

بهره‌وری در پرتو رفتار سازمانی مثبت‌گرا

سید مهدی الوانی

^۱ دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران

چکیده

در سیر تحولات علم رفتار سازمانی دو نوع نگرش مثبت و منفی نسبت به انسان و رفتارهای آن قابل ملاحظه است. نگرش مثبت به دنبال کشف و پرورش توانایی‌های درونی انسان بوده و نگرش منفی به دنبال اصلاح و درمان بیماری‌ها و رفتارهای غلط انسان می‌باشد. در این مقاله ریشه‌های فلسفی نگرش بیان شده و رفتار سازمانی مثبت‌گرا و ابعاد آن در راستای نگرش مثبت به بحث قرار گرفته و در نهایت ضمن بررسی رفتار سازمانی مثبت‌گرا به نقد آن نیز پرداخته خواهد شد. امید است مباحث راهنمای عمل سازنده مدیران و کارکنان سازمان‌ها قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: رفتار سازمانی مثبت‌گرا، خوش‌بین، وداد و دوستی، خرمی و خجسته فرجامی.

۱- مقدمه

روانشناسی و رفتار سازمانی^۱ مثبت نهضت جدیدی است که با احیای نگرش مثبت به انسان و رفتارهای وی در حال شکل‌گیری و توسعه است (Luthans, 2002). هدف این حرکت واکنش نسبت به نگرش منفی رفتاری و تمرکز و تاکید بر ویژگی‌های مثبت انسان به جای ویژگی‌های منفی آن است. در رویکرد جدید رفتار سازمانی مثبت که من آن را نیک رفتاری سازمانی نام نهاده‌ام توجه به نقاط مثبت و خوبی‌های رفتار آدمی است که در سازمان می‌تواند منشأ اثرات مثبتی بر بهره‌وری و بهزیستی کارکنان باشد. قدرت انسان در مواجهه با شکست، امید و شادمانی، خودباوری و اتکاء به خویشتن، خوش‌بینی، بردباری و شکیبایی، آرامش ذهنی و خشنودی، دوستی و عاطفه، همدلی و همراهی از زمره این خصوصیات مثبت و نیک است که خداوند در وجود همه انسانها به ودیعه نهاده است و برماست که از این نعمات الهی نهفته در روح و روان آدمیان بهره‌بریم و آنها را با خشم و غضب، کینه و بد طینتی، دشمنی و خصومت، اضطراب و نگرانی، افسردگی و غم، ارباب و ترس، حقارت و کوچکی و تسلیم، ستمگری و نفاق که مغایر روح لطیف انسانی و فطرت زیبای آدمی است، از میان نبریم.

واژه «خوشیخت» یادآورنده ویژگی‌های نیک رفتاری سازمانی است. «خ» نشانه‌ای از خوشبینی و نگاه مثبت به رخدادها و انسانهای دیگر داشتن است، «و» وداد و دوستی و مودت را به یاد می‌آورد، «ش» نشانه شادی، خرسندی، آرامش و رضایت‌مندی است، «ب» نشانه بردباری و شکیبایی است، «خ» خجسته فرجامی و امید به آینده‌های خوب را نوید می‌دهد، و بالاخره «ت» تاب‌آوری و تحمل و مقاوم بودن در مواجهه با ناملایمات و خودباوری و اتکا به نفس می‌دهد. تکرار حرف «خ» در این واژه تاکید بر

اگر نگاهی موشکافانه به سیر شکل‌گیری علم روان‌شناسی و به‌تبع آن رفتار سازمانی بیاندازیم، دو نوع نگرش مثبت و منفی در این سیر ملاحظه می‌کنیم. نگرش مثبت هدف خود را یافتن راه‌هایی برای پربار کردن زندگی آدمیان و کشف و پرورش توانمندی‌های ذاتی آنان قلمداد می‌کند و نگرش منفی هم‌وغم خود را صرف درمان بیماری‌ها و آسیب‌شناسی و رفع کاستی‌ها و کژکاری رفتاری انسان‌ها می‌نماید. برخی از علمای رفتار که جزء متقدمین محسوب می‌شوند نگاه مثبتی به انسان و رفتارهای وی داشته‌اند و بر ویژگی‌های نیک انسان تاکید نموده‌اند. به عنوان مثال آبراهام مازلو روان‌شناس اجتماعی که تئوری سلسله‌مراتب نیازهای او را اهل مدیریت به‌خوبی می‌شناسند از زمره این مثبت‌اندیشان بوده است. اگر به تئوری او نظر بیافکنید با واژه‌های زیبایی چون حرمت و احترام، شأن و مرتبت انسان، امنیت و آسودگی خاطر، صمیمیت و محبت، خودبایی و خویشتن‌شناسی و شکوفایی و بالندگی انسان روبرو می‌شوید. به زعم او انسان تشنه مهر و محبت، حرمت و ارزش، التفات و توجه و آزادی اندیشه برای به منصفه ظهوررسانیدن توانایی‌های بالقوه خویش است.

اما به تدریج هر چه به دوران جدید مدیریت نزدیک می‌شویم مباحثی چون فشارهای عصبی و استرس، از خود بیگانگی انسان در سازمان، ماشین‌واره شدن انسان، اسارت سازمان و فناوری‌های آن، افسردگی، اضطراب، خشم و نارضایی شغلی، ستون روانشناسی و مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. اغلب مقالات منتشره در این دوران نگاهی منفی به انسان داشته و هدف اصلی خود را درمان انسانهای ناراضی، افسرده، نافرمان و عصیانگر، روان پریش، عصبی و پریشان قرار داده است. از دیدگاه منفی‌گرایان، تعریف انسان با ویژگی‌های مثبت نوعی فریبکاری و خوشبینی ساده‌لوحانه و غیر واقعی بودن مسائل انسانی است.

1- Positive Psychology & Positive Organizational Behavior

کاربردی تقسیم شد. تعقل ابزاری به نتایج نظر دارد و به دنبال بازدهی است و تعقل ارزشی به ارزشهای انسانی می‌اندیشد و خیر و مصلحت بشر را جستجو می‌کند. جدایی این دو نوع تعقل از هم، جوامع را با بحرانی اخلاقی روبرو ساخته و انسانها را دچار از هم گسیختگی ارزشی و اخلاقی کرده است. تعقل دو شاخه شده دیگر معیار مطمئنی برای نظم بخشی و تعادل آفرینی زندگی بشری نیست و خود منشأ دوگانگی و تشتت در حیات روانی و روحی انسانهاست.

تعقل ابزاری انسان را از توانایی داوری و شناخت محروم می‌سازد و قدرت انتخاب و اختیار را از او سلب می‌کند و بدین جهت در زمینه اخلاقیات ضایعه آفرین است. در دنیای جدید تعقل ابزاری با اتکاء به نتیجه بخشی خود تمامی زندگی انسان را احاطه کرده است و جایی برای اختیار و داوری انسان باقی نگذاشته است. انسان توانایی‌های والای ذاتی خود را از یاد برده است و برده‌ای در سازمان برای تحقق اهداف آن شده است. در نظام بازاری و تولیدی امروز انسان هویت خود را از کف داده است و قدرت استفاده از توانایی‌های ذاتی و تفکر و اندیشه مستقل خود را به سازمان وا نهاده است. انسان معاصر در اسارت سازمان به صورت موجودی تنها درآمده است که توان تعالی و دستیابی به نظام والایی که در خور اوست از او سلب گردیده است و این همان ضایعه‌ای که اندیشمندی آن را به «کسوف تعقل و منطقی» تعبیر کرده است.⁴ (Horkheimer, 194)

برای رهایی انسان از سلطه تعقل ابزاری و توأم ساختن حیات بشری با تعقل ارزشی و آشتی دادن این دو نوع تعقل برای سعادت انسان باید طرحی نو ریخت و نظام تازه‌ای بنا نهاد. رفتار سازمانی مثبت‌اندیش یا نیک رفتاری سازمانی، تلاشی است برای احیا توانمندی‌های مثبت و نیکی که در وجود انسان به ودیعه نهاده شده است و ارج نهادن به موفقیت‌های الهی است که زندگی امروز سازمانی انسان را از آنها محروم ساخته است. «خوشبخت» کسی است که ویژگیهای نیک رفتاری سازمانی را در خود فعال سازد و به اتکاء آن زندگی فردی و جمعی خود را با سعادت و بهروزی و خجستگی همراه کند. در قسمتهای بعدی به اجمال برخی توانمندیها و ویژگیهای واژه «خوشبخت» را مرور می‌کنیم.

۳- خوشبینی و نگاه مثبت به رویدادها

تعریف گوناگونی از خوشبینی شده است که می‌توان همه آنها را در تعریف زیر خلاصه کرد: «خوشبینی عبارت از حالت یا نگرشی در افراد است که انتظار آنها را از وقایع آینده مثبت و مطلوب می‌سازد.» به عبارت دیگر خوشبینی نگرش مثبت نسبت به رخدادهای آینده است و انتظار اینکه آنچه واقع می‌شود خوب و مطلوب خواهد بود. البته مطلوب بودن نتایج تا حدودی وابسته به ارزیابی فرد از مطلوبیت می‌باشد و این موضوعی است که باید در نظر داشته باشیم. (Tiger, 1979) نکته دیگر اینکه خوشبینی به معنای همه چیز زیبا و دوست داشتنی خواهد بود،

خوبی، خرسندی، خرمی و نیکی‌ها به جای بدی‌ها، کژئی‌ها و پلیدی‌هاست.

۲- تعقل ابزاری زمینه ساز رفتار سازمانی منفی‌گرا

اگر بخواهیم ریشه‌های پیدایی نگرش رفتار سازمانی منفی را بررسی کنیم، دلیل اصلی آن رویکرد نفع طلبانه^۲ به فعالیتهای مدیریت در سازمان بوده است. تحقیقات و پژوهشهای مدیریت عمدتاً معطوف به پاسخگویی به مدیران در راه رسیدن به اهداف سازمانی بوده است و کارکنان تا آنجا مورد توجه بوده‌اند که برای رسیدن مدیران به اهداف سازمان، سودمند واقع شوند. براساس مکتب نفع طلبانه، اهداف وسایل را توجیه می‌کنند و نتایج کارها با تاکید بر اهداف سازمان مهم‌اند و کارکنان تا جایی که بتوانند به تحقق این اهداف کمک نمایند واجد اهمیت و ارزشند. رفتار سازمانی باید راههای مقابله با ناکارآمدی کارکنان را نشان دهد و به مدیران یاری کند تا بیشترین بهره را از نیروی انسانی به دست آورند. نگرش منفی به انسان و خصوصیات منفی وی چون از کارگری، کاهلی و سستی، شانه خالی کردن از قبول مسئولیت و بی‌انگیزگی و بی‌رغبتی به کار دغدغه مدیران است و کوشش آنها غلبه بر این خصوصیات منفی است و در این فضا رفتار سازمانی منفی‌گرا توسعه می‌یابد و از آنجا که با خصوصیات سرشت خوب آدمی در تعارض است با هزینه‌های کنترلی و نظارتی بالا تلاش می‌کند به اهداف سازمان جامه عمل بپوشاند.

منطق عقلی که امروزه زیربنای نظریه‌های مدیریت را شکل داده است، اندیشه‌ای حسابگرانه و فایده طلب است. در این دیدگاه منطق عقلی همانا محاسبه نتایج و پیامدهای عینی و مادی فعالیتهاست و تعقل‌گرایی ابزار موثر و مفید در تحقق اهداف سازمانی به شمار می‌رود. انسان در سازمان نباید به ماهیت ارزشی و اخلاقی اهداف بیاندیشد، بلکه به عنوان موجودی حسابگر و معقول باید در پی تحقق آن اهداف باشد، زیرا سعادت و ارزشمندی او از نظر سازمان رسیدن به اهداف مذکور است. به عبارت دیگر جز ارزشهای اقتصادی و معیارهای بازاری ارزشهای دیگری در دایره سازمان راه ندارند و برای رسیدن به اهداف سازمان انسان باید عواطف و احساسات خود را در بند کند و صرفاً به صورت مهره‌ای در دستگاه سازمان عمل نماید. در چنین موقعیتی ارزشهای انسانی و استعدادهای آدمی نادیده گرفته می‌شوند و تمام کوشش مدیران صرف تسلط بر انسانها و وادار ساختن آنان برای تحقق اهداف سازمان می‌گردد. منطق عقلی جدید که منطق ابزاری است با رفتار سازمانی نیک‌اندیشانه بیگانه است و در رفتارهای مدیریت سلطه‌گری و طاعت پذیری کارکنان را هدف اصلی قلمداد می‌کند. (الوانی، ۱۳۸۹)

در اعصار کهن منطق عقلی به نیروی دراکه‌ای در ذهن آدمی اطلاق می‌شد که او را قادر می‌ساخت تا میان خوب و بد، خیر و شر و درست و نادرست تمیز قائل شود و جنبه‌های زندگی مادی و معنوی خود را به گونه‌ای متعادل، انتظام بخشد. اما در دوران جدید منطق عقلی دچار نوعی انشعاب و دوگانگی گردید و به تعقل ارزشی^۳ یا جوهری و تعقل ابزاری^۴ یا

4-Instrumental rationality
5-Eclipse of reason

هورک هایمر در کتاب خود تحت عنوان کسوف عقل و منطق به ضامعه اخلاقی ناشی از تعقل ابزاری اشاره دارد.

2-Utitarian
3-Valve rationality

هزینه‌های کنترلی می‌گردد. این سرمایه مزیتی رقابتی است که قابل تقلید نبوده و می‌تواند متمایز کننده سازمان با دیگر سازمانها باشد. در دوران حاضر غلبه نگرش اقتصادی بر روابط افراد در سازمان محبت و صمیمیت را تحت الشعاع مسائل مادی قرار داده و موجب بروز رفتارهایی خشک و عاری از روح انسانی گردیده است. مدیران باید بکوشند تا روابط صمیمانه را وارد روابط مبتنی بر داد و ستدهای اقتصادی بنمایند و از خشکی و سختی آن بکاهند. دوست داشتن و دوست داشته شدن نیاز فطری آدمی است و باید در سازمان به برآوردن این نیاز همت گماشته شود. نباید از این هراس داشته باشیم که ممکن است گروهی از محبت و صمیمیت ما سوء استفاده کنند، به این بیندیشیم که شاید آنان نیز پس از مدتی به جگره ما بپیوندند. اگر اساس زندگی سالم انسانی را دوست داشتن قرار دهیم دیگر دست نامرئی آدام اسمیت شکل دهنده روابط ما نخواهد بود، بلکه این قلب نامرئی^۶ نانسی فولبر است که به مراودات ما شکل می‌دهد.

۵- شادی و خرمی

فلاسفه قدیم شادی را یک فضیلت می‌دانستند و انسان ناشاد را انسان سالمی نمی‌دیدند.

امروزه در رفتار سازمانی مثبت‌گرا شادمانی به عنوان یک موضوع محوری مورد توجه قرار گرفته است و به عنوان حالت و احساسی خوش که انرژی بخش و رضایت آفرین است مطرح شده است. البته محققان دو نوع شادی را متذکر شده‌اند یکی شادی مبتنی بر لذت‌جویی^۷ انسان که ماهیتی گذرا و موقتی دارد و دیگری شادمانی غائی^۸ که در برگیرنده سعادت انسانی است و به روح انسان خرمی می‌بخشد. شادی لذت‌جویانه بیشتر تحت تأثیر شرایط زندگی و رضایت از موقعیت‌هایی است که فرد در آنها قرار دارد. سلامتی جسمانی، تعادل عاطفی، فراغت و آرامش روحی موجب این نوع شادی هستند. اما شادی غائی، صرفاً حاصل احساسات دلنشین و برداشتهای رضایت‌مندانه از محیط نیست، بلکه ناشی از دوستی و صحت عملی انسان، تعالی‌جویی و کمال‌طلبی و بالنده شدن فرد است که به او خرمی، خرسندی و شادمانی پایدار ارزانی می‌دارد. این شادی روحانی است و از جنبه‌های مادی به دور است (Seligman و 2002).

در تحقیقاتی که انجام شده شادی زودگذر و شادمانی غائی با یکدیگر همبستگی زیاد دارند و فردی که شادی غائی دارد از شادی لذت‌جویانه نیز بی‌بهره نیست و از اینرو تفکیک این دو شادمانی از هم زیر سؤال می‌رود (Kashdan 2008)

برای ایجاد محیطی شاد در محل کار و افرادی شادمان در سازمان باید مدیران اقداماتی را در زمینه طراحی مشاغل و پیامدهای شغل برای کارکنان به عمل آورند. رضایت کارکنان از شغل یکی از مهمترین عوامل شادی آفرین برای فرد است. ایجاد احساس موفقیت در افراد یکی دیگر از ساز و کارهای شادی آفرینی است. هرگاه بصورت مسابقه افراد را مورد

نیست بلکه «انتظار» فرد خوشبین این است که آنچه در آینده رخ می‌دهد مطلوب خواهد بود. خوشبینی همچون شیشه روشنی است که از پشت آن به جهان می‌نگریم و نمی‌خواهیم از پشت شیشه‌های کبود دنیا را ببینیم و ادراک کنیم. اگر چه برخی از روانشناسان چون فروید خوشبینی را نوعی توهم قلمداد می‌کردند و آن را خصیصه مثبتی نمی‌دانستند ولی به هر حال نمی‌توان بدبینی را جزء خصوصیات مثبت یک انسان به شمار آورد. براساس تحقیقاتی که روانشناسان شناختی در دهه‌های ۶۰ و ۷۰ میلادی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که انسانها طبیعتاً مثبت‌گرا هستند و در گفتار، نوشتار، افکار و خاطرات خود به گونه‌ای گزینشی مثبت اندیشند. فرضاً صدها مطالعه (Matlin & stang 1978) بر روی گروههای مختلف نشان دادند که انسانها بیشتر واژه‌های مثبت به کار می‌برند تا منفی، بیشتر خاطرات مثبت را به یاد می‌آورند تا خاطرات منفی و غالباً خود را مثبت ارزیابی می‌کنند و قوت‌های خود را می‌بینند. ممکن است منتقدان این گونه تحقیقات را ناشی از پندارهای فردی بدانند و نتایج آن را حاصل توهمات انسانها قلمداد کنند. اما نکته مهم آن است که ادامه این تحقیقات نشانگر آن بود که افراد خوشبین و مثبت اندیش موفق‌تر، سالم‌تر بوده و دچار افسردگی نمی‌شوند. زیرا افسردگی به هم ریختگی روانی ناشی از نگرش منفی فرد، به خویش است. در تحقیقی که به وسیله تیلور (Taylor, 1989) انجام شد، همه افراد تحت بررسی دیدگاه مثبتی نسبت به خویش داشتند و تنها افراد افسرده و دچار اضطراب دیدگاه منفی نشان می‌دادند. بنابراین حتی اگر خوشبینی را در مواردی ناشی از ادراک خطای افراد بدانیم اثرات مثبت آن را در زندگی روانی فرد نمی‌توانیم انکار کنیم و این مثبت اندیشی در کار و حرفه او و بهره‌وری و کیفیت فعالیتهای وی نیز منعکس خواهد شد. به طور کلی تحقیقات نشان داده‌اند افراد خوشبین اکثراً شاد، مقاوم در برابر مشکلات، موفق در کار و سالم در زندگی می‌باشند. در اینجا ذکر این نکته ضروری است که خوشبینی نباید جنبه افراط به خود بگیرد و از واقعیات زندگی فرد دور شود. چه در این صورت حاصل آن ناامیدی و یاس و شکست‌های پیاپی خواهد بود. اگر چه خوشبینی به زعم بسیاری از نویسندگان رفتار و روان، بخشی از سرشت آدمی است اما می‌توان با آموزش و بیان اثرات مثبت آن این خصوصیت را در افراد تقویت نمود. تعالیم مذهبی و ارائه تصاویر روشن و زیبا از آینده انسان و انتظار روزهای روشن و خوب داشتن می‌تواند منشاء خوشبینی انسانها گردد و زندگی کنونی آنها را پربرتر و پربارتر سازد.

۴- وداد و دوستی

در نظریه‌های روابط انسانی یکی از نیازهای اصلی انسان نیاز به تعلق و محبت و صمیمیت ذکر شده است. در سازمان برقراری روابط صمیمانه و دوستانه با کارکنان و سعی در ایجاد فضای محبت و دوستی، یکی از طرق ارتقاء روحیه، رضایت فردی و تعهد بیشتر، وفاداری و پذیرش پایدارتر اهداف سازمان در کنار اهداف فردی است. مدیریت با ایجاد فضای دوستانه در سازمان سرمایه‌ای روانی بوجود می‌آورد که نافذتر و مؤثرتر از سرمایه‌های مادی عمل می‌کند و تسهیل‌گر روابط سازمانی و کاهنده

۶ - نانسی فولبر (۱۳۸۸)، قلب نامرئی، ترجمه گلریز، تهران: نشر نی

خود به نام "درسهائی از امید" این مراحل را هدفجوئی¹¹ (تفکر هدفمند)- راه یابی¹² (تفکر راه‌گشا)- و برانگیختگی¹³ (تفکر انگیزه‌زا) نام نهاده است (Snyder و 2005) پرسشنامه سنجش میزان امید در شما در پیوست مقاله آمده است.

۷- نقدی بر رفتار سازمانی مثبت‌گرا

رویکرد جدید رفتار سازمانی مثبت‌گرا، ضمن در برداشتن نتایج مطلوب ممکنست پیامدهای نامطلوب و نتایج ناخواسته‌ای را نیز به بار آورد، بنابراین باید با دیدی واقع‌بینانه آن را بررسی نمود و نقاط ضعف احتمالی آن را شناسائی کرد. براساس نتایج پژوهشی که لوپس انجام داده است بسیاری از مواردی که در رفتار سازمانی مثبت‌گرا به آنها اشاره شده ممکنست نتایج ناخوشایندی نیز در بر داشته باشند (Lopes و 2004). فرضاً خوشبینی ضمن آنکه متضمن نتایج مثبتی برای فرد و سازمان است، اما امکان دارد به رفتارهای غیر واقعی و مخاطره‌آمیز منجر شود و با شکست فرد موجبات یأس و ناامیدی او را فراهم کند. یا خودباوری شدید می‌تواند به برآورد نادرست زمان و توان لازم برای انجام کار منجر گردد و تنش‌های سازمانی و فشارهای عصبی شخصی را به دنبال داشته باشد. یا ممکنست افراد خوشبین و امیدوار از رعایت موارد لازم برای سلامتی خود مانند ورزش و رژیم غذایی غفلت کنند و موجب آسیب‌های جسمی خود گردند. از اینرو لوتاتر به جای استفاده از واژه خوشبینی، واژه خوشبینی واقع‌گرایانه را به کار می‌برد (Luthans و 2002).

اعتماد نیز به عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا ممکنست به کاهش کنترل‌های لازم بیانجامد و مشکلاتی را برای سازمان پیش آورد. امید به خجسته فرجامی کارها نیز ممکنست فرد را به ادامه فعالیت‌های ناموفق تشویق کند و به جای پیش گرفتن راههای اصلاحی و تغییر مسیر، همان طریق خطا را دنبال کند.

بدین ترتیب ملاحظه می‌شود برای جلوگیری از نتایج نامطلوب رفتار سازمانی مثبت‌گرا باید بررسی همه جانبه‌ای از تمامی عواقبی که ممکنست از این رویکرد در سازمان ایجاد شود، به عمل آید و سعی شود به جای دیدی کاملاً پذیرنده و خوشبین، با نگاهی نقادانه و واقع بین به نتایج این تفکر جدید پرداخته شود تا از عوارض منفی آن حتی المقدور جلوگیری شود.

۸- نتیجه گیری

در صفحاتی که گذشت رویکرد جدیدی در رفتار سازمانی را که بدان نام نیک رفتاری سازمانی، یا رفتار سازمانی مثبت‌گرا نام نهاده‌ایم معرفی کردم. شادمانی، دوستی، خوشبینی، امید، خودباوری، تاب آوری و شکیبائی از مؤلفه‌های اصلی این رویکرد به شمار می‌آیند که به برخی از آنها اجمالی اشاره شد. پیام رفتار سازمانی مثبت‌گرا به مدیران این است که قبل از آنکه بر کمبودها و نقص‌ها و کاستی‌های کارکنان متمرکز شوید، بر قوت‌ها، قابلیت‌ها، خوبیها و توانائی‌های ذاتی آنان تأکید کنید.

ارزیابی قرار دهیم مسلماً معدودی برنده شادمان و تعداد زیادی بازنده ناشاد خواهیم داشت، در حالیکه اگر افراد را با خودشان مقایسه کنیم و رشد و پیشرفت آنها را نسبت به گذشته خودشان مد نظر قرار دهیم، هر فرد با توجه به تلاش و پیشرفتی که داشته است احساس شادمانی خواهد کرد.

فضای مفرح و زیبایی کار نیز در شادمانی افراد نقش مؤثری دارد و مدیریت باید تلاش کند محیطی دلنشین و جذاب برای کارکنان فراهم آورد. اگرچه فضای کار اثری زودگذر بر جای می‌گذارد اما از آنجائیکه کارکنان اغلب اوقات مفید زندگی خود را در محیط کار سپری می‌کنند و بطور مداوم با این محیط در تماس و ارتباط می‌باشند، اثر شادی بخش آن زودگذر به شمار نمی‌آید.

شادمانی در محیط کار بصورت تجربه مثبت عاطفی، احساس قدرت جسمانی، انرژی هیجانی، سرزندگی شناختی نمود پیدا می‌کند و فرد احساس سبکی و چالاکي در کار دارد، احساس می‌کند می‌تواند با گرمی و صمیمیت با دیگران کار کند و از نظر ذهنی آرامش و احساسی خوشایند دارد و از شغل و سازمان خود احساس رضایت می‌نماید.

۶- امید و خجسته فرجامی

زمانی که فرد احساس می‌کند به اهدافی که برای خود معین کرده است می‌رسد و لوازم نیل به آن هدف نیز قابل دستیابی می‌باشند، حالت و احساس امید را تجربه می‌کند و به آینده خود امیدوار می‌شود. بدین ترتیب امید به آینده و فرجام‌های خوب صرفاً با تعریف هدف و ارزیابی رسیدن به آن تمام نمی‌شود بلکه باید عزم قوی و قدرت یافتن مسیر نیل به آن نیز در فرد بوجود آید. ما به عنوان مدیر نمی‌توانیم صرفاً با ارائه هدفهای متعالی و والا و تلقین به افراد در نیل به آنها، امید آفرینی کنیم. بلکه باید انگیزه و شوق و عزم و اراده لازم برای نیل به اهداف را ایجاد کرده و مسیر و لوازم تحقق آنها را نیز برای کارکنان بگونه‌ای روشن مشخص نماییم. (Snyder و 2002)

مطالعات متعدد نشان داده‌اند که داشتن امید تأثیرات شگرفی بر موفقیت افراد در سازمان، پیشرفت تحصیلی در دانش‌آموزان، موفقیت‌های ورزشی و سلامت روانی و غلبه بر بیماری‌ها دارد. فرد امیدوار با انگیزه و شوق بیشتری نسبت به دیگران خود را درگیر چالش‌های بسیار می‌نماید و با سازگاری و انطباق بیشتر نسبت به تغییرات محیطی در تحقق هدف خود می‌کوشد. موضوع امید با خوشبینی، خودباوری و عزت نفس و کفایت نفس ارتباط نزدیک دارد و بطور مشخص نمی‌توان این ویژگی‌ها را در افراد مجزا و متمایز نمود.

یکی از محققان "امید" برداشتن سه گام را برای امیدوار شدن ضروری می‌داند: قدم اول هدف واقع‌بینانه و چالشی برای خود تعریف کردن، گام دوم راههای رسیدن به آن را یافتن و دانستن و قدم سوم انگیزه و شوق و اراده تحقق هدف و دشواری‌های راه رسیدن به آن را داشتن. وی در کتاب

11-Goal thinking
12-Pathways thinking
13-Agency thinking

9-Will power
10-pathway

نگاه منفی به انسان را با نگاه مثبت جایگزین کنید و بدانید تأکید بر قوت‌ها و نیکی‌ها، پلیدی‌ها و کژی‌ها و کاستی‌ها را از عرصه سازمان دور می‌کند و انسان‌هایی بالنده، توانمند، شاداب، امیدوار، خودباور و خوشبین پرورش می‌دهد که مسلماً نقش مؤثری در ارتقاء بهره‌وری سازمان خواهند داشت.

۹- منابع و مآخذ

- [۱] الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۹) مدیریت عمومی. تهران: نشر نی
- [۲] فولبر، نانسی (۱۳۸۸) قلب نامرئی. ترجمه گلریز، تهران: نشر نی
- [3] Horkheimer, Max. (1947) Eclipse of Reason, N.y: Oxford University Press.
- [4] Kashdan, T.B. (2008), "Reconsidering Happiness" Journal of positive psychology.
- [5] Luthans, Fred (2002), "The Need for and Meaning of positive Organizational Behavior", Journal of Organizational Behavior.
- [6] Matlin, M.&stang, D. (1978). The Pollyanna Principle. Cambridge, MA: Schenkman.
- [7] Snyder, C.R.(2002). "Hope Theory: Rainbows in the Mind", psychology Inquiry.
- [8] Snyder, C.R.(2002). "Teaching: the lessons of Hope", Journal of Social and clinical psychology.
- [9] Seligman, M.E.P. (2002) Authentic Happiness, N.y.: Free press Taylor, S.E. (1989). Positive Illusion. N.Y.: Basic Books
- [10] Tiger, L.(1979). Optimism: The Biology of Hope, N.Y.: Simon and Schuster.
- [11] Lopes, M. (2004) "All that is glitters is not gold"
- [12] A critic posted for Scholarship at Michigan university.

پیوست شماره (۱)

پرسشنامه امید (Snyder و 2005)

جملات زیر را به دقت مطالعه فرمائید و نظر خودتان را در مورد آنها با درج شماره‌های ۱ تا ۸ داخل مربع‌ها مشخص نمائید.

۱. کاملاً نادرست (درج عدد ۱ به معنای کاملاً نادرست بودن جمله مورد نظر است)

۲. غالباً نادرست

۳. تا حدودی نادرست

۴. کمی نادرست

۵. کمی درست

۶. تا حدودی درست

۷. غالباً درست

۸. کاملاً درست

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

من می‌توانم برای خروج از یک وضعیت نامساعد، راه‌های مختلفی پیدا کنم.

من با انرژی کامل اهدافم را پی می‌گیرم.

اغلب اوقات خسته هستم.

برای حل هر مسئله‌ای راه‌های بسیاری وجود دارند.

در یک مباحثه زود تسلیم می‌شوم.

برای رسیدن به آنچه برایم مهم است، راه‌های مختلفی پیدا می‌کنم.

در مورد سلامت خود نگرانم.

وقتی دیگران از حل یک مشکل نا امید می‌شوند، من مطمئنم می‌توانم راهی برای رفع آن پیدا کنم.

تجربیات گذشته مرا برای رویارویی با حوادث آینده آماده ساخته است.

در زندگی‌ام موفق بوده‌ام.

من معمولاً در مورد مشکلات احساس نگرانی می‌کنم.

به هدفهائی که برای خودم تعیین می‌کنم، می‌رسم.

میزان امیدواری شما از جمع امتیاز سوالات ۱-۲-۳-۴-۶-۸-۹-۱۰-۱۲ بدست می‌آید.
امتیازهای بیشتر از ۴۰ نشانه امیدوار بودن شماست.