تلاش بسیار) و مقاومت در برابر مشکلات کاری اشاره می‌کند (بکر و همکاران، ۲۰۰۶ و اینستراند و همکاران، ۲۰۱۲). شایروم، نشاط را سازه‌ای احساسی می‌داند (سننتگ و نیسن^۲، ۲۰۰۸) و آن را این‌گونه تعریف می‌کند: «نشاط، حالت مثبتی است که در پاسخ به تعامل دائم فرد با عناصر معنادار شغل و محیط کار حاصل شده (نلسن و کوپر، ۲۰۰۷) و شامل سه احساس مرتبط می‌شود که عبارت از قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی هستند» (بکر و همکاران، ۲۰۰۶) فلذا نشاط هم با عوامل جسمی و هم با عوامل روانی مرتبط است که با سرزندگی و انرژی مشخص می‌شود. نشاط، احساس مثبت فعال‌شده‌ای^۳ است که با سایر تجربیات پرانرژی^۴ مانند خشم و عصبانیت - به دلیل جنبه مثبت^۵ آن - و با شادی^۶ محض - به دلیل مقدار زیاد فعال‌سازی^۷ - متفاوت است (سننتگ و نیسن، ۲۰۰۸). همچنین، شواهد از این است که نشاط، احساس مثبت منحصر به فردی است که از احساسات مثبتی که مبتنی بر انرژی آرام هستند - مانند رضایت شغلی، تعهد عاطفی و احساس خوشایند -

1 Shirom & Melamed Vigor Measure (SMVM)

2 Sonnentag & Niessen

3 activated positive affect

4 energetic

5 positive tone

6 happiness

7 activation

تمایز است. نشاط با احساسات مثبتی که شدت زیادی^۱ دارند -مانند اشتیاق و لذت- نیز متفاوت است (بکر و همکاران، ۲۰۰۵).

نشاطی را که مبنای پژوهش حاضر است و از مجموعه تعاریف نشاط برگرفته شده است می‌توان این گونه تعریف نمود: «سرزننده و پرانرژی بودن در سه بعد جسمی، فکری و احساسی. بعد جسمانی به فیزیک بدن، بعد فکری به ذهن آدمی و بعد احساسی به روان انسان مربوط است».

نشاط مانند سایر مفاهیم احساسی می‌تواند حالت و یا ویژگی باشد. این دو دیدگاه به تفاوت میزان نشاط بین و درون افراد اشاره می‌کند (سنتگ و نیسن، ۲۰۰۸). نشاط به منزله حالت، احساس مثبت و مجزایی است که می‌تواند از رویدادها و موقعیت‌های درونی و بیرونی ناشی شود (آرمن و همکاران^۲، ۲۰۱۲). زمانی که نشاط به منزله حالت تلقی می‌شود به تغییرات آن درون فرد در روزهای کاری توجه می‌شود (سنتگ و نیسن، ۲۰۰۸)؛ درحالی‌که نشاط به منزله ویژگی با شاخص‌هایی مانند تلاش، انرژی، انعطاف‌پذیری و مقاومت در برابر مشکلات کاری مشخص می‌شود (سینمن و ریچ^۳، ۲۰۱۰). زمانی که نشاط به منزله ویژگی تلقی می‌شود به تغییرات آن بین افراد توجه می‌شود (سنتگ و نیسن، ۲۰۰۸).

در این پژوهش نشاط، ویژگی تلقی شده است یعنی تغییرات آن بین کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم بررسی می‌شود.

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های پیشین در زمینه نشاط به سه دسته تقسیم می‌شود:

۱- پژوهش‌هایی که روی مفهوم‌سازی نشاط و مؤلفه‌های آن تمرکز کرده‌اند:

1 high-intensity

2 Armon et al.

3 Cinamon & Rich

- مطالعه کیفی شراگا و شایروم^۱ (۲۰۰۹) با دو هدف مفهوم‌سازی نشاط و شناخت عوامل مؤثر در نشاط (پیش‌بین‌های آن) در سال ۲۰۰۹ انجام شد. در این مطالعه با ۳۸ نفر از کارکنان - که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند - مصاحبه شد. روش تجزیه و تحلیل، تحلیل محتوا بود. در این پژوهش، نشاط دارای سه مؤلفه توانایی جسمانی، انرژی هیجانی و سرزندگی شناختی است. تحلیل محتوای مصاحبه‌ها نشان می‌دهد که اکثر کارکنان معتقدند نشاط شامل مؤلفه‌های توانایی جسمانی، انرژی هیجانی و سرزندگی شناختی است و این سه مؤلفه، ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند.

۲- پژوهش‌هایی که هدف آن‌ها شناخت عوامل مؤثر در نشاط است و نشاط را متغیر وابسته در نظر گرفته‌اند:

- هدف پژوهش تدیگ و همکاران^۲ (۲۰۱۳) پاسخگویی به این سؤال است: آیا انگیزش می‌تواند وظایف کاری را در آینده، دچار نوسان کند؟ فرضیه اصلی این مقاله این است که انگیزش آنی^۳، تأثیر منفی تقاضاهای کاری آنی^۴ را در نشاط آنی خنثا می‌کند. تجزیه و تحلیل‌های چندسطحی^۵ نشان داد که در اکثر فعالیت‌های کاری، انگیزش، ارتباط منفی تقاضاهای کاری و نشاط را خنثا می‌کند. همچنین میزان نشاط و انگیزشی که افراد تجربه می‌کنند در روزهای کاری مختلف، متفاوت است و دارای الگوی پیش‌بین‌پذیر است.

- مطالعه آرمن و همکاران (۲۰۱۲) با هدف بررسی رابطه مشخصات شغلی و احساس مثبت نشاط انجام شد. برای تحقق این هدف از پژوهشی طولی برای بررسی رابطه دوطرفه بین اجزای مدل حمایت-کنترل-تقاضای شغلی در طول زمان و نشاط استفاده شده است. در حالی که نتایج نشان می‌دهد که میزان کنترل شغلی در زمان ۱ و

1 Shraga & Shirom

2 Tadic et al.

3 momentary motivation

4 momentary job demands

5 multilevel analysis

افزایش آن از زمان ۱ تا زمان ۲، منجر به افزایش میزان نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ می‌شود. نتایج حمایت اجتماعی نشان داد که فقط زیاد بودن میزان حمایت اجتماعی در زمان ۱ منجر به افزایش میزان نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ می‌شود و افزایش آن از زمان ۱ تا زمان ۲ در تغییرات نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ اثری ندارد.

- مطالعه چپرسیت و سنتیدایرکول^۱ (۲۰۱۱) به شناخت عوامل مؤثر در نشاط کارکنان در شرکت‌های کوچک و متوسط^۲ و سنجش آن‌ها در کار پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که میزان نشاط کارکنان در شرکت‌های کوچک و متوسط^۳ شایانگ مای^۴ در تایلند دارای وضعیت مطلوب است. ارتباطات خوب^۵ (روابط مبتنی بر اعتماد، صداقت، نوع دوستی و انصاف)، کیفیت زندگی کاری (محیط کاری مناسب) و رهبری (توجه به کارکنان، دادن بازخورد به کارکنان درباره عملکرد آن‌ها، گوش دادن به نظرهای کارکنان و راهنمایی کردن ایشان) سه عاملی هستند که منجر به نشاط در محیط کار می‌شوند.

۳- پژوهش‌هایی که هدف آن‌ها، شناخت پیامدها و نتایج نشاط است و نشاط را متغیر مستقل در نظر گرفته‌اند:

- مطالعه سینمن و ریچ (۲۰۱۰) به بررسی ارتباط بین تعارض^۵ و تسهیل^۶ در حوزه‌های کار و خانواده پرداخته است. تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که بین تعارض و تسهیل، روابط پیچیده‌ای وجود دارد و این دو، مفاهیم مجزایی هستند. همچنین، تنها متغیر پیش‌بین تعارض یا تسهیل در حوزه‌های کار و خانواده، حمایت اجتماعی مدیران است و تعارض بین کار با خانواده و تعارض خانواده با کار، عامل پیش‌بین تحلیل رفتگی هستند.

1 Chaiprasit & Santidhirakul

2 small & medium-sized enterprises

3 Chiang Mai

4 good relationship

5 conflict

6 facilitation

- مطالعه شایروم و همکاران^۱ (۲۰۱۳) با هدف بررسی تأثیر تحلیل‌رفتگی و نشاط در شیوع بیماری افزایش چربی خون انجام شد. نتایج نشان می‌دهد که افزایش نشاط با کاهش خطر افزایش چربی خون مرتبط است؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که نشاط در سلامت جسمانی مؤثر است. همچنین تغییر در میزان تحلیل‌رفتگی در پیش‌بینی افزایش چربی خون تا حدی معنادار است و تحلیل‌رفتگی و نشاط به‌طور مستقل با خطر افزایش چربی خون مرتبط هستند.

- نتایج پژوهش لایابومیرسکی و همکاران^۲ (۲۰۰۵) - که روی دانشجویان رشته تجارت انجام شده است - نشان می‌دهد که دانشجویان دارای احساسات مثبت (مانند نشاط)، تصمیم‌گیرندگان بهتری هستند و مهارت ارتباط بین شخصی بیشتری دارند که این دو مهارت (تصمیم‌گیری و مهارت ارتباطی)، دو ویژگی مهم مدیران موفق‌اند. احساس مثبت نسبت به شغل و احساس نشاط در کار باعث رضایت شغلی می‌شود و رضایت شغلی، ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی دارد. خلاصه سایر پژوهش‌های درگیر شدن در کار و نشاط در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. خلاصه پژوهش‌های پیشین

حوزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
درگیر شدن در کار	وفالد و همکاران، ۲۰۱۲	مقایسه و بررسی سه رویکرد درگیر شدن در کار	کمی: تجزیه و تحلیل رگرسیون و تحلیل وزن نسبی	نتایج از ساختار تک‌بعدی یا چندبعدی یوترچ - که شوافلی عرضه کرده است - حمایت نکرد. ساختار چندبعدی مقیاس شایروم و ساختار تک‌بعدی مقیاس بریت تأیید شد. در مجموع، مقیاس شایروم، بصیرت‌های بهتری را برای توضیح اینکه شخص در کارش چگونه است عرضه می‌کند.

1 Shirom et al.

2 lyubomirsky et al.

حوزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
	کتربا و همکاران ^۱ ، ۲۰۱۳	بررسی تغییرات در ساختار عاملی درگیر شدن در کار و شرح ویژگی‌های روان‌شناختی آن برحسب اعتبار عاملی، قابلیت اطمینان، آماره‌های توصیفی و اعتبار	کمی: تحلیل عاملی تأییدی	ساختار چندبعدی به نسبت ساختار تک‌بعدی، با داده‌ها تناسب بیشتری دارد.
	ویلاتی و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۳	بررسی درگیر شدن در کار در بین بیماران روحی-روانی	کمی: تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر	در افرادی که از بیماری روحی رنج می‌برند حمایت اجتماعی و منابع شخصی با درگیر شدن در کار، ارتباط مثبت دارد. شدت علائم اختلالات نیز در نشاط، اثر منفی داشت اما در فداکاری و جذب کار شدن، اثری نداشت.
	بکر و همکاران، ۲۰۰۵	بررسی انتقال تحلیل‌رفتگی و درگیر شدن در کار از مردان به زنان و از زنان به مردان	کمی: پیمایش (همبستگی)	زمانی که ویژگی‌های مهم محیط کار و خانواده کنترل شود انتقال تحلیل‌رفتگی و درگیر شدن در کار بین زوج‌ها، معنادار است و بالعکس. همچنین، نشاط با فرسودگی و بدبینی، رابطه منفی دارد.
	بکر و همکاران، ۲۰۰۶	بررسی پیش‌بین‌های درگیر شدن در کار	کیفی	منابع شغلی شامل بازخورد، حمایت اجتماعی همکاران و حمایت از سرپرست، از مهم‌ترین پیش‌بین‌های درگیر شدن در کار هستند.
	رونهار و همکاران ^۳ ، ۲۰۱۳	آیا درگیر شدن معلمان در کار با تعامل انگیزشی آن‌ها با دانش‌آموزان و اقدامات منابع انسانی مدارس	کیفی (به‌منظور شناخت اقدامات منابع انسانی) و کمی (بررسی رابطه اقدامات منابع انسانی و تعامل)	اقدامات منابع انسانی در مدارس شامل برنامه معارفه، برنامه توسعه شخصی، ارزیابی عملکرد، پاداش، آموزش و توسعه کارکنان است. تعامل انگیزشی با دانش‌آموزان منجر به

1 Kataria et al.

2 Villotti et al.

3 Runhaar et al.

موزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
		مرتبط است؟	با دانش‌آموزان با درگیر شدن در کار)	افزایش درگیر شدن معلمان در کار می‌شود. اقدامات منابع انسانی با نشاط و فداکاری، رابطه مثبت دارد اما با غرق شدن در کار، رابطه‌ای ندارد.
	فرینی و فلنز ^۱ ، ۲۰۱۳	منابع رابطه‌ای (مانند حمایت اجتماعی و حمایت سرپرست) چه تأثیری در درگیر شدن کارکنان در کار دارد؟	کمی: پیمایش (همبستگی)	بین استقلال و درگیر شدن در کار، رابطه مثبت معنادار وجود دارد. همچنین، حمایت سرپرستان منجر به افزایش درگیر شدن کارکنان در کار می‌شود؛ اما حمایت اجتماعی (حمایت همکاران) اثری در درگیر شدن آن‌ها در کار ندارد.
	وایت و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۴	بررسی تأثیر برنامه‌های بهبود کیفیت در درگیر شدن پرستاران و بخش‌های بیمارستانی در کار	تجربی میدانی که در آن گروهی به منزله گروه آزمایش و گروه دیگری به منزله گروه کنترل انتخاب شدند.	میانگین نمره درگیر شدن در کار در گروه آزمایش ۴/۳۳ و در گروه گواه ۴/۰۷ است و از نظر آماری، تفاوت این دو گروه، معنادار است؛ یعنی برنامه‌های بهبود کیفیت در درگیر شدن کارکنان در کار مؤثر است.
	ینر و همکاران ^۳ ، ۲۰۱۲	بررسی رابطه بین جو اخلاقی و درگیر شدن در کار	کمی: پیمایش (همبستگی)	درگیر شدن در کار با جو اخلاقی، ارتباط مثبت معنادار دارد. از بین مؤلفه‌های جو اخلاقی در این پژوهش، مسئولیت اجتماعی، وجدان شخصی، عمل کردن بر اساس استانداردها و قوانین و کدهای حرفه‌ای و قانونی با درگیر شدن در کار، ارتباط معنادار مثبت داشتند.
	کنتن و سعدالله ^۴ ، ۲۰۱۲	بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و درگیر شدن در کار	کمی: پیمایش (همبستگی)	رابطه معناداری بین کیفیت زندگی کاری و درگیر شدن در کار وجود دارد و کیفیت زندگی کاری در درگیر شدن در کار اثر می‌گذارد.

1 Freeney & Fellenz

2 White et al.

3 Yener et al.

4 Kanten & Sadullah

حوزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
	پتريک و بات ^۱ ، ۲۰۱۴	بررسی نقش متغیر حالات اصلی روان‌شناختی در رابطه بین مفاهیم درگیر شدن در کار و نتایج شخصی	کمی: مدل‌سازی معادلات ساختاری	حالات روان‌شناختی، رابطه بین درگیر شدن در کار و نتایج شخصی را تعدیل می‌کند. همچنین اثر درگیر شدن در کار در نتایج شخصی در حضور حالات روان‌شناختی افزایش می‌یابد.
	اینستراند و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۲	بررسی رابطه بین درگیر شدن در کار با نشانه‌های اضطراب و افسردگی	کمی و طولی	این مطالعه از این فرض حمایت می‌کند که درگیر شدن در کار، پیشامد اضطراب و افسردگی است تا پیامد آن. همچنین بین نشاط با افسردگی و اضطراب، و همچنین بین فداکاری با اضطراب، رابطه منفی وجود دارد.
	چنگ و همکاران ^۳ ، ۲۰۱۳	بررسی انواع تعاملات روان‌شناختی و رفتار نوآورانه	کمی: تحلیل مسیر	درگیر شدن در کار در ارتباط منفی بین تعاملات معامله‌ای و رفتار نوآورانه و در ارتباط مثبت بین تعاملات رابطه‌ای و رفتار نوآورانه، متغیر میانجی است.
	ریچ و همکاران ^۴ ، ۲۰۱۰	بررسی نقش درگیر شدن در کار در رابطه بین سه متغیر مشارکت در کار، رضایت شغلی و انگیزش درونی با رفتار شهروندی و عملکرد	کمی: پیمایش (همبستگی)	نقش میانجی‌گری درگیر شدن در کار، تأیید نشد. نقش میانجی‌گری درگیر شدن در کار، جامع‌تر از سه متغیر مشارکت در کار، رضایت شغلی و انگیزش درونی است و متغیرهای انگیزشی مانند درگیر شدن در کار مستقیماً با نتایج رفتاری مانند عملکرد و رفتار شهروندی مرتبط است.
	یاکین و اردل ^۵ ، ۲۰۱۲	بررسی رابطه بین خودکارآمدی و رضایت	کمی: پیمایش (همبستگی)	ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی درگیر شدن در کار با اعتمادبه‌نفس و تلاش مرتبط است؛

1 Patrick & Bhat

2 Innstrand et al.

3 Chang et al.

4 Rich et al.

5 Yakin & Erdil

حوزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
		شغلی و نقش سازه درگیر شدن در کار به منزله متغیر میانجی		درحالی‌که رفتار کارآفرینانه فقط با بعد احساسی درگیر شدن در کار مرتبط است.
	تیمز و همکاران ^۱ ، ۲۰۱۳	چگونه تغییراتی که فرد در ویژگی‌های شغلی خود ایجاد می‌کند منجر به افزایش درگیر شدن در کار و در نتیجه، بهبود عملکرد می‌شود؟	کمی: پیمایش (همبستگی)	منابع ساختاری با مؤلفه‌های درگیر شدن در کار، ارتباط مثبت معنادار دارد؛ درحالی‌که افزایش منابع اجتماعی با نشاط، جذب کار شدن و عملکرد شغلی، ارتباطی ندارد. همچنین، ارتباط بین افزایش منابع ساختاری و عملکرد، بعداً اینکه نشاط، متغیر میانجی در نظر گرفته شد معنادار بود؛ لذا نشاط در بررسی ارتباط بین منابع ساختاری و عملکرد، نقش متغیر میانجی را ایفا می‌کند.
	بکر و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۲	رابطه بین متغیرهای شخصیت پیش‌تاز، درگیر شدن در کار و عملکرد کاری	کمی: پیمایش (همبستگی)	تجزیه و تحلیل‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد کسانی که دارای شخصیت پیش‌تاز هستند کار خود را ماهرانه‌تر انجام می‌دهند و عملکرد بهتری دارند؛ چون این افراد منابع اجتماعی و ساختاری خود را افزایش می‌دهند و برای ادای وظایف، تلاش بیشتری می‌کنند.
	شراگا و شایروم ^۳ ، ۲۰۰۹	مفهوم‌سازی نشاط	کیفی	مؤلفه‌های توانایی جسمانی، انرژی هیجانی و سرزندگی شناختی دارای ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر هستند.
	دیمروتی و همکاران ^۴ ، ۲۰۱۲	بررسی رابطه بین جریان مرتبط با کار ^۳ و انرژی بعد از کار	کمی: پیمایش (همبستگی)	جریان کار با نشاط، ارتباط مثبت و با فرسودگی بعد از کار، ارتباط منفی دارد.

1 Tims et al.

2 Shraga & Shirom

3 work-related flow

4 Demerouti et al.

حوزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
نشاط	پلیچانو و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۳	بررسی ارتباط نشاط، شخصیت و آسیب‌شناسی روانی	کمی: پیمایش (همبستگی)	احساسات منفی و بی‌ثباتی عاطفی با نشاط، رابطه منفی دارد؛ برون‌گرایی و گشودگی در مقابل تجربه‌اندوزی با نشاط، رابطه مثبت دارد؛ سایر ویژگی‌های شخصیتی مدل بیگ‌فایو ^۱ با نشاط، رابطه خطی ندارد؛ برای اختلالات شخصیتی، طبق نوع اختلال و نوع عامل نشاط، نوساناتی مشاهده شد؛ اما در اکثر موارد، ارتباط بین اختلال شخصیتی و بعد بی‌ثباتی، تأیید شد. عصبانیت در کاهش نشاط، نقش دارد.
	سنتنگ و نیسن، ۲۰۰۸	بررسی رابطه سه متغیر میزان عمومی نشاط، میزان کار روزهای خاص و تجدید قوا در طول روز کاری با نشاطی که در پایان روز کاری تجربه می‌شود.	کمی: پیمایش (همبستگی)	بعد از آنکه متغیرهای جنسیت، سن، کنترل شغلی و میزان کار در منزل کنترل شدند ویژگی نشاط، میزان کار روزهای خاص و تجدید قوا، پیش‌بین میزان نشاط در پایان روز کاری خاص هستند. همچنین، تجدید قوا در محیط خانوادگی منجر به تسهیل کارکردهای محیط کاری از طریق افزایش نشاط در محیط کار می‌شود.
	تدیک و همکاران، ۲۰۱۳	انگیزش آنی ^۴ ، تأثیر منفی تقاضاهای کاری آنی را در نشاط آنی، خنثا می‌کند.	بازسازی خاطرات ^۳	زمانی که تقاضای کاری زیاد باشد احساس نشاط در طول آن فعالیت کاهش می‌یابد. همچنین برای اکثر فعالیت‌های کاری، انگیزش، ارتباط منفی تقاضاهای کاری و نشاط را خنثا می‌کند.
	آرمن و همکاران، ۲۰۱۲	بررسی رابطه مشخصات شغلی و احساس مثبت نشاط	کمی: پیمایش طولی	میزان کنترل شغلی در زمان ۱ و افزایش آن از زمان ۱ تا زمان ۲، منجر به افزایش میزان نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ می‌شود؛

1 Big Five

2 Pelechano et al.

3 day reconsrtuction method (DRM)

4 momentary

حوزه	مشخصات پژوهش	هدف	روش	نتایج و یافته‌ها
				درحالی‌که نتایج برای حمایت اجتماعی نشان می‌دهد که فقط زیاد بودن میزان حمایت اجتماعی در زمان ۱ منجر به افزایش میزان نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ می‌شود و افزایش آن از زمان ۱ تا زمان ۲ در تغییرات نشاط از زمان ۲ تا زمان ۳ اثری ندارد.
	چیپریت و سنتیدایرکول، ۲۰۱۱	شناخت عوامل مؤثر در نشاط کارکنان در شرکت‌های کوچک و متوسط و سنجش آن‌ها در کار	کیفی و کمی	میزان نشاط کارکنان در شرکت‌های کوچک و متوسطِ شانگ مای در تایلند دارای وضعیت مطلوب است. ارتباطات خوب، کیفیت زندگی کاری و رهبری سه عاملی هستند که منجر به نشاط در محیط کار می‌شود.
	شایروم و همکاران، ۲۰۱۳	تأثیر تحلیل رفتگی و نشاط در شیوع بیماری افزایش چربی خون	کمی: پیمایش طولی	افزایش میزان نشاط با کاهش خطر افزایش چربی خون مرتبط است. تغییر در میزان تحلیل رفتگی در پیش‌بینی افزایش چربی خون، تا حدی معنادار است. همچنین، تحلیل رفتگی و نشاط به‌طور مستقل با خطر افزایش چربی خون مرتبط هستند.
	جانستن و همکاران، ۲۰۱۳	آیا توانایی انطباق مسیر شغلی می‌تواند در رابطه بین نشاط و استرس، نقش متغیر میانجی را ایفا کند؟	کمی: پیمایش (همبستگی)	توانایی انطباق مسیر شغلی با استرس کاری، رابطه منفی و با نشاط، رابطه مثبت دارد. نشاط هم با استرس شغلی، رابطه منفی دارد. از بین چهار مؤلفه توانایی انطباق مسیر شغلی، تنها کنترل می‌تواند در رابطه بین نشاط و استرس، نقش متغیر میانجی را ایفا کند.

۳. روش پژوهش

پژوهش‌ها از نظر هدف، اکتشافی، توصیفی یا آزمون فرض هستند. این پژوهش از نظر هدف، توصیفی است که به تعیین و توصیف ویژگی‌های متغیرهای موقعیت

می‌پردازد. از طرف دیگر، پژوهش‌های علمی بر اساس چگونگی کسب داده‌ها به پژوهش‌های آزمایشی و غیرآزمایشی تقسیم می‌شوند (یزدانی، ۱۳۹۱، ص ۱۶۰). بر اساس این، پژوهش حاضر از نظر گردآوری داده‌ها به صورت کاملاً طبیعی و بدون دست‌کاری در زمره پژوهش‌های غیرآزمایشگاهی است. پژوهش‌ها از نظر افق زمانی، مقطعی یا طولی هستند. در این پژوهش از آنجاکه داده‌ها یک‌مرتبیه جمع می‌شوند افق زمانی، مقطعی است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری به کل افراد، وقایع یا چیزهایی اشاره می‌کند که پژوهشگر می‌خواهد به پژوهش درباره آن‌ها بپردازد (سکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۹۴). جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. بانک‌های خصوصی منتخب پژوهش، اقتصاد نوین، پارسیان، کارآفرین، سامان، سرمایه، انصار، حکمت ایرانیان، آینده، تجارت و ملت هستند. تعداد کل جامعه برابر با ۳۸۵ نفر است. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی و برای تعیین تعداد نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که برابر با ۱۷۴ شد. در نمونه آماری ۸/۸۳٪ مرد و ۲/۱۶٪ زن بودند. همچنین از نظر میزان تحصیلات، ۳/۱۹٪ دارای دیپلم، ۳/۱۹٪ کاردانی، ۸/۴۶٪ کارشناسی و ۶/۱۴٪ کارشناسی‌ارشد بودند. از نظر سابقه خدمت نیز ۶/۲۵٪ کمتر از ۵ سال، ۶/۴۷٪، ۵ تا ۱۰ سال، ۲/۲۰٪، ۱۰ تا ۱۵ سال و ۵/۶٪ بیش از ۱۵ سال سابقه داشتند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

به‌طورکلی، روش‌های جمع‌آوری اطلاعات به دو دسته تقسیم می‌شود: کتابخانه‌ای و میدانی. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از هر دو روش و از منابع زیر استفاده شده است. پیشنهاد پژوهش با مطالعات کتابخانه‌ای بررسی شد. برای جمع‌آوری داده‌ها نیز از پرسش‌نامه استاندارد مدل نشاط شایروم استفاده و با محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی آن، بررسی شد و از آنجاکه بیش از ۰/۷ بود پرسش‌نامه پایا است. آلفای

کرونباخ برای ابعاد پرسش‌نامه نشاط نیز محاسبه شد که برای بعد قدرت جسمانی ۰/۸۴۳، برای بعد انرژی عاطفی ۰/۷۸۴ و برای سرزندگی شناختی ۰/۸۲۰ به دست آمد که مبین پایایی ابعاد پرسش‌نامه است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از آمار استنباطی شامل آزمون جامعه آماری در قالب نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

۴. یافته‌ها

از آنجاکه آزمون کولموگروف-اسمیرنف نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌ها است برای پاسخگویی به سؤال اصلی اول (وضعیت نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم) از آزمون پارامتریک یعنی آزمون میانگین جامعه آماری استفاده شد. نتایج این آزمون در جداول ۳ و ۴ آمده است.

جدول ۳. آماره‌های آزمون میانگین جامعه آماری

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
قدرت جسمانی	۱۷۴	۳/۸۹۸۹	۰/۷۲۹۲۷	۰/۰۵۵۲۹
انرژی عاطفی	۱۷۴	۴/۱۰۱۱	۰/۶۶۱۸۷	۰/۰۵۰۱۸
سرزندگی شناختی	۱۷۴	۳/۵۳۶۴	۰/۷۷۰۹۵	۰/۰۵۸۴۵
نشاط	۱۷۴	۳/۸۴۵۵	۰/۵۸۹۷۹	۰/۰۴۴۷۱

جدول ۴. آزمون میانگین جامعه آماری

ارزش آزمون = ۳						
متغیرها	آزمون تی	درجه آزادی	ضریب معناداری دو دامنه	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
قدرت جسمانی	۱۶/۲۶	۱۷۳	۰	۰/۸۹۹	۰/۷۸۹۸	۱/۰۰۸۱

انرژی عاطفی	۲۱/۹۴۴	۱۷۳	۰	۱/۱۰۱۱	۱/۰۰۲	۱/۲۰۰۱
سرزندگی شناختی	۹/۱۷۸	۱۷۳	۰	۰/۵۳۶۴	۰/۴۲۱	۰/۶۵۱۸
نشاط	۱۸/۹۰۹	۱۷۳	۰	۰/۸۴۵۵	۰/۷۵۷۲	۰/۹۳۳۷

اگر عدد معناداری آزمون از مقدار معناداری مدنظر (۰/۰۵) بیشتر باشد فرض صفر تأیید می‌گردد و مقدار ۳ برای متغیر، مبین وضعیت میانگین است؛ و اگر از مقدار مدنظر، کمتر باشد فرض صفر تأیید نمی‌گردد. برای تصمیم‌گیری درباره بیشتر یا کمتر بودن از مقدار میانگین ۳ باید به علامت حدهای بالا و پایین توجه کنیم. اگر هر دو حد دارای علامت منفی باشد مقدار میانگین، کمتر از ۳ است و وضعیت متغیر، نامناسب است. اگر هر دو حد دارای علامت مثبت باشد مقدار میانگین بیشتر از ۳ است و وضعیت متغیر، مناسب خواهد بود.

همان‌طور که در جدول شماره ۴ آمده است نتایج آزمون تی نشان می‌دهد که نشاط و مؤلفه‌های آن (قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی) در بانک‌های خصوصی استان قم از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش، بررسی وضعیت نشاط در کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. در این پژوهش از مدل استاندارد نشاط شایروم استفاده شده که دارای سه بعد قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی است. نتایج نشان می‌دهد که وضعیت نشاط و مؤلفه‌های آن (قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی) در جامعه آماری مطلوب است.

در داخل کشور، پژوهشی بر مبنای پرسش‌نامه نشاط شایروم نشده است؛ اما زارعی متین و همکاران (۱۳۸۸) نشاط کارکنان در سازمان‌های دولتی استان قم را بر اساس

پرسش‌نامه خودساخته بررسی کرده‌اند. در این پژوهش، ده مؤلفه (یادگیری سازمانی، خودگشودگی، مشارکت، عدالت، مثبت‌اندیشی، ساختار منعطف، معنادار بودن کار، علاقه به کار، امنیت در محیط کار و تعامل با همکاران) برای نشاط در محیط کار شناخته و با توجه به آنها، پرسش‌نامه‌ای برای سنجش نشاط در محیط کار طراحی شد. جامعه آماری این پژوهش، دانشگاه حضرت معصومه و پردیس قم دانشگاه تهران (سازمان‌های آموزشی)، سازمان بازرگانی، سازمان صنایع و معادن و اداره کل تعاون (سازمان‌های اقتصادی)، مرکز پژوهش‌های اسلامی، مرکز تحقیقات کشاورزی و منابع طبیعی و مؤسسه استاندارد (سازمان‌های پژوهشی)، اداره کل پست و شرکت گاز (سازمان‌های خدماتی) و اداره کل بیمه خدمات درمانی (سازمان درمانی) بوده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که نشاط در سازمان‌های استان قم، نامطلوب است.

پیشنهادهای کاربردی برای بهبود نشاط کارکنان به شرح زیر است.

- برای بهبود قدرت جسمانی کارکنان پیشنهاد می‌شود مدیریت، فرصتی را برای تجدید قوا -مانند استراحت کافی، تغذیه مناسب و ورزش- تدارک ببیند، امکانات رفاهی را فراهم کند، بین ایشان بن‌های خرید توزیع کند و با مراکز تفریحی، هتل‌ها و مکان‌های ورزشی قرارداد ببندد. مدیریت همچنین می‌تواند با تخصیص مهمانسراهای بانک به کلیه اعضا و برگزاری همایش‌ها و تورهای سیاحتی و برخی امور رفاهی از قبیل تخصیص بودجه ورزشی و عقد قرارداد با استخرها و سالن‌های ورزشی و همچنین واریز گاه‌گاه حق معیشت یا اعطای پاداش‌های ویژه برای مناسبت‌ها، موجب شور و سرزندگی و نشاط در کارمندان گردد.

- برای توسعه انرژی عاطفی توصیه می‌شود که مدیران بر توسعه هوش عاطفی کارکنان سرمایه‌گذاری نمایند. هوش عاطفی به‌طور ذاتی در درون هر فرد وجود دارد ولی می‌توان دانش و آگاهی افراد را نسبت به عواطف خود و دیگران افزایش داد که در نتیجه آن، هوش عاطفی نیز افزایش خواهد یافت. اگر انسان‌ها درباره احساسات و عواطف خود با هم بحث و گفت‌وگو کنند به‌نوعی موجب یادگیری عاطفی آن‌ها خواهد شد.

- یکی از راه‌های آموزش و یادگیری هوش عاطفی، استفاده از نظریه چرخه زیستی است. با توجه به نظریه چرخه زیستی، زندگی هر انسانی از تولد تا مرگ همانند زنجیره‌ای بی‌انتهای از چرخه‌های جسمی، احساسی و فکری است و در شرایط مختلف زمانی می‌تواند به حالات مثبت یا منفی تبدیل شود (زارعی متین، ۱۳۸۸، صص ۴۷ و ۴۸). اگر کارکنان نسبت به این چرخه‌ها آگاه باشند در حقیقت نسبت به عواطف خود و دیگران آگاه خواهند بود که خود این، بخش مهمی از هوش عاطفی است.

- مهارت‌های ارتباطی نیز بخش مهم دیگری از هوش عاطفی است. برای توسعه ارتباطات، استفاده از پنجره جوهری پیشنهاد می‌شود. بر اساس این الگو، هر شخص، ویژگی‌های شخصیتی معینی دارد که برای خود او یا دیگران، معلوم یا نامعلوم است. این پنجره به چهار بخش تقسیم می‌شود که عبارت از ناحیه عمومی، ناحیه کور، ناحیه خصوصی و ناحیه ناشناخته است (زارعی متین، ۱۳۸۸، ص ۱۳۴). برای بهبود ارتباطات باید ناحیه عمومی توسعه یابد و ناحیه ناشناخته محدود شود. برای محدود شدن ناحیه ناشناخته باید نواحی کور و خصوصی کاهش یابد. برای کاهش ناحیه کور -بخشی از شخصیت فرد که خود از آن اطلاع ندارد- باید از دیگران بازخورد بگیرد؛ و برای کاهش ناحیه خصوصی -بخشی از شخصیت فرد که دیگران از آن بی‌خبرند اما خود فرد از آن آگاه است- خودگشودگی و آشکارسازی شخصیت پیشنهاد می‌شود.

- توانمندسازی از جمله راهبردهایی است که منجر به حفظ و توسعه سرزندگی شناختی کارکنان می‌شود. یکی از راه‌های توانمندسازی کارکنان، آموزش است. آموزش یکی از وظایف اصلی و حیاتی هر سازمان است. برنامه‌های آموزشی باید هم توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برای ادای وظایف و هم جنبه‌های مهارت‌ها و توانمندی‌های عمومی را در برگیرد. همچنین در برنامه‌های آموزشی باید روش مناسب در نظر گرفته شود.

- ایجاد تعادل بین کار و زندگی نیز منجر به تقویت سرزندگی شناختی می‌شود؛ لذا پیشنهاد می‌شود که کارکنان، مشکلات خانوادگی خود را به محیط کاری منتقل نکنند و برای ایجاد و تداوم نشاط در محیط کار سعی کنند تمام فکر و ذهنشان را متوجه کار کنند و مسائل بیرون را وارد کار نکنند.



منابع

۱. آقاسی زاده، زهرا (۱۳۹۴). «بررسی وضعیت بهره‌وری در ایران و برخی از کشورهای آسیایی». قابل دسترسی در: <http://iuea.ir/files/site1/pages/document/vaziatebahrevaridariran13950123.pdf>
۲. زارعی متین، حسن (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: آگه، چاپ اول.
۳. زارعی متین، حسن، جندقی، غلامرضا و حق‌گویان، زلفا (۱۳۸۸). «شناسایی مؤلفه‌های نشاط در محیط کار و سنجش وضعیت این مؤلفه‌ها در سازمان‌های اجرایی استان قم». مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۲، صص ۳۵-۴۸.
۴. سکاران، اوما (۱۳۹۲). روش‌های پژوهش در مدیریت. مترجمان: محمد صائبی و محمود شیرازی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوازدهم.
۵. یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۱). تدوین مدلی برای اندازه‌گیری زنجیره ارزش منابع انسانی در گروه صنعتی سایپا: کاربردی از پژوهش آمیخته. پایان‌نامه دکتری. تهران: دانشگاه تهران.
6. Armon, G., Melamed, S., & Shirom, A. (2012). "The Relationship of the Job Demand-Control-Support Model with Vigor across Time: Testing for Reciprocality". *Applied Psychology: Health and Well-Being*, Vol. 4, No. 3, pp. 276-298.
7. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2005). "The Crossover of Burnout and Work Engagement among Working Couples". *Human Relation*, Vol. 58, No. 5, pp. 661-689.

8. Bakker, A. B., Emmerik, H. V., & Euwema, M. C. (2006). "Crossover of Burnout & Engagement in Work Teams". *Work and Occupation*, Vol. 33, No. 4, pp. 464-489.
9. Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012). "Proactive Personality and Job Performance: The Role of Job Crafting and Work Engagement". *Human Relation*, Vol. 65, No. 10, pp. 1359-1378.
10. Chaiprasit, K., & Santidhirakul, O. (2011). "Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand". *Procedia-Social and Behavior Sciences*, Vol. 25, No. 25, pp. 189-200
11. Chang, H. T., Hsu, H. M., Liou, J. W., & Tsai, C. T. (2013). "Psychological Contract and Innovative Behavior: A Moderated Path Analysis of Work Engagement and Job Resources". *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 43, pp. 2120-2135
12. Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2010). "Work Family Relations: Antecedents and Outcomes". *Journal of Career Assessment*, Vol. 18, No. 1, pp. 59-70.
13. Demerouti, E., Bakker, A. B., Sonnentag, S., & Fullagar, C. J. (2012). "Work-related Flow and Energy at Work and at Home: A Study on the Role of Daily Recovery". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 33, pp. 276-295.
14. Diner, E., & Sligman, M. (2002). "Very Happy People". *American Psychological Society*, Vol. 13, No. 1, pp. 81-84.

15. Freeney, Y., & Fellenz, M. (2013). "Work Engagement, Job Design and the Role of the Social Context at Work: Exploring Antecedents from a Relational Perspective". *Human Relations*, Vol. 66, No. 11, pp. 1427-1445.
16. Innstrand, S. T., Langballe, E. M., & Falkum, E. (2012). "A Longitudinal Study of the Relationship between Work Engagement and Symptoms of Anxiety and Depression". *Stress & Health*, Vol. 28, No. 1, pp. 1-10.
17. Johnston, C. S., Luciano, E. C., Maggiori, C., Ruch, W., & Rossier, J. (2013). "Validation of the German Version of the Career Adapt-Abilities Scale and its Relation to Orientations to Happiness and Work Stress". *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 83, pp. 295-304.
18. Kanten, K., & Sadullah, O. (2012). "An Empirical Research on Relationship Quality of Work Life and Work Engagement". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 62, pp. 360-366.
19. Kataria, A., Garg, P., & Rastogi, R. (2013). "Work Engagement in India: Validation of the Utrecht Work Engagement". *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, Vol. 9, No. 3, pp. 249-269.
20. Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). "Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage". *Organizational Dynamics*, Vol. 33, No. 2, pp. 143-160.

21. Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). "The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?". *Journal of Psychological Bulletin*, Vol. 13, No. 6, pp. 803-855.
22. Nelson, D., & Cooper, C. (2007). *Positive Organizational Behavior: Accentuating the Positive at Work*. UK: Sage Publications Ltd.
23. Patrick, H., & Bhat, V. A. (2014). "Moderating Influence of Critical Psychological States on Work Engagement and Personal Outcomes in the Telecom Sector". *Sage Open*, DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/2158244014538260>.
24. Pelechano, V., Gonzalez-Leandro, P., Garcia, L., & Moran, C. (2013). "Is It Possible to Be Too Happy? Happiness, Personality, and Psychopathology". *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 13, No. 1, pp. 18-24
25. Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). "Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance". *Academy of management Journal*, Vol. 53, No. 3, pp. 617-635.
26. Runhaar, P., Sanders, K., & Konermann, J. (2013). "Teachers Work Engagement: Considering Interaction with Pupils and Human Resources Practices as Job Resources". *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 43, No. 10, pp. 2017-2030.
27. Shirom, A., Toker, S., Melamed, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2013). "Burnout and Vigor as Predictors of the Incidence of Hyperlipidemia among Healthy Employees". *Applied*

- Psychology: Health and Well-Being*, Vol. 5, No. 1, pp. 79-98.
28. Shrager, O., & Shirom, A. (2009). "The Construct Validity of Vigor and its Antecedents: A Qualitative Study". *Human Relations*, Vol. 62, No. 2, pp. 271-291.
 29. Sonnentag, S., & Niessen, C. (2008). "Staying Vigorous Until Work Is Over: The Role of Trait Vigor, Day-specific Experience and Recovery". *Journal of Occupational and organization Psychology*, Vol. 81, No. 3, pp. 435-458.
 30. Tadic, M., Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. (2013). "Work Happiness Among Teachers: A Day Reconstruction Study on the Role of Self-concordance". *Journal of School Psychology*, Vol. 51, No. 6, pp. 735-750.
 31. Tims, M., Bakker, A. B., Derks, D., & Rhenen, W. V. (2013). "Job Crafting at the Team and Individual Level: Implications for Work Engagement and Performance". *Group & Organization Management*, Vol. 38, No. 4, pp. 427-454
 32. Villotti, P., Balducci, C., Zaniboni, S., Corbiere, M., & Fraccaroli, F. (2013). "An Analysis of Work Engagement Among Workers with Mental Disorders Recently Integrated to Work". *Journal of Career Assessment*, Vol. 22, No. 1, pp. 18-27.
 33. Wefald, A. J., Mills, M. J., Smith, M. R., & Downey, R. G. (2012). "A Comprison of Three Job Engagement Measures: Examining their Factorial and Criterion-Related Validity".

Applied Psychology: Health and Well-Being, Vol. 4, No. 1, pp. 67-90.

34. White, M., Well, J. S. G., & Butterworth, T. (2014). "The Impact of a Large-scale Quality Improvement Programme on Work Engagement: Preliminary Results from a National Cross-sectional-survey of the "Productive Ward"". *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 51, No. 12, pp. 1634-1643.
35. Yakin, M., & Erdil, O. (2012). "Relationship Between Self-Efficacy and Work Engagement and the Effects on Job Satisfaction: A Survey on Certified Public Accountants". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 58, pp. 370-378.
36. Yener, M., Yaldiran, M., & Erun, E. (2012). "The Effect of Ethical Climate on Work Engagement". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 58, pp. 724-733.