

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۱/۳۱

تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۴/۰۲/۲۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۶/۲۹

DOI: 10.22055/jiops.2017.17843.1020

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۴  
دوره‌ی دوم، سال ۲، شماره ۲  
ص:ص: ۸۲-۶۱

## رابطه علی سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی: نقش میانجی‌گر استرس شغلی

نسیم خواجه‌پور\*

کیومرث بشلیده\*\*

مصطفی بهارلو\*\*\*

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر مستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی و همچنین اثر غیرمستقیم این رابطه از طریق استرس شغلی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از بین آن‌ها تعداد ۱۸۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های سرمایه روانشناختی، استرس شغلی، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) انجام گرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت‌استرپ در برنامه ماکرو پریچر و هیز (۲۰۰۸) استفاده شد. نتایج حاکی از اثر سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی، اثر استرس شغلی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی و اثر غیرمستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغلی بود. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثر معنی‌داری ندارد. به‌طور کلی، یافته‌ها نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برآزش نسبتاً خوبی با داده‌ها برخوردار است.

**کلید واژگان:** سرمایه روانشناختی، استرس شغلی، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی

\* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

nasim\_khaje@yahoo.com

\*\* دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

\*\*\* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

## مقدمه

مسائل انسانی در سازمان همواره مورد توجه مدیران و رهبران سازمانی قرار داشته است. با این حال، در قرن بیست و یکم و با ظهور سازمان‌های بزرگ و چند ملیتی و در شرایط بغرنج جهانی شدن و رقابت شدید سازمان‌ها برای کسب حداکثر سود و بهره‌وری، این توجه بسیار عمیق‌تر از گذشته شده است. بدین ترتیب، علوم رفتاری در سازمان‌ها بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته و به صورت علمی و عملی نتایج تحقیقات علوم رفتاری در عرصه‌ی سازمانی مورد توجه قرار گرفته و همپای پارادایم‌های جدید علوم رفتاری تحولاتی نیز در سبک مدیریت و رهبری در سطح سازمان صورت می‌گیرد. جدیدترین تحول در زمینه‌ی روان‌شناسی یعنی ظهور روان‌شناسی مثبت‌نگر<sup>۱</sup>، باب جدیدی را در زمینه‌ی رفتار سازمانی به نام رفتار سازمانی مثبت‌نگر<sup>۲</sup> و پژوهش سازمانی مثبت‌نگر گشوده است. موضوع روان‌شناسی مثبت‌نگر درباره‌ی بهینه‌سازی مقام انسانی است و به دنبال توسعه‌ی سلامت روانی، بهروزی و شکوفایی فردی است. روان‌شناسی مثبت‌نگر به بررسی شرایط و فرایندهایی که منجر به عملکرد بهینه یا شکوفایی افراد، گروه‌ها و صنایع می‌شود، می‌پردازد (گیبل و هیدت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). روان‌شناسی مثبت‌نگر رویکردی علمی است که می‌کوشد در مورد هرآنچه که منجر به یک زندگی ارزشمند می‌شود و همچنین شرایط انسانی که منجر به خشنودی، تحقق خویشتن، و شکوفایی می‌شود به تحقیق و بررسی می‌پردازد (به نقل از لینلی، وولستون و بیسواس-دینر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). مفهوم روان‌شناسی مثبت‌نگر شامل تمام مفاهیمی می‌شود که به هنر زندگی مثبت و یا منابع مرتبط با یک زندگی خوب سر و کار دارد (فرناندز و کورنر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹؛ به نقل از فرناندز-ریوس و نوو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲). روان‌شناسی مثبت‌نگر علم تجارب مثبت روانی، خصلت‌های مثبت فردی و سازمان‌های مثبت‌نگر است (سلیگمن و سیگزنتمیهالیای<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰).

رفتار سازمانی مثبت‌نگر ریشه در نهضت روان‌شناسی مثبت‌نگر داشته و در ابتدا به‌عنوان

- 
- 1- positive psychology
  - 2- positive organizational behavior
  - 3- Gable & Haidt
  - 4- Linley, Woolston, & Biswas-Diener
  - 5- Fernandez-Rios & Cornes
  - 6- Novo
  - 7- Seligman & Csikszentmihalyi

مطالعه و کاربرد مثبت‌گرایی در توانمندی‌های منابع انسانی و ظرفیت‌های روان‌شناسی که می‌توانند برای بهبود عملکرد در محیط کار امروز اندازه‌گیری شوند، توسعه یافته و مدیریت شوند، تعریف شده بود (لوتانز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). رفتار سازمانی مثبت‌نگر همانند روان‌شناسی مثبت‌نگر ادعا نمی‌کند که به دستاورد جدیدی در ارتباط با مثبت‌گرایی رسیده است، بلکه بر نیاز به تمرکز بیشتر بر نظریه‌پردازی، پژوهش و کاربرد مؤثر حالات، صفات و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط کار اشاره دارد (بیکر و شافلی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). در واقع هدف اصلی رفتار سازمانی مثبت‌نگر توجه بیشتر به توانمندی‌ها و قوت‌های نیروی انسانی و تقویت کردن آنهاست تا توجه به نقاط ضعف و بی‌کفایتی‌های آن‌ها و در نتیجه تلاش برای رفع این ضعف‌ها (لوتانز، اولیو، آوی و نورمن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). ظرفیت‌های شناخته شده‌ی اصلی رفتار سازمانی مثبت‌نگر که تاکنون ثابت شده، تا حد زیادی ملاک‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا را برآورده می‌کنند عبارتند از خودکارآمدی/اعتماد به نفس، امیدواری، خوش‌بینی و انعطاف‌پذیری (لوتانز و یوسف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷؛ لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). با اجتناب کردن از اشتغال ذهنی مداوم به ضعف‌ها و سوء عملکردهای افراد توسط رهبران و همکاران‌شان می‌توان به قوت‌ها و کیفیت‌های مطلوب آن‌ها توجه کرد و اعتماد به نفس، خوش‌بینی، امیدواری و اعتماد به نفس را در کارکنان افزایش داد و بدین وسیله عملکرد فردی و سازمانی را بهبود بخشید (لوتانز و یوسف، ۲۰۰۷).

سرمایه روانشناختی<sup>۵</sup> یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روانشناختی با مشخصه‌های متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها و وظایف چالش برانگیز (اعتماد به نفس/خودکارآمدی)؛ داشتن استناد مثبت درباره‌ی موفقیت‌های حال و آینده (خوش‌بینی)؛ پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت (امیدواری) و پایداری هنگام مواجهه با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (انعطاف‌پذیری) است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). سرمایه روانشناختی در واقع به مفهوم "چه کسی هستید (خود واقعی)" و "چه کسی می‌خواهید بشوید (خود ممکن)" بر یک مبنای توسعه‌ای و رشدیابنده باز می‌گردد (اولیو و لوتانز، ۲۰۰۶). سرمایه روانشناختی چیزی ورای سرمایه انسانی و سرمایه

- 
- 1- Luthans
  - 2- Bakker & Schaufeli
  - 3- Avolio, Avey, & Norman
  - 4- Youssef
  - 5- psychological capital

اجتماعی است (لوتانز، ۲۰۰۲؛ لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) که این مسئله در مطالعات پژوهشی نیز به اثبات رسیده است. به‌عنوان مثال، مشخص شده است که سرمایه روان‌شناختی ممکن است نگرش‌های بیشتری درباره‌ی نگرش مثبت شغلی نسبت به رویکردهای شناخته شده سرمایه اجتماعی و انسانی فراهم سازد، همچنین نسبت به دو سرمایه دیگر برآورد کننده‌ی بهتری از تعهد<sup>۱</sup> و خشنودی شغلی<sup>۲</sup> بین کارکنان است (دونالسون و کو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

تحقیقات نشان می‌دهد تغییر موضوع از علوم محض سازمانی به سمت توجه به ویژگی‌های مثبت افراد می‌تواند باعث اثربخشی سیاست‌ها و رویه‌های مدیریتی (لوتانز، یوسف، اسویت‌من<sup>۴</sup> و هارمز<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳) و بهبود سلامت روحی و جسمی کارکنان سازمان شود (رایت، کروپانزانو، بونت و دیاموند<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). همچنین، برخی تحقیقات نشان می‌دهد سرمایه روان‌شناختی دارای ارزش افزوده بیشتر و قابلاً ملاحظه‌تری برای نتایج مطلوب سازمانی نسبت به ویژگی‌های دموگرافیک، ویژگی‌های خودارزیابی و ابعاد شخصیتی فرد است (آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۱۰). برخی تحقیقات نیز نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی اثرات قابل ملاحظه‌ای بر روی عملکرد کارکنان و سازمان دارد (آوی و همکاران، ۲۰۱۰؛ لوتانز، نورمن، آولیو و آوی، ۲۰۰۸). یکی از پیامدهای سرمایه روان‌شناختی، کاهش استرس شغلی<sup>۷</sup> است (دیانت نسب، جاویدی و بقولی، ۱۳۹۳). استرس شغلی امروزه یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان می‌باشد، بطوری که سازمان بین‌المللی کار<sup>۸</sup> به صراحت اظهار می‌دارد که شناخته شده‌ترین پدیده‌ای که سلامتی کارکنان را تهدید می‌کند، استرس شغلی می‌باشد. استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (سازمان جهانی بهداشت<sup>۹</sup>، ۲۰۰۷). استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای است که در صورت عدم

- 
- 1- commitment
  - 2- job satisfaction
  - 3- Donaldson & Ko
  - 4- Sweetman
  - 5- Harms
  - 6- Wright, Cropanzano, Bonett, & Diamond
  - 7- job stress
  - 8- international labour organization
  - 9- world health organization (WHO)

تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای فرد، بروز می‌کند (رضائیان و کشته‌گر، ۱۳۸۷).

یکی دیگر از پیامدهای سرمایه روانشناختی کاهش قصد ترک شغل<sup>۱</sup> می‌باشد (آپولیس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). قصد ترک شغل یک گام قبل از ترک اختیاری شغل است، هزینه‌های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان‌ها به دنبال دارد (لامبرت، هوگان، جیانگ، الیچی، بنجامین، مورس، لوکس<sup>۳</sup> و همکاران ۲۰۱۰) و توسط موبلی<sup>۴</sup> (۱۹۷۷) به صورت فرآیند فکر کردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف شده است. براساس مدل ترک خدمت کلاسیک، قصد ترک شغل، تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان. در مجموع، عوامل فردی (مانند رابطه‌ی منفی سن و استخدام رسمی) عوامل درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و عوامل برون سازمانی (مانند شرایط اقتصادی) تعیین کننده‌ی احتمال قصد ترک شغل کارکنان به شمار می‌روند (گناناکان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰).

از دیگر پیامدهای سرمایه روانشناختی می‌توان به کاهش فرسودگی شغلی<sup>۶</sup> می‌باشد (لوتانز، آوی، اولیو و پاترسون<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰؛ هاشمی نصرت آباد، باباپور خیرالدین و بهادری خسروشاهی، ۱۳۹۳). فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می‌شود. فرسودگی شغلی نشانگانی روانشناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می‌باشد. خستگی هیجانی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه‌ی شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می‌رود (مسلش و جکسون<sup>۸</sup>، ۱۹۹۳؛ به نقل از عبدی ماسوله، کاویانی، خاقانی‌زاده و مؤمنی عراقی، ۱۳۸۶).

1- turnover intention

2- Appollis

3- Lambert, Hogan, Jiang, Elechi, Benjamin, Morris, Laux

4- Mobley

5- Gnanakkan

6- job burnout

7- Peterson

8- Maslach & Jackson

از دیگر پیامدهای سرمایه روان‌شناختی، افزایش عملکرد شغلی<sup>۱</sup> است (کاپادوگا، عثمان و دی آلویس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴؛ دیانت‌نسب و همکاران، ۱۳۹۳). عملکرد شغلی را می‌توان به‌عنوان کل ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا، که افراد طی یک دوره‌ی زمانی مشخص انجام می‌دهند معرفی کرد که در این تعریف ویژگی رفتاری که عملکرد به آن اشاره دارد، ارزش منتظره‌ی سازمان است (موتویدلو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹؛ به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). به اعتقاد کمپل<sup>۴</sup> (۱۹۹۰)، عملکرد شغلی نشانگر آن دسته از رفتارهای کارکنان در حین کار است که در راستای اهداف سازمانی است. این تعریف به وضوح رساتر از تعریف عمومی عملکرد شغلی است. همچنین این تعریف محدود کننده نیست، زیرا تنها به رفتارهایی که مستقیماً با عملکرد تکلیفی<sup>۵</sup> همراه می‌باشد، بسنده نکرده است. نکته‌ی مهم دیگر این تعریف این است که عملکرد شغلی بیانگر رفتارهایی است که رسماً از سوی سازمان به‌عنوان بخشی از مسئولیت‌ها و وظایف کارکنان ارزیابی می‌شود.

با توجه به رابطه‌ی بین استرس شغلی با قصد ترک شغل (نیزلی، جان، باراک و لوین<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸؛ دلوی و گنجی، ۱۳۹۳)، فرسودگی شغلی (ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقیقی، ۱۳۹۰) و عملکرد شغلی (دیانت‌نسب و همکاران، ۱۳۹۳)، به نظر می‌رسد که سرمایه روان‌شناختی قادر است تا از طریق کاهش استرس شغلی کارکنان باعث کاهش قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی و افزایش عملکرد شغلی کارکنان می‌شود. بنابراین در پژوهش حاضر به بررسی فرضیه‌های زیر پرداخته می‌شود:

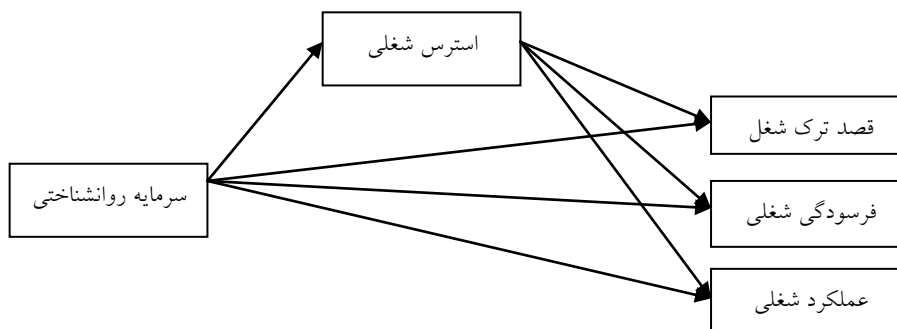
الف) سرمایه روان‌شناختی بر استرس شغلی، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد.

ب) استرس شغلی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد.

ج) سرمایه روان‌شناختی از طریق استرس شغلی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی اثر غیرمستقیم دارد.

- 
- 1- job performance
  - 2- Kappagoda, Othman, & De Alwis
  - 3- Motowidlo
  - 4- Campbell
  - 5- task performance
  - 6- Nissly, Jan, Barak, & Levin

الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

در پژوهش حاضر جامعه آماری را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از این بین ۲۰۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و ابزارهای پژوهش که شامل پرسشنامه بود بین آن‌ها توزیع شد. از بین ۲۰۰ پرسشنامه‌ی توزیع شده ۱۸۲ پرسشنامه (۹۱ درصد) برگشت داده شد و نمونه‌ی پژوهش حاضر را تشکیل داد.

### ابزار پژوهش

در پژوهش حاضر جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

**پرسشنامه سرمایه روانشناختی.** در پژوهش حاضر جهت سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۴ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۶ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۶ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. هاک<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش خود ضریب پایایی این مقیاس را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و همچنین هاشمی نصرت‌آباد و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود ضریب

1- Haq

پایایی آن را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۱۶ و ۰/۷۰۱ به دست آمد.

**پرسشنامه استرس شغلی.** در پژوهش حاضر جهت سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پارکر و دکوتیز<sup>۱</sup> (۱۹۸۳) استفاده شد. این پرسشنامه ۱۳ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۵ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. پارکر و دکوتیز (۱۹۸۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱، و همچنین بذرافکن (۱۳۹۰) ضریب پایایی آن را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۷۶۴ و ۰/۷۷۴ به دست آمد.

**پرسشنامه قصد ترک شغل.** در پژوهش حاضر جهت سنجش قصد ترک شغل از پرسشنامه کامان، فیچمن، جنکینز و کلش<sup>۲</sup> (۱۹۷۹) استفاده شد. این پرسشنامه ۳ ماده دارد و پاسخ‌های براساس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۵ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. لیو<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ گزارش نموده است. این پرسشنامه برای اولین بار جهت استفاده در این پژوهش به فارسی ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۴۳ و ۰/۷۰۹ به دست آمد.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی.** در پژوهش حاضر جهت سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه مسلج (۱۹۸۲) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۲ ماده بوده، به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فرد در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای می‌پردازد و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت شش درجه‌ای از ۱ (برای هرگز) تا ۶ (برای خیلی زیاد) نمره‌گذاری می‌شود. مسلش و جکسون (۱۹۹۳) ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱-۰/۹۲، و از طریق روش بازآزمایی بین ۰/۸۰-۰/۶۰، و همچنین رحیم‌نیا و

1- Parker & De Cotiis

2- Camman, Fichman, Jenkins, & Klesh

3- Liu



امانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱۵ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۱۹ و ۰/۷۴۱ به دست آمد. پرسشنامه عملکرد شغلی. در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه پاترسون<sup>۱</sup> (۱۹۶۳) استفاده شد. این پرسشنامه ۱۵ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۴ درجه‌ای از ۱ برای (به ندرت) تا ۴ برای (همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. محمدی، رحیمی، فاخر و شعبی (۱۳۹۳) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ و همچنین چاوشی و هاشمی (۱۳۹۲) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۷۱ و ۰/۸۳۱ به دست آمد.

## یافته‌ها

پیش از انجام تحلیل اصلی، چند تحلیل اولیه در ارتباط با داده‌ها انجام شد. یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار، و ماتریس همبستگی بین متغیرها در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	ضرایب همبستگی			
			سرمایه روانشناختی	استرس شغلی	قصد ترک شغل	فرسودگی عملکرد شغلی
سرمایه روانشناختی	۸۳/۶۶	۹/۸۱	-			
استرس شغلی	۳۵/۰۱	۹/۲۵	-۰/۲۹۷**	-		
قصد ترک شغل	۹/۶۹	۲/۵۷	-۰/۲۳۱**	۰/۲۴۶*	-	
فرسودگی شغلی	۸۶/۳۰	۱۷/۳۸	-۰/۲۷۶**	۰/۲۷۹**	۰/۰۷۹	-
عملکرد شغلی	۳۲/۸۲	۸/۳۰	۰/۲۹۷**	-۰/۲۰۷**	-۰/۱۳۴	-۰/۲۲۴**

\*\*p<۰/۰۱ \*p<۰/۰۵

همان‌طور که مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد، ضرایب همبستگی بین سرمایه روان‌شناختی و استرس شغلی با قصد ترک شغل شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی، و همچنین ضرایب همبستگی بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار هستند. از سوی دیگر، ضرایب همبستگی بین قصد ترک شغل با فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی معنی‌دار نمی‌باشد.

جهت آزمون الگوی پیشنهادی رابطه‌ی بین سرمایه روان‌شناختی با قصد ترک شغل شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری استرس شغلی از روش الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در مجموع ۵ متغیر دارد که یک متغیر به‌عنوان متغیر پیش‌بین (مستقل)، سه متغیر به‌عنوان متغیر ملاک (وابسته) و یک متغیر به‌عنوان متغیر میانجی می‌باشند. برازندگی الگوی پیشنهادی براساس ترکیبی از سنج‌های برازندگی جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازندگی از جمله مجذور خی<sup>۱</sup>، به‌عنوان شاخص برازندگی مطلق در جدول ۲ گزارش شده است. هر چه مقدار مجذور خی از صفر بزرگتر باشد، برازندگی مدل کمتر می‌شود. مجذور خی معنی‌دار، تفاوت معنی‌دار بین کوواریانس‌های مفروض و مشاهده شده را نشان می‌دهد. با وجود این، چون فرمول مجذور خی، حجم نمونه را دربر دارد، مقدار آن در مورد نمونه‌های بزرگ متورم می‌شود و معمولاً به لحاظ آماری معنی‌دار می‌گردد. به این دلیل بسیاری از پژوهشگران مجذور خی را نسبت به درجه آزادی آن (مجذور خی نسبی<sup>۲</sup>) مورد بررسی قرار می‌دهند و معمولاً نسبت (۲ مقدار عددی) ۲ را به‌عنوان یک شاخص سرانگشتی نیکویی برازش استفاده می‌کنند (آربوکل<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷، به نقل از کالکوئیت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). همچنین شاخص‌های مهم دیگر مانند GFI<sup>۵</sup>، AGFI<sup>۶</sup>، IFI<sup>۷</sup>، TLI<sup>۸</sup>، CFI<sup>۹</sup> و NFI<sup>۱۰</sup>

- 
- 1- Chi square
  - 2- normed  $\chi^2$  measure
  - 3- Arbuckle
  - 4- Colquitt
  - 5- Goodness Of Fit
  - 6- Adjusted Goodness Of Fit
  - 7- Incremental Fit Index
  - 8- Tucker Lewis Index
  - 9- Comparative Fit Index
  - 10- Normed Fit Index

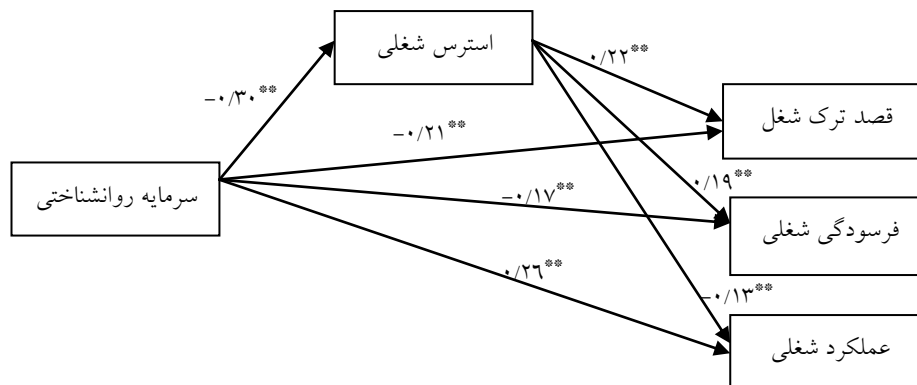
نیز در جدول ۲ گزارش شده است. در این شاخص‌ها برازش ۰/۹ به بالا قابل قبول قلمداد می‌شوند. شاخص مناسب دیگر، شاخص میانگین مربعات خطای برآورد<sup>۱</sup> (RMSEA) است که بر اساس آن مقدار کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول است و برای مدل‌های بسیار خوب ۰/۰۵ و کمتر در نظر گرفته می‌شود (کادک و برون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳، به نقل از برسو<sup>۳</sup>، سالانوا<sup>۴</sup> و شائوفلی، ۲۰۰۸).

جدول ۲. برازش مدل پیشنهادی با داده‌ها براساس شاخص‌های برازندگی

مدل	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
مدل پیشنهادی	۳/۶۷۵	۳	۰/۹۹۲۱/۲۲۵	۰/۹۶۱	۰/۹۹۱	۰/۹۶۸	۰/۹۹۰	۰/۹۵۴	۰/۰۳۵

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد، تمامی شاخص‌های برازندگی نشان‌دهنده‌ی برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها هستند.

شکل ۲ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را به همراه ضرایب استاندارد مسیرها نشان می‌دهد.



شکل ۲. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر به همراه ضرایب استاندارد مسیرها

- 1- root mean square error of approximation
- 2- Cudeck & Browne
- 3- Bresou
- 4- Salanova

همان‌طور که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، تمام ضرایب مسیرها معنی‌دار می‌باشند. یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر وجود چند مسیر غیرمستقیم یا واسطه‌ای است. برای تعیین معنی‌داری هر یک از روابط واسطه‌ای و اثر غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته از طریق متغیر میانجی از روش بوت‌استرپ<sup>۱</sup> در برنامه ماکرو آزمون پریچر و هیز<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) بر روی نرم‌افزار SPSS-21 استفاده گردید. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را می‌توان در جدول ۳ مشاهده نمود.

جدول ۳. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای

متغیر	داده‌ها	خطای استاندارد	سطح معنی‌داری
سرمایه روانشناختی ← استرس شغلی ← قصد ترک شغل	-۰/۰۱۶۹	۰/۰۰۷۰	۰/۰۱۶
سرمایه روانشناختی ← استرس شغلی ← فرسودگی شغلی	-۰/۱۰۲۲	۰/۰۴۶۱	۰/۰۲۷
سرمایه روانشناختی ← استرس شغلی ← عملکرد شغلی	۰/۰۳۲۸	۰/۰۲۱۰	۰/۱۰۳

مطابق با نتایج مندرج در جدول ۳، سطح اطمینان برای استرس شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین سرمایه روانشناختی و قصد ترک شغل در سطح  $P < ۰/۰۱۶$  قرار دارد که از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد. بنابراین استرس شغلی در رابطه‌ی بین سرمایه روانشناختی و قصد ترک شغل نقش میانجی‌گر دارد. همچنین، سطح اطمینان برای استرس شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی در سطح  $P < ۰/۰۲۷$  قرار دارد که از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد. بنابراین استرس شغلی در رابطه‌ی بین سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی نقش میانجی‌گر دارد. علاوه بر این، سطح اطمینان برای استرس شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین سرمایه روانشناختی و عملکرد شغلی در سطح  $P > ۰/۱۰۳$  قرار دارد که از لحاظ آماری معنی‌دار نمی‌باشد. بنابراین استرس شغلی در رابطه‌ی بین سرمایه روانشناختی و عملکرد شغلی نقش میانجی‌گر ندارد.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی

1- bootstrap  
2- Preachers & Hayes

شغلی و عملکرد شغلی، و با میانجی‌گری استرس شغلی بود. یافته‌های پژوهش حاضر اثر نشان داد که سرمایه روانشناختی بر استرس شغلی، قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی اثر منفی معنی‌دار و بر عملکرد شغلی اثر مثبت معنی‌دار دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (کاپادوگا و همکاران، ۲۰۱۴؛ آپولیس، ۲۰۱۰، آوی و همکاران، ۲۰۱۰؛ لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰؛ رایت و همکاران، ۲۰۰۹؛ لوتانز و همکاران، ۲۰۰۸؛ دیانت‌نسب و همکاران، ۱۳۹۳؛ هاشمی نصرت‌آباد و همکاران، ۱۳۹۳) همسو و هماهنگ است. در تبیین این یافته می‌توان عنوان نمود که سرمایه‌ی روانشناختی یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روانشناختی با مشخصه‌های متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها و وظایف چالش‌برانگیز (خودکارآمدی/اعتماد به نفس)، داشتن استناد مثبت درباره‌ی موفقیت‌های حال و آینده (خوش‌بینی)، پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت (امیدواری) و پایداری هنگام مواجهه با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (انعطاف‌پذیری) است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). افراد با سرمایه‌های روانشناختی بالا، به دلیل سطح بالایی از خوشبینی به آینده (سلیگمن، ۱۹۹۸)، اعتماد به نفس در دنبال کردن کارهای چالش‌برانگیز (بندورا<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷) توانایی استقامت در مواجهه با موانع (استاجکوویک<sup>۲</sup> و لوتانز، ۱۹۹۸)، ظرفیت استخراج مسیرهای متعدد به سمت موفقیت (اشنایدر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰)، و تواناییشان در برگشتن به عقب در مواجهه با موانع و شکست‌ها (ماستن و رید<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) احتمال کمتری دارد که استرس را به‌عنوان تهدیدی برای از دست دادن منابع ادراک کنند. تحقیقات اولیه نشان داده‌اند که خوش‌بینی به طور قابل توجهی رابطه‌ی بین مشکلات روزانه، خستگی عاطفی و بیماری جسمی را تعدیل می‌کند (فرای<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵). خوشبینی به‌عنوان شناختی ذاتی، احساسی و مؤلفه‌ی انگیزشی است (کارور و اسچیر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹) و زمانی که مورد نیاز است افراد آن را کنترل و اعمال می‌کنند (سلیگمن، ۱۹۹۸). خوشبینی افراد را از ظاهر منفی حادثه‌ها و بنابراین شکست آن‌ها دور می‌کند (لوتانز و یوسف، ۲۰۰۷).

به‌طور مشابه، افراد با کارآمدی بالا به احتمال کمتری زمانی که با بازخوردهای منفی، شکست،

- 
- 1- Bandura
  - 2- Stajkovic
  - 3- Snyder
  - 4- Masten & Reed
  - 5- Fry
  - 6- Carver & Scheier

عدم اطمینان و مشکلات مواجه بودند انتظار شکست یا از دست دادن اعتماد به نفس را دارند (بندورا و لاک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). به همین منوال افراد انعطاف‌پذیر در هنگام مواجهه با سختی‌ها ثبات عاطفی بالاتری را نشان می‌دهند (بونانو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴؛ بونانو، پاپا و اونیل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱) و در برابر تجربه‌های زندگی پذیراتراند (توگاد و فردریکسون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). انعطاف‌پذیری به افراد اجازه می‌دهد تا با محیط‌های ناعادلانه و نامشخص کنار آیند و به آن‌ها کمک می‌کنند تا در خطرات و شکست و سختی‌ها خود را با موقعیت مورد نظر انطباق دهند (ماستن و رید، ۲۰۰۲؛ ماستن، ۲۰۰۱). باورهای روانشناختی ارائه شده (خوشبینی، کارآمدی و انعطاف‌پذیری) وقتی با هم ترکیب شوند و کنار هم آیند، پشتیبانی برای هم ایجاد می‌کنند و کمبودهای هم را جبران می‌کنند (هابفل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲؛ یوسف و لوتانز، ۲۰۰۷؛ آوی و همکاران، ۲۰۱۰) و به افراد کمک می‌کنند تا به‌طور موفق در مواجهه با تهدیدها خود را تطبیق دهند. سرمایه روانشناختی به‌عنوان یکی از شاخص‌های روان‌شناسی مثبت‌نگر، با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود. برخوردار بودن از سرمایه روانشناختی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله‌ی بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده و در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند. لذا این‌گونه افراد دارای سلامت روانشناختی بالاتری نیز هستند و در محیط کار عملکرد بهتری از خود نشان خواهند داد.

همچنین، یافته‌های پژوهش حاضر اثر نشان داد که استرس شغلی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی اثر مثبت معنی‌دار و بر عملکرد شغلی اثر منفی معنی‌دار دارد که این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (نیزلی و همکاران، ۲۰۰۸؛ دیانت‌نسب و همکاران، ۱۳۹۳؛ دلوی و گنجی، ۱۳۹۲؛ ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقیقی، ۱۳۹۰) همسو و هماهنگ می‌باشد. همان‌طور که می‌دانیم، استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۰۷). استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای است که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای

- 
- 1- Locke
  - 2- Bonanno
  - 3- Papa & O'Neill
  - 4- Tugade & Fredrickson
  - 5- Hobfoll

فرد، بروز می‌کند (رضائیان و کشته‌گر، ۱۳۸۷). از سوی دیگر، فرسودگی شغلی نشانگانی روانشناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می‌باشد. خستگی هیجانی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه‌ی شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می‌رود (مسلش و جکسون، ۱۹۹۳؛ به نقل از عبدی ماسوله و همکاران، ۱۳۸۶). استرس طولانی مربوط به شغل به مرور زمان افراد را دچار افسردگی، خستگی و بی‌توجهی به همکاران کرده و علاقه به شغل و شایستگی‌های حرفه‌ای فرد را کاهش می‌دهد.

از سوی دیگر، یکی از اثرات منفی استرس شغلی، تهدید موجودیت روانی و جسمی افراد است. بدین ترتیب، وقتی که سطح فشارهای شغلی بر افراد بالا می‌رود، افراد پس از ارزیابی موقعیت، به اشکال مختلف با شرایط استرس‌آور بر می‌آیند. به نظر می‌رسد که در زمان مقابله با استرس شغلی، محتمل‌ترین تصمیم (چه ارادی و چه غیرارادی)، تضعیف عملکرد باشد، چرا که فرد در اثر تجربه عوامل فشارزا، ناگزیر بخشی از نیرو و توان‌کاری خود را صرف شیوه‌های مقابله با عوامل استرس‌آور می‌کند. به همین دلیل، در زمان افزایش استرس شغلی، افراد به طور خواسته یا ناخواسته با محدودیت توان و انرژی برای عملکرد مطلوب مواجه می‌شوند. لازم به ذکر است که در صورت تداوم عوامل فشار آور، سطح عملکرد فرد تضعیف می‌شود، ولی اگر این تضعیف یا کاهش عملکرد بسیار جدی و چشم‌گیر باشد، ممکن است برای فرد تبعات منفی دیگری نظیر تهدید وضعیت شغلی و استخدامی را به وجود آورد. به همین دلیل ممکن است افراد در شرایط استرس شغلی تلاش کنند تا نشان دهند عملکرد آن‌ها تغییری ننموده است. از این منظر پیامدهای دیگری نظیر تمایل به ترک خدمت مطرح می‌شوند. بدین ترتیب، افراد پس از افت عملکرد، همزمان به دنبال راه‌گریزی از شرایط استرس‌آور شغلی می‌روند که یکی از این راه‌ها جستجوی شغل در جایی بیرون از محل شغل فعلی می‌باشد (گل‌پرور، جوادیان، ادیبی، مصاحبی و احمدی، ۱۳۹۲).

همچنین یافته‌های پژوهش حاضر اثر نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم معنی‌دار دارد. در خصوص اثر غیرمستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغلی می‌توان عنوان نمود که سرمایه روانشناختی متغیر مهمی برای کنار آمدن با موقعیت‌های استرس‌زا در محیط کار

است. افراد با داشتن منابع مهم (سرمایه‌های روانشناختی) ممکن است قادر به انتخاب، تغییر و تطبیق سایر منابع‌شان برای روبرو شدن با مسائل استرس‌زا باشند (هابفل، ۲۰۰۲). وقتی که افراد با عامل استرس‌زایی مواجه می‌شوند، در جهت حفظ تعادل آن‌ها تلاش خود را برای کنارآمدن با موفقیت می‌کنند (هابفل، ۲۰۰۱). افراد با سرمایه‌های روانشناختی بالا سطح بالاتری از اعتماد به نفس را برای انجام دادن وظایف سخت خواهند داشت، توانایی آن‌ها در انجام دادن بهترین کارشان و مواجهه با سختی‌ها افزایش خواهد یافت، به احتمال زیاد عوامل استرس‌زا کمتر مضر و تهدیدکننده ادراک می‌شود و به احتمال بیشتری به تجربه‌ی پیامدهای منفی شغلی کمتری می‌انجامد (بندورا، ۱۹۹۷).

در نهایت نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثر غیرمستقیم معنی‌دار ندارد. در تبیین این یافته می‌توان عنوان کرد که افراد با سرمایه‌های روانشناختی بالا، به دلیل سطح بالایی از خوش‌بینی به آینده (سلیگمن، ۱۹۹۸)، اعتماد به نفس در دنبال کردن کارهای چالش‌برانگیز (بندورا، ۱۹۹۷) توانایی استقامت در مواجهه با موانع (استراچکویک و لوتانز، ۱۹۹۸)، ظرفیت استخراج مسیرهای متعدد به سمت موفقیت (اشنایدر، ۲۰۰۰)، و توانایی‌شان در برگشتن به عقب در مواجهه با موانع و شکست‌ها (ماستن و رید، ۲۰۰۲) احتمال کمتری دارد که استرس را به‌عنوان تهدیدی برای از دست دادن منابع ادراک کنند. بنابراین، کاهش استرس محیط کار می‌تواند منجر به بروز پاسخ‌های رفتاری مناسب و در نتیجه افزایش کمیت و کیفیت کار و کاهش بار هزینه‌های تحمیلی بر سازمان گردد، زیرا کارکنان روحیه‌ی بالاتری کسب کرده و از بروز بی‌علاقگی و خونسردی آنان نسبت به وظایف و کاهش ارزش‌های شغلی آنان جلوگیری به عمل می‌آورد. ولی از آنجا که رفتار و نگرش کارکنان در سازمان علاوه بر استرس شغلی تحت تأثیر عوامل دیگری همچون عدالت سازمانی، رضایت شغلی، امنیت شغلی، انگیزش شغلی و ... قرار دارد و در صورتی که سازمان در این متغیرها دارای نقاط قوت باشد، این باعث می‌گردد که استرس شغلی نتواند اثر زیادی بر افزایش نگرش‌ها و باورهای مثبت نسبت به کار و سازمان داشته باشند. لذا این می‌تواند دلیلی باشد بر اینکه استرس شغلی نقشی در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی نداشته باشد (دیانت‌نسب و همکاران، ۱۳۹۳).

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر به مسئولان سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد که با اندیشیدن تمهیداتی همچون تقویت و آموزش سرمایه روانشناختی، فشارهای روانی ناشی از شغل را کاهش داده و همچنین با از بین بردن عوارض جسمی، روانی و رفتاری استرس شغلی، زمینه را جهت کاهش فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل و افزایش عملکرد شغلی فراهم نمایند. همچنین پیشنهاد



می‌گردد که به‌عنوان پیش‌نیاز استخدام، افرادی که از سرمایه روانشناختی بالاتری برخوردار باشند را جذب نمایند. با توجه به اثر سرمایه روانشناختی بر پیامدهای ذکر شده، پیشنهاد می‌گردد که فرایندهای آموزش ضمن خدمت و جامعه‌پذیری کارکنان باید فراتر از آرایه‌ی صرف اطلاعات و یادگیری باشد و به رویکردی برای تقویت سرمایه روانشناختی کارکنان تبدیل گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود که با ایجاد مراکز مشاوره‌ای فعال و قوی، میزان استرس در محیط کار را کاهش داد تا سلامت جسمی و روحی-روانی کارکنان به مخاطره نیفتد و کارکنان بدون تنش به انجام فعالیت بپردازند.

## منابع

### فارسی

ارشدی، نسرین (۱۳۸۶). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب منطقه اهواز. (رساله دکتری روان‌شناسی صنعتی و سازمانی). دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.

بذرافکن، حسام (۱۳۸۹). بررسی تأثیر تعارض کار-خانواده بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و سلامت روان، با میانجی‌گری استرس شغلی و تعدیل‌کنندگی سرسختی روانشناختی در کارکنان اقماری ملی حفاری. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.

چاوشی، اشکان و هاشمی، سیدرضا (۱۳۹۲). رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه. ماهنامه دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، ۱۱، ۷۴۲-۷۳۴.

دلوی، محمدرضا و گنجی، مظاهر (۱۳۹۳). بررسی اثرات رهبری اخلاقی بر استرس شغلی و قصد ترک خدمت پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، ۱۶(۱)، ۱۲۸-۱۲۱.

دیانت‌نسب، مدینه؛ جاویدی، حجت‌اله؛ و بقولی، حسین (۱۳۹۳). نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان. روش‌ها و مدل‌های روانشناختی، ۱۵، ۸۹-۷۵.

رحیم‌نیا، فریبرز و امانی، مهدیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سبک زندگی بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی خراسان شمالی با تأکید بر نقش واسطه سرمایه روانشناختی. *دوماهنامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۱۱۲، ۹-۱.

رضائیان، علی و عبدالعلی، کشته‌گر (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. *چشم‌انداز مدیریت بازرگانی (چشم‌انداز مدیریت (پیام مدیریت))*، ۷(۲۷)، ۳۹-۲۷.

ضیغمی محمدی، شراره و اصغرزاده حقیقی، سولماز (۱۳۹۰). بررسی ارتباط استرس شغلی و فرسودگی شغلی در پرسنل پرستاری. *مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان*، ۱۹(۲)، ۴۹-۴۲.

عبدی ماسوله، فتانه؛ کاویانی، حسین؛ خاقانی‌زاده، مرتضی؛ و مؤمنی عراقی، ابوالفضل (۱۳۸۶). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان: مطالعه در ۲۰۰ پرستار. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۶۵(۶)، ۷۵-۶۵.

گل‌پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا؛ و احمدی، اکرم (۱۳۹۲). رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی. *دوماهنامه سلامت کار ایران*، ۱۰(۱)، ۴۲-۳۳.

محمدی، جیران؛ رحیمی، فرج‌الله؛ فاخر، اسلام؛ و شعبی، قاسم (۱۳۹۳). بررسی رابطه‌ی بین تناسب شخصیت- شغل، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی (مورد مطالعه: کارکنان ستادی شرکت فولاد خوزستان). *دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها*. شیراز: مرکز همایش‌های علمی همایش نگار.

هاشمی نصرت‌آباد، تورج؛ باباپور، خیرالدین جلیل؛ و بهادری خسروشاهی، جعفر (۱۳۹۰). نقش سرمایه روانشناختی در بهزیستی روانی با توجه به اثرات تعدیلی سرمایه اجتماعی. *فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۴، ۱۴۴-۱۲۳.

## لاتین

Appollis, V. P. (2010). *The relationship between intention to quit, psychological capital and job satisfaction in the tourism industry in the Western Cape*. (Magisterial dissertation). University of the Western Cape, Cape Town.

- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of psychological capital in predicting workplace attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36, 430-452.
- Avolio, B. J., & Luthans, F. (2006). *The high impact leader: Moments matter for accelerating authentic leadership development*. New York: McGraw-Hill.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88, 87-99.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59, 20-28.
- Bonanno, G. A., Papa, A., & O'Neill, K. (2001). Loss and human resilience. *Applied and Preventive Psychology*, 10, 193-206.
- Breso, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). The mediating role of student burnout and engagement in the prediction of academic performance. *Personality and Individual Differences*, 43, 65-92.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan organizational assessment questionnaire*. Ann Arbor, MI: University of Michigan.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1999). Optimism. In C.R. Snyder (Eds). *Coping: The Psychology of What Works* (pp. 182-204). New York: Oxford University Press.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.

- Donaldson, S. I., & Ko, L. (2010). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *The Journal of Positive Psychology, 5*(3), 177-191.
- Fernandez-Rios, L., & Novo, M. (2012). Positive Psychology: Zeigeist (or spirit of the times) or ignorance (or disinformation) of history?. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 12*(2), 333-344.
- Fry, P. S. (1995). Perfectionism, humor, and optimism as moderators of health outcomes and determinants of coping styles of women executives. *Genetic, Social and General Psychology Monographs, 12*, 211-245.
- Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology, 9*(2), 103-110.
- Gnanakkan, S. S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT professionals. *Journal of Management Research, 10*(1), 39-61.
- Haq, I. U. (2014). *Workplace ostracism and job outcomes: moderating effects of psychological capital*. Human Capital With-out Borders: Management, Knowledge and Learning for Quality of Life, International Conference, 1309-1323.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community and nested self in stress process: Advancing Conservation of resource theory. *Applied Psychology: An International Review, 50*, 337-369.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology, 6*, 307-324.
- Kppagoda, S., Othman, H. Z. F., & De Alwis, G. (2014). Psychological capital and job performance: The mediating role of work attitudes. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 2*, 102-116.
- Lambert, E., Hogan, N., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: an exploratory study. *Journal of Criminal Justice, 38*, 7-16.
- Linley, P. A., Woolston, L., & Biswas-Diener, R. (2009). Strengths coaching with leaders. *International Coaching Psychology Review, 4*, 37-48.

- Liu, Y. (2005). *Investigating turnover intention among emergency communication specialists*. (Magisterial dissertation). USF: Sciences University of South Florida.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F., Youssef, C. M., Sweetman, D. S., Harms, P. D. (2013). Meeting the leadership challenge of employee well-being through relationship Psychological Capital and Health Psychological Capital. *Journal of Leadership Organizational Studies*, 20(1), 118-133.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1993). *Maslach burnout inventory manual*. 2<sup>nd</sup> ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-239.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.). *Handbook of positive psychology* (pp. 74-88.). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.

- Nissly, L. C. S. W., Jan, A., Barak, M. E. M., & Levin, A. (2008). Stress, social support, and workers' intentions to leave their jobs in public child welfare. *Admin Social Work, 29*(1), 79-100.
- Parker, D. F., & De Cotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*, 160-177.
- Paterson, D. G. (1963). The Scott company graphic rating scale. *The Journal of Personnel Research, 1*, 361-376.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Contemporary approaches to assessing mediation in communication research. In A. F. Hayes, M. D. Slater, & L. B. Snyder (Eds.). *The Sage sourcebook of advanced data analysis methods for communication research* (pp. 13-54). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist, 55*, 5-14.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of hope*. San Diego: Academic Press.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1988). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 124*(2), 240-261.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology, 86*(2), 320-33.
- WHO. (2007). *Raising awareness of stress at work in developing countries, a modern hazard in a traditional working environment*. Protecting workers' health. [WWW.who.int/occupational\\_health/](http://WWW.who.int/occupational_health/).
- Wright, T. A., Cropanzano, R., Bonett, D. G., & Diamond, W. J. (2009). The role of employee psychological well-being in cardiovascular health: When the twain shall meet. *Journal of Organizational Behavior, 30*, 193-208.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resiliency. *Journal of Management, 33*, 774-80.