

۱۴۳۴ هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

رفتار شهروندی و کارآفرینی سازمانی تیم های شخصیتی و عملکرد شغلی

تألیف:

نسرین یگانه راد
دکتر حسن توزنده جانی
عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

سرشناسه : یگانه راد، نسرين، ۱۳۶۳ -

عنوان و نام پدیدآور : رفتار شهروندی و کارآفرینی سازمانی تیپ‌های شخصیتی و عملکرد شغلی / تالیف
نسرين یگانه‌راد، حسن تونزنده‌جانی.

مشخصات نشر : تهران: گيو، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهري : ۸۶ص.

شابک : ۸۰۰۰۰ريال ۳-۳۸-۸۴۷۹-۶۰۰-۹۷۸ :

وضعيت فهرست نویسی : فیا

یادداشت : کتابنامه:ص. ۸۳.

شناسه افزوده : تونزنده‌جانی، حسن، ۱۳۴۴ -

کتابشناسی : ۱۳۹۵ ۸۳۷/ی HD۵۸۸/

رده بندی یویی : ۱۵۸/۳۶

شماره کتابشناسی ملی : ۴۲۸۲۱۲۱

نام کتاب: رفتار شهروندی و کارآفرینی سازمانی / تیپ‌های شخصیتی و عملکرد شغلی

مولفان: نسرين یگانه‌راد / حسن تونزنده جانی

ویراستار: حجت انجیدنی

ناشر: انتشارات بین المللی گيو

مدیر اجرائی: محمدصديق سپهری

حروفچینی: محمد حصاری

صفحه آرایی: فاطمه ماهر

طراح جلد: آريتا گوهری

نوبت چاپ : اول

تاریخ انتشار: ۱۳۹۵

شمارگان : ۱۰۰۰

قیمت: ۷۰۰۰۰ريال

شابک : ۸۰۰۰۰ريال ۳-۳۸-۸۴۷۹-۶۰۰-۹۷۸ :



فهرست مطالب

۵.....	مقدمه
۲۰.....	عملکرد
۲۲.....	عملکرد شغلی
۲۳.....	ابعاد عملکرد
۲۵.....	عوامل موثر بر عملکرد شغلی
۲۸.....	کارآفرینی
۲۹.....	مفاهیم و تعاریف کارآفرینی
۳۰.....	ریشه مفهوم کارآفرینی
۳۵.....	رفتار شهروندی سازمانی
۳۷.....	تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۳۹.....	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

- ۴۲..... عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
- ۴۳..... پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
- ۴۴..... تعاریف شخصیت
- ۴۶..... ساختار شخصیت انسان از دیدگاه فروید
- ۴۷..... ساختار شخصیت از نظر یونگ
- ۴۸..... نظریه‌های نوخ‌شناسی شخصیت
- ۴۹..... تعریف تیپ شخصیتی
- ۴۹..... نظریه‌های تیپ‌شناسی
- ۵۷..... تیپ‌های شخصیتی در تجربه انسان‌گرایی
- ۵۹..... تیپ‌های شخصیتی در نظریه آلر
- ۶۰..... تیپ‌های شخصیتی از دیدگاه فروید
- ۶۵..... الگوی پنج عامل شخصیتی
- ۷۱..... فهرست منابع فارسی

مقدمه

سازمان‌ها جامعه‌امروزی را تشکیل می‌دهند. بخش عمده زندگی ما در سازمان‌ها و یا در ارتباط با آن‌ها سپری می‌شود؛ در یکی کار می‌کنیم و همزمان از تولیدات و خدمات سازمان‌های دیگر استفاده می‌کنیم. هر سازمان با انجام دادن وظایف مختلف، هدف‌های متفاوتی را برای افراد جامعه محقق می‌کند. به عبارت دیگر، می‌توان گفت سازمان‌ها پدیده کلیدی جوامع امروزی هستند. از تأثیر مستقیم بر روی نهادهای اجتماعی، سیاست‌ها، اقتصاد و حتی قوانین و خانواده‌ها دارند (عزاقه بند، ۱۳۸۶).

از جمله عواملی که باعث افزایش عملکرد سازمانی می‌شود شخصیت افراد می‌باشد. سازش و هماهنگی بین نوع شخصیت و نوع محیط باعث سازگاری بیشتر با شغل و حرفه می‌گردد که به نوبه خود به عملکرد سازمانی مثبت منجر می‌شود. آناتو^۱ (۲۰۰۷) از این شناسان معتقد بود که افراد بر اساس نوع شخصیت و نحوه تربیت خانوادگی با شغل خاصی گرایش پیدا می‌کنند. اگر این نوع شخصیت با شغل فرد همخوانی داشته باشد فرد در عملکرد سازمانی خود نیز موفق‌تر خواهد بود (بریری، ۱۳۸۴). رایت^۲ و همکاران (۱۹۹۵)، و واندروالت^۳ و همکاران (۲۰۰۲) این مطلب که قدرت

۱- Ansoff

۲- Wright

۳- Vander wall

پیش‌بینی کنندگی ویژگی‌های شخصیتی در مورد عملکرد تا چه اندازه است، مبهم دانسته‌اند.

از ویژگی‌های شخصیتی می‌توان برای پیش‌بینی رفتارها و عملکرد شغلی افراد استفاده کرد (وایت^۱، ۲۰۰۲). سابقه توجه به تفاوت‌های فردی طولانی است. به طور سنتی در نسخ قدیمی با ابزارهای متعدد، تناسب فردی یک شخص برای یک شغل خاص بررسی شده است (کایر استد^۲، ۱۹۹۸). هر چند برخی از نظریات هم‌رنگ "نظریه بزرگ‌مرد" تفاوت‌های عملکرد افراد را به تفاوت در صفات شخصیتی توانایی‌ها و مهارت‌ها منسوب می‌کنند، در اکثر دیدگاه‌های سنتی همپوزن^۳ "نظریه اجبار" و حتی به نوعی نظریاتی مانند نظریه X داگلاس مک‌گریگور^۴ که معتقدند که انسان‌ها تا موقعی که قدرت اجبار بالای سرشان نباشد آن‌گونه که در توان‌شان هست عمل نمی‌کنند و یا نظریه "آینده-تداوم گذشته" که طبق آن عملکرد گذشته عملکرد آینده را پیش‌بینی می‌کند، جایگاهی برای نقش شخصیت در عملکرد شغلی وجود ندارد.

در مقابل، در نظریه روابط انسانی که برگرفته از مطالعات گروه هاثورن^۵ و

^۱- Wight

^۲- Kierstead

^۳- Megregore

^۴- Hathorn group

جنبش روابط انسانی است تأکید می‌شود که خشنودی شغلی موجب اثربخشی عملکرد و باروری است. مایر^۱ عملکرد کارکنان را تابع دو عامل کلی توانایی و انگیزش می‌داند الگوی مایر بیان می‌کند که عملکرد تابع تعامل توانایی و انگیزش است و شخصیت در عامل انگیزش خلاصه می‌شود. مطالعات ارایه داده‌ای از آن است که عملکرد تابعی از انگیزش و توانایی است. رضاییان (۱۳۸۶)، هالبت^۲ و یتنر^۳ بر مبنای الگوی مایر، نقش شخصیت در عملکرد را بررسی و استدلال کردند که ویژگی‌های شخصیتی همچون عزت نفس، تفاوت‌های فردی ارزش‌ها، عملکرد، نیازها یا باورها منعکس می‌کند. بنابراین، آن‌ها مطرح کردند که شخصیت بازتاب انگیزش فرد به انجام شغل و نگرش بازتاب توانایی فرد به انجام شغل است. بنابراین، آن‌ها این فرضیه را ارایه دادند که "عملکرد باید به وسیله تعامل بین توانایی و شخصیت پیش بینی شود" (رایت و همکاران، ۱۹۹۵). در نظریه نظام‌های اجتماعی کنترل^۴ و گیوبا^۵ رفتار مشاهده شده فرد در سازمان تابع دو عامل توانایی و انگیزش است. بعد سازمانی مربوط به نقشی است که فرد در سازمان دارد. انتظاراتی که

۱- Mayer

۲- Hollenbeck

۳- Withener

۴- Getzel

۵- Guba

نقش ایجاد می‌کند، بعد سازمانی رفتار را شکل می‌دهد. بعد دوم بعد شخصیتی است که شامل ویژگی‌های فردی یا شخصیت است، که نیازهای فرد تحت تأثیر این ویژگی‌ها، بعد فردی رفتار را در سیستم اجتماعی مشخص می‌کند. گتزل و گیوبا در این الگو مطرح می‌کنند که رفتار مشاهده شده در سازمان، یعنی از نقش سازمانی و شخصیت متصدی نقش است (اونز، ۲۰۰۱).

موری اینسورت ریویل اسمیت عملکرد را تابع وضوح نقش، شایستگی، محیط، ارزش‌ها، ترجیحی و پاداش می‌دانند. در معادله اینسورت و اسمیت عوامل عملکرد معادله با عنوان شایستگی (به جای توانایی) و تناسب ترجیحی (به جای ارزش) آمده است. در الگوی اینسورت و اسمیت شخصیت در واژه تناسب ترجیحی (که انگیزین انگیزش است) مکتوم است. دولان و شولر^۳ هم متغیرهای موثر بر رفتار و عملکرد را به سه دسته (متغیرهای فردی، روان‌شناختی از جمله شخصیت و متغیرهای سازمانی) تقسیم می‌کنند.

یکی از عواملی که می‌تواند رفتارهای کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد تیپ‌های شخصیتی است. شخصیت یک مفهوم انتزاعی است، یعنی چیزی است

۱- Owens

۲- Insort & Smith

۳- Dolan & Schuler

مثل انرژی در فیزیک که قابل مشاهده نیست، بلکه از طریق ترکیب رفتار، افکار، انگیزش، هیجان استنباط می‌شود. شخصیت باعث تفاوت کل افراد از همدیگر می‌شود، اما این تفاوت فقط در بعضی از ویژگی‌ها و خصوصیات است. به عبارت دیگر افراد در خیلی از ویژگی‌های شخصیتی به هم شباهت دارند. بنابراین شخصیت را می‌توان از این جهت که چگونه مردم با هم متفاوت هستند و از این جهت که چگونه به هم شباهت دارند مورد مطالعه قرار داد (پروین، ۲۰۰۱).

افراد با هر جنبه از شخصیت به شیوه‌های خاصی رفتار می‌کنند و دارای انتظارات خاصی هستند توانایی و مهارت رفتاری منحصر به فرد و نیز نیازهای متفاوتی دارند و بر اساس الگوهای شخصی خود دارای نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها، توقعات و اهداف خاصی می‌باشند. از طرفی سازمان‌ها نیز بر حسب اهداف، وظایف و فعالیت‌های خود نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را ارضاء می‌کنند، بنابراین برای هر یک از انواع شخصیت‌های مختلف شغل‌های متفاوتی مناسب است. هم‌چنین، محمدخانی (۱۳۹۳) به بررسی رابطه تیپ‌های شخصیتی کارکنان و عملکرد شغلی آنان در سازمان‌های دولتی پرداخته و نتایج حاصل نشان داد بین شاخص برون‌گرایی و عملکرد رابطه معناداری وجود دارد. کومر^۱ و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که

وظیفه شناسی، برونگرایی، سازگاری و ناپایداری هیجانی، پیش‌بین‌های معتبری برای رفتار شهروندی سازمانی هستند.

باتمان و ارگان^۱ (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایف‌شان به نحوی مشهود از خود بروز می‌دهند. رفتار شهروند سازمانی عبارت است از مجموعه رفتارهایی که جزء الزامات رسمی سازمان و انجام شغل نیستند، اما به اثربخشی کنار و سازمان کمک می‌کنند. البتاً از سوی کارکنان این مجموعه رفتارها به عنوان یک امر اختیاری نگریسته می‌شود. بنابراین، نمی‌تواند بطور رسمی مورد تقدیر قرار گیرد. این تعریف رفتار شهروند سازمانی بیان‌کننده این مطلب است که این رفتارها از طریق اضافه نمودن چاروب اجتماعی به محیط کاری تأثیر خاصی بر روی اثربخشی سازمان دارد. چندین دلیل جهت توجیه این که چرا رفتار شهروند سازمانی اثربخشی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد وجود دارد از جمله: افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به تسخیر منابع کمیاب، ایجاد محیطی که روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد (دان، ۱۹۹۱). در تحقیق بوراج برین‌داف^۲ (۲۰۰۷) مشخص شد که عوامل شخصیتی بر روی

۱- Bateman & Organ

۲- Deborah Bryan Duff

سطح رفتار شهروند سازمانی و جو سازمانی تأثیر می‌گذارد و جو سازمانی بروی رفتار شهروند سازمانی تأثیر دارد و همچنین عوامل شخصیتی و سازمانی می‌توانند به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های جو سازمانی قلمداد شوند.

کارآفرینی فرآیند یا مفهومی است که در طی آن فرد کارآفرین با ایده‌های نو و علاقه‌رشناسایی فرصت‌های جدید، با بسیج منابع به ایجاد کسب و شرکت‌های نو، سازمان‌های جدید و نوآور رشد یابنده مبادرت می‌ورزد. این امر توأم با پذیرش خطرات است اما اغلب منجر به معرفی محصول یا ارائه خدمت به جامعه می‌شود. نارین "کارآفرینان" عوامل تغییر هستند که گاهی موجب پیشرفت‌های حیرت‌انگیز نیز می‌شوند.

مطابق با نظر آنتونیک و هیسریچ (۲۰۰۴) کارآفرینی سازمانی اشاره به فرآیندی دارد که هدف آن درون سازمان فقط به کسب و کار پر مخاطره مربوط نمی‌شود، بلکه گرایش‌ها و فعالیت‌های نوآورانه، توسعه محصولات و خدمات جدید، تکنولوژی جدید، تکنیک‌های مدیریتی جدید، راهبردها و وضعیت رقابتی جدید را نیز شامل می‌شود. فرد کارآفرین کسی است که توانایی تشخیص و ارزیابی فرصت کسب و کار را دارد و می‌تواند منابع لازم را جمع‌آوری کند و از آن‌ها بهره‌برداری نموده و عملیات مناسبی را برای رسیدن به موفقیت پی‌ریزی کند (ذبیحی و مقدسی، ۲۰۰۵). در نتیجه، این فرد با این

رفتار کارآفرینانه می‌تواند فعالیت‌های سازمانی را به سمت خلاقیت، نوآوری، مخاطره‌پذیری و پیشتازی سوق دهد.

نظریه معروف‌هالند به تناسب شغل و شخصیت پرداخته است. نظریه مزبور بر این تصور قرار دارد که رغبت یا علاقه فرد (با فرض این که نشان‌دهنده شخصیت فرد باشد) با محیط کارش متناسب است. این نظریه شش نوع شخصیتی را مشخص می‌کند که هر یک از این شش نوع شخصیت با ویژگی‌های خاص خود برای شغل‌های خاصی متناسب است.

در فراتحلیلی^۱ بسا بریک و مونت^۱ (۲۰۱۲) صورت‌گرفت، به این نتیجه رسیدند که با وجدان‌دهی بهتر، ویژگی شخصیتی پیش بین عملکرد شغلی است و برونگرایی و روان‌رحوبی نیز پیش بین کننده‌های خوبی برای خشنودی شغلی هستند.

پژوهش‌ها به طور مداوم نشان داده است که، علاوه بر دانش، مهارت‌ها و استعدادها، شخصیت یکی دیگر از خصوصیات است که پیش‌بینی‌کننده معتبری از عملکرد شغلی به ویژه عملکرد زمینه‌ای و تمام‌فرد-سازمان است (کایر استد،^۲ ۱۹۹۸). با وجود این، تناقض‌های زیادی در نتایج و نظرات وجود دارد، در حالی که برخی از صاحب‌نظران ویژگی‌های شخصیتی را

۱- Barrick & Mount

۲- Kierstead

پیش‌بینی‌کننده معتبری از عملکرد می‌دانند، برخی اعتبار ویژگی‌های شخصیتی و فردی را در پیش‌بینی تا حدودی به این تناقضات و ابهامات عملکرد شغلی ضعیف و یا مبهم می‌دانند. بریک و مونت پاسخ داده‌اند. بریک و مونت پژوهش‌های قرن بیستم در مورد عملکرد شغلی و ویژگی‌های شخصیتی را به دو مرحله تقسیم می‌کنند: الف) مرحله اول که در اواسط دهه ۱۹۸۰ میلادی رخ داد شامل مطالعات اولیه‌ای است که روابط بین عملکرد شغلی و مقیاس‌های عملکرد فردی را با ابزارهای متعدد شخصیت بررسی کرده‌اند. آن‌ها نتیجه گرفتند که پیامد بیش از هشتاد سال پژوهش‌ها این بود که شخصیت و عملکرد شغلی به طور معناداری رابطه‌ی نداشته‌اند. ب) مرحله دوم از اواسط دهه ۱۹۸۰ شروع می‌شود و در برگیرنده دو پیشرفت عمده است: اول کاربرد ساختار پنج‌عاملی شخصیت برای پژوهش و دوم استفاده از فراتحلیل برای تلخیص روابط بین پنج عامل (ویژگی) شخصیت و عملکرد شغلی در میان مطالعات (ویت، ۲۰۰۲).

اهمیت این مطالعه با این سوال روشن خواهد شد که آیا تیپ‌های شخصیتی، رفتار شهروندی و کارآفرینی ارتباطی با عملکرد شغلی دارند یا نه؟ امروزه همه بر این حقیقت واقفند که باید جنبه‌های جسمانی، روانی و اجتماعی انسان را شناخت. زیرا موفقیت سازمان‌ها وابسته به نیروی

انسانی آن‌ها می‌باشد (رتمن^{۱۰}، ۲۰۰۲). از آن جا که بسیاری از تحقیقات نشان داده‌اند که شخصیت می‌تواند عملکرد شغلی را تحت شرایط، خاصی پیش‌بینی کند (تت و بارت^{۱۱}، ۲۰۰۳)، برخی محققان به دنبال کشف ویژگی‌هایی که مرتبط با عملکرد شغلی است، می‌باشند (تت و بارت، ۲۰۰۳). شخصیت، مجرای عهده‌ای از ویژگی‌های روانی- اجتماعی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثرگذار است. هر چه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری را در پی خواهد داشت و هر چه این سازگاری و همخوانی کمتر باشد رضایت شغلی کمتر بوده، آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به دنبال خواهد داشت. از این رو، انتخاب شخصیت مناسب، می‌تواند عملکرد شغلی بهتری را برای سازمان فراهم آورده و بر روی نگرش کارکنان نسبت به پرسنل تأثیر گذاشته و رضایت شغلی مطلوبی را در برداشته باشد.

در سال‌های اخیر، تأکید بر عوامل پنج‌گانه اصلی شخصیت، در مطالعات سازمانی افزایش چشم‌گیری داشته است (کارور و شیر^{۱۲}، ۲۰۰۱) و معمولاً پژوهشگران بر اهمیت طبقه‌بندی پنج‌گانه اتفاق نظر دارند. یکی از استوارترین تقسیم‌بندی‌های ویژگی‌های شخصیتی است. هم‌چنین پژوهش‌ها

^{۱۰} Rothmann

^{۱۱} Tet & Brunet

^{۱۲} Carver, and Scheier

بیانگر این است که الگوی عوامل پنج گانه، قادر است رفتارهای کاری را در زمان‌ها، محیط‌ها و فرهنگ‌های مختلف پیش بینی کند (باریک، مانت و پیوتروویسکی^۱، ۲۰۰۲). بنابراین، طبقه بندی پنج عاملی به پژوهشگران شخصیت اجازه می‌دهد، مقیاس‌های مختلف شخصیتی را ترسیم کنند و نتایج جمعی تحقیقات‌شان را به گونه‌ای سیستماتیک و معنادار با یکدیگر تلفیق نمایند (کو، مونت و باریک، ۱۹۹۵). این پنج بعد شخصیت عبارتند از:

دلبندیر بودن: افراد با دلبندیری بالاتر، عموماً رفتار دوستانه‌تر، همکاری مناسب‌تر، قلب رزق‌تر و خدمت کمتری دارند و کمک کننده، مؤدب و منعطف هستند (باریک، نیوبرت و استوارت^۲، ۲۰۰۳). کارکنان دلبندیر، سطوح بالاتری از قابلیت‌های ارتباطی میان‌شخصی را در محیط‌های کاری به نمایش می‌گذارند و زمانی که اقدام جمعی نیاز است همکاری اثربخش تری از خود نشان می‌دهند (مانت، بارنیک و استوارت^۳، ۱۹۸۸).

با وجدان بودن یا مسئولیت‌پذیری: کسانی که بیشتر از راجدان‌شان پیروی می‌کنند، معمولاً کارها را بهتر انجام می‌دهند افراد با وجدان، با اعتماد، مسئول، دقیق و قابل اتکا، کارا، با برنامه، منظم، وقت شناس، سادگوش،

۱- Barrick, Mount, and Piotrowski

۲- Costa, & McCrae

۳- Barrick, Neubert & Stewart

۴- Mount, Barrick, & Stewart

مصر، پرانرژی و توفیق طلب هستند. آن‌ها آماده‌اند در حل مشکلات ابتکار به خرج دهند و کارشان را روشن‌مند و تمام و کمال به سرانجام برسانند (ویت، کلارک و الیوت^۱، ۲۰۰۲).

ثبات عاطفی: افرادی که ثبات عاطفی بالاتری دارند، معمولاً آرام و خوش خلق هستند و احساسات زیادی از خود بروز نمی‌دهند و به اضطراب، افسردگی، عصبیت، برآشفستگی، نگرانی و نااطمینانی کمتری دچارند. روان رنجورخویی نقطه مقابل ثبات عاطفی است یعنی کسانی که اختلال عصبی زیادی دارند، کمرو و بسیار خجالتی هستند و رفتارشان به راحتی تحریک پذیر است (وانز و ویسوسواران^۲، ۱۹۹۶).

برون گرایی: افرادی که برون گرایی بالایی دارند، اجتماعی، خوش مشرب، مصمم، فعال، شجاع، پرانرژی و بی پروا هستند. در مقابل، افراد درونگرا، کمرو، سر به زیر، نامطمئن، ساکت و بازدارنده هستند (گابریگ^۳، ۱۹۹۲).

آمادگی تجربه کردن (انعطاف پذیری): آخرین جنبه از ابعاد پنج گانه شخصیت، آمادگی تجربه کردن است. در ادبیات نظری، بگونه پنج عاملی شخصیت، این بعد کمتر شناخته شده است. فرد آماده برای تجربه کردن، دارای قوه تصور قوی، خلاق، مبتکر، دارای ذهن باز، باهوش و به طرز مرمندانه ای

۱- Witt, Clark & Elliott

۲- Ones, & Viswesvaran

۳- Goldberg

حساس است (دیگمن^{۱۰}، ۱۹۹۰). برخلاف سایر عوامل پنج گانه، اغلب آمادگی تجربه کردن را با پیامدهای کاری مرتبط نمی‌دانند. با این حال، برخی پژوهش‌گران، این آمادگی را با خلاقیت در محیط کاری مرتبط دانسته‌اند (اسپکتور، زاپف، چن، و فریز، ۲۰۰۲). مطالعه فروغی (۱۳۷۵) نشان می‌دهد که بین ویژگی‌های شخصیتی مانند بی‌ثباتی هیجانی با رضایت شغلی رابطه منفی معناداری وجود ندارد.

رتمن (۱۳۷۹) عبارت از شغلی را به عنوان یک سازه چند بعدی که نشان‌دهنده چگونگی عملکرد ارکان در شغل، میزان ابتکار عمل و تدابیر حل مسئله آن‌ها و روش‌های استفاده از منابع موجود خود و همچنین استفاده از وقت و انرژی در انجام وظایف شغلی می‌باشد، تعریف می‌کند. به عبارت دیگر، عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و تدابیر ادراری در محیط شغلی است (رتمن، ۲۰۰۲) که یکی از ویژگی‌های آن این است که به دنبال تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی می‌آید (هائس، راده و همکاران، ۱۳۷۹). نشان‌دهنده تناسب ضعیف و نامناسب میان توانایی‌ها،

۱۰- Digman

۱۱- Spector, Zapf, Chen, & Frese

مهارت‌های فرد و میزان کنترل و تقاضاهای محیط کاری، پیچیدگی، انتظارات و چالش‌ها است (ویسر^۱، ۲۰۰۷).

در این خصوص، بسیاری از پژوهش‌ها نشان دادند که استرس شغلی می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیر بگذارد (لو^۲ و همکاران، ۲۰۱۰؛ کیشیتا^۳ و شیبامادا^۴، ۲۰۱۱؛ معمارباشی اول، ۱۳۹۰). به طوری که استرس یا فشار روانی در محیط کار از جمله عوامل و زمینه‌هایی است که انرژی فردی و سازمانی را رکنان به مقدار زیادی زایل می‌کند و در نتیجه نیروی فکری و جسمی کارکنان نیز در خدمت تحقق اهداف فردی و سازمانی قرار می‌گیرد (معمارباشی، ۱۳۹۰). بخش عمده‌ای از استرس شغلی می‌تواند متأثر از متغیرهای شخصیتی باشد و هم‌چنین متغیرهای شخصیتی می‌توانند چنین استرس‌هایی را تعدیل کنند. یکی از این متغیرها، شخصیتی است که در چند سال اخیر مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است، احساس انسجام یک سازها است (سالیوان^۵، ۱۹۹۳؛ آنتونوسکی^۶، ۱۹۹۶). اساس انسجام شخصیتی با

۱- Vische;

۲- Luo

۳- Kishita

۴- Shimada

۵- Sullivan

۶- Antonovsky

سه مؤلفه درک‌پذیری^۱، توانایی مدیریت^۲ و معناداری^۳ می‌باشد. در درک‌پذیری به احساس اطمینان اشاره می‌شود که در آن فرد معتقد است هیچ چیز منفی یا حیرت‌آوری اتفاق نیفتاده و زندگی می‌تواند خوب و معقولانه و مطابق انتظار پیش رود. مؤلفه توانایی مدیریت، احساس دارا بودن منابع مورد نیاز برای حل مشکل و مبارزه با استرس‌زاهای منعکس می‌کند و در نهایت، احساس معناداری متضمن این است که چقدر فرد زندگی را با ارزش دانسته و تلاش به اندازه این حس را نه تنها به لحاظ شناختی بلکه به طور هیجانی به همراه دارد (واستاماکي^۴، ۲۰۰۹). طبق نظر لیوکنن^۵ (۲۰۰۸) احساس انسجام قوی به معنای داشتن منابع کافی برای مقاومت با موقعیت‌های استرس‌زا از جمله استرس‌های محیط کار می‌باشد. وی در پژوهشی که نمونه آن متشکل از ۵۹۸۱ کارمند بود، دریافت که احساس انسجام پایین، پیش‌بینی‌کننده پاسخ‌های تعلق‌حاضر که به همکاران است و هم‌چنین کسانی که به دلایل مختلف شغل خود را تغییر می‌دهند از احساس انسجام کمتری برخوردارند.

در عصر حاضر طراحان نظام سازمانی اغلب تلاش خود را به کسب اهدافی

۱- Comprehensibility

۲- Manageability

۳- Meaningfulness

۴- Vastamaki

۵- Luukkonen

راهبردی مزیت رقابتی معطوف کرده‌اند قصد دارند با طراحی چنین نظام‌هایی بستر بقا یا رهبری سازمان‌ها را را در بازارهای امروزی ایجاد کنند. آنچه در این میان مهم به نظر می‌رسد اهمیت منابع انسانی به عنوان برجسته‌ترین عامل مزیت رقابتی در رشد توسعه کارآفرینی و متعاقب آن تمایز سازمان‌ها از یکدیگر است (جک^۱ و همکاران، ۲۰۰۶). در ادامه به تعریف، بررسی و بسط هر یک از این مفاهیم می‌پردازیم و رابطه آن‌ها را بررسی می‌کنیم.

عملکرد

شاید مفهومی که از ابتدای پیدایش سازمان‌ها تا به امروز مورد توجه قرار گرفته و می‌گیرد، مفهوم عملکرد^۲ باشد. زیرا تمامی سازمان‌ها در جهت تحقق اهداف به وجود آمده‌اند و تحقق هدف در فرایندی انجام می‌گیرد که می‌توان آن‌ها را عملکرد سازمان نامید. هر سازمانی برای نیل به عملکرد مطلوب و کارآیی و بهره‌وری موثر، در جست‌وجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی رسید که تأثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند. در واقع، عملکرد عامل ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجازی رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد (ماتویدلو^۳، ۲۰۰۳). هر چند

۱- Jack

۲- Motowidlo