

بررسی مدل رفتار سازمانی مثبت‌گرای مبتنی بر رفتار اجتماعی مطلوب (مطالعه موردی: صنعت آب و فاضلاب کشور)

زعیمه فرجادی نژاد^۱مهرداد گودرزوند چگینی^۲

تاریخ دریافت: ۱۰/۰۲/۹۹

حمیدرضا رضایی کلیدبری^۳

تاریخ پذیرش: ۱۰/۰۴/۹۹

مراد رضایی دیزگاه^۴

چکیده

رفتار سازمانی مثبت با بهره مندی از ابزار جدید مدیریتی یعنی سرمایه روانشناختی علاوه بر سرمایه انسانی و اجتماعی قادر به خلق مزیت رقابتی پایدار برای سازمان های معاصر است. با توجه به اهمیت موضوع رفتار سازمانی مثبت پژوهش حاضر کوشیده است به طراحی و بررسی مدل رفتار سازمانی مثبت گرای مبتنی بر رفتار اجتماعی مطلوب کارکنان در شرکت های آب و فاضلاب بپردازد. پژوهش حاضر که با استفاده از روش ترکیبی و روش داده بنیاد است، با استفاده از ابزار پرسشنامه و مصاحبه و آزمون به رانه مدل پرداخته است. به منظور پایایی و ارزیابی سنجه های پرسش نامه ضریب کاپا ۰/۶۵ بیانگر توافق مناسب از مصاحبه انجام شده است. نتایج حاصل از الگوی بدست آمده نشان می دهد که جوسازمانی مثبت، فرایندهای صحیح استخدامی و شفافیت ارتباطات سازمانی به ترتیب با میانگین وزنی، ۷/۷۵ و ۷/۶۶، به عنوان مهمترین عامل علی اثرگذار و عامل عدم توجه به مدیریت مشارکتی با میانگین وزنی ۸/۳۱ به عنوان مهمترین مداخله گر و همچنین تقویت انعطاف پذیری منابع انسانی و تعالی سازمانی به ترتیب با میانگین وزنی، ۷/۲۵ و ۷/۲۱ به عنوان مهمترین پیامدهای رفتار سازمانی مثبت گرا مبتنی بر رفتار اجتماعی مطلوب کارکنان آب و فاضلاب کشور است.

واژه‌های کلیدی: رفتار سازمانی مثبت‌گرای، رفتار اجتماعی، مثبت‌گرایی.

۱- دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت،

ایران fzaeime@yahoo.com

۲ استاد گروه مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران (نویسنده مسئول)

goodarzvand@iaurasht.ac.ir

۳ استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران Hrezaee41@yahoo.com

۴ استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران moraderfan@yahoo.com

با ورود به هزاره سوم، مسائل و پیچیدگیهای افزایش سرعت تغییرات و رقابت، جنبش های کارگری، نهضت مدیریت کیفیت فراگیر، افزایش تنوع نیازها و انتظارات مشتریان، بحران های اقتصادی، سیاسی، امنیتی، مشکلات اخلاقی، جهانی شدن، کمبود منابع، افزایش جابه جایی شغلی و... موجب شده تا مدیریت و رهبری در این عصر متفاوت از دوره های قبل باشد. امروزه مدیریت با درک اهمیت سرمایه انسانی به عنوان ابزاری ارزشمند با استفاده از دارایی ها و منابع انسانی در راستای نیل به توسعه پایدار اقتصادی تلاش می نماید. با توجه به اینکه شکوفایی هر جامعه ای در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است. سازمان ها با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی توجه خاصی را به پرورش کارکنان خود یعنی مهم ترین عامل بهره وری در سازمان ها مبذول می دارند. گام برداشتن در جهت ارتقای این سرمایه نیازمند بررسی ابعاد درونی موجود در انسان است تا با توجه به حالات و روحیات آنان زمینه ارتقاء سرمایه منابع انسانی موجود و در نهایت عملکرد سازمان را فراهم آورد. بسیاری از پژوهشگران معتقدند برای موفقیت در رقابت شدید، سازمان ها به سطوح بالاتری از عملکرد نیاز دارند و بر این باور هستند که سرمایه روان شناختی سازمان ها می تواند مزیت رقابتی پایدار برای آنها فراهم کند. در حال حاضر شواهد گسترده ای از تأثیرات مثبت احساسات مثبت در سطوح شخصی، سازمانی و اجتماعی وجود دارد از این رو سازمانها به دنبال راه هایی برای کمک به کارکنان خود برای حرکت به سمت اهداف سازمان اند و اهمیت مثبت گرایی و تمرکز بر رشد توانمندی های بالقوه کارکنان را به جای تمرکز بر ضعف هایشان را، درک کرده اند. ضرورت توجه و سرمایه گذاری بر جنبه های مثبت کارکنان برای موفقیت سازمان ها مطالعات سازمانی را به سمت مثبت نگری سوق داده اند. پژوهش های رفتار سازمانی به شکل فزاینده ای به دنبال توسعه منابع مثبت برای بهبود عملکرد سازمانی هستند. در این راستا پژوهش های سازمانی مثبت با نگاه از سازمان به گروهی و فردی با استفاده از روش های کمی و کیفی به مطالعه رفتار و جنبه های سازمانی می پردازد. رفتار سازمانی مثبت با بهره مندی از ابزار جدید مدیریتی یعنی سرمایه روانشناختی علاوه بر سرمایه انسانی و اجتماعی قادر به خلق مزیت رقابتی پایدار برای سازمان های معاصر است. لذا با توجه به اهمیت موضوع رفتار سازمانی مثبتگرا در استفاده از ظرفیت ها و توانمندی های افراد و بروز رفتارهای اجتماعی مثبت پژوهش حاضر کوشیده است به طراحی و بررسی مدل رفتار سازمانی مثبت مبتنی بر رفتار اجتماعی کارکنان شرکتهای آب و فاضلاب کشور بپردازد.

بیان مساله تحقیق

عصر حاضر همگامی دو ویژگی خاص جهانی شدن و سازمان مدرنیته در اقتصاد جهانی (Muscalua & Munteana, 2014:173) با توسعه و تکمیل ابزارهای نوین و شیوه های جدید (حکاک و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۱۲) شاهد ظهور مهمترین و پیشرفته ترین اختراعات بشری، راه حل های نوین تکنولوژیکی (Esposito & al, 2018)، برای رسیدگی و رفع نیازهای انسانی (ZahedulAlam & et al, 2020:128) بوده و می تواند زمینه هرگونه تغییر و تحول را در زمینه های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی برای سازمانها رقم بزند (Lie, 2018:101). رقابت در دنیای کسب و کار اجتناب ناپذیر است (Kuncoro & Suriani, 2018: 186) از این رو مهمترین چالشهای بزرگ سازمان ها در راه رشد، توسعه و موفقیت سازمانی (Saadat & Saadat, 2016:225) جذب ظرفیت های سازمانی و سازماندهی دانش و نوآوری (Lenihan, 2019:1)، استفاده صحیح و بهره مندی از ارزشمندترین سرمایه و دارایی خود یعنی سرمایه انسانی است. توسعه کارکنان و توجه به رویکردهای توانمندسازی کارکنان که یک برنامه کاربردی و استراتژیک تغییر سازمانی مبتنی بر اصل توجه و تمرکز بر آنچه می تواند باشد، به جای آنچه که هست (فروهر و همکاران، ۱۳۹۴: ۹)،

وجود ارتباط مؤثر و کارآمد در میان نیروهای انسانی و درک انگیزه های ارتباطی آنان، در توفیق مدیران جهت کسب مقاصد طراحی شده یک عامل کلیدی است (Pilny&Atouba,2017:9). برای بیشتر مدیران و رهبران در این میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی، برای ایجاد توانایی های پویا برای مزیت رقابتی پایدار (Cui& Jiao,2019:1526) اهمیت فزاینده ای دارد. امروزه مدیریت صحیح منابع انسانی آن جنان پراهمیت شده است که سایر مقولات مدیریتی در مراحل بعدی قرار گرفته اند (Khurshid, 2016:23). بسیاری از پژوهشگران صاحب نظر در مدیریت از جمله هارگریوز و جارویس (۱۹۹۸)، دیلورث (۲۰۰۳)، بر ارتباط بین توسعه منابع انسانی با مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی و توسعه تاکید داشته اند. لین و همکارانش (۲۰۱۶) معتقدند، یکی از چالش های جدی سازمان های امروزی تغییرات غیر منتظره رفتارهای کارکنان می باشد (امیری و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۸). اگر کارکنان احساس مثبتی نسبت به سازمان داشته باشند، تمایل آنها برای انجام رفتارهای سازمانی مثبت و فراتر از افزایش خواهد یافت؛ زیرا این نوع رفتارها مستلزم برخورداری از انگیزش درونی مثبت اند (Lin, Lin & Ye,2015: 1683). در گذشته رویکرد بسیاری از روانشناسان و پژوهشگران رفتار سازمانی به بررسی نقاط ضعف کارکنان و آسیب شناسی رفتارهای آنان به منظور ارائه راهکارهای مناسب برای کاهش نقاط ضعف آنان متمرکز بود و به توانمندی ها و جنبه های مثبت رفتار کارکنان توجهی نمی شد، در عرصه مدیریت منابع انسانی نیز بیشتر به رفع ضعف و اشکالات کارکنان توجه می شد. در واقع، تنها از رویکرد حل مسئله و بازخورد منفی برای اصلاح اشکالات استفاده می شد. در حقیقت القای مثبت نگری با انگیزه توجه به دیگران برای کمک به آنها در جهت رسیدن به نتایج مثبت (chik&Lewis, 2017: 139) و ارتقای فرایندهای مثبت به عنوان یک هدف مهم محسوب می شود (Altmair, 2019: 101) و اعتماد به جنبه های مثبت کارکنان نقش مهمی در روند تغییر سازمانی برای ایجاد توانایی های پویا برای مزیت رقابتی پایدار ایفا می کنند (YuCui&HaoJiao, 2019: 1526). در مطالعات متعددی ارتباط بین مدیریت منابع انسانی و نگرش کارکنان و رفتار کارکنان، مورد بررسی قرار گرفته است (Paul & Garg, 2014:142) و به طور فزاینده ای مؤلفه های مثبت در زمینه روانشناسی شناسایی شده است (Bieda et al, 2019:198). با ظهور روان شناسی مثبت ملاک های سلامتی دچار تحولی اساسی شده است. روانشناسی مثبت مطالعه نقاط قوت و فضایل است که به رفاه ذهنی و شادی و حتی در طول مشکلات و چالش ها کمک می کند (Altmair, 2019:17). این روان شناسی به جای توجه به ناتوانی ها و ضعف های بشری، بر روی توانایی های انسان مثل شاد بودن، خوش بینی و موفقیت متمرکز می شود (Seligman, 2005: 48). رفتار اجتماعی مطلوب، شامل اعمال و رفتارهایی است که در جهت کمک یا منفعت رساندن به سایر اشخاص صورت می گیرد و غالباً به صورت سهیم شدن، آرام کردن دیگران، دادن هدایای نقدی و غیره و همچنین فعالیت های داوطلبانه است (Carlo, G. & Randall, B.A. 2002). با توجه به تاکید بر ارتقاء عوامل انگیزشی و رفع موانع به منظور استفاده بهینه از توانمندی منابع انسانی و شایستگی های کارکنان به ظرفیت های روان شناسی که می توانند برای بهبود عملکرد در محیط کار از جمله رفتارهای سازمانی مثبت وزارت نیرو می باشد که در برنامه ریزی راهبردی وزارت نیرو مد نظر قرار گرفته است، تحقق یک الگوی جامع سازمان مثبت گرای که رفتارهای اجتماعی مطلوب را در کارکنان ترغیب نماید مستلزم بسترسازی برای مثبت گرایی از طریق تغییر در فرایندها، رویه ها و سیاست های سازمانی است. مفروضات برنامه ریزی های سنتی پاسخگوی نیازهای در حال تغییر و سیستم های پیچیده مدیریت در بخش خدمات نیست و

روندهای متغیر پیرامونی و درونی، همیشه با خود فرصت‌ها، تهدیدها، نقاط قوت و حوزه‌های بهبود یا نقاط ضعف جدیدی را برای مدیران و برنامه‌ریزان به همراه دارند (نادری و نجف بیگی، ۱۳۹۷: ۲۸۱). صنعت آب و فاضلاب مانند بسیاری از شرکت‌های مشابه با چالش‌های مختلفی مواجه است که مهمترین آنها می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود: روزمرگی و یکنواختی در کار و فقدان و یا کمی آموزش در سطوح کارگری و تکنسینی، بالا رفتن سن کارکنان و عدم انتقال تجربه از نسلی به نسل دیگر، فقدان مستندات پایه‌ی راهبری و نگهداری متناسب با سطوح کارگری و تکنسینی، غلبه و الویت یافتن جنبه‌های اداری و حاشیه‌ای بر مسایل فنی کار، فقدان بازخورد از فعالیت‌ها، عدم تمرکز و تفویض اختیار به شرکت‌ها برای انجام عملیات لازم، اشغال برخی از مشاغل کلیدی و مهم در حوزه‌هایی از جمله منابع انسانی توسط افرادی که تحصیلات نامرتبط و نامتناسب که تخصص لازم جهت تصدی آن سمت را سپری نکرده‌اند، عدم بلوغ در پست تخصصی و یا عدم آشنایی کارکنان به وظایف و مسئولیت‌های محوله، عدم توانایی و معیار صحیح و توانمند و متخصص در مراحل جذب، انتخاب، آموزش، ارزیابی و نگهداری کارکنان، عدم ارزیابی دقیق برای تشخیص عملکرد مدیران و کارایی، عدم تناسب بین مسئولیت‌ها و اختیارات واگذار شده به دلیل گستردگی فعالیت‌ها، حجم عظیمی از دانش با اجرای پروژه‌های مختلف تولید می‌شود که قسمتی از این دانش در قالب اسناد و مدارک، گزارش‌ها، نرم‌افزارها، دستورالعمل‌ها و غیره ثبت می‌گردد و قسمتی از آن نیز به صورت ناملموس بوده و در قالب تجربیات، روابط، مهارت‌ها، بینش‌ها و غیره در ذهن افراد پنهان مانده و شانس اندکی برای انتقال و بکارگیری مجدد می‌یابند. اغلب مدیران در همه سطوح مدیریتی به دنبال تغییر و اصلاح دیگران هستند و پویایی و رشد شرکت‌ها را در آن جستجو می‌کنند و کم هستند مدیرانی که بپذیرند و باور داشته باشند که هم‌زمان و حتی پیش از تغییر دیگران، خود آن‌ها تکامل یابند (قانع و قنادی، ۱۳۹۷: ۱۰۵). با توجه به اینکه در پژوهش‌های مرتبط با رویکردهای روانشناسی مثبت‌گرا بر جنبه‌های مثبت رفتاری به بررسی ظرفیت‌ها و توانمندی‌های انسانی و رابطه‌ی آن با نتایج سازمانی با تأکید دارند (Paul & Garg, 2014:145) و در همین راستا اگرچه پیشرفت‌های زیادی در زمینه نظریه‌های انگیزشی صورت گرفته است که بر مبنای فرضیات مختلف و بر ابعاد مختلف رفتار انسان تأکید شده است (Busatlic & Mujabasic, 2018:30). لذا پژوهش حاضر پاسخگوی این سوال اساسی است که مدل رفتار سازمانی مثبت‌گرای مبتنی بر رفتار اجتماعی مطلوب کارکنان در شرکت‌های آب و فاضلاب چگونه بوده، و دارای چه ابعاد و شاخص‌هایی است؟

جنبه نوآوری پژوهش

مطابق بررسی‌های صورت گرفته مدل یکپارچه‌ای از رفتار سازمانی مثبت‌گرای مبتنی بر بروز رفتار اجتماعی مثبت در شرکت‌های حوزه وزارت نیرو (صنعت آب و فاضلاب کشور) در دسترس نبوده و لذا این تحقیق کوشیده است با طراحی مدل رفتار سازمانی مثبت‌گرا، و اهمیت دادن به رفتارهای اجتماعی مثبت، به توانمندی‌ها و نقاط قوت نیروی انسانی و تقویت عوامل توانمندساز آنها در نتیجه تلاش برای رفع این ضعف‌ها خلاء ناشی از عدم الگوی رفتاری مناسب جهت برانگیختن درونی افراد و افزایش توانمندی‌های فردی و گروهی و سازمانی را در محیط کار با استفاده از بینش‌های جدید خود، پر نماید.

پیشینه تحقیق

رفتار سازمانی مثبت‌گرا حوزه‌ای جدیدی در رفتار سازمانی است (Peterson, 2006:4). رفتار سازمانی مثبت‌گرا یک تئوری روانشناسی مثبت‌گرا در محل کار بر تکامل فرد، تیم و رهبری متمرکز است. برخی از مهمترین مطالعات داخلی که در زمینه رفتار سازمانی مثبت‌گرا صورت گرفته‌اند در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول ۱. پیشینه تحقیقات مرتبط با حوزه رفتاری مثبت

| مولفان | عنوان پژوهش | یافته‌ها |
|-------------------------------|---|---|
| ارشدی و همکاران (۲۰۱۹) | طراحی و آزمودن الگویی از برخی از پیشایندهای رفتار سازمانی مثبت | یافته‌های ایشان حاکی از معنی داری اثر مستقیم متغیرهای مالکیت روانشناختی، حمایت سازمانی ادراک شده و مبادله رهبر-عضو بر رفتار سازمانی مثبت بودند. |
| فنگ وانگ (۲۰۱۸) | طراحی الگوریتم سازمان‌های غیر دولتی از منظر رفتار سازمانی مثبت | افزایش اثربخشی مکانیسم انگیزه کارکنان شرکت‌های غیر دولتی، برای ساز و کار مشوق‌های کارکنان غیر دولتی را از منظر رفتار سازمانی مثبت ارائه می‌دهد. |
| وفالد و همکاران (۲۰۱۷) | ظرفیت محیط کار به عنوان ساختار رفتار سازمانی مثبت گرا (SMVM) | رفتار سازمانی مثبت‌گرای تاثیر مثبتی بر رضایت و عملکرد دارد. |
| مینجوز گ کیم و همکاران (۲۰۱۷) | رفتار مثبت سازمانی در سازمان‌های ورزشی | رفتار سازمانی مثبت در سازمان‌های ورزشی به منظور درک بهتر سرمایه روانشناختی کارکنان وجود دارد. |
| لی وو و لی (۲۰۱۷) | "تطبیق نظریه تبادل اجتماعی و دیدگاه رفتار سازمانی مثبت | در این تحقیق نویسندگان تجزیه و تحلیل چندسطحی را برای بررسی رابطه بین رهبری توانمندسازی، سرمایه روانشناختی و به اشتراک گذاری دانش انجام می‌دهند. رهبران گروهی با رهبری مثبت می‌توانند به اعضای خود کمک کنند تا منابع روان‌شناختی مثبت تری را به وجود آورند که باید به اشتراک گذاری دانش بهتر منجر شود. |
| یزدان شناس (۲۰۱۶) | رفتار سازمانی مثبت گرا در رابطه بین رهبری تحول آفرین و بدبینی کارکنان | رهبری تحول آفرین، سرمایه روانشناختی و توانمندسازی روانشناختی می‌توانند تا حد قابل توجهی بر کاهش بدبینی کارکنان در سازمان موثر باشند. |
| گلستانه (۲۰۱۵) | بررسی ارتباط رفتار سازمانی مثبت گرا با رفتار شهروندی سازمانی | بین رفتار سازمانی مثبت‌گرا و مولفه‌های آن (امیدواری و خوش بینی) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. |
| دی سیپرو و همکارانش (۲۰۱۳) | رفتار سازمانی مثبت و رفاه سازمانی | سرمایه روانشناختی و شاخص‌های فردی رفتار مثبت‌گرای سازمانی در محیط کار با فرایندهای استرس ارتباط دارد. |

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| <p>رابطه مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی مثبت‌گرا با تعهدسازمانی و رفتار شهروندی وجود دارد.</p> | <p>بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی مثبت‌گرا با تعهدسازمانی و رفتار شهروندی</p> | <p>شهنواز و حسن جفری (۲۰۰۹)</p> |
| <p>بر اساس تئوری روانشناسی مثبت و رفتارهای سازمانی مثبت‌گرا، روان‌شناختی مثبت؛ امید، خوشبینی و انعطاف پذیری را در بر می‌گیرد.</p> | <p>رفتار سازمانی مثبت در محل کار تأثیر امید، خوش بینی و انعطاف پذیری</p> | <p>کارولین یوسف (۲۰۰۹)</p> |
| <p>به ارتباط رفتار سازمانی مثبت با توسعه رهبری اصیل می‌پردازد.</p> | <p>"رفتار سازمانی مثبت"</p> | <p>لوتانز و اولیو (2009)</p> |
| <p>انتقادات و کاستی‌های حوزه روانشناسی مثبت</p> | <p>چیستی و چرایی روانشناسی مثبت</p> | <p>شایلی و گابل و هایدت (۲۰۰۵)</p> |
| <p>هویت سازمانی بر رفتارهای مثبت کارکنان شعب بانک انصار استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد .</p> | <p>شناسایی رابطه بین هویت سازمانی و رفتارهای مثبت سازمانی کارکنان شعب بانک انصار استان سمنان</p> | <p>عجم حسینی، شجاع ی (۱۳۹۷)</p> |
| <p>بین رفتار سازمانی مثبت با عزت نفس رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بین عزت نفس با مالکیت روانشناختی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.</p> | <p>نقش میانجی عزت نفس سازمانی در رابطه مالکیت روانشناختی با رفتار سازمانی مثبت</p> | <p>رضائی و امین بیدختی (۱۳۹۶)</p> |
| <p>مدل رفتار سازمانی مثبت گرا تدوین شده متناسب با سازمان های دولتی تدوین شده دارای ۴ بعد و ۲۰ مولفه است. میان وضع موجود و مطلوب مواد قانون مدیریت خدمات کشوری از نظر رفتار سازمانی مثبت گرا وجود دارد.</p> | <p>طراحی الگوی رفتار سازمانی مثبت گرا در مدیریت منابع انسانی سازمان های دولتی ایران با رویکرد دلفی فازی</p> | <p>نجف بیگی و نادری هشی (۱۳۹۶)</p> |
| <p>ابعاد رفتار سازمانی مثبت تاثیر مثبتی بر مزیت رقابتی دارد.</p> | <p>تاثیر رفتار سازمانی مثبت و ابعاد آن بر مزیت رقابتی</p> | <p>حسین پور و شمس (۱۳۹۶)</p> |
| <p>با افزایش رفتار سازمانی مثبت‌گرا خودکارآمدی، تاب آوری، امیدواری و خوش بینی، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی نیز افزایش می‌یابد.</p> | <p>رابطه رفتار سازمانی مثبت‌گرا با رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری اعضای</p> | <p>ناستی و همکارانچ</p> |

| | | |
|---|---|----------------------------------|
| | هیات علمی | ۱۳۹۵) (|
| رفتار سازمانی مثبت گرا با سکوت سازمانی رابطه منفی و معناداری دارد. و ابعاد رفتار سازمانی مثبت گرا با سکوت مطیع رابطه منفی و معنادار دارند، اما در رابطه با سکوت خاموش، تنها رابطه منفی آن با خودکارآمدی مورد تأیید قرار گرفت و رابطه امیدواری، تاب آوری و خوش بینی با سکوت خاموش معنادار نشد. | نقش رفتار سازمانی مثبت گرا در کاهش سکوت سازمانی | الوانی و همکاران (۱۳۹۴)، |
| رفتار سازمانی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی تأثیری مثبت و معنادار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد و بهبود رفتار سازمانی مثبت و رفتار شهروندی سازمانی می تواند موجب ارتقاء کیفیت زندگی کاری آنان گردد. | رفتار سازمانی مثبت گرا و تاثیر آن بر رابطه رفتار شهروندی و کیفیت زندگی کاری | عباس زاده(۱۳۹۳) |
| مدیران و کارکنانی که رفتار سازمانی مطلوب تری داشته و از سرمایه روان شناختی بالاتری بهره مند هستند، نسبت به تغییر سازمانی، نگرشی مثبت دارند. | تأثیر رفتار سازمانی مثبت بر نگرش کارکنان نسبت به تغییر سازمانی | منفرد و خوراکیان (۱۳۹۳)، |
| متغیرهای رفتار سازمانی مثبت و ماهیت شغل هم بطور همزمان و هم مجزا بر پذیرش دورکاری تأثیر می گذارند. | رفتار تأثیرمتغیرهای و ماهیت شغل مثبت سازمانی بر پذیرش دورکاری | علیزاده و همکاران (۱۳۹۱) (|
| رفتار سازمانی مثبت گرا با سکوت سازمانی رابطه منفی و معناداری دارد. | نقش رفتار سازمانی مثبت گرا در کاهش سکوت سازمانی | الوانی و همکاران (۱۳۹۴)، |
| مدیران و کارکنانی که رفتار سازمانی مطلوب تری داشته و از سرمایه روان شناختی بالاتری بهره مند هستند، نسبت به تغییر سازمانی، نگرشی مثبت دارند. | تأثیر رفتار سازمانی مثبت بر نگرش کارکنان نسبت به تغییر سازمانی | منفرد و خوراکیان (۱۳۹۳)، |
| ابتدا به بیان مطالعاتی در زمینه خصایص مثبت گرا و سپس به استعدادها و ظرفیت های روانی یا حالت گونه ها پرداخته می شود و همچنین به بررسی کاربرد مثبت گرایی در سطح کلان در مدیریت که منجر به ایجاد سازمان های مثبت گرا می شود، پرداخته است | مثبت گرایی در رفتار سازمانی | حسن زاده (۱۳۸۹)، |
| سرمایه روانشناختی با تاثیر بر انعطاف پذیری منابع انسانی موجب پایداری منابع انسانی می شود. | تأثیر سرمایه روان شناختی بر پایداری منابع انسانی | اصفهازی و همکاران |

همانگونه که مشاهده می شود در جدول (۱) مؤلفه های مرتبط با رفتار سازمانی مثبت از دیدگاه نظریه پردازان و پژوهش گران های مختلف , نشان داده شده است.

جدول ۲. مؤلفه های رفتار سازمانی مثبت گرای

| ابعاد رفتار سازمانی مثبت | منبع |
|--|-------------------------------|
| مثبت نگری، نگرش مثبت، تاب آوری | Altmaier. (2019) |
| تاب آوری، رفاه ذهنی، خودکارآمدی، خوش بینی، امیدواری | Lyngdoh (2019) |
| اصول اخلاقی، درستکاری، تواضع، اعتماد | Lemoine et al (2019) |
| مثبت نگری، امنیت، سرمایه روانشناختی | Jason,et al(2019) |
| سرمایه روان شناختی و رفاه روانشناختی و رضایت شغلی | Kim et al, (2019) |
| احساسات مثبت - شادی، محبت، قدردانی و عشق | Cameron (2019) |
| سرمایه روانی مثبت - شامل امید، خوش بینی، انعطاف پذیری و خود کارآمد | Cameron et al , (2019) |
| رفاه، عزت نفس، خود کارآمدی و انعطاف پذیری | Rodrigues et al.,(2016) |
| رفاه، عزت نفس، خود تصویری و انعطاف پذیری، تلاش | Luthans et al.,(2010) |
| یکدلی، درستکاری، توکل، وفاداری، شفقت، رشادت، بخشش، امید، فضیلت، کمال، پایداری | Fry et al (2011) |
| امید، ایمان، شکیبایی، مهربانی، قدردانی، عشق به نوع دوستی، بردباری | Fry & Kriger, (2009) |
| خودکارآمد بودن، امید، خوش بینی و انعطاف پذیری | Luthans & Youssef (2007) |
| خوبی، نیکی، رشد و انعطاف پذیری | Raberts(2006) |
| دلسوزی، قدردانی، درستکاری، کمال، فروتنی، عفو، امید | Giacalone& Jurkiewicz, (2003) |
| تعالی، خود شکوفایی، شکوفایی، فراوانی، انعطاف پذیری، فضیلت | Cameron et al , (2003) |
| اعتماد، شایستگی، احترام، بردباری، اعتماد، پاسخگویی، استقلال، تواضع، انصاف، وفاداری | Josephson, (2002) |
| رفاه، خوشی، سلامتی، بهزیستی و بهروزی، رضایت خرسندی | Luthans,(2005) |

| | |
|--|---|
| اعتماد به نفس، امید، خوش بینی، خوشبختی و انعطاف پذیری | Luthans et al., (2002a, 2002b) |
| خودکارآمدی، امیدواری، خوش بینی، تاب آوری | Luthans et al., (2002a, 2002b,2005) |
| خوش بینی، عفو، قدردانی، امید، تواضع، عشق و نوع دوستی، مهربانی، دلسوزی | snyder& Lopez, (2001) |

به طور کلی می توان اهداف اصلی تحقیق حاضر را در موارد زیر بیان نمود؛

بررسی گسترده ادبیات حوزه رفتار سازمانی مثبت گرای به منظور تدوین چارچوبی برای طرح پرسش های مصاحبه و با هدف جمع آوری داده های کیفی

شناسایی ویژگی ها، ابعاد و شاخص های رفتار سازمانی مثبت گرای با توجه به تاثیر آن بر روی رفتار اجتماعی در جامعه آماری مورد نظر در مبانی نظری

از آن جا که تحقیق حاضر به عنوان یک پژوهش تلفیقی ابتدا در مرحله اول از داده ها و روش تحقیق کیفی بهره گرفته است، در مرحله نخست تحقیق کیفی، پژوهشگر بدون هیچ گونه پیش فرض قبلی (برای تایید یا رد) کار را با ابهام شروع کرده و متعاقباً درصدد کشف راه ها و الگوهای نو است. این ویژگی ایجاب می کند که پرسش تحقیق به اندازه ی کافی انعطاف پذیر و جامع باشد تا امکان اصلاح و تغییر پرسش های تحقیق، و نیز امکان جمع آوری اطلاعات مختلف و چندگانه را فراهم آورد (هومن، ۱۳۸۹: ۱۱). سوالات اساسی این پژوهش عبارتند از:

ویژگی های بر رفتار سازمانی مثبت گرای با توجه به تاثیر آن بر روی رفتار اجتماعی در صنعت آب و فاضلاب کدامند؟

عوامل موثر بر رفتار سازمانی مثبت گرای با توجه به تاثیر آن بر روی رفتار اجتماعی در صنعت آب و فاضلاب کدامند؟

موانع اجرای رفتار سازمانی مثبت گرای با توجه به تاثیر آن بر روی رفتار اجتماعی در صنعت آب و فاضلاب کدامند؟

عوامل توانمندساز اجرای بر رفتار سازمانی مثبت گرای با توجه به تاثیر آن بر روی رفتار اجتماعی در صنعت آب و فاضلاب کدامند؟

پیامدهای حاصل از تدوین مدل رفتار سازمانی مثبت گرای با توجه به تاثیر آن بر روی رفتار اجتماعی در صنعت آب و فاضلاب کدامند؟

روش اجرای پژوهش

با توجه به اینکه هدف این تحقیق طراحی و تبیین الگوی رفتار سازمانی مثبت گرا با تأکید بر اقدامات مدیریت منابع انسانی در سطح وزارت نیرو است، ماهیت روش پژوهش حاضر ترکیبی کیفی- کمی محسوب می شود. برای بخش اول در طراحی مدل، مناسب ترین روش تئوری مفهومی داده بنیاد و در بخش دوم در ارزیابی مدل، روش معادلات ساختاری تشخیص داده شده است. بخش اول (کیفی): پژوهش از حیث هدف، پژوهشی بنیادی است. از حیث نتیجه، پژوهش حاضر توسعه ای است.

یافته های پژوهش

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به عنوان یک پژوهش تلفیقی با برخورداری از هر دو شکل داده های کیفی و کمی دارای جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه متفاوتی در هر مرحله از تحقیق بوده است. در فاز کیفی به منظور گردآوری داده های مورد نیاز از نظر متخصصان حوزه مدیریت منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی در دانشگاه و نیز مدیران اجرایی فعال در حوزه ی منابع انسانی استفاده شده است. ملاک انتخاب در این بخش از تحقیق، برخورداری از دانش و تخصص و تجربه ی کاری در حوزه ی منابع انسانی بوده است (۲۳ نفر). برای این منظور در بخش دانشگاهی از نظر اساتید (هیئت علمی) که دارای تخصص و سابقه ی تدریس و پژوهش در حوزه ی مدیریت رفتار و منابع انسانی می باشند (۹ نفر)، استفاده شده و در بخش اجرایی از نظر مدیران منابع انسانی وزارت نیرو بهره گرفته شده است. داده ها از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته با افراد خبره که شرایط جامعه آماری را داشته باشند، شروع می شود. نمونه گیری روش داده بنیاد نظری است؛ بنابراین تحلیل گر تا رسیدن به کفایت داده ها همچنان به مصاحبه با افراد می پردازد و زمانی به مصاحبه خاتمه می دهد که استدلال نماید، مصاحبه های بیشتر منجر به افزایش دانش او نمی شوند. در روش تئوری داده بنیاد از سه تکنیک:

الف) کد گذاری باز

ب) کد گذاری محوری

ج) کد گذاری انتخابی

در مرحله کدگذاری باز، مطالب خوانده می شود و کلمات، جمله ها و حتی خط یا پاراگرافی از متن مصاحبه، قابلیت شناسایی به عنوان کد را دارد. کدهای مورد نظر بر حسب اهمیت خود می تواند به اصلی یا فرعی دسته بندی شوند و تشکیل یک مقوله دهند پس از دسته بندی و کدگذاری باز به کدگذاری محوری وارد می شویم. در مرحله کدگذاری محوری، نظریه پرداز یک مقوله از کدگذاری باز را انتخاب می نماید و آن را در مرکز فرایند در حال بررسی قرار می دهد و سپس به ارتباطدهی آن با سایر مفاهیم می پردازد. در این ارتباطدهی، با مقوله هایی مواجه می شویم که ویژگی های خاصی دارند، از جمله مقوله علی، مقوله اصلی (محوری)، مقوله مداخله گر، راهبردها و پیامدها. در مرحله پایانی، کدگذاری انتخابی اتفاق می افتد که پژوهشگر به طور روش مند به ارتباط بین مقوله ها و نگارش نظریه می پردازد (دانایی فر و امامی، ۱۳۸۶: ۴۸). نرم افزار کیفی مورد استفاده در پژوهش حاضر و در بخش کیفی، MAXQDA می باشد. در مرحله روایی محتوای سنج که پرسشنامه برای اساتید مدیریت ارسال گردید و پس از دریافت بازخورد از این خبرگان پرسشنامه نهایی تدوین شد. همچنین با توجه به اینکه در گردآوری داده های کمی (مرحله دوم)، جامعه آماری هدف این پژوهش، شرکت های آب و فاضلاب که شامل ۱۳۲ شرکت می باشد. و با توجه به تعداد کارکنان و مدیران که حدود ۳۳ هزار نفر، نمونه ای به حجم ۳۵۰ نفر برآورد و انتخاب گردید. مهمترین ابزارهای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش شامل پرسشنامه و مصاحبه و آزمون است. ابزار گردآوری داده ها در مرحله اول (کیفی)، از پژوهش مصاحبه هایی رو در رو و عمیق بود که با طرح پرسش هایی باز بین ۳۰ تا ۱۰۰ دقیقه انجام شد، گاه مصاحبه ها به منظور به اشتراک گذاری یافته های مقدماتی، تکمیل، اصلاح و جرح و تعدیل داده ها تکرار هم می شدند. به منظور گردآوری داده ها پرسشنامه پژوهشگر ساخته دارای ابعاد، گویه و شاخص های مختلف تدوین شد. این سنجه مبتنی بر نکات، تعبیر و اصطلاحات برآمده از نقل قول های مشارکت کنندگان و پیشینه مطالعات در مرحله نخست پژوهش تهیه شده است. (گویه های پرسشنامه بر پایه طیف لیکرت) تنظیم شده است. برای حصول از روایی مرحله نخست یعنی دقیق بودن داده ها از منظر پژوهشگر، مشارکت کنندگان اقدامات ذیل صورت گرفت. تطبیق توسط مشارکت کنندگان: مشارکت کنندگان، پارادایم کدگذاری محوری را بازبینی و نظر خود را در ارتباط با آن ابراز کردند: دیدگاه های ایشان در پارادایم کدگذاری محوری اعمال شد.

بررسی همکار : در مرحله سوالات مصاحبه به منظور اعتبار روایی از نظر اساتید راهنما و مشاور و اساتید خبره ی مدیریت بررسی یافته ها و اظهار نظر درباره پارادایم کدگذاری استفاده شد.

مشارکتی بودن پژوهش: به طور همزمان از مشارکت کنندگان در تحلیل و تفسیر داده ها کمک گرفته شده است. با هدف حصول اطمینان از روایی محتوای شاخص ها، پرسشنامه برای ۷ نفر از اساتید خبره ی مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی ارسال گردید و پس از دریافت بازخورد از این خبرگان، اصلاحات پیشنهادی انجام و پرسشنامه نهایی تدوین شد. به منظور به دست آوردن ضریب کاپا در SPSS از مسیر زیر در نرم افزار استفاده می کنیم.

جدول ۳. آزمون مقایسه کدگذاری های محقق و یک متخصص

| م قادر | انحراف برآوردی | تخ مین T | سطح معناداری |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| ۶ | ۰/۱۲ | ۲۹ | ۰ |
| ۰/۵ | | ۴ | |

به منظور پایایی (صحت برازش) و ارزیابی سنجه های پرسش نامه در مرحله ی دوم، پرسشنامه به صورت نمونه گیری تصادفی ساده در اختیار ۳۰ نفر از مدیران و معاونین منابع انسانی وزارت نیرو قرار گرفت. آلفای کرونباخ برای ارزیابی سازگاری درونی سنجه استفاده می شود. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده ۰/۷۸ با استفاده از نرم افزار SPSS گویای پایایی مناسب سنجه و مولفه های آن بود.

تعداد ۳۰ نفر به عنوان نمونه در دسترس جهت سنجش پایایی سوالات پرسشنامه از میان افراد منتخب در نمونه آماری انتخاب شدند. در این پژوهش برای سوالات پرسشنامه طیف ۵ گزینه ای لیکرت در نظر گرفته شد. با توجه به داده های بخش آمار توصیفی مشاهده می شود که از ۳۵۰ نمونه انتخاب شده (۷۱٪) مرد و (۲۹٪) زن بوده اند. میزان سن پاسخگویان، براساس ۴ رده سنی، ۳۰-۴۰ سال، ۴۱-۵۰ سال، ۵۱-۶۰ سال و بالاتر از ۶۰ سال مقیاس بندی شده است که با توجه به جدول و نمودار ارائه شده مشاهده می شود که از ۳۵۰ نمونه انتخاب شده، (۱۶ درصد) ۳۰-۴۰ سال، (۴۳ درصد) ۴۱-۵۰ سال، (۲۶ درصد) ۵۱-۶۰ سال و (۱۵ درصد) نیز بالاتر از ۵۰ سال هستند. سابقه کار پاسخگویان بالای ده سال، ۱۵-۱۱ سال، ۲۰-۱۶ سال و ۲۵-۲۱ سال و بالاتر از ۲۵ سال مقیاس بندی شده است.

جدول ۴. توصیف متغیرها و آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی پژوهش

| نام متغیر | میانگی ن | انحر اف معیار | واریان س | ضرایب آلفای کرونباخ | ضریب پایایی ترکیبی | میانگین واریانس استخراج شده |
|--------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| X1 | ۳۳۶ ۵ | ۷۵۲ ۰/ | ۰/۵۶۵ | ۰/۷۸۵ | ۰/۸۱۱ | ۰/۵۹۶ |
| X2 | ۷۱۷ ۵ | ۷۱۹ ۰/ | ۰/۵۱۷ | ۰/۸۳۴ | ۰/۸۶۵ | ۰/۵۸۳ |
| X3 | ۳۶۱ ۶ | ۸۳۶ ۰/ | ۰/۶۹۹ | ۰/۷۶۵ | ۰/۸۰۸ | ۰/۵۸۸ |
| X4 | ۴۱۳ ۵ | ۸۵۲ ۰/ | ۰/۷۲۶ | ۰/۷۴۲ | ۰/۷۹۴ | ۰/۵۴۷ |

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-----------|-----------|---------|
| ۰/۵۱۲ | ۰/۸۵۳ | ۰/۸۲۷ | ۰/۵۲۲ | ۷۲۳ ۰/ | /۶۳۳ ۵ | X5 |
| ۰/۵۳۸ | ۰/۷۷۳ | ۰/۷۸۹ | ۰/۹۳۲ | ۶۶۷ ۰/ | /۴۶۴ ۵ | X6 |
| ۰/۵۶۹ | ۰/۸۰۸ | ۰/۷۶۶ | ۰/۸۴۲ | ۵۲۲ ۰/ | /۸۸۲ ۵ | X7 |
| ۰/۵۵۶ | ۰/۷۹۱ | ۰/۷۴۳ | ۰/۸۴۸ | ۵۸۳ ۰/ | /۸۲۶ ۵ | X8 |
| ۰/۵۴۷ | ۰/۷۸۶ | ۰/۷۲۸ | ۰/۸۷۱ | ۷۰۵ ۰/ | /۹۶۲ ۵ | X9 |
| ۰/۵۳۳ | ۰/۷۷۵ | ۰/۷۴۴ | ۰/۸۸۹ | ۷۲۱ ۰/ | 5/03 6 | X1 0 |
| ۰/۵۶۶ | ۰/۸۱۹ | ۰/۷۵۶ | ۰/۸۹۹ | ۶۱۰ ۰/ | /۸۱۴ ۵ | X1 1 |
| ۰/۵۱۲ | ۰/۷۷۹ | ۰/۷۳۸ | ۰/۸۵۵ | ۵۶۶ ۰/ | /۳۸۴ ۵ | X1 2 |
| ۰/۵۸۷ | ۰/۷۸۴ | ۰/۷۵۸ | ۰/۸۵۵ | ۶۰۸ ۰/ | /۹۱۴ ۵ | X1 3 |
| ۰/۵۳۴ | ۰/۸۲۲ | ۰/۷۹۱ | ۰/۸۴۱ | ۷۴۴ ۰/ | /۵۳۲ ۵ | X1 4 |
| ۰/۵۱۴ | ۰/۷۵۷ | ۰/۷۰۷ | ۰/۹۳ | ۵۷۱ ۰/ | /۱۲۳ ۵ | X1 5 |
| ۰/۵۱۶ | ۰/۸۶۳ | ۰/۸۳۳ | ۰/۸۶۸ | ۹۳۱ ۰/ | /۷۶۳ ۵ | X2 5 |
| ۰/۵۳۳ | ۰/۷۹۷ | ۰/۷۶۹ | ۰/۹۰۶ | ۹۵۱ ۰/ | /۸۴۲ ۵ | X2 6 |
| ۰/۵۴۷ | ۰/۸۳۱ | ۰/۷۸۲ | ۰/۸۱۸ | ۹۰۴ ۰/ | /۷۲۳ ۵ | X2 7 |
| ۰/۶۲۱ | ۰/۸۴۵ | ۰/۷۹۸ | ۰/۸۷۳ | ۹۳۴ ۰/ | /۴۴۱ ۵ | X2 8 |
| ۰/۶۱۹ | ۰/۸۲۸ | ۰/۷۸۲ | ۰/۸۶۴ | ۹۲۹ ۰/ | /۱۵۲ ۵ | X2 9 |
| ۰/۵۴۸ | ۰/۷۹۶ | ۰/۷۳۷ | ۰/۹۴۸ | ۹۷۳ ۰/ | /۲۲۹ ۵ | X3 0 |
| ۰/۵۶۶ | ۰/۸۱۳ | ۰/۷۵۰ | ۰/۸۹۷ | ۹۴۷ | /۹۸۷ | X3 |

| | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-----------|-----------|---------|
| | | | | ۰/ | ۵ | 1 |
| ۰/۵۸۱ | ۰/۸۶۸ | ۰/۷۳۶ | ۰/۹۱ | ۹۵۳ ۰/ | /۲۲۵ ۵ | X3 2 |
| ۰/۵۴۴ | ۰/۸۴۲ | ۰/۷۴۴ | ۰/۹۴۷ | ۹۷۳ ۰/ | /۳۴۷ ۵ | X3 3 |
| ۰/۵۶۸ | ۰/۸۵۷ | ۰/۷۸۵ | ۰/۹۱۶ | ۹۵۷ ۰/ | /۰۱۱ ۵ | X3 4 |
| ۰/۵۹۵ | ۰/۷۹۴ | ۰/۷۶۴ | ۰/۹۷۴ | ۹۸۶ ۰/ | ۵/۹۹ | X3 5 |
| ۰/۶۱۹ | ۰/۸۰۵ | ۰/۷۶۶ | ۰/۹۵ | ۹۷۴ ۰/ | ۵/۳۵ | X3 6 |
| ۰/۵۷۷۷ | ۰/۷۷۱ | ۰/۷۱۵ | ۰/۷۷۸ | ۸۸۲ ۰/ | /۸۲۱ ۵ | X3 7 |
| ۰/۶۲۸ | ۰/۷۹۳ | ۰/۷۵۶ | ۰/۹۵۳ | ۹۷۶ ۰/ | /۹۱۰ ۵ | X3 8 |
| ۰/۵۷۶ | ۰/۸۱۶ | ۰/۷۷۷ | ۰/۸۶۱ | ۹۲۷ ۰/ | /۱۱۴ ۵ | X3 9 |
| ۰/۶۴۳ | ۰/۷۸۸ | ۰/۷۳۷ | ۰/۸۳ | ۹۱۱ ۰/ | /۱۲۶ ۵ | X4 0 |
| ۰/۶۳۹ | ۰/۸۴۵ | ۰/۸۰۸ | ۰/۸۲۷ | ۹۰۹ ۰/ | /۳۹۲ ۵ | X4 1 |
| ۰/۶۱۱ | ۰/۸۸۴ | ۰/۸۵۴ | ۰/۹۰۷ | ۹۵۲ ۰/ | /۱۷۴ ۵ | X4 2 |
| ۰/۵۴۵ | ۰/۸۲۲ | ۰/۷۷۸ | ۰/۶۹۰ | ۴۷۶ ۰/ | /۱۷۹ ۵ | X4 3 |
| ۰/۶۷۲ | ۰/۸۱۵ | ۰/۷۶۳ | ۰/۷۱۰ | ۵۰۴ ۰/ | /۱۴۴ ۵ | X4 4 |
| ۰/۶۲۳ | ۰/۸۲۳ | ۰/۸۰۴ | ۰/۶۹۳ | ۴۸۰ ۰/ | /۲۳۰ ۵ | X4 5 |
| ۰/۵۱۸ | ۰/۸۶۷ | ۰/۸۱۳ | ۰/۷۲۸ | ۵۲۸ ۰/ | /۲۷۷ ۵ | X1 6 |
| ۰/۵۴۸ | ۰/۸۸۴ | ۰/۷۸۶ | ۰/۷۱۴ | ۵۰۹ ۰/ | /۳۱۹ ۵ | X1 7 |
| ۰/۶۰۶ | ۰/۷۷۸ | ۰/۷۱۹ | ۰/۷۶۵ | ۵۷۳ ۰/ | /۸۱۴ ۵ | X1 8 |

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-----------|-----------|---------|
| ۰/۶۶۲ | ۰/۸۱۵ | ۰/۷۶۲ | ۰/۸۱۵ | ۶۶۴ ۰/ | ۱/۳۴ ۵ | X1 9 |
| ۰/۶۷۱ | ۰/۸۲۳ | ۰/۷۵۴ | ۰/۷۵۲ | ۵۶۵ ۰/ | ۱/۲۰ ۵ | X2 0 |
| ۰/۵۸۳ | ۰/۸۷۶ | ۰/۷۹۸ | ۰/۷۸۸ | ۶۲۰ ۰/ | ۱/۵۸ ۵ | X2 1 |
| ۰/۵۴۵ | ۰/۸۴۴ | ۰/۷۸۲ | ۰/۷۲۸ | ۵۲۸ ۰/ | ۱/۴۱ ۵ | X2 2 |
| ۰/۵۹۲ | ۰/۷۹۹ | ۰/۷۴۴ | ۰/۶۰۷ | ۳۶۸ ۰/ | ۱/۳۶ ۵ | X2 3 |
| ۰/۵۵۳ | ۰/۷۷۲ | ۰/۷۱۹ | ۰/۶۴۹ | ۴۲۱ ۰/ | ۱/۲۱ ۵ | X2 4 |

با توجه به جداول زیر می‌توان بارهای عاملی هر یک از گویه‌ها و شاخص‌ها را برای هر یک از ابعاد مدل تحقیق مشاهده نمود. همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد تمامی بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰.۵ هستند که نشان‌دهنده روایی از نوع همگرا است. بر اساس نتایج پایایی سوالات، تعداد ۳ سوال به این علت که دارای بار عاملی کمتر از ۰/۷ می‌باشند، در بازه متناسب قرار ندارند و از بین سوالات حذف شدند. لذا مدل بر اساس ۸۷ سوال مورد تایید قرار گرفت.

ضریب پایایی ترکیبی ۱ یا ضریب قابلیت اطمینان ساختاری: عاملی است که در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل‌های انعکاسی قابل استفاده است. مقدار این ضریب نیز بین صفر تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۷ پذیرفته شده و مقادیر کمتر از ۰/۶۰ نامطلوب ارزیابی می‌شود.

ضرایب آلفای کرونباخ: عامل دیگری است که در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل‌های انعکاسی قابل استفاده است. مقدار این ضریب نیز بین صفر تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۷ پذیرفته شده و مقادیر کمتر از ۰/۶۰ نامطلوب ارزیابی می‌شود. لازم به ذکر است در مورد متغیرهایی که تعداد سوالات آنها اندک باشد، مقدار ۰/۶ به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی شده است. نتایج حاصل از جدول فوق نشان می‌دهد که ضریب پایایی ترکیبی و ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرهای پژوهش از حاکی از تائید پایایی مناسب مدل است. معیار بعدی بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سوالات خود می‌پردازد. اعتبار همگرایی، همبستگی زیاد شاخص‌های یک سازه را در مقایسه با همبستگی شاخص‌های سازه‌های دیگر نشان می‌دهد که در مدل‌های انعکاسی باید ارزیابی شود. به منظور ارزیابی اعتبار همگرایی از میانگین واریانس استخراج شده ۳ استفاده می‌شود. مقدار این ضریب از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۵ پذیرفته می‌شود. با توجه به جدول (۶) میانگین واریانس استخراج شده متغیرها بیشتر از ۰/۵ است و تمامی شاخص‌ها در محدوده مورد تائید قرار دارد. روایی واگرا معیاری بعدی بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری است که ۲ موضوع را پوشش می‌دهد:

الف) مقایسه میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه و در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر؛ ب) مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها. شاخصی که

1 composite reliability(CR)

2 cronbach's alpha

3 . Average variance extracted (AVE)

همچنین تقویت انعطاف پذیری منابع انسانی و تعالی سازمانی به ترتیب با میانگین وزنی، ۷.۲۵ و ۷.۲۱ به عنوان مهمترین پیامدهای رفتار سازمانی مثبت گرا مبتنی بر رفتار اجتماعی مطلوب کارکنان آب و فاضلاب کشور است. براساس یافته های حاصل از مصاحبه ها و نتایج حاصل از الگوی این تحقیق می توان گفت بسیاری از کارشناسان و مدیران این صنعت به بهره مندی از تفکر مدیریت مشارکتی اعتقاد دارند. کمیته های نظام پیشنهادات و برگزاری جلسات همفکری تبادل آموخته ها با نظرات کارکنان و ایده های آنان یکی از مهمترین ابزارهای مدیریت مشارکتی است. در پی ابراز نظرات و پیشنهادهای کارشناسی شده و با مشارکت کارکنان راهکارهای تازه ای برای بسیاری از مشکلات و مسائل سازمانی پیدا خواهد شد. تشویق و پاداش های مادی و معنوی مدیریت به پیشنهادهای نوآور و خلاق و دارای صرفه جویی های اقتصادی علاوه بر اینکه بسیاری از هزینه های سازمانی را کاهش خواهند داد منجر به عملکرد بهتر و اثربخشی و کارایی بهتر فردی و سازمانی خواهند شد. رفتار اجتماعی مطلوب با کیفیت روابط با افراد و همکاران، افزایش صمیمیت بین آنها ارتباط دارد (Caputi, 2012) و شفافیت ارتباطات سازمانی این امر را تسهیل می نماید. احترام و قدردانی از انجام کارها و رفتارهای مطلوب اجتماعی ایشان (Fredrickson, 2013)، پیامدهای مثبت فردی و سازمانی و اجتماعی بسیاری از جمله سلامت ذهن و روان کارکنان و بهبود و تعالی سازمانی را به همراه دارد. پژوهش حاضر نشان داد ترویج و ارتقای رفتارهای سازمانی مثبت از سوی مدیران و حمایت از این رفتارهای مطلوب، تمایل به انجام کار خوب را ترغیب نموده و (Graham & Weiner, 1986) انگیزه کارکنان برای انجام مهارت های حرفه ای و در چارچوب ضوابط اخلاقی و حرفه ای در محیط سازمانی و اجتماعی ارتقاء می یابد.

نتیجه گیری

محیط کسب و کار جاری و پویای امروز پذیرفته است با حفظ کارکنان متعهد و همچنین با بهبود بهره وری سازمان قادر است احساس تعلق، امنیت کار، توسعه شغلی، جبران خسارت و پاداش های ذاتی را تقویت کند (Hanaysha, 2016: 299). مسائلی که عمدتاً پیرامون بهره وری و عملکرد سازمان ها و نیروی انسانی آنها مطرح است، به نوع نگرش به منابع انسانی و نحوه ی مدیریت آن ها باز می گردد (نادری هشی و نجف بیگی، ۱۳۹۷: ۲۸۰). از این رو در عصر حاضر سازمانهایی موفق هستند که همه کارکنان برای بالابردن توانمندی خود بکوشند و شرایط مناسب به منظور توان افزایی توسط مدیران فراهم شود. لذا این پژوهش ابتدا با ارائه مبانی نظری و بررسی شاخص ها و مولفه های رفتار سازمانی مثبت گرا از دیدگاه صاحب نظران مختلف، آنها را دسته بندی نمود و همچنین ارتباط لازم با رفتار اجتماعی را برقرار نمود. این پژوهش به ارائه مدلی کاربردی از رفتار سازمانی مثبت گرای مبتنی بر رفتار اجتماعی کارکنان با توجه به چالش های موجود در این حوزه در شرکت های آب و فاضلاب پرداخته است. اگرچه تلاش بر این بوده است که مدل رفتار سازمانی مثبت گرای طراحی شود اما در عمل در حوزه اقدامات مدیریت منابع انسانی این امر با چالش های زیادی روبرو بوده است؛ بنابراین ارائه مؤلفه های مرتبط با مدل کاربردی رفتار سازمانی مثبت گرای مبتنی بر رفتار اجتماعی کارکنان در شرکت های آب و فاضلاب ضرورت داشته است.

راهبردهای مهم در جهت استقرار مدل جامع و مطلوب رفتار سازمانی مثبت گرای که رفتارهای اجتماعی مطلوب را ترغیب نماید در شرکت های آب و فاضلاب از طریق بکارگیری و استخدام نیروی کار متعهد، ماهر و توانمند مبتنی بر استفاده از سبک های مدیریت مشارکتی و معتقد به سیستم نظام پیشنهادات که توجه ویژه ای به ایده های برتر و نظرات کارکنان خود داشته و با هدف توسعه ی کارکنان از طریق آموزش و توانمندسازی آنان و شناخت ظرفیت های بالقوه ی آنان و همچنین ترویج اخلاق حرفه ای و تشویق کارکنان به منظور الگوبرداری از نمونه های موفق رفتاری مدیران، و همچنین بهره برداری از الگوهای ساختار سازمان های پیشرو و موفق در زمینه رفتار سازمانی مثبت به عنوان راهبردهای مهم جهت اجرای رسیدن به اهداف سازمانی با مشارکت کارکنان و در راستای بهبود روابط سازمانی و سیستم ها و

فرایندهای اداری و رفتارهای مطلوب و ایجاد انگیزه‌ی مضاعف جهت ترویج و توسعه‌ی رفتار سازمانی مثبت گرا است. فرایندها و پروسه‌های وقت‌گیر و دست و پاگیر اداری، مانع اجرای به موقع در انجام وظایف و ارائه خدمت رسانی مطلوب و رضایت‌مشتربین است لذا یافته‌های پژوهش نشان داد ساختار سازمانی که انعطاف‌پذیری و بروکراسی‌زدایی را در جهت تسریع خدمت‌رسانی به ارباب رجوع و حمایت از کارکنان و شفافیت ارتباطات سازمانی را تشویق می‌کند ساختار مناسبی محسوب می‌شود. در شاخص‌های مرتبط با عوامل بسترساز رفتار سازمانی مثبت که قادر باشد رفتارهای اجتماعی مطلوب را ترغیب نماید جو سازمانی مثبت از اهمیت بسزایی برخوردار است. مدیران با شناخت ظرفیت روانی افراد و ایجاد فرهنگ با ذهنیت مثبت نگر قادر خواهند بود توانمندی‌ها و ظرفیت‌های کارکنان را شناسایی نمود. پایبندی و تعهد کارکنان به اجرای رفتارهای مثبت و مطلوب سازمانی با شناخت و بهره‌مندی مدیران از سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و روانشناختی مثبت، حائز اهمیت است.

الگوهای موفق و مطلوب رفتاری مدیران منابع انسانی مشوق کارکنانی است که با انگیزه‌های به دنبال تعالی و رشد و پیشرفت خود از طریق سازمان‌های خود هستند و مدیرانی که علاوه بر خود احترامی (عزت نفس) به تمامی کارکنان خود احترام می‌گذارند و بدون اعمال سلیقه شخصی و یا بدون در نظر گرفتن رابطه‌مداری همواره احقاق حقوق کارکنان را با لحاظ اخلاقیات دنبال می‌کنند نمونه‌های موفق فداکاری و بخشش هستند. مدیران و رهبران اخلاقی در سازمان با استقرار رفتارهای مثبت همواره با ایجاد امیدواری در کارکنان به منظور تلاش بیشتر برای خدمت‌رسانی و تعالی بخشی فردی و سازمانی نمادی از الگوی پایدار انسانیت و نودوستی را به نمایش خواهند گذاشت و کارکنان را به سمت پاسخگویی بهتر، مسئولیت‌پذیری بیشتر و ارائه‌ی خدمات بهتر و ایمن‌تر سوق خواهد داد. مدیران با برنامه‌ریزی درست و متفکرانه در توسعه‌ی برنامه‌های آموزشی در زمینه رفتار سازمانی مثبت منجر به افزایش سطح آگاهی و دانش کارکنان به رفتار سازمانی مثبت گرا شده و آنها را با اهداف و مزیت‌های این برنامه آشنا می‌سازد. برای اینکه ارزیابی‌هایی که در سنجش افراد سازمان و ارزشیابی کارکنان بتواند معیار درستی از الگوهای مثبت و رفتارهای سازمانی مثبت باشد بایستی موارد مطروحه در ارزشیابی کارکنان دارای شفافیت و وضوح کافی باشد و کارکنان با اطلاعات مناسب و مطلوب از مکانیزم‌های فرایند اداری قادر به اصلاح و یا توسعه خود و وظایف محوله باشند تا ضمن رعایت دستورالعمل‌های ابلاغی و انجام وظایف منطبق با اخلاقیات و دستورات بالادستی به آن عمل نمایند. بر اساس نتایج حاصل از این تحقیق، مهمترین موانع اجرای رفتار سازمانی مثبت گرای در سازمان شامل مدیریت ناکارآمد و همچنین فشار سیاسی در صنعت آب و فاضلاب است. بنابراین در بسیاری از موارد آنچه که مشهود است مدیریت ناکارآمد به عنوان مهمترین موانع اجرای رفتار سازمانی مثبت در زیرمجموعه وزارت نیرو (صنعت آب و فاضلاب) شامل رابطه‌مداری و انتخاب ناصحیح مدیران و یا عدم به کارگیری مشاوران آگاه و اخلاق‌مدار و دلسوز، خودبینی و منفی‌نگری نسبت به کارکنان، عدم مسئولیت‌پذیری و عدم توجه به شایسته‌سالاری مدیران در انتصاب و ارتقاء و ...، عدم نیاز به پاسخگویی به مسئولین و یا کارکنان، عدم تفکر جانشین‌پروری در مدیران و پست‌های مهم سازمانی، عدم توجه به نظام پیشنهادها، عدم توجه به نوآوری و اخلاقیات کارکنان، عدم تفکر تواناسازی کارکنان و آشنایی با مهارت‌های شغلی و عمومی، عدم تفکر تیم‌مداری و سوء مدیریت، بی‌برنامه‌گی و اخذ تصمیمات آبی و لحظه‌ای نادرست مدیریت، عدم توجه به کیفیت زندگی کاری افراد و همچنین بی‌توجهی به اخلاقیات کاری، و عدم توجه به آموزش و توسعه شغلی و یا دوره‌های خاص مدیریتی است. موانع ناشی از فشار سیاسی نیز به علت باندبازی‌ها و تکیه بر افراد خارج از مجموعه و سیاسی‌کاری، قضاوت‌های سلیقه‌ای و شخصی در انتصاب و ارتقا و یا ارزیابی‌های افراد، به‌عنوان موانع اجرای رفتار سازمانی مثبت به دست آمدند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق می‌توان پیشنهاد نمود، به منظور برقراری رفتار سازمانی مثبت گرای با تأکید بر اقدامات منابع انسانی، توجه به مثبت‌گرایی در بدنه‌ی ساختاری کلیه سازمان‌ها از

جمله وزارت نیرو مورد تأکید و توجه قرار گیرد و کلیه ارتباطات سازمانی به گونه ای تدوین و طراحی شود تا به طور اثربخش باشد. همچنین در تدوین آیین نامه ها و ابلاغ و جهت اجرای در سازمان توسط کارکنان، ضمن رعایت اصول اخلاقی به گونه ای دارای وضوح و شفافیت کافی باشد تا دچار تعابیر متعدد و تفسیر به رأی توسط مدیران و یا کارکنان نگردد. همچنین ساختار مثبت گرا، ارتباطات اثربخش و مدیریت مشارکتی و در بعد عوامل حوزه منابع انسانی در صنعت آب و فاضلاب شامل؛ نظام مدیریت منابع انسانی، فرایندهای اداری صحیح، ویژگی های رفتاری است. برای اینکه از موازی کاری و اتلاف منابع بخصوص در صنعت آب و فاضلاب جلوگیری شود بایستی همواره قوانین ابلاغی بالادستی از سوی وزارت با منشور اخلاقی سازمان همراستا با یکدیگر باشند بوده و به نوعی متناقض یکدیگر نباشند. توجه به نقاط فساد خیز اخلاقی در الویت برنامه های سلامت اداری سازمان ها قرار گیرد. با توجه به اینکه مدیران منابع انسانی در کانون توجه کارکنان و امیدبخشی به آنان در برآوردن نیازهای مادی و معنوی آنان در سازمان ها محسوب می شوند در واقع اعمال دیدگاه مدیریت مشارکتی توسط مدیران، پایبندی آنان به اصول و اخلاقیات در نحوه توزیع عادلانه ی پاداش، مشارکت کارکنان در برنامه های دستگاه و حمایت از کارکنان و رعایت انصاف و برابری در بهره مندی از مزایا باعث ایجاد انگیزه در آنان شده و منجر به عملکرد بهتری از سوی افراد در ارائه خدمت رسانی و انجام مسئولیت ها و وظایف آنها در جهت بهتر شدن آنها خواهد شد. بنابراین در تمامی سازمان ها از جمله شرکت های زیرمجموعه ی وزارت نیرو چنانچه به دنبال رفتار سازمانی مثبت باشیم بایستی دیدگاه و باور بر مثبت نگری در کلیه نظام های مدیریت منابع انسانی باشد.

در انتخاب و استخدام کارکنان رعایت اصل شایسته سالاری و توجه به مهارت های مطلوب و مفید و دانش مثبت کارکنان و همچنین توجه به شایستگی های کارکنان و انتصاب مدیران توانمند و کوشا و مثبت نگر و دارای عزت نفس دارای اهمیت ویژه ای است. توسعه و بهبود شغلی کارکنان و آموزش های مبتنی بر توانمندسازی کارکنان که در راستای مأموریت و اهداف سازمانی منجر به عملکرد مطلوب تر و ایجاد انگیزه ی بیشتر برای پذیرش رفتارهای سازمانی مثبت و تغییرات مثبت و سازنده تر فردی و سازمانی خواهد شد و چنانچه فرایندهای اداری به طور مناسب و صحیح تعریف شده باشد و اصلاح فرایندهای سازمانی به گونه ای که دیدگاه مشترک کارکنان و مدیران با در نظر گرفتن همه جوانب فنی و تخصصی و انسانی لحاظ شده باشد تدوین گردد تا همسویی اهداف فردی با اهداف کلان سازمانی و اسناد بالادستی وجود داشته باشد. تفکر مدیریت مشارکتی بر سازمان حاکم شود و توجه به نظام پیشنهادها به عنوان مهمترین ابزار ایجاد تحول مثبت در سازمان مد نظر قرار گیرد بر این اساس کارکنان تشویق مساعی بیشتری در پیشبرد اهداف سازمانی خواهند داشت و در ارزشیابی های افراد علاوه بر داشتن تخصص و مهارت مناسب شغلی به میزان مشارکت آنان در راستای تحقق اهداف شرکت و مبتنی بر منشور اخلاقی دستگاه اجرایی و منطبق با ارزیابی های استاندارد بهره وری بی شک بسیار حائز اهمیت خواهد بود. مدیرانی که به ویژگی های رفتاری مناسب شایستگی های کارکنان خود اهمیت می دهند و توانایی های آنها را نادیده نمی گیرند با تشویق رفتارهای مطلوب و مناسب آنها علاوه بر ایجاد انگیزه در آنان به ارتقای افراد بر مبنای اصل شایستگی کمک خواهند کرد. چنانچه سازمان و مدیران به ویژگی های مثبت شخصیتی و رفتارهای مثبت فردی مبتنی بر احترام و فداکاری، امیدواری، مسئولیت پذیری، پیشرفت، جوانمردی توجه کنند، با حمایت از تفکر اثربخش تیمی، و اشتیاق برای مشارکت اجتماعی با آشناسازی کارکنان با فضایل سازمانی، به توسعه ی سرمایه اجتماعی، سرمایه روانشناختی، کمک می نمایند با ایجاد حس بشردوستی و رفتارهای مطلوب و نوع دوستی در کارکنان به عنوان ویژگی های رفتارهای مثبت سازمانی در تحقق اهداف مثبت سازمانی و ارائه ی عملکرد مطلوب تر از سوی کارکنان منطبق با کارکردها و اقدامات مدیریت منابع انسانی است.

منابع:

۱. ابراهیمی، سید عباس، فیض، داود و چیت کران، حسین. (۱۳۹۶). تحلیل جامع عوامل مؤثر بر تابآوری سازمانی در صنایع کوچک و متوسط، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی دوره 7، شماره 3، پاییز 1396
۲. برومند، زهرا، مومنی، ماندانا، نجات سنگدهی، سیدعلی، (۱۳۹۰)، (بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و توانمندسازی روان شناختی، فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره ۹، سال دوم، ص ۱۷۸-۱۹۰).
۳. عباس زاده، ح. محمودی، آرش و ن.ری، امیر. (۱۳۹۳). رفتار سازمانی مثبتگرا و تاثیر آن بر رابطه رفتار شهروندی و کیفیت زندگی کاری. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت. بهبود و تحول. سال بیست و سوم شماره ۷۴، تابستان ۱۳۷-۹۳-۱۵۹.
۴. براتی سده، فرید. (۱۳۸۸). اثربخشی مداخلات روانشناسی مثبتگرا در افزایش نشاط و شادی، خشنودی از زندگی و معناداری زندگی و کاهش افسردگی: مدلی برای اقدام. پایان نامه دوره دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۵. رحمتی، محمدحسین، احمدی، رقیه، حسینی ابوعلی، معصومه (۱۳۹۴). بررسی مقایسه ای وضعیت رفتار سازمانی مثبت در سازمان های فرهنگی و صنعتی استان قم با تأکید بر سرمایه اجتماعی. مدیریت سرمایه اجتماعی دوره ۲، شماره ۴، ۵۲۱-۴۵۴.
۶. فرنام، علی؛ مددی زاده، طاهره (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش مثبت نگری بر حالت های روان شناختی مثبت (توانمندی های منش) دانش آموزان دختر دبیرستانی دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۳۹۶، صفحه ۶۱-۷۶

Altmaier. E.M. (2019), 9 - Organization and integration of positive processes, Promoting Positive Processes After Trauma, 101-109.

Maniam, K, Narh, S.A.(2015). Effective employee engagement and organizational success: a case study ,Procedia - Social and Behavioral Sciences 172,161 – 168

Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. Human resource management, 48(5), 677-93.

Carlo, G. & Randall, B.A. (2002). The development of a measure of prosocial behaviors for late adolescents. Journal of Youth and Adolescence, 31, PP.31-44.

Christanto, S.A. Brenda, D. Assisiansi C. Pangestu, M.J. Sarita, I. & Sulistiani, V. (2017). Gratitude letter: An effort to increase subjective well-being in college. ANIMA Indonesian Psychological Journal, 32(3), 158-168.

Francis J.Yammarino, Shelley D.Dionne, Chester A.Schriesheim, Dansereau, F. (2008), Authentic leadership and positive organizational behavior: A meso, multi-level perspective, The Leadership Quarterly. www.science direct.com, 19(6), 693-707.

Kim, M., Kim, A. C. H., Newman, J. I., Ferris, G. R., & Perrewé, P. L. (2019). The antecedents and consequences of positive organizational behavior: The role of psychological capital for promoting employee well-being in sport organizations. Sport Management Review, 22, 108-125

Walumbwa, F. O.; Christensen, A. L. & Hailey, F. (2011). "Authentic leadership and the knowledge economy: Sustaining motivation and trust among knowledge Workers", Organizational Dynamics, 40 (2), 110- 118

Spreitzer, Gretchen, and Christine Porath.(2012). "Creating Sustainable Performance." Harvard Business Review 90(1), 92-99.

Wong, K-L., Tan, P. Sin, Ng, Y. K., & Fong, C.Y., (2013). The Role of HRM in Enhancing Organizational Performance, *Human Resource Management Research*, 3(1), 11-15

- Elizabeth Baker , (2015), The Potential Impact of Positive Organizational Behavior on the Library Working Environment: An Introduction for Library Administrators, in Samantha Schmehl Hines , Marcy Simons (ed.) *Library Staffing for the Future (Advances in Library Administration and Organization, Volume 34)* Emerald Group Publishing Limited, pp.1 - 28
- Lin, Q., Lin, L., & Ye, D. (2015). Factors influencing knowledge-sharing behaviors and learning effect: A multilevel investigation. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 43(10), 1683-1698
- Lee, A., Vargo. J., Seville E. (2013) "Developing a tool to measure and compare organizations resilience", *Natural Hazards Review*, 14:29-41.
- Bhamra R., Dani S., Burnard K. (2011) "Resilience: the concept, a literature review and future directions", *International Journal of Production Research*, 49(18):5375-5393.
- Sadia, A., Salleh, B. M., Kadir, Z. A., & Sanif, S. (2016). The Relationship between Organizational Communication and Employees Productivity with New Dimensions of Effective Communication Flow. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 2(2), 93-100.
- Minjung Kim.(2017)..Positive organisational behaviour in NCAA Division I football: a head coach's authentic leadership and assistant coaches' psychological constructs, *Int. J. Sport Management and Marketing*, Vol. 17, Nos. 1/2, 121-143.
- Wong, K-L., Tan, P. Sin, Ng, Y. K., & Fong, C.Y., (2013). The Role of HRM in Enhancing Organizational Performance, *Human Resource Management Research*, 3(1), 11-15
- Ijose, O. (2010). Strategic human resource management, small and medium sized enterprises and strategic partnership capability. *Journal of Management and Marketing Research*, 5, 1.
- Scarborough, H.(2003). Knowledge Management, HRM and the Innovation Process. *Internatinal Journal of Manpower*, Vol. 24, pp. 501-16.
- Nonaka, I. and Konno, N.(1998). The Concept of 'Ba': Building a Foundation for Knowledge Creation. *Management Review*, Vol. 40, pp. 40-54.
- Currie, G. and Kerrin, M.(2003). Human Resource Management and Knowledge Management: Enhancing Knowledge Sharing in a Pharmaceutical Company. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 14, pp. 1027-45.
- Snyder, C. R., Rand, K. L., & Sigmon, D. R. (2002). Hope theory. A member of the positive psychology family. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* , 257-276.
- Smit, S. (2008). Work wellness in the chemical industry. Unpublished doctoral thesis, North-West University, Potchefstroom.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Öhrming, J. (1999). Organizational restructuring and health care work: A quasi-experimental study. In P. M. le Blanc, M. C. W. Peters, A. Büsing, & W. B. Schaufeli (Eds.), *Organizational psychology and health care: European contributions* ,15-32.
- Teague P., Anne C., Majella F.; "Human resources in the recession: Managing and representing people at work in Ireland"; Stationery Office, 2011.
- Tunc, T., & Kutanis, R. O. (2009). Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. *Nursing and Health Sciences*, 11, 410-416.
- Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Waner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., Hauptmeier, M., Höhfeld, C., Moltzen, K., & Tissington, P. A. (2004). Should I stay or should I go? Explaining turnover intentions with organisational identification and job satisfaction. *British Journal of Management*, 15, 351-360.

- Velting, D. M. (1999). Personality and negative expectancies: trait structure of the Beck hopelessness scale. *Personality and Individual Differences*, 26, 913-921.
- Wickramasinghe, V. (2010). Work-related dimensions and Job Stress: The moderating effect of coping strategies. *Stress and Health*, 26, 417-429.
- Wiig K.M(1997).Integrating intellectual capital and knowledge management. *Long Range Planning*, 30(3),399-405.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organisational behavior in the workplace. The impact of hope, optimism and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing Integrating Customer across the firm*, (2nd ed.). London: McGraw-Hill.
- Zimmerman, R. D., & Darnold, T. C. (2009). The impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process; a meta-analysis and path model. *Personnel Review*, 38(2), 142-158.
- Farnam, A., & madadzade, T. (2017).Effect of Positive Training on Positive Psychological States (Character Strengths) of Female High School Students *Positive Psychology Research*. 3(1) .52011. 1-254.
- Lie, T. (2018). “The Effect of Active Learning Strategies on Communication Apprehension in Information Systems Students in Taiwan”. *IEEE Transaction on Professional Communication*, 61(1), 101- 109
- Barbour, J., Gill, R. & Barge, K. (2018). “Organizational Communication Design Logics: A Theory of Communicative Intervention and Collective Communication Design”. *Communication Theory*, 7(23), 1-22.
- Pilny, A. & Atouba, Y. (2017). “Modeling Valued Organizational Communication Networks Using Exponential Random Graph Models”. *Management Communication Quarterly*, 4(8), 1-22