

شناسایی پیامدهای نشاط کارکنان به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی

زلفا حق‌گویان^{۱*}، حسن زارعی‌متین^۲، غلامرضا جندقی^۳، محمدحسین رحمتی^۳

۱. دکتری مدیریت رفتار سازمانی، مدرس دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران

۲. استاد، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. استادیار، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۴/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۱/۰۲)

چکیده

از سال ۲۰۰۰ در نگاه سازمان ملل برای تعیین سطح توسعه‌یافتگی کشورها نشاط، امید به آینده، خشنودی و رضایتمندی افراد جامعه به عنوان متغیرهای اصلی وارد محاسبات شده است که نشان‌دهنده اهمیت مطالعه و بررسی نشاط است. بنابراین، این پژوهش کیفی با هدف شناسایی پیامدهای نشاط کارکنان انجام گرفته است. پژوهش حاضر از نظر هدف، مطالعه‌ای اکتشافی و از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات پژوهش آمیخته است. پیامدهای شناسایی شده در این پژوهش عبارت‌اند از پیامدهای شخصی، پیامدهای خانوادگی، پیامدهای سازمانی و پیامدهای اجتماعی. پیامدهای شخصی خود شامل مفاهیمی مانند افزایش موفقیت شخصی، بهبود کیفیت زندگی کاری، دریافت حمایت اجتماعی بیشتر و بهبود سلامتی است. پیامدهای خانوادگی شامل افزایش آرامش در خانواده، افزایش نشاط در محیط خانوادگی، بهبود سلامتی اعضای خانواده، افزایش رضایت خانواده و افزایش موفقیت خانوادگی، و پیامدهای سازمانی شناسایی شده در این پژوهش شامل مفاهیمی مانند توسعه سرمایه اجتماعی، افزایش رفتار شهروندی، افزایش بهره‌وری و افزایش رضایت مشتریان است. در نهایت، پیامدهای اجتماعی نشاط شامل داشتن جامعه بانشاط‌تر و ایجاد نسلی بانشاط است.

کلیدواژگان

انرژی عاطفی، توانایی جسمانی، درگیر‌کارشدن، سرزندگی شناختی، نشاط.

* نویسنده مسئول، رایانامه: zolfa.haghgooyan@yahoo.com

بیان مسئله

امروزه در همه کشورهای توسعه یافته یا در حال توسعه بر اهمیت بهره‌وری به عنوان یکی از ضرورت‌های توسعه اقتصادی و کسب برتری رقابتی در عرصه‌های بین‌المللی تأکید می‌شود، زیرا در دنیای کنونی رقابت در صحنه‌های جهانی ابعاد دیگری به خود گرفته است و تلاش برای نیل به سطح بهره‌وری بالاتر یکی از پایه‌های اصلی این رقابت‌ها را تشکیل می‌دهد. به منظور ارتقای بهره‌وری، طی دو دهه گذشته تعدادی از کشورهای آسیای جنوب شرقی و اقیانوسیه رشد اقتصادی چشمگیری داشته‌اند. بررسی‌ها نشان می‌دهد این کشورها سهم قابل توجهی از رشد اقتصادی خود را نه از طریق سرمایه‌گذاری‌های جدید، بلکه از طریق بهبود ساختارهای مدیریتی و نیروی انسانی به دست آورده‌اند (آقاسی‌زاده، ۱۳۹۴). بنابراین، منابع انسانی بهترین سرمایه برای افزایش بهره‌وری و کسب مزیت رقابتی پایدار است.

نیروی انسانی که یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش بهره‌وری تلقی می‌شود، در صورتی می‌تواند مزیت رقابتی ایجاد کند که سلامتی روانی داشته باشد. این موضوع به اندازه‌ای مهم است که حوزه‌ای از روان‌شناسی با عنوان روان‌شناسی مثبت‌گرا^۱ بر آن متمرکز شده است. مکتب روان‌شناسی مثبت‌گرا به تازگی در حوزه سازمان و مدیریت نیز راه یافته است و مفاهیم جدیدی مانند رفتار سازمانی مثبت‌گرا توسعه یافته است که برای نخستین بار لوتنز آن را مطرح کرد (Luthans et al., 2004). یکی از مؤلفه‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا، نشاط است (Nelson & Cooper, 2007).

نشاط تا حدی اهمیت دارد که از سال ۲۰۰۰ به بعد، در نگاه سازمان ملل برای تعیین سطح توسعه‌یافتگی کشورها نشاط، امید به آینده، خشنودی و رضایتمندی افراد جامعه نیز به عنوان متغیرهای اصلی وارد محاسبات شده است (Diner & Sligman, 2002). به منظور مشخص شدن اهمیت نشاط کارکنان می‌توان به نتایج پژوهش‌هایی اشاره کرد که پیامدهای نشاط را بررسی کرده‌اند. از جمله این پیامدها توسعه سرمایه اجتماعی است (Bambacas & Patrickson, 2008).

مطالعات سال‌های اخیر، اهمیت سرمایه اجتماعی را در توسعه اقتصادی نشان داده است (Zhang & Fung, 2006). امروزه مشخص شده است سرمایه‌های فیزیکی و انسانی تاحدی به رشد اقتصادی منجر می‌شوند و سرمایه اجتماعی حلقه مهم مفقوده است. سرمایه اجتماعی می‌تواند عملکرد اقتصادی ملت‌ها، مناطق، جوامع و شرکت‌ها را تحت تأثیر قرار دهد (Smedlund, 2008). در سطح ملی سرمایه اجتماعی یکی از عوامل اثرگذار بر توسعه و رشد اقتصادی است. پوتنام^۱ (۱۹۹۳) بیان کرد سرمایه اجتماعی بر عملکرد دولت اثر می‌گذارد. وی برای تأیید ادعای خود موفقیت اقتصادی منطقه ایتالای شمالی در مقایسه با ایتالای جنوبی را بیان می‌کند. سرمایه اجتماعی در سطح شرکت‌ها و درون شرکت به نوآوری منجر می‌شود و تبادل منابع را تسهیل می‌کند. مطالعات نشان داده است سرمایه اجتماعی به کاهش هزینه مبادلات، افزایش همکاری، تسهیل کارآفرینی، تقویت روابط بین عرضه‌کنندگان و یادگیری سازمان منجر می‌شود (Zhang & Fung, 2006). سرمایه اجتماعی برای یک شرکت هم منبع ارزش و هم محرک ارزش است (Smedlund, 2008). پژوهش‌های مختلفی درباره رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمان انجام گرفته است. شیروانی (۱۳۸۲) تحقیقی با عنوان تأثیر عملکرد سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی شهر اصفهان انجام داد. نتایج نشان داد بین عملکرد سازمان‌های دولتی و سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد (سلاجقه و اشرف‌زاده، ۱۳۹۳).

با توجه به مطالب یادشده، مسئله اصلی در این پژوهش شناسایی آثار و پیامدهای نشاط کارکنان به عنوان یکی از عوامل اثرگذار بر سرمایه اجتماعی با به‌کارگیری روش پژوهش کیفی است.

مبانی نظری

مفهوم نشاط

منشأ پیدایش نظریه‌های مربوط به نشاط کارکنان، مفهومی به نام درگیر شدن در کار^۱ است (Innstrand et al., 2012). برای مفهوم درگیر شدن در کار، چندین رویکرد در حوزه آکادمیک وجود دارد. سه رویکرد کلی توسط شاوفلی^۲ (۲۰۰۲)، شایروم^۳ (۲۰۰۳) و بریت^۴ (۲۰۰۶) مطرح شده است. رویکرد بریت درگیر شدن در کار را احساس مسئولیت و تعهد فرد به عملکرد کاری در نظر می‌گیرد، به طوری که عملکرد کاری برای فرد بسیار مهم باشد (Wefald et al., 2012). مدل شاوفلی و بیکر^۵ برای درگیر شدن در کار سه مؤلفه را معرفی می‌کند که عبارت‌اند از نشاط^۶، فداکاری^۷ و جذب کار شدن^۸ (Runhaar et al., 2013). مدل شایروم (۲۰۰۳) ساختاری مشابه شاوفلی و همکارانش برای درگیر شدن در کار در نظر می‌گیرد، که آن را نشاط می‌نامد. وی بیان می‌کند که مؤلفه^۹ نشاط در مدل شاوفلی صرفاً سازه‌ای^{۱۰} غیرمبهم^{۱۱} در نظر گرفته شده است. همچنین، درگیر شدن در کار با سایر سازه‌های روان‌شناختی ارتباط نزدیک دارد، مانند حضور روان‌شناختی^{۱۲}، مشارکت در کار و انعطاف‌پذیری. شایروم برای برطرف کردن این مشکلات مفهومی چندبعدی از نشاط مطرح کرد (Wefald et al., 2012). شایروم (۲۰۰۴) نشاط را سازه‌ای احساسی^{۱۳} می‌داند (Sonnentag & Niessen, 2008) و آن را به این شرح تعریف می‌کند: «نشاط حالتی مثبت است که

-
1. Work Engagement
 2. Schaufeli
 3. Shirom & Melamed
 4. Britt
 5. Schaufeli & Bakker
 6. Vigor
 7. Dedication
 8. Absorption
 9. Component
 10. Construct
 11. Non-Confounded
 12. Psychological Present
 13. Well-Being

در پاسخ به تعامل دائمی فرد با عناصر معنادار شغل و محیط کاری حاصل شده (Nelson & cooper, 2007) و سه احساس به هم مرتبط را شامل می‌شود که عبارت‌اند از قدرت جسمانی^۱، انرژی عاطفی^۲ و سرزندگی شناختی^۳ (Bakker et al., 2006). بنابراین، نشاط با عوامل جسمی و روانی مرتبط است که با سرزندگی و انرژی مشخص می‌شود.

هر محقق می‌تواند یکی از این سه رویکرد را برای مفهوم‌سازی درگیر شدن در کار انتخاب کند، چون این سه رویکرد از معروف‌ترین رویکردهای موجود برای درگیر شدن در کار است. نتایج پژوهشی که این سه رویکرد بررسی و مقایسه کرده است، نشان داد مقیاس شایروم، بصیرت‌های بهتری را برای توضیح اینکه یک شخص در کارش چگونه است، ایجاد می‌کند (Wefald et al., 2012). بر این اساس، در این پژوهش برای شناسایی افراد بانشاط بر رویکرد شایروم تمرکز شده است.

تفاوت نشاط با شادی

یکی از مفاهیمی که ممکن است با نشاط اشتباه گرفته شود سازه شادی^۴ است. بین نشاط و شادی تفاوت‌هایی وجود دارد. مهم‌ترین تفاوت نشاط با شادی به خاستگاه و منشأ آن‌ها مربوط می‌شود. نشاط و شادی به دو حوزه کاملاً متفاوت مربوط می‌شوند. شادی یکی از مؤلفه‌های بهروزی ذهنی^۵ است، در حالی که نشاط در دسته نظریه‌های درگیر شدن در کار قرار می‌گیرد. بهروزی ذهنی که به معنای ارزیابی ذهنی کیفیت زندگی از منظر افراد است، دو بعد دارد، یکی بعد احساسی و دیگری بعد شناختی. بعد احساسی تشکیل‌دهنده وضعیت‌های عاطفی لحظه‌ای و احساس آنی است. اما بعد شناختی ارزیابی بازنگرانه و ناظر به گذشته کیفیت زندگی به عنوان یک کل است. بنابراین، بعد اول مربوط به زمان و مکان حال است، و بعد دوم مربوط به کل افق زمانی است که فرد از

-
1. Physical strength
 2. Emotional energy
 3. Cognitive liveliness
 4. Happiness
 5. Subject wellbeing

زندگی خود تا زمان ارزیابی در نظر می‌گیرد (طاهری، ۱۳۹۳، ص ۲۱). گرچه برخی از محققان رضایت از زندگی را به عنوان جزئی از نشاط می‌دانند، اما بر اساس نظر اکثر دانشمندان شادی همان بعد احساسی بهروزی ذهنی است و رضایت از زندگی^۱ بعد شناختی آن است. نشاط ب یکی از مؤلفه‌های درگیر شدن در کار است. شاوفلی و همکارانش (۲۰۰۲)، درگیر شدن در کار را حالت انگیزشی - عاطفی مثبت^۲ و مجدانه^۳ پایدار در کارکنان تعریف می‌کند که با ویژگی نشاط، فداکاری و جذب کار شدن مشخص می‌شود (Wefald et al., 2012). ابتدا نشاط به عنوان یکی از مؤلفه‌های درگیر شدن در کار توسط شاوفلی و همکارانش معرفی شد، اما در ادامه با توجه به انتقاداتی که توسط شایروم به رویکرد شاوفلی و همکارانش مطرح شد، خود نشاط به عنوان رویکردی مجزا برای درگیر شدن در کار توسط شایروم در نظر گرفته شد. از طرف دیگر، شادی و بستر ظهور آن یعنی بهروزی ذهنی در حوزه‌های روان‌شناسی عمومی، اقتصاد و جامعه‌شناسی است، در حالی که نشاط و بستر ظهور آن یعنی مفهوم درگیر شدن در کار مربوط به روان‌شناسی کار و نظریه‌های مدیریتی است. به عبارت دیگر، شادی مفهومی است که به زندگی شخصی و عمومی فرد مربوط است و مختص مباحث شغلی و مدیریتی نیست. اما درباره نشاط، گرچه محیط خانوادگی بر نشاط کارکنان در محیط کار اثرگذار است، نشاط با توجه به اینکه به نظریه درگیر شدن در کار مربوط است، برای مباحث مرتبط با کار مطرح شده است.

پیشینه پژوهش

مطالعه‌ای با هدف تأثیر تحلیل رفتگی و نشاط بر شیوع بیماری افزایش چربی خون انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد افزایش سطح نشاط با کاهش خطر افزایش چربی خون مرتبط است (Shirom et al., 2013). مطالعه‌ای دیگر با هدف بررسی نقش توانایی انطباق مسیر شغلی^۴ با

-
1. Life satisfaction
 2. Positive Affective-Motivational State
 3. Persistent
 4. Career adapt ability

استرس کاری انجام گرفت. پرسش اصلی این پژوهش این بود که آیا توانایی انطباق مسیر شغلی می‌تواند در رابطه بین نشاط و استرس نقش متغیر میانجی را ایفا کند؟ نتایج این مطالعه نشان داد توانایی انطباق مسیر شغلی با استرس کاری رابطه منفی و با نشاط رابطه مثبت دارد. نشاط نیز با استرس شغلی رابطه منفی دارد (Johnston et al., 2013). پژوهشی که در سال ۲۰۱۱ انجام گرفت، به دنبال بررسی تأثیر سبک‌های تعلق ایمن و نامطمئن^۱ بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدشهروندی از طریق نشاط در محیط کار است. نتایج این پژوهش نشان داد افراد ایمن، احساس نشاط بیشتری در محیط کار دارند. همچنین، نشاط در محیط کاری با رفتارهای شهروندی رابطه مثبت و با رفتارهای ضدشهروندی رابطه منفی دارد (Little et al., 2011). بر اساس نظر ریچ و همکارانش (۲۰۱۰) کارکنان بانشاط رفتارهای نوآورانه دارند، زیرا آن‌ها وظایف خود را با شور و جدیت بیشتری انجام می‌دهند (انرژی حمایتی)، به مسئولیت‌های نوآورانه توجه می‌کنند (انرژی شناختی) و ارتباط عاطفی بیشتری با کار خود دارند (Rich et al., 2010). نتایج مطالعه هالسلبن و ویلر^۲ (۲۰۰۸) که بین کارکنان صنایع و حرفه‌های مختلف در آمریکا انجام گرفت، نشان داد نشاط نقش زیادی در تغییرات عملکرد دارد. سالانوا^۳ و همکارانش (۲۰۰۵) نیز مطالعه‌ای را روی کارکنان هتل‌ها و رستوران‌های اسپانیا انجام دادند. در این تحقیق تجزیه و تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داده است منابع سازمانی و نشاط پیش‌بینی‌کننده جو خدمات، و جو خدمات، خود پیش‌بینی‌کننده عملکرد کارکنان و وفاداری مشتریان است (Bakker et al., 2012). مطالعات نوتلارس^۴ و همکارانش (۲۰۰۸) نشان داد درگیر شدن در کار (نشاط، فداکاری و جذب کار شدن) تعیین می‌کند که آیا افراد در سازمان باقی می‌مانند یا سازمان را ترک می‌کنند (De Lange et al., 2008).

1. Secure & Insecure Attachment Styles
2. Halbesleben & Wheeler
3. Salanova
4. Notelaers

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، مطالعه‌ای اکتشافی و از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات، پژوهشی آمیخته (الگوی تبیینی) است، همچنین، پژوهش حاضر به دلیل گردآوری داده‌ها به‌طور کاملاً طبیعی و بدون دستکاری در زمره تحقیقات غیرآزمایشگاهی قرار دارد. این پژوهش از نظر افق زمانی، پژوهشی مقطعی است، چون داده‌ها در یک مقطع زمانی جمع‌آوری می‌شوند.

ابزار گردآوری اطلاعات

در روش میدانی، برای شناسایی کارکنان بانشاط پرسشنامه استاندارد نشاط شایروم به‌کار گرفته شد. نشاط به معنای سطح بالای انرژی، انعطاف‌پذیری ذهنی در کار، تمایل برای سرمایه‌گذاری، و تلاش و مقاومت در برابر مشکلات کاری است (Bakker et al., 2006)، و از طریق سه بعد قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی عملیاتی می‌شود. قدرت جسمانی با به‌کارگیری چهار گویه، انرژی عاطفی با چهار گویه و سرزندگی شناختی نیز با سه گویه سنجیده می‌شود. داده‌های کیفی نیز از طریق مصاحبه با افراد واجد شرایط که در مرحله اول شناسایی شدند، جمع‌آوری شد.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش، همه کارکنان بانک‌های خصوصی استان قم است. دلیل انتخاب بانک‌های خصوصی این است که نشاط که هدف پژوهش شناسایی پیامدهای آن است، در بخش خصوصی نسبت به بخش دولتی نمود بیشتری دارد. در اصل، انتخاب بانک‌های خصوصی به عنوان جامعه آماری به علت افزایش روایی در پژوهش کیفی است چون در مطالعه کیفی باید آزمودنی‌هایی را به‌کار برد که بهترین دانش را در مورد موضوع پژوهش دارند. این امر باعث اثربخشی در اشباع طبقات و بهینه‌کردن کیفیت داده‌ها می‌شود. بنابراین، در این پژوهش کارکنان بانک‌های خصوصی به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند تا بتوانند اطلاعات کامل‌تری درباره پیامدهای نشاط به‌دست دهند. اسامی بانک‌های مورد مطالعه در جدول ۱ بیان شده است. روش انتخاب شعبه‌ها تصادفی ساده بوده است.

جدول ۱. اسامی بانک‌های مورد مطالعه

بانک‌های خصوصی	شعبه‌های بانک‌های خصوصی در قم	شعب منتخب برای پژوهش
اقتصاد نوین	بلوار امین، بازار	بلوار امین
پارسیان	بلوار امین، باجک	باجک، بلوار امین
کارآفرین	بلوار امین	بلوار امین
بانک سامان	بلوار امین، فلکه جهاد	بلوار امین
سرمایه	بلوار امین	بلوار امین
انصار	توحید، شهید بهشتی، زین‌الدین، امام خمینی، امام صادق، انقلاب، عمار یاسر، کوثر، مرکزی، معصومیه، بلوار امین	مرکزی، شهید بهشتی، بلوار امین
حکمت ایرانیان	۴۵ متری صدوق	۴۵ متری صدوق
ایران زمین	بلوار امین، شهید بهشتی، ۴۵ متری صدوق، فاطمی	۴۵ متری صدوقی، بلوار امین
بانک آینده	بلوار امین	بلوار امین
تجارت	آذر شرقی، آزاد، آزادگان، امامزاده ابراهیم، انقلاب، کاشانی، بلوار امین، ۴۵ متری صدوقی، بنیاد، جعفریه، سه‌راه بازار، عطاران، دامشهر، سالاریه، سمیه، شاهد، شهر قائم، شهرک امام حسن (ع)، شهید بهشتی، شیخ‌آباد، صفاشهر، صفائیه، طالقانی، فیضیه، قلعه کامکار، مرکزی، مطهری، نبوت، نواب صفوی، نوزده دی، نیروگاه، هفت تیر، سوم خرداد، ولیعصر، یزدانشهر آزادگان، امامزاده ابراهیم، بلوار امین، ۴۵ متری صدوقی، سه‌راه بازار، سالاریه، شهرک امام حسن (ع)، شهید بهشتی، صفائیه، طالقانی، نوزده دی، ولیعصر، حرم، جهاد سازندگی، جمکران، چهارراه غفاری، کیوانفر، شهید فاطمی، عمار یاسر، مرکزی، میدان امام حسن (ع)، میدان پلیس، توحید، سعیدی، میدان شهدا	بلوار امین، صفائیه، سه‌راه بازار، مرکزی
ملت	۴۵ متری صدوقی، سالاریه، شهید بهشتی، صفائیه، طالقانی، نوزده دی، ولیعصر، حرم، جهاد سازندگی، جمکران، چهارراه غفاری، کیوانفر، شهید فاطمی، عمار یاسر، مرکزی، میدان امام حسن (ع)، میدان پلیس، توحید، سعیدی، میدان شهدا	۴۵ متری صدوقی، سالاریه، بلوار امین، امامزاده ابراهیم

در این پژوهش برای انتخاب نمونه، روش نمونه‌گیری هدفمند که از روش‌های غیراحتمالی است، به کار گرفته شد. در این پژوهش برای شناسایی افراد بانشاط خودارزیابی و نظر سرپرستان

مد نظر قرار گرفت. در مرحله اول برای خودارزیابی پرسشنامه استاندارد نشاط به کار گرفته شد. این پرسشنامه سه بعد قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی را با به کارگیری ۱۱ گویه می‌سنجد. کارکنانی که حداقل ۸۰ درصد نمره پرسشنامه (حداقل ۴۴ از ۵۵ نمره) را دریافت کردند، انتخاب شدند. در مرحله دوم برای به کارگیری نظرهای سرپرستان بانک‌های خصوصی، رؤسای بانک‌ها پرسشنامه استاندارد نشاط را برای کارکنانی که در مرحله اول شناسایی شدند، تکمیل کردند. در نهایت، با به کارگیری میانگین مرحله اول (خودارزیابی) و مرحله (نظر سرپرستان) افراد بانشاط که مصاحبه با آنها انجام گرفت، شناسایی شدند. مصاحبه‌ها بر اساس اولویت از بالاترین میانگین آغاز شد. معیار قضاوت درباره زمان متوقف کردن نمونه‌گیری نظری، کفایت نظری^۱ است (دانایی فرد و امامی، ۱۳۸۹، ص ۷۸ و ۷۹). در این پژوهش با انجام دادن ۲۳ مصاحبه کفایت نظری حاصل شد.

تحلیل داده‌ها

برای تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه کدگذاری باز انجام گرفت. در ضمن کدگذاری باز، داده‌ها به بخش‌های مجزا خرد می‌شوند، برای به دست آوردن مشابهت‌ها و تفاوت‌ها با دقت بررسی می‌شوند، و پرسش‌هایی درباره پدیده‌ها که داده‌ها حاکی از آنها، مطرح می‌شود. در کدگذاری باز دو اقدام اصلی انجام می‌گیرد که عبارت‌اند از مفهوم‌پردازی و مقوله‌پردازی. مفهوم‌پردازی از داده‌ها اولین قدم در تجزیه و تحلیل است. منظور از خرد کردن و مفهوم‌پردازی این است که مورد مشاهده، جمله یا پاراگراف به اجزائی تقسیم می‌شود و به هر یک از حوادث، نظرها، یا رخدادها نامی داده می‌شود، برچسبی که یا نشانه آن پدیده است یا به جای آن می‌نشیند. روند طبقه‌بندی مفاهیم را که به نظر می‌رسد به پدیده‌های مشابه ربط پیدا می‌کند، مقوله‌پردازی نامیده می‌شود (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ص ۶۵). نتایج کدگذاری باز در جدول ۲ بیان است.

1. Theoretical saturation

جدول ۲. کدگذاری

مقوله‌ها	مفاهیم	کد اولیه
پیامدهای شخصی	افزایش موفقیت‌های شخصی	بهبود کیفیت زندگی شخصی، غلبه بر مشکلات، موفقیت در تحصیل، موفقیت در زندگی شخصی، انتخاب هدف و تلاش برای تحقق آن، شکوفایی استعدادها، افزایش اعتمادبه‌نفس، افزایش پشتکار
	بهبود کیفیت زندگی	حفظ نشاط در طول روز کاری، بهبود روحیه در کار، بهبود عملکرد کارکنان، انجام‌دادن کارها با علاقه بیشتر، افزایش انگیزش درونی، لذت‌بردن از انجام‌دادن کار، ایجاد تعادل بین کار و خانواده، مدیریت زمان، افزایش انرژی در روز کاری بعد، کاهش خستگی در پایان روز کاری، بهبود کیفیت ارتباطات، واگذاری مسئولیت بیشتر توسط مدیریت، ارتقای کارکنان، پیشرفت در کار، افزایش مسئولیت‌پذیری در کار، افزایش انعطاف‌پذیری در کار، موفقیت در زندگی کاری، افزایش توان‌سازی در محیط کار، آینده کاری بهتر، افزایش توانایی حل مسئله
پیامد خانوادگی	دریافت حمایت اجتماعی بیشتر	مورد تشویق همکاران قرار گرفتن، تشویق‌شدن توسط مدیریت، ایجاد منزلت اجتماعی، محبوب‌قلوب شدن، دریافت بازخور مثبت از سوی مدیریت، دریافت کمک از دیگران، دریافت بازخور مثبت از سوی همکاران، ایجاد نگرش مثبت در مدیریت نسبت به کارمند
	بهبود سلامتی کارکنان	خروج از افسردگی، سلامتی روانی کارکنان، ایجاد رضایت خاطر، ایجاد آرامش، سلامتی جسمی
پیامد خانوادگی	افزایش آرامش در خانواده	ایجاد آرامش در محیط خانواده
	بهبود سلامتی اعضای خانواده	تجدید قوای سریع در منزل، افزایش نشاط و سرزندگی در محیط خانوادگی، انتقال نشاط به محیط خانواده، خوش‌خلق بودن در محیط خانواده، زندگی خانوادگی بانشاط‌تر، بانشاط‌بودن در محیط خانواده
	افزایش رضایت خانواده	سلامتی خانواده
	موفقیت خانوادگی	گذشتن وقت بیشتر برای خانواده، مسئولیت‌پذیری بیشتر در خانواده، فراهم‌کردن تفریح و سرگرمی برای اعضای خانواده، بهبود ارتباطات با اعضای خانواده، رضایت خانواده، رضایت خانوادگی
		دستیابی به نتایج مطلوب در زندگی خانوادگی، حل مشکلات اعضای

ادامه جدول ۲. کدگذاری

مقوله‌ها	مفاهیم	کد اولیه
		خانواده، کمک به افراد خانواده، داشتن کارآیی در محیط خانواده، موفقیت خانواده
	توسعه سرمایه اجتماعی	افزایش مشارکت در سازمان، افزایش احترام متقابل بین همکاران، ایجاد اعتماد متقابل، ایجاد همبستگی جمعی، افزایش همکاری و تعاون، افزایش تعامل با همکاران، همدردی با همکاران، کمک به همکاران، حل مشکلات همکاران، افزایش محبت در بین کارکنان، افزایش صداقت در بین کارکنان، افزایش رفاقت در بین کارکنان، افزایش همدلی در بین کارکنان، نوع دوستی در بین کارکنان، افزایش هماهنگی بین کارکنان
	کارآیی	افزایش سرعت در انجام دادن کارها، اصلاح نواقص کاری، انجام کارها به نحو احسن، انجام دادن درست کارها، صحت بیشتر در انجام دادن کارها، انجام دادن بهتر کارها، افزایش بازده کاری، انجام دادن کارهای عقب مانده، افزایش بازدهی کارکنان، انجام دادن به موقع کارها، افزایش دقت در انجام دادن کار، افزایش ظرفیت کاری
پیامد سازمانی	اثر بخشی	هم افزایی مثبت، ایجاد رقابت سازنده در بانک، تلاش مضاعف برای تحقق اهداف بانک، بهبود کیفیت در انجام دادن کارها، افزایش نوآوری در سازمان، دستیابی به نتایج مثبت، سهولت در تحقق اهداف، پیگیری اهداف، دستیابی به نتایج مطلوب در سازمان، توسعه فعالیت بانک، پیشرفت بانک، محبوبیت بانک در نظر مردم، برتر بودن در بین بانک‌ها، افزایش رشد بانک، افزایش مشتریان بانک
	افزایش رضایت مشتریان	مشتری مداری، بهبود کیفیت ارتباط با مشتریان، رضایت مشتریان، بهتر کمک کردن به مشتریان، خوشرویی با مشتریان، وفاداری مشتریان، خدمت رسانی بیشتر به مشتریان، احترام به مشتری، توجه کردن مشتریان، استقبال از مشتریان، راه انداختن کار مشتریان
	توسعه رفتار شهروندی	راهنمایی کردن دیگران، فداکاری و نوع دوستی همکاران، مشورت دادن به کارکنان، کمک به همکاران برای حل مشکلات آن‌ها، خدمت کردن به مردم، فداکاری، جوانمردی، انجام دادن رفتار فراتر از نقش
پیامد اجتماعی	افزایش نشاط در جامعه ایجاد نسلی بانشاط	خدمت رسانی بیشتر به مردم جامعه، انتقال نشاط به دیگران، انتقال نشاط به مشتریان، ایجاد جامعه‌ای بانشاط تر تربیت بهتر فرزندان و نسل آینده، تربیت فرزندان بانشاط

نتیجه و پیشنهادها

این پژوهش با هدف شناسایی پیامدهای نشاط کارکنان به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی انجام گرفته است. در این پژوهش برای انتخاب نمونه، روش نمونه‌گیری هدفمند که از روش‌های غیراحتمالی است، به کار گرفته شد و تحلیل داده‌ها از طریق کدگذاری باز انجام گرفت. در مرحله کدگذاری باز چهار مقوله فرعی با عنوان پیامدهای نشاط کارکنان شناسایی شد که عبارت‌اند از:

پیامدهای شخصی: پیامدهای شخصی به عنوان یکی از پیامدهای نشاط چهار مفهوم «افزایش موفقیت‌های شخصی»، «بهبود کیفیت زندگی کاری»، «دریافت حمایت اجتماعی بیشتر» و «بهبود سلامتی» است. در مطالعات پیشین به پیامدهایی شخصی مانند بهبود کیفیت زندگی کاری (Johnston et al., 2013)، دریافت حمایت اجتماعی بیشتر (Armon et al., 2012)، و بهبود سلامتی (Shirom et al., 2013; Villotti et al., 2013) اشاره شده است.

کارکنان درباره دریافت حمایت اجتماعی بیشتر بیان کردند: نشاط در محیط کار باعث گرفتن بازخور مثبت می‌شود... زمانی که احساس پرانرژی بودن می‌کنم، به دیگران کمک می‌کنم، به مشکلات دیگران رسیدگی می‌کنم، و این عمل باعث می‌شود دیگران احساس نشاط کنند و به نوعی به ما هم کمک نمایند.

پیامدهای خانوادگی: پیامدهای خانوادگی به عنوان یکی دیگر از پیامدهای نشاط پنج مفهوم دارد که عبارت‌اند از «افزایش آرامش در خانواده»، «افزایش نشاط در محیط خانوادگی»، «بهبود سلامتی اعضای خانواده»، «افزایش رضایت خانواده» و «موفقیت خانوادگی». در مطالعات پیشین به پیامد خانوادگی افزایش نشاط در محیط خانوادگی اشاره شده است (Bakker et al., 2005). سایر پیامدهای خانوادگی مانند افزایش آرامش در خانواده، بهبود سلامتی اعضای خانواده، افزایش رضایت خانواده، و افزایش موفقیت خانوادگی که در این مطالعه شناسایی شده است، در متون نظری و پژوهش‌های پیشین کمتر به آن توجه شده است.

کارکنان درباره افزایش نشاط در محیط خانوادگی کارکنان معتقد بودند که داشتن احساس

نشاط در محیط کار بر زندگی خانوادگی تأثیر مثبت دارد. وقتی در محیط کاری احساس سرزندگی می‌کنیم، کمتر خسته شده، در نتیجه زمانی که به منزل برمی‌گردیم، شادتر هستیم و با خانواده بهتر برخورد می‌کنیم و این انرژی به محیط خانواده هم منتقل می‌شود و این انرژی مانند زنجیره به هم متصل هستند و مجدداً زمانی که به محل کار برمی‌گردیم این انرژی دوباره به محیط کار منتقل می‌شود.

پیامدهای سازمانی: پیامدهای سازمانی به عنوان یکی دیگر از پیامدهای نشاط کارکنان چهار مفهوم دارد که عبارت‌اند از «توسعه سرمایه اجتماعی»، «افزایش رضایت مشتریان»، «افزایش بهره‌وری سازمان» و «توسعه رفتار شهروندی». در مطالعات پیشین به پیامدهای سازمانی نشاط مانند توسعه سرمایه اجتماعی (Bambacas & Patrickson, 2008)، افزایش رفتار شهروندی (Rich et al., 2010; Sonnentag & Niessen, 2008; Tadic et al., 2013) و افزایش بهره‌وری (Bakker et al., 2012) و افزایش بهره‌وری (Nelson & Cooper, 2007; Jenaro et al., 2010; Harter et al., 2002; Demerouti et al., 2012; Tomic & Tomic, 2010; Christian et al., 2011; Kataria et al., 2013) اشاره شده بود.

کارکنان درباره تأثیر نشاط بر سرمایه اجتماعی کارکنان بیان کردند که احساس پرانرژی بودن و نشاط در محیط کار باعث ایجاد رابطه گرم و دوستانه، ایجاد اطمینان متقابل، و دست‌به‌دست‌هم‌دادن برای رفع مشکلات می‌شود، که همه اینها باعث پیشرفت و موفقیت بیشتر می‌شود. زمانی که احساس نشاط می‌کنم، رفتار من با همکاران توأم با احترام و اصولی خواهد بود که این امر واکنش محترمانه ایشان را در پی خواهد داشت که خود باعث جلب رضایت طرفین و ایجاد محیط بانشاط و توأم با احترام خواهد شد. زمانی که احساس پرانرژی بودن می‌کنم، به دیگران کمک می‌کنم، به مشکلات دیگران رسیدگی می‌کنم، و این عمل باعث می‌شود دیگران احساس نشاط کنند و به نوعی به ما هم کمک کنند و این خود پیامدهایی مثل محبت، رفاقت، همدلی و نوع دوستی را به همراه دارد.

پیامدهای اجتماعی: پیامدهای اجتماعی به عنوان یکی دیگر از پیامدهای نشاط کارکنان دارای دو مفهوم «افزایش نشاط در جامعه» و «ایجاد نسلی بانشاط‌تر» است.

در نهایت، کارکنان درباره افزایش نشاط در جامعه بیان کردند: بانشاط بودن کارکنان در محیط کار استرس و اضطراب مشتریان را هم کاهش داده و از اینکه کارهای آنها انجام می شود، احساس آرامش خاطر می کنند. معمولاً کسانی که پرانرژی هستند، کارمندان موفق هستند، این افراد خستگی ناپذیرند، در محیط خانواده نیز بانشاط هستند، دیگران کمتر از آنها دلخور می شوند، باکیفیت تر زندگی می کنند، و مهم تر اینکه این نشاط آنها تأثیر مستقیم روی روحیه دیگران دارد. در مطالعات پیشین پیامدهای اجتماعی نشاط مطرح نشده است. افزایش نشاط در جامعه و ایجاد نسلی بانشاط تر از پیامدهای اجتماعی نشاط است که در این مطالعه شناسایی شده است. پیشنهادهای کاربردی برای بهبود نشاط کارکنان که به تعمیم آن سرمایه اجتماعی نیز بهبود خواهد یافت، به شرح زیر است:

- با توجه به اینکه یکی از شرایط اثرگذار بر نشاط کارکنان هوش عاطفی کارکنان است، توصیه می شود مدیران برای توسعه هوش عاطفی کارکنان سرمایه گذاری کنند. هوش عاطفی قابل یادگیری است. اگر انسانها درباره احساس و عواطف خود با هم بحث و گفت و گو کنند، به نوعی موجب یادگیری عاطفی آنها خواهد شد. یکی از راههای آموزش و یادگیری هوش عاطفی، به کارگیری نظریه چرخه زیستی است. بر اساس این نظریه، زندگی هر انسانی از تولد تا مرگ مانند زنجیره ای بی انتها از چرخه های جسمی، احساسی و فکری تشکیل یافته است و در شرایط مختلف زمانی می تواند به حالات مثبت یا منفی تبدیل شود. اگر کارکنان نسبت به این چرخه ها آگاهی داشته باشند، در حقیقت، نسبت به عواطف خود و دیگران آگاهند که این خود بخش مهمی از هوش عاطفی است.
- یکی دیگر از شرایط اثرگذار بر نشاط کارکنان سرمایه معنوی است که توسعه سرمایه معنوی کارکنان می تواند به افزایش نشاط آنها منجر شود. با توجه به غنای مباحث دینی و نقش این مباحث در توسعه سرمایه معنوی برای افزایش سرمایه معنوی کارکنان پیشنهاد می شود آموزه های دینی در سازمان ترویج شود.
- توانمندی از دیگر شرایط اثرگذار بر نشاط کارکنان است. یکی از راههای توانمندسازی کارکنان آموزش است. آموزش یکی از وظایف اصلی و حیاتی هر سازمان است. برنامه های

- آموزشی باید توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برای انجام‌دادن وظایف و جنبه‌های مهارت‌ها و توانمندی‌های عمومی را دربرگیرد.
- ویژگی‌های شغلی نیز می‌تواند باعث نشاط کارکنان شود. برای بانشاط‌بودن کارکنان، پیشنهاد می‌شود مدیران در طراحی مشاغل به ویژگی‌های مشاغل توجه کنند.
 - تطبیق شغل و شاغل نیز باعث افزایش نشاط می‌شود. برای تطبیق شغل و شاغل پیشنهاد می‌شود در استخدام و انتصابات، علاوه بر توجه به توانایی‌ها و مهارت‌های افراد، به شخصیت و حالات روحی کارکنان نیز توجه شود. برای این منظور پیشنهاد می‌شود در آزمون‌ها و مصاحبه‌های استخدامی، آزمون‌های شخصیت نیز اجرا شود تا مشاغلی که به افراد واگذار می‌شود متناسب با حالات روحی و توانایی‌های آن‌ها باشد.

منابع و مأخذ

۱. استاک، روح‌الله؛ عبدالملکی، جمال (۱۳۹۳). بررسی و تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی بر نوآوری با تأکید بر نقش میانجی مدیریت دانش. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۱-۲۰.
۲. استراس، آنسلم؛ کوربین، جولیت (۱۳۹۰). *اصول روش تحقیق کیفی: نظریه مبنايي، رویه‌ها و روش‌ها*. ترجمه بیوک محمدی، چاپ سوم، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
۳. آقاسی‌زاده، زهرا (۱۳۹۴). *بررسی وضعیت بهره‌وری در ایران و برخی از کشورهای آسیایی*. برگرفته از <http://www.binaloud.ac.ir> در تاریخ ۱۳۹۴/۴/۱۲.
۴. سلاجقه، سنجر؛ اشرف‌زاده، الهام (۱۳۹۳). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۴۳-۶۴.
۵. صفری شالی، رضا (۱۳۸۷). *بررسی عوامل نشاط‌انگیز در بین جوانان استان قم و ارائه فرهنگ نشاط و امید در بین جوانان*. پروژه تحقیقاتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم، کارفرما اداره کل تبلیغات اسلامی قم.
۶. طاهری، فاطمه (۱۳۹۳). *فهم فرایند بهروزی ذهنی کارکنان در سازمان‌های دولتی*. رساله دکتری، رشته مدیریت رفتار سازمانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران.
7. Armon, G.; Melamed, S.; Shirom, A. (2012). The relationship of the job demand-control-support model with vigor across time: testing for reciprocity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(3), 276-298.
8. Bakker, A.B.; Demerouti, E.; Schaufeli, W.B. (2005). The crossover of burnout and work engagement among working couples. *Human Relation*, 58(5), 661-689.
9. Bakker, A.B.; Emmerik, H.V.; Euwema, M.C. (2006). Crossover of burnout & engagement in work teams. *Work and Occupation*, 33(4), 464-489.
10. Bakker, A.B.; Tims, M.; Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: the role of job crafting and work engagement. *Human Relation*, 65(10), 1359-1378.

11. Bambacas, M.; Patrickson, M. (2008). Interpersonal communication skills that enhance organizational commitment. *Journal of Communication Management*, 12(1), 51-72.
12. Christian, M.S.; Garza, A.S.; Slaughter, J.E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.
13. De Lange, A.H.; De Witte, H.; Notelaers, G. (2008). Should I stay or should I go? Examining the longitudinal relation between job resources and work engagement for stayers versus movers. *Work & Stress*, 22, 201-223.
14. Demerouti, E.; Bakker, A.B. (2011). The job demands-resources model: challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37, 1-9.
15. Diner, E.; Sligman, M. (2002). Very happy people. *American psychological Society*, 13(1), 81-84.
16. Harter, J.K.; Schmidt, F.L.; Hayes, T.L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
17. 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*, 28(1), 1-10.
18. Jenora, C.; Flores, N.; Orgaz, M.B.; Cruz, M. (2010). Vigour and dedication in nursing professionals: towards a better understanding of work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(4), 865-875.
19. 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*, 83, 295-304.
20. 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*, 9(3), 249-269.
21. Little, L.M.; Nelsn, D.L.; Wallace, J.C.; Johnson, P. (2011). Integrating attachment style, vigor at work, and extra-role performance. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 464-484.
22. Nelson, D.; Cooper, C. (2007). *Positive organizational behavior: accentuating the positive at work*. First published, Sage Publications Ltd.
23. Rich, B.L.; Lepine, J.A.; Crawford, E.R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(10), 617-635.
24. 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*, 43, 2017-2030.
25. 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*, 5(1), 79-98.
26. Smedlund, A. (2008). The knowledge system of a firm: Social capital for explicit, tacit and potential knowledge. *Journal of Knowledge Management*, 12(1), 63-77.
27. Sonnentag, S.; Niessen, C. (2008). Staying vigorous until work is over: The role of trait

- vigour, day-specific experience and recovery. *Journal of Occupational and organization Psychology*, 81(3), 435-458.
28. Tadic, M.; Bakker, A.B.; Oerlemans. (2013). Work happiness among teachers: A day reconstruction study on the role of self-concordance. *Journal of School Psychology*, 15, 735-750.
29. 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*, 38(4), 427-454.
30. Tomic, M.; Tomic, E. (2010). Existential fulfilment, workload and work engagement among nurses. *Journal of Research in Nursing*, 11(1), 1-12.
31. 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*, 22(1), 18-27.
32. Wefald, A.J.; Downey, R.G. (2009). Construct dimensionality of engagement and its relation with satisfaction. *The Journal of Psychology*, 143(1), 91-111.
33. Zhang, Q.; Fung, H.G. (2006). China's social capital and financial performance of private enterprises. *Small Business and Enterprise Development*, 13(2), 198-207.