



دانشگاه اصفهان
دانشکده علوم اداری و اقتصاد
گروه مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی
گرایش مدیریت بازاریابی

**تحلیل رابطه سرمایه روان‌شناختی با درگیری عاطفی – ذهنی کارکنان در شرکت برق
منطقه‌ای اصفهان**

استاد راهنما:
دکتر سید محسن علامه

استاد مشاور:
دکتر آرش شاهین

پژوهشگر:
راضیه برومند جزی

مهرماه ۱۳۹۱

کلیه حقوق مادی مترتبت بر نتایج مطالعات، ابتکارات
و نوآوری‌های ناشی از پژوهش موضوع این پایان نامه
متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت
بازاریابی

خانم راضیه برومند جزی تحت عنوان

**تحلیل رابطه سرمایه روان‌شناختی با درگیری عاطفی – ذهنی کارکنان در شرکت برق
منطقه‌ای اصفهان**

در تاریخ ۹۱/۹/۲۳ توسط هیئت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

- ۱- استاد راهنمای پایان‌نامه دکتر سید محسن علامه با مرتبه علمی استادیار امضاء
- ۲- استاد مشاور پایان‌نامه دکتر آرش شاهین با مرتبه علمی دانشیار امضاء
- ۳- استاد داور داخل گروه دکتر علی شائمی برزکی با مرتبه علمی استادیار امضاء
- ۴- استاد داور خارج از گروه دکتر سید علی سیادت با مرتبه علمی دانشیار امضاء

امضای مدیر گروه

پژوهش حاضر تحت حمایت شرکت برق منطقه‌ای اصفهان به انجام رسیده است.

سپاس

سپاس بی کران پروردگار یکتا را که هستی مان بخشید، به طریق علم و دانش رهنمونمان شد، به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت. حال که به یاری پروردگار ذره‌ای از دریای بی کران علم در وجودم راه یافته است، بر خود می‌دانم از زحمات بی‌وقفه بزرگوارانی که مرا در این وادی پر فراز و نشیب همراهی نمودند، سپاس‌گزاری کنم. لذا.....

سپاس گزارم از چشمه‌ی همیشه جوشان علم، انسانیت و ایمان، جناب آقای دکتر علامه که محبت‌ها و پیگیری‌های دلسوزانه ایشان همواره مایه‌ی آرامش و قوت قلبم بوده و سختی‌های راه را برایم تسهیل می‌نمود.

سپاس گزارم از جناب آقای دکتر شاهین، سمبلی ماندگار و فراموش‌نشدنی از رهروان راه علم و دانش و منبعی بی‌نظیر از معرفت، انسانیت و شعور که وجود گران‌بهایشان تکیه‌گاهی پایدار و همیشگی خواهد بود.

سپاس گزاری

لازم به ذکر است که وجود اثر حاضر، مرهون حمایت‌های صادقانه و پیگیرانه مسئولان شرکت برق منطقه‌ای اصفهان است.

لذا بر خود لازم می‌دانم مراتب قدردانی خویش را تقدیم بزرگوارانی نمایم که وجودشان همچون چراغی روشنگر بر مسیر پژوهش، تابنده بود و لایق ستایش است.

جناب آقای مهندس گلشنی که پیگیری‌های بی‌بدیل ایشان، اطمینان‌بخش خاطر من بود.

سرکار خانم حسینی‌پور که دلسوزی‌ها و مهربانی‌های ایشان، تسهیل‌دهنده لحظه‌های ملتهب مسیر پژوهش بود.

جناب آقای رضاپور که وجود مدبرانه ایشان، سختی‌های راه را آسان می‌نمود.

تقدیم به...

تقدیم به پدر و مادرم:

خدای را بسی شاکرم که از روی کرم، پدر و مادری فداکار نسیم ساخته تا در سایه درخت پربار وجودشان بیسایم و از ریشه آنها شاخ و برگ بگیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش تلاش نمایم. والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلی است بر بودنم، چرا که این دو وجود، پس از پروردگار، مایه هستی ام بودند، دستم را گرفتند و راه رفتن را در این وادی زندگی پر از فراز و نشیب آموختند. آموزگارانی که برایم زندگی، بودن و انسان بودن را معنا کردند....

تقدیم به همسرم:

که سایه مهربانیش سایه سار زندگیم می باشد، او که اسوه صبر و تحمل بوده و مشکلات مسیر را برایم تسهیل نمود.

چکیده

متغیر سرمایه روان‌شناختی از جمله مفاهیمی است که در رابطه با منابع انسانی و ضرورت توجه به شکوفایی قابلیت‌ها و توانایی‌های این سرمایه حیاتی در سازمان‌هاست. لذا بر اساس اهمیت آن در دنیای رقابتی امروز توجه اکثر صاحب‌نظران مدیریت در حوزه‌های گوناگون سازمانی و مدیریتی به این مهم جلب شده است. این متغیر را می‌توان به عنوان عاملی برای درگیر شدن هرچه بیشتر کارکنان در محیط کار در نظر گرفت. بنابراین، هدف از پژوهش حاضر تحلیل رابطه سرمایه روان‌شناختی بر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای اصفهان می‌باشد. متغیر سرمایه روان‌شناختی از پنج مؤلفه با عناوین خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی تشکیل شده است که رابطه هر کدام به صورت مجزا با مؤلفه‌های متغیر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است.

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه پژوهش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل تمامی کارکنان، با مدرک تحصیلی دیپلم به بالا در شرکت برق منطقه‌ای اصفهان در سال ۱۳۹۱ می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعداد ۱۰۸ نفر از آنان به عنوان نمونه پژوهشی به صورت تصادفی طبقه‌بندی شده‌اند. برای جمع‌آوری نظرات پاسخ‌دهندگان از پرسشنامه استاندارد مبتنی بر پرسشنامه لوتانز و باکر و اسچائوفلی استفاده شده است، که روایی آن به صورت صوری مورد تأیید قرار گرفت و آلفای کرونباخ آن برای سؤال‌های متغیر سرمایه روان‌شناختی ۰/۸۸، برای سؤال‌های متغیر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان ۰/۸۸ و برای کل پرسشنامه ۰/۹۲ بدست آمد.

در پژوهش حاضر با استفاده از آزمون‌های آماری همچون آزمون T تک نمونه‌ای، T دو جامعه مستقل، تحلیل واریانس تک عاملی، آزمون توکی و فریدمن به تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی یافته‌های جانبی پرداخته و در نهایت با استفاده از آزمون همبستگی، فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گرفته‌اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده متغیر سرمایه روان‌شناختی با تک تک مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده متغیر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان به طور مجزا همبستگی مثبت و معناداری دارند.

واژه‌های کلیدی: سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری، خوش‌بینی، درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان، توان و انرژی در کار، تعهد در کار و اشتیاق و جذابیت در کار

فصل اول: کلیات پژوهش

۱	مقدمه
۲	۱-۱ بیان مسئله پژوهش
۳	۲-۱ اهمیت و ارزش پژوهش
۵	۳-۱ اهداف پژوهش
۵	۴-۱ فرضیه‌های پژوهش
۵	۵-۱ کاربرد پژوهش
۶	۶-۱ قلمرو پژوهش
۶	۷-۱ روش پژوهش
۷	۸-۱ تعریف واژه‌های پژوهش
۷	۱-۸-۱ تعریف نظری واژه‌ها
۸	۲-۸-۱ تعریف عملیاتی واژه‌ها
۹	خلاصه

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۰	مقدمه
۱۱	۱-۲ مروری بر ادبیات سرمایه روان‌شناختی
۱۱	۱-۱-۱۲ تاریخچه روان‌شناسی مثبت‌گرا
۱۲	۲-۱-۲ تأثیر جنبش‌های روان‌شناسی بر سازمان و رفتار سازمانی
۱۳	۳-۱-۲ ابعاد سرمایه روان‌شناختی
۱۴	۱-۳-۱-۲ خودکارآمدی
۱۵	۱-۳-۱-۲-۱ ویژگی‌های افراد خودکارآمد
۱۵	۲-۳-۱-۲-۲ روش‌های افزایش خودکارآمدی در افراد
۱۶	۳-۱-۳-۱-۲ نکاتی در رابطه با خودکارآمدی
۱۷	۴-۱-۳-۱-۲ ارتباط میان خودکارآمدی و عملکرد افراد در محیط کار
۱۷	۲-۳-۱-۲ امیدواری
۱۸	۱-۲-۳-۱-۲ روش‌های افزایش امیدواری در افراد
۲۰	۲-۲-۳-۱-۲ ارتباط میان امیدواری و سطح عملکرد افراد در محیط کار
۲۰	۳-۳-۱-۲ خوش‌بینی

عنوان	صفحه
۱-۳-۳-۱-۲ ویژگی های افراد خوش بین	۲۱
۲-۳-۳-۱-۲ روش های افزایش خوش بینی در افراد.....	۲۲
۳-۳-۳-۱-۲ ارتباط میان خوش بینی و سطح عملکرد کارکنان در محیط کار	۲۳
۴-۳-۱-۲ تاب آوری	۲۳
۱-۴-۳-۱-۲ مؤلفه های تشکیل دهنده تاب آوری	۲۳
۲-۴-۳-۱-۲ ویژگی های افراد تاب آور	۲۵
۳-۴-۳-۱-۲ روش های افزایش تاب آوری در افراد.....	۲۵
۴-۳-۱-۲ ارتباط میان تاب آوری و سطح عملکرد کارکنان در محیط کار	۲۶
۲-۲ مروری بر ادبیات درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان.....	۲۷
۱-۲-۲ تعاریف مفهومی درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۲۷
۲-۲-۲ تعاریف عملیاتی درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۲۹
۳-۲-۲ ابعاد درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان.....	۳۲
۴-۲-۲ محرک های درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان.....	۳۲
۱-۴-۲-۲ محرک های جهانی.....	۳۲
۲-۴-۲-۲ محرک های کلیدی.....	۳۳
۵-۲-۲ عوامل مؤثر بر درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان.....	۳۶
۶-۲-۲ عوامل مؤثر بر ارتباطات داخلی اثربخش	۳۸
۷-۲-۲ استراتژی های مورد استفاده برای افزایش درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان.....	۴۲
۸-۲-۲ مزایای ناشی از درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۴۳
۹-۲-۲ روند درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان در سازمان ها.....	۴۴
۳-۲ ارتباط میان سرمایه روان شناختی و درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان.....	۴۴
۱-۳-۲ مدل پژوهش.....	۴۶
۴-۲ پیشینه و تاریخچه موضوع پژوهش	۴۷
۱-۴-۲ مطالعات انجام شده در داخل کشور.....	۴۶
۲-۴-۲ مطالعات انجام شده در خارج از کشور.....	۴۷
۵-۲ معرفی شرکت برق منطقه ای اصفهان	۵۰
۱-۵-۲ تاریخچه	۵۰
۲-۵-۲ موقعیت جغرافیایی	۵۰
۳-۵-۲ مسئولیت شرکت	۵۱
خلاصه	۵۱

فصل سوم: روش پژوهش

مقدمه	۵۳
۱-۳ روش پژوهش	۵۴
۲-۳ متغیرها و الگوهای پژوهش	۵۴
۳-۳ جامعه آماری	۵۴
۴-۳ روش نمونه‌گیری و حجم نمونه	۵۴
۵-۳ روش‌های گردآوری داده	۵۵
۶-۳ ابزار گردآوری داده	۵۵
۱-۶-۳ اجزای پرسشنامه	۵۶
۲-۶-۳ شیوه توزیع پرسشنامه	۵۷
۷-۳ روایی و پایایی پرسشنامه	۵۷
۱-۷-۳ روایی پرسشنامه	۵۸
۲-۷-۳ پایایی پرسشنامه	۵۸
۸-۳ روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون‌های آماری مورد استفاده	۵۹
۱-۸-۳ آزمون نرمال بودن	۶۰
۲-۸-۳ آزمون مقایسه میانگین یک جامعه (آزمون T تک نمونه‌ای)	۶۰
۳-۸-۳ آزمون مقایسه میانگین دو جامعه	۶۰
۴-۸-۳ آزمون تحلیل واریانس تک عاملی (ANOVA)	۶۰
۵-۸-۳ آزمون Tukey	۶۰
۶-۸-۳ آزمون فریدمن	۶۱
۷-۸-۳ آزمون ضریب همبستگی	۶۱
خلاصه	۶۱

فصل چهارم: تحلیل یافته‌ها

مقدمه	۶۲
۱-۴ توصیف آماری ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه	۶۳
۱-۱-۴ توزیع فراوانی متغیر جنس در نمونه	۶۳
۲-۱-۴ توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه	۶۴
۳-۱-۴ توزیع فراوانی متغیر سابقه کار در نمونه	۶۵
۴-۱-۴ توزیع فراوانی متغیر رده سازمانی در نمونه	۶۵
۵-۱-۴ توزیع فراوانی متغیر واحد سازمانی در نمونه	۶۶

۶۸	۶-۱-۴ توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات در نمونه.....
۶۹	۲-۴ تحلیل توصیفی یافته‌ها.....
۶۹	۱-۲-۴ شاخص‌های توصیف داده برای متغیر سرمایه روان‌شناختی.....
۶۹	۲-۲-۴ شاخص توصیف داده‌های مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی.....
۶۹	۱-۲-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های خودکارآمدی.....
۷۰	۲-۲-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های امیدواری.....
۷۰	۳-۲-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های تاب‌آوری.....
۷۱	۴-۲-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های خوش‌بینی.....
۷۱	۳-۲-۴ شاخص‌های توصیف داده برای متغیر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان.....
۷۲	۴-۲-۴ شاخص توصیف داده‌های مؤلفه‌های درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان.....
۷۲	۱-۴-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های توان و انرژی در کار.....
۷۳	۲-۴-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های تعهد در کار.....
۷۳	۳-۴-۲-۴ شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش گویه‌های شیفتگی و جذابیت در کار.....
۷۴	۳-۴ تحلیل استنباطی یافته‌ها.....
۷۴	۱-۳-۴ آزمون نرمال بودن متغیرها.....
۷۵	۲-۳-۴ آزمون میانگین یک جامعه (T تک نمونه‌ای).....
۷۵	۱-۲-۳-۴ آزمون میانگین برای متغیر سرمایه روان‌شناختی و ابعاد آن.....
۷۶	۲-۲-۳-۴ آزمون میانگین برای درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان و ابعاد آن.....
۷۶	۳-۳-۴ آزمون رتبه بندی متغیرهای پژوهش.....
۷۶	۱-۳-۳-۴ رتبه‌بندی ابعاد متغیر سرمایه روان‌شناختی.....
۷۷	۲-۳-۳-۴ رتبه‌بندی ابعاد متغیر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان.....
۷۸	۴-۳-۴ آزمون همبستگی.....
۷۸	۱-۴-۳-۴ آزمون فرضیه اصلی پژوهش.....
۷۹	۲-۴-۳-۴ آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش.....
۸۵	۵-۳-۴ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از حیث متغیرهای جمعیت شناختی.....
۸۵	۱-۵-۳-۴ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از حیث جنسیت.....
۸۷	۲-۵-۳-۴ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از لحاظ سن.....
۸۸	۳-۵-۳-۴ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از لحاظ میزان سابقه کار.....
۸۸	۴-۵-۳-۴ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از لحاظ رده سازمانی.....
۸۹	۵-۵-۳-۴ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از لحاظ واحد سازمانی.....

عنوان	صفحه
۴-۳-۵-۶ مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از لحاظ تحصیلات.....	۹۰
خلاصه.....	۹۱
فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها	
مقدمه.....	۹۲
۵-۱ خلاصه پژوهش.....	۹۳
۵-۲ نتایج پژوهش.....	۹۳
۵-۲-۱ نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش.....	۹۳
۵-۲-۲ نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس.....	۹۶
۵-۲-۳ نتایج حاصل از آزمون فریدمن.....	۹۷
۵-۳ محدودیت‌های پژوهش.....	۹۷
۵-۴ پیشنهادهای پژوهش.....	۹۸
۵-۴-۱ پیشنهادهای کاربردی.....	۹۸
۵-۴-۲ پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی.....	۱۰۱
پیوست شماره ۱.....	۱۰۳
منابع.....	۱۰۷

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۴۶	شکل ۱-۲، چارچوب مفهومی پژوهش.....
۶۳	شکل ۱-۴، نمودار توزیع فراوانی متغیر جنس در نمونه.....
۶۴	شکل ۲-۴، نمودار توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه.....
۶۵	شکل ۳-۴، نمودار توزیع فراوانی متغیر میزان سابقه کار در نمونه.....
۶۶	شکل ۴-۴، نمودار توزیع فراوانی متغیر رده سازمانی در نمونه.....
۶۶	شکل ۵-۴، نمودار توزیع فراوانی متغیر واحد سازمانی در نمونه.....
۶۷	شکل ۶-۴، نمودار توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات در نمونه.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳، طیف پنج گانه لیکرت	۵۶
جدول ۲-۳، متغیرهای پژوهش به همراه ابعاد و سؤال‌های مربوط به آن‌ها	۵۷
جدول ۳-۳، مقدار آلفای کرونباخ	۵۹
جدول ۱-۴، توزیع فراوانی متغیر جنس در نمونه	۶۳
جدول ۲-۴، توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه	۶۴
جدول ۳-۴، توزیع فراوانی متغیر سابقه کار در نمونه	۶۵
جدول ۴-۴، توزیع فراوانی متغیر رده سازمانی در نمونه	۶۶
جدول ۵-۴، توزیع فراوانی متغیر واحد سازمانی در نمونه	۶۷
جدول ۶-۴، توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات در نمونه	۶۸
جدول ۷-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای ابعاد سرمایه روان‌شناختی	۶۹
جدول ۸-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۶ گویه خودکارآمدی	۶۹
جدول ۹-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۶ گویه امیدواری	۷۰
جدول ۱۰-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۶ گویه تاب‌آوری	۷۰
جدول ۱۱-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۶ گویه خوش‌بینی	۷۱
جدول ۱۲-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای ابعاد درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۷۲
جدول ۱۳-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۵ گویه توان و انرژی در کار	۷۲
جدول ۱۴-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۴ گویه تعهد در کار	۷۳
جدول ۱۵-۴، شاخص توصیف داده‌ها برای سنجش ۶ گویه شیفتگی و جذابیت در کار	۷۳
جدول ۱۶-۴، نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف	۷۴
جدول ۱۷-۴، نتایج آزمون میانگین برای متغیر سرمایه روان‌شناختی و ابعاد آن	۷۵
جدول ۱۸-۴، نتایج آزمون میانگین برای استراتژی مدیریت استعداد و ابعاد آن	۷۶
جدول ۱۹-۴، آماره آزمون رتبه‌ای فریدمن برای متغیر سرمایه روان‌شناختی	۷۷
جدول ۲۰-۴، رتبه بندی ابعاد متغیر سرمایه روان‌شناختی	۷۷
جدول ۲۱-۴، آماره آزمون رتبه‌ای فریدمن برای متغیر درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۷۷
جدول ۲۲-۴، رتبه بندی ابعاد متغیر درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۷۸
جدول ۲۳-۴، آزمون ضریب همبستگی میان سرمایه روان‌شناختی و درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان	۷۹
جدول ۲۴-۴، آزمون ضریب همبستگی میان خودکارآمدی با توان و انرژی در کار	۷۹

جدول ۴-۲۵، آزمون ضریب همبستگی میان خودکارآمدی با تعهد در کار.....	۸۰
جدول ۴-۲۶، آزمون ضریب همبستگی میان خودکارآمدی با شیفتگی و جذابیت در کار.....	۸۰
جدول ۴-۲۷، آزمون ضریب همبستگی میان امیدواری با توان و انرژی در کار.....	۸۱
جدول ۴-۲۸، آزمون ضریب همبستگی میان امیدواری با تعهد در کار.....	۸۱
جدول ۴-۲۹، آزمون ضریب همبستگی میان امیدواری با شیفتگی و جذابیت در کار.....	۸۲
جدول ۴-۳۰، آزمون ضریب همبستگی میان تاب‌آوری با توان و انرژی در کار.....	۸۲
جدول ۴-۳۱، آزمون ضریب همبستگی میان تاب‌آوری با تعهد در کار.....	۸۳
جدول ۴-۳۲، آزمون ضریب همبستگی میان تاب‌آوری با شیفتگی و جذابیت در کار.....	۸۳
جدول ۴-۳۳، آزمون ضریب همبستگی میان خوش‌بینی با توان و انرژی در کار.....	۸۴
جدول ۴-۳۴، آزمون ضریب همبستگی میان خوش‌بینی با از تعهد در کار.....	۸۴
جدول ۴-۳۵، آزمون ضریب همبستگی میان خوش‌بینی با شیفتگی و جذابیت در کار.....	۸۵
جدول ۴-۳۶، نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای متغیرهای پژوهش از لحاظ جنسیت.....	۸۶
جدول ۴-۳۷، نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای پژوهش از لحاظ سن.....	۸۷
جدول ۴-۳۸، نتایج آزمون Tukey برای سن و متغیر توان و انرژی در کار.....	۸۷
جدول ۴-۳۹، نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای پژوهش از لحاظ میزان سابقه کار.....	۸۸
جدول ۴-۴۰، نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای پژوهش از لحاظ رده سازمانی.....	۸۸
جدول ۴-۴۱، نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای پژوهش از لحاظ واحد سازمانی.....	۸۹
جدول ۴-۴۲، نتایج آزمون Tukey برای واحد سازمانی و متغیر درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان.....	۸۹
جدول ۴-۴۳، نتایج آزمون Tukey برای واحد سازمانی و متغیر شیفتگی و جذابیت در کار.....	۹۰
جدول ۴-۴۴، نتایج آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای پژوهش از لحاظ میزان تحصیلات.....	۹۰

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

امروزه سازمان‌ها بیش از پیش به یک منبع اساسی نیازمندند تا قادر باشند از طریق آن به مزیت رقابتی دست پیدا کنند، توانایی پیشی گرفتن از رقبای خود را داشته باشند و به سودآوری برسند. با ورود به هزاره سوم و ظهور اقتصاد دانایی‌محور، منابع انسانی به عنوان عنصری رقابتی و راهبردی در حفظ بقاء و افزایش بهره‌وری آن‌ها مطرح می‌شوند. تقاضای رو به افزایش کارفرمایان برای استخدام و بکارگیری نیروهای ماهر و کارآمد از یک سو و تمایل کارکنان برای تصاحب مشاغل با ارزش از سوی دیگر باعث شده تا سازمان‌ها برای جذب بهترین افراد به رقابت پردازند. در این میان سازمان‌ها باید به دنبال جذب و نگهداری افرادی باشند که در زمینه وظایفی که به آنان اعطا می‌شود، قابلیت‌های لازم را دارا باشند و در عین حال بتوانند از این مهارت‌ها به بهترین شکل استفاده لازم را ببرند. در این راستا بکارگیری کارکنان امیدوار، خوش‌بین و تاب‌آور یک عامل ضروری به حساب می‌آید.

آید، چرا که این دسته افراد با داشتن اهداف کاری منظم و از پیش تعیین شده، توان و انرژی لازم جهت پیشرفت فعالیت‌ها را بکار می‌گیرند، خود را وقف سازمان می‌کنند و برای تحقق اهداف والای سازمان اشتیاق و شیفتگی خاصی دارند. در این فصل ابتدا به بیان مسئله پژوهش که تحلیل رابطه سرمایه روان‌شناختی با درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای اصفهان است پرداخته می‌شود، سپس ضرورت و اهمیت پژوهش و اهدافی که در پی دستیابی به آن می‌باشد، بررسی می‌شوند. در ادامه فرضیه‌ها، قلمرو پژوهش، روش پژوهش و کاربرد نتایج بیان گردیده و در نهایت تعریف نظری متغیرها ارائه می‌گردد.

۱-۱ بیان مسئله پژوهش

سرمایه‌های اقتصادی، انسانی و اجتماعی تا چند سال گذشته به عنوان اصلی‌ترین سرمایه‌های یک محیط کاری تلقی می‌شدند و این دیدگاه وجود داشت که سازمانی موفق است که هر سه نوع سرمایه را در سطح بالایی داشته باشد. امروزه چنین دیدگاهی در بلندمدت منجر به سودآوری برای سازمان‌ها نمی‌شود و مدیران به دنبال منبع متفاوت و با ارزش‌تری هستند که تضمین‌کننده بقاء آنان در بلندمدت باشد. از آنجا که مهمترین و اساسی‌ترین سرمایه در هر سازمانی، منابع انسانی فعال آن سازمان می‌باشند، پرورش قابلیت‌ها و مهارت‌های این سرمایه عظیم یکی از اهداف خطیر عاملان هر سازمانی به حساب می‌آید که در پی آن مزایای عمده‌ای برای رشد و ماندگاری سازمان به دنبال خواهد داشت. سرمایه روان‌شناختی و درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان از جمله مباحث جدید حوزه رفتار سازمانی هستند که توجه بسیاری از مدیران را به خود جلب کرده است. سرمایه روان‌شناختی از چهار مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری تشکیل شده است. سرمایه روان‌شناختی سبب می‌شود، کارکنان همواره در جستجوی اهداف چالشی باشند، جهت رسیدن به این اهداف از هیچ تلاشی دریغ نکنند و در عین حال ظرفیت‌های لازم جهت تحقق آن‌ها را در خود ایجاد نمایند (چارت‌رند و چنگ^۱، ۲۰۰۲). از سوی دیگر کارکنان برای پذیرفتن وظایف سخت و پرمسئولیت، داوطلب می‌شوند، در راستای انجام کارها از ظرفیت‌ها و توانایی‌هایشان استفاده خواهند کرد و ایمان دارند تلاش‌هایشان به نتیجه می‌رسد (باندورا و لاک^۲، ۲۰۰۳). این افراد، هنگام روبه‌رو شدن با شرایط دشوار زندگی، قادر هستند خیلی سریع به سطح معمولی عملکرد باز گردند و حتی ممکن است سطح عملکرد آنان نسبت به قبل ارتقاء پیدا کند. چالش‌ها، خطرات و استرس‌هایی که در زندگی با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند را به بهترین شکل مدیریت می‌کنند و از نقاط قوت و قابلیت‌های خود برای

^۱. Chartrand & Cheng
^۲. Bandura & Locke

بازگشت به حالت اولیه استفاده می‌نمایند (سات کلیف و و وگوس^۳، ۲۰۰۳). موضوع بعدی درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان است که از سه مؤلفه توان و انرژی در کار، تعهد در کار و جذابیت و شیفتگی در کار تشکیل می‌شود. درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان امری است خوشایند که هر سازمان برای ایجاد آن تلاش می‌کند و در آن انرژی، اشتیاق و تلاش‌های متمرکز کارکنان باهم ترکیب می‌شود. درگیری عاطفی-ذهنی زمانی روی می‌دهد که کارکنان با توانایی‌های فیزیکی، دانسته‌ها و احساسات همکاران، مدیران و افراد سراسر سازمان ارتباط برقرار نمایند و در پی این ارتباط محیطی ایجاد گردد تا کارکنان برای ارتباط هرچه بیشتر با کارشان برانگیخته شوند (تراس و همکاران^۴، ۲۰۰۶). فرد درگیر شده خود را در موفقیت استراتژی‌ها، تغییرات و تصمیمات اتخاذ شده در سازمان سهیم می‌داند، به زمینه فعالیت سازمان آگاه بوده و به دقت با همکارانش برای بهبود عملکرد شغلی تلاش می‌کند. این افراد در سازمان باقی خواهند ماند و از این طریق نرخ ترک خدمت را به حداقل می‌رسانند، مرتباً سطح بالایی از تلاش را نشان می‌دهند و به طور بالقوه بر متغیرهایی همچون کیفیت خدمات، رضایت مشتری، بهره‌وری، فروش، سودآوری و ... اثر می‌گذارند (ام سی نات و جاگ^۵، ۲۰۰۸). بر اساس توضیحات بیان شده در رابطه با هر دو متغیر، چنین به نظر می‌رسد که مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با مؤلفه‌های درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان به لحاظ مفهومی ارتباط داشته باشند. با توجه به وجود حوزه مشترک میان مؤلفه‌های هر دو متغیر مورد مطالعه، هدف پژوهش حاضر تحلیل رابطه بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای اصفهان می‌باشد. بنابراین، سؤال پژوهش حاضر این است که چه رابطه‌ای میان متغیر سرمایه روان‌شناختی و درگیری عاطفی-ذهنی کارکنان وجود دارد؟

۱-۲ اهمیت و ارزش پژوهش

حقیقت غیر قابل انکاری وجود دارد مبنی بر اینکه تا چند سال گذشته عملکرد آینده هر کسب و کار و سودآوری سازمان به سبد سرمایه‌گذاری مدیریت و مجهز بودن به جدیدترین فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها بستگی داشت. اما در دنیای در حال تغییر امروز همه موفقیت‌ها به چگونگی مدیریت منابع انسانی بستگی دارد زیرا این کارکنان هستند که توان تبدیل دانش به محصولات مورد نیاز مشتری را دارند. سازمان‌هایی که این حقیقت را درک کرده‌اند، از جمله موفق‌ترین سازمان‌ها محسوب می‌شوند و در دنیای امروز نسبت به بقیه سازمان‌ها بهره‌وری بالاتری خواهند داشت. این‌ها سازمان‌هایی هستند که همچنان توانسته‌اند در صنعت شهرت خود را حفظ

^۳. Sutcliffe & Vogus

^۴. Truss et al.

^۵. McNatt & Judge

کنند. در حال حاضر شعار هر سازمانی برای موفقیت، درگیر کردن عاطفی-ذهنی کارکنان و تلاش برای ایجاد تعهد در کارکنان است. درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان مفهوم نسبتاً جدید و شغل محوری است که پژوهش‌های علمی و تجربی زیادی در رابطه با آن صورت گرفته است (مسی و اشنایدر^۶، ۲۰۰۸؛ جانسون^۷، ۲۰۱۱: ۵۳). مفهوم درگیری عاطفی-ذهنی شامل درگیری فیزیکی و عاطفی است که با اشتیاق برای اتمام کار توصیف می‌شود (هارتر^۸، ۲۰۰۹؛ هاجز^۹، ۲۰۱۰). دانشگاهیان و افرادی که در زمینه عملی تجربه دارند^{۱۰}، هر دو به طور یکسان ادعا می‌کنند که نیروی کار درگیر شده می‌تواند مزیت رقابتی خلق کند (سیتس و کریم^{۱۱}، ۲۰۰۶؛ جانسون، ۲۰۱۱: ۵۳). کیفیت مدیریت در محیط کار و قابلیت‌های مدیر جهت درگیر کردن عاطفی-ذهنی کارکنان از جمله عواملی هستند که می‌تواند بین محیط کاری اثربخش و غیراثربخش تمایز ایجاد کنند و نتیجه کار منابع انسانی در سازمان را ارتقاء بخشند. افرادی که به صورت عاطفی-ذهنی درگیر کار می‌شوند، سطح عملکرد بسیار بالاتری نسبت به افرادی دارند که خود را درگیر نمی‌کنند (فلمنینگ و اسپوند^{۱۲}، ۲۰۰۷). درگیری عاطفی-ذهنی، میان احساس و عاطفه کارکنان با کار و محیط کارشان ارتباط برقرار می‌نماید، بنابراین کارکنان نسبت به اتمام وظیفه‌ی محول شده احساس مسئولیت بیشتری خواهند داشت و در عین حال استانداردهای کاری را از هر نظر با سخت‌گیری بیشتری رعایت می‌کنند. این امر سبب می‌شود کارکنان از رفتارهای انحرافی اجتناب نمایند و در مقابل، رفتارهای شهروندی سازمانی بهبود یابد که در نهایت منجر به کاهش نگرانی در کارکنان و افزایش سطح بهره‌وری در سازمان می‌گردد. افراد درگیر شده خود را نسبت به موفقیت‌های سازمان متعهد می‌دانند و برای افزایش سطح عملکرد خود تلاش می‌کنند تا از این طریق بتوانند جهت پیشرفت و بقا سازمان گام بردارند. اما درگیر کردن عاطفی-ذهنی کارکنان به خودی خود امکان‌پذیر نیست و نیاز به عواملی برای ایجاد و پرورش دارد. از جمله مواردی که در این زمینه یاری دهنده است، استفاده از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی یا رفتارهای مثبت سازمانی می‌باشند که به طور بالقوه در همه افراد موجود است و فقط نیاز به شکوفا شدن دارد. رفتار سازمانی مثبت بر حالت روان‌شناختی فردی و نقاط قوت نیروی انسانی که روی عملکرد کارکنان اثر می‌گذارد، تمرکز دارد (لوتانز، ۲۰۰۲). پرورش رفتارهای مثبت سازمانی در افراد یا به بیان دیگر، شکل‌گیری سرمایه روان‌شناختی، فرد را قادر می‌سازد تا میزان اعتماد به نفس خود را بالا ببرد، انتظار وقوع رویدادهای مثبت را داشته باشد، از

^۶. Macey & Schneider

^۷. Johnson

^۸. Harter

^۹. Hodges

^{۱۰}. Practitioner

^{۱۱}. Seijts & Crim

^{۱۲}. Fleming & Asplund