



شادی سازمانی ، راهکارها و عوامل موثر بر آن

جهان رضا شیبانی دلویی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی – گرایش تحول دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

jr_sh58@yahoo.com

چکیده

افزایش کارایی و بهره‌وری کارکنان در سازمان‌های امروزی اعم از بازرگانی ، خدماتی و غیره از مهمترین دغدغه‌های مدیران بوده و هست . گاهاً مشاهده می‌شود با توجه به تمامی اصول علمی و بکارگیری نسخه‌های مدیریتی توسط مدیران ارشد سازمان‌ها متاسفانه بازهم شاهد کاهش عملکرد در سازمانها هستیم ، که این امر نشانه عدم توجه مدیران به کارکنان و منابع انسانی در حیطه تحت نظارت خود می‌باشد . با توجه به این نکته و اهمیت منابع انسانی در زمینه رفتار سازمانی نیاز به توجه جدی به مسئله شادی سازمانی و رابطه آن با اهداف سازمان بیش از پیش نمایان می‌گردد . هدف از نگارش این مقاله مروری بر ادبیات پژوهشی در مورد شادی سازمانی ، نقش آن در رفتار سازمانی و اثربخشی در حوزه منابع انسانی می‌باشد . با عنایت به بررسی رفتار کارکنان از دو جنبه فردی و تاثیرات محیطی بر کارکنان ، در این مقاله سعی شده تا راهکارهایی در جهت افزایش شادی سازمانی و به تبع آن نیل به اهداف سازمانی ارائه گردد .

واژگان کلیدی: شادی سازمانی ، شادمانی ، رضایتمندی ، افزایش بهره‌وری



مقدمه

از عهد باستان به احساسات مثبت انسان از جمله شادمانی^۱ توجه شده است. به عقیده ارسطو دست کم سه نوع شادمانی وجود دارد، در پائین ترین سطح، عقیده مردم عادی است که شادمانی را معادل موفقیت و کامیابی میدانند و در سطح بالاتر از آن، شادمانی مورد نظر ارسطو یا شادمانی ناشی از معنویت قرار می گیرد. این در حالی است که روانشناسان در سال های آخر قرن بیستم، توجه به احساسات مثبت را آغاز کرده اند. (میرشاه جعفری، ۱۳۸۱)

استاد مرتضی مطهری شادی را اینگونه تعریف می کند: «شادی حالت خوش و لذت بخشی است که از علم و اطلاع به اینکه یکی از اهداف و آرزوها محقق شده و یا محقق خواهد شد به انسان دست می دهد» (سبحانی نیا، ۱۳۸۴).

شادی احساس و هیجانی است که هنگام ارضای نیازهای انسان در او پدید می آید و زندگی را خشنود می سازد. شادی دارای گستره وسیعی است اما در یک تقسیم بندی کلی به دو نوع شادی های واقعی، عمیق و تعالی بخش و شادی های گذرا تقسیم می شوند (سالاری نهند، ۱۳۸۹).

از آنجا که شادی یکی از هیجانات اساسی بشر است، لذا هرکس به فراخور خود آن را تجربه می نماید. اما تعریف شادی به سادگی تجربه آن آسان نیست. افلاطون در کتاب جمهوری به سه عنصر وجود انسان اشاره می کند که عبارتند از: قوه عقل یا استدلال^۲، احساسات^۳ و امیال^۴. افلاطون شادی را حالتی از انسان می داند که بین این سه عنصر تعادل و هماهنگی وجود داشته باشد (دیکی، ۱۹۹۹). ارسطو شادی را زندگی معنوی می داند (آیزنک، ترجمه فارسی ۱۳۷۸). (میرشاه جعفری، ۱۳۸۱)

شادی تنها در لذتهای مادی و گذرا خلاصه نمی شود، شادمانی واقعی در نزدیک شدن به هدف والای آفرینش و آراسته شدن به خصلت ها و خوی های انسانی و الهی است. به طور خلاصه می توان گفت شادی به طور مطلق امکان پذیر نیست و هر انسانی مطابق جهان بینی و اندیشه های خود اگر به چیزهای مورد علاقه اش برسد و از زندگی اش رضایت داشته باشد در خود احساس شادی می نماید (سالاری نهند، ۱۳۸۹).

آرجیل و همکاران (۱۹۹۵) شادی را ترکیبی از وجود عاطفه مثبت، فقدان عاطفه منفی^۵ و رضایت از زندگی^۶ می دانند. جامع ترین و در عین حال عملیاتی ترین تعریف شادمانی را وینهون^۷ (۱۹۸۸) ارائه می دهند. به نظر او شادمانی به قضاوت فرد از درجه یا میزان مطلوبیت کیفیت کل زندگی اطلاق می گردد. به عبارت دیگر شادمانی به این معناست که فرد چقدر زندگی خود را دوست دارد. (میرشاه جعفری، ۱۳۸۱)

شادی سازمانی مفهومی نو ظهور در عرصه مدیریت رفتار سازمانی است. شادی سازمانی اشاره واضح و روشنی دارد که مثبت اندیشی، شاکر بودن، مهربان بودن، بخشش کردن باعث افزایش رضایت مندی و تعهد سازمانی کارکنان می گردد. این مفهوم نو ظهور منجر به ایجاد بهره‌وری، افزایش کارایی، دقت در تصمیم‌گیری، افزایش طول عمر و ... می‌گردد.

۱ happiness
۲ reason
۳ emotions
۴ appetites
۵ negative affect
۶ satisfaction with life
۷ Veenhoven



انسان ، به عقیده دانشمندان علوم رفتاری بعنوان یکی از پیچیده ترین مخلوقات الهی معرفی و بررسی رفتار وی از دو جنبه فردی و محیطی امکان پذیر می باشد . در این مقاله نیز شادی سازمانی از دو دید گاه فردی و محیطی مورد پژوهش قرار می گیرد .

لیون کچین ، موسس باشگاه شادی، شادی را اینگونه تعریف کرده است: «شادی احساسی درونی درباره‌ی سعادت است که افراد را جهت سود بردن از تفکرات، هوش، خرد، آگاهی، حس مشترک و ارزش‌های معنوی توانا می‌سازد». شادی مجموعه‌ای از صفات مختلف مانند مثبت اندیشی، مهربانی، بخشش، پذیرش خود و دیگران و شاکر بودن است. در دانش روانشناسی تعریف های پراکنده ای از هیجان شادی شده است و در آنها شادی به عنوان ترکیبی از عاطفه مثبت بالا و عاطفه منفی پائین و احساس مثبتی که از حس ارضا و پیروزی ناشی می شود ، معنی شده است . کارل و پلچست با تعریف زیر شادی سازمانی را مطرح می کنند :

یک محیط کاری شاد عمداً باعث تشویق ، شروع و پشتیبانی از انواع فعالیت های لذت بخش ، شادی بخش می شود که به طور مثبت بر روی نگرش و بهره وری افراد و گروه ها تاثیر می گذارد یا خیلی به اختصار " محیط کاری که موجب می شود افراد لبخند بزنند " .

تعریف جدید دیگری از شادی سازمانی توسط پلستر ارائه شد . از نظر ایشان شادی سازمانی ، فعالیت های خوشایند و مفرحی است که موجب تفریح ، خنده و نشاط کارکنان می شود . این فعالیت ها می توانند رسمی و مدیریت شده باشد یا اینکه کارکنان بصورت خودجوش و غیر رسمی در آن مشارکت نمایند .

با توجه به تاثیر مسائل روانی بر عملکرد فردی و سازمانی کارکنان بحث " شادی " در سازمان ها دارای اهمیت خاصی بوده و براساس تحقیقاتی که توسط موسسه ای در بریتانیا صورت گرفته برای " شادی " شاخصی تعریف گردیده و بر این اساس افراد شاغل در سازمان ها دارای درجات مختلفی از شادی بوده اند . همچنین بر اساس مطالعات صورت گرفته رابطه مستقیمی میان شادی در سازمان و بهره وری برقرار بوده و با افزایش شادی کارکنان بهره وری آنها نیز افزایش می یابد ، لذا آموزش شادی در سازمان دارای مزایای زیادی بوده و با صرف هزینه ای کم می توان به مزایای پایدار سازمانی فردی دست یافت . (سالاری نهند ، ۱۳۸۹)

امروزه سازمان های سالم ، سازمان هایی هستند که به همان اندازه که به کار و بهره وری اهمیت می دهند ، به سلامت روانی و جسمی کارکنان توجه دارند . با سلامت افراد ، سلامت سازمان تضمین خواهد شد و سازمان سالم می تواند از بهره وری ، توانمندی و کارایی لازم برای مواجهه با دنیای توأم با رقابت برخوردار شود . (فانی ، ۱۳۹۲)

تحقیقات نشان می دهد که حالت شادی ذاتی یا خدادادی نیست بلکه مهارتی است که افراد می توانند آن را بدست آورند (سبحانی‌نیا، ۱۳۸۴) . اگر نسبت به لحظه حال آگاه هستید و در کنار آن منتظر آینده هستید قادر خواهید بود از فرصت ها سود ببرید . اگر با خودخوری غم گذشته را می خورید چشمانتان به روی امکانات و فرصت های حال بسته خواهد شد و آینده را نیز از دست خواهید داد . زندگی شاد محصول زندگی کردن در لحظه حال است که اگر از آن خوب استفاده شود تکیه گاه و ضریب اطمینانی برای داشتن آینده ای خوب و فوق العاده است . اشخاص فقط با آنچه که امروز انجام می دهند می توانند آینده خود را تحت تاثیر قرار دهند . توجه داشته باشید زمان به صورت مساوی و یکسان میان همه تقسیم می شود و آن را بر خلاف پول و طلا و اجناس دیگر نمی توان پس انداز کرد (سالاری نهند ، ۱۳۸۹) .



به عقیده کاتلر « رضایت » عبارت است از : سطح احساس یک فرد که از مقایسه عملکرد ادراکی یا نتیجه یک محصول / خدمات در رابطه با انتظارات فرد بدست می آید . بنابراین ، سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین عملکرد ادراکی و انتظاراتها (احمدی و همکاران ، ۱۳۹۰) .

به لحاظ تاریخی نشاط و کار از مدت‌ها قبل در کنار هم بوده‌اند. برای مثال در عصر کشاورزی آوازه‌های حین کار به اجرای وظایف شغلی و کارهای تکراری کمک می‌کرده است. شادی در محیط کار نوعی احساس است. این احساس از درون افراد ناشی می‌شود و مانند همه‌ی احساسات تعریف این احساس نیز مشکل است. اگر چه تعریف رسمی از شادی در محیط کار وجود ندارد اما افراد، شادی را واقعاً حس می‌کنند و همه دقیقاً می‌دانند که چه زمانی در کار شاد هستند.

شادی در محیط کار زمانی حاصل می‌شود که فرد جهت دستیابی به اهداف کاری خود از توانایی و استعدادهای خود استفاده می‌نماید (دوتان و همکاران ، ۲۰۰۷) .

به اعتقاد کارشناسان هم اکنون نشانه‌های صریحی از افسردگی ، عواطف منفی و روان رنجوری در بعضی از سازمان‌ها به چشم می‌خورد که پیامدهایی نظیر پایین آمدن سن خودکشی ، افزایش طلاق و بزهکاری ، ترک کار و بسیاری از مشکلات روحی – اجتماعی را در بر داشته ، به طوی که گویا شادی از محیط کار و جوامع رخت بر بسته است و غم جایگزین آن شده است . (آرگایل ، ۱۹۹۹) .

در سازمانهایی که پرسنل آن دارای شادی سازمانی باشند ، شور و شوق به انجام امور در چهره افراد نمایان بوده و پرسنل ضمن بروز رفتار شهروندی سازمانی در انجام صحیح و بهینه امور محوله کوشا هستند و این امر حتی با نظاره بر میزهای پرسنل و انباشته نشدن پرونده های کاری قابل اثبات است .

در برخی سازمان‌ها و ادارات دیده می‌شود در ساعات و دقیق پایانی روز کاری ، هیچ یک از پرسنل علاقه ای به انجام امور محوله و وظایف اداری خود ندارد و اغلب اوقات خود را به بطالت سپری می‌نمایند . بعداز اتمام ساعات کاری نیز گویا در سازمان آژیر آتش نشانی به صدا در آمده و یا ساختمان مورد اصابت بمب هسته ای قرار گرفته و هیچ جانداري در محیط مشاهده نمی‌شود که این خود دلیل عدم شادی سازمانی و علاقه مند نبودن پرسنل به محیط سازمانی خود می‌باشد .

هنگامی که نیروهای شاغل در سازمان‌ها شاد و سالم باشند ، بی تردید میزان کارایی آنها نیز افزایش می‌یابد . سالها پیش پژوهشگران کشورهای صنعتی دریافته بودند که تنظیم میزان روشنایی ، دما ، رطوبت و سروصدای اطراف بر افزایش کارایی افراد اثر مستقیم دارد . اما جدیدترین یافته‌ها و پژوهش‌های مدیریتی حاکی از آن است که علاوه بر عوامل سنتی ذکر شده که اثرات فردی و مقطعی در بهره‌وری دارند ، ایجاد یک فضای سالم و شاد در بیکره یک سازمان ، تاثیر شگرفی در بهره‌وری سازمانی داشته و سرمایه اجتماعی^۸ را در کل فضای سازمانی تسری می‌بخشد . انرژی مثبت چنان سریع کل یک سازمان را فرا می‌گیرد که از آن به طوفان بهره‌وری یاد می‌کنند . اینجاست که وظیفه مدیران به عنوان هدایت‌گران یک سازمان مهم و ارزشمند جلوه می‌نماید . در اینجاست که مدیران می‌بایست بیشتر رهبری کنند و کمتر مدیریت . یک رهبر با دید و نگرش وسیعی که دارد می‌گوید چه اموری را بهتر است سازمان انجام دهد و مدیر برنامه ریزی می‌کند تا آن امور چگونه به بهترین وجه انجام گیرد (طاهری ، ۱۳۸۸) .

برای رشد عواطف مثبت کووما و همکاران (۲۰۰۴) تحقیقی انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که رابطه با دوستان و ایجاد فضای توأم با محبت ، تجارب موفق و محیط کار و فضای فیزیکی مناسب می‌تواند در رشد عواطف و به خصوص شادی مهم



باشد. همچنین تمرین ورزشی و احساس موفقیت، روابط سالم در محیط کار، بهاء دادن به پرسنل و دخالت دادن آن ها در امور مربوط به کار و سازمان می تواند در اثربخشی عواطف مثبت اثرگذار باشد. امروزه ثابت شده است که عوامل متعددی بر شادی کارکنان یک سازمان تاثیر دارد. (فانی، ۱۳۹۲)

از جمله عوامل فردی نظیر: سلامت جسمی و روحی افراد، توانمندی انجام کار یعنی توانایی فیزیکی برای انجام کار مشخص، انگیزه یعنی تمایل ذهنی و شور و شوق برای انجام دادن یک کار مشخص، رضایت شغلی، یعنی لذت بردن از انجام کار در یک حرفه مشخص، توانایی های تکنیکی، یعنی اینکه یک فرد بداند کارش را چگونه باید انجام دهد. هم چنین عوامل سازمانی که بر عوامل فردی تاثیر گذارند نظیر: شرایط محیط کاری که فرد می بایست در آن کار کند (مواردی از قبیل نورکافی، دمای مناسب، تهویه، آلودگی هوا و مواردی از این قبیل)، خصوصیات مربوط به شغل چون حقوق، پاداش، فشار کاری و ...، عوامل مربوط به سازمان از قبیل ساختار سازمان، نقش های مدیریتی و محیط اجتماعی آن، تسهیلات و خدمات موجود در سازمان، محیط بیرونی نظیر شرایط آب و هوایی و ...، عوامل محیطی که بر شرایط درون محیط کار تاثیر می گذارند، از جمله نور کم یا بیش از حد و ناراحتی از نور خورشید، دمای نامناسب و رطوبت نامناسب. (فوردیس، ۱۹۹۸)

در این مقاله، شادی سازمانی و عوامل موثر بر آن از دو منظر مورد بررسی قرار می گیرند:

ا. عوامل فردی.

ب. عوامل محیطی.

عوامل فردی:

هرکس دنیا را به نحو خاصی می بیند. همه ما ساخته و پرداخته گذشته خود، زمان و محل تولد خود، کسی که ما را پرورش داده است، محلی که به مدرسه رفته ایم، و نحوه گذران وقت آزاد خود (در گذشته و حال) هستیم. شخصیت کنونی ما را توارث و محیط ساخته اند (روبرت، ۱۳۸۷).

عوامل فردی که نقش عمده ای بر شادی فردی و در نتیجه شادی سازمانی دارند به اختصار عبارتند از:

۱. **شخصیت افراد و تناسب بکارگیری آنها در کنار یکدیگر:** بیشتر سوء تفاهم هایی که بین مدیران و کارکنان، و یا بین

همکاران بوجود می آید از فقدان شناخت کامل نسبت به یکدیگر و درک نشدن پیام های ارسالی در روابط اجتماعی و کاری نشأت می گیرد. شخصیت هر فرد عبارت است از تعبیر و تفسیر دیگران از رفتارهای نسبتاً پایدار وی، افراد تنها بر برخی از رفتارها و نگرش های خود آگاه اند و در عین حال قسمتی از شخصیتشان برای خودشان نیز ناشناخته است.

تجزیه و تحلیل تعاملی، افراد را بر اساس شخصیت آنها به سه گروه کودکان، پدران و بالغ تقسیم می کند. البته همه انسانها این سه ویژگی را توأم دارند، بنابراین اینطور نیست که شخصی صرفاً رفتار پدران یا کودکان باشد، ولی غالباً یکی از صفات فوق بیشتر در رفتار فرد نمود دارد، که در ذیل به اختصار به آنها اشاره می شود:

ا. شخصیت کودکان: این افراد مثل کودکان نابالغ عمل نموده و همیشه از دیگران جهت انجام امور کسب تکلیف می نمایند و

تصورشان این است که "من نمی دانم و تو می دانی" کودکانها را می توان به دو گروه تقسیم بندی نمود:

۱. کودک شاد: افرادی که مدام در حال بگو و بخند هستند.

۲. کودک مخرب: افرادی که در عین آگاهی از رفتار خود وانمود می کنند که معنی رفتار خود را نمی دانند (خود را به گیجی

می زنند).



ب. شخصیت پدران: این دسته از افراد میل به امر و نهی کردن به دیگران دارند، آنها عموماً خودشان را دانا تصور نموده و طرف مقابل را نادان فرض می نمایند و تصورشان این است که "من می دانم و تو نمی دانی" پدرانها را می توان به دو گروه تقسیم بندی نمود:

ا. پدران عیب جو: افرادی که مدام با زیر نظر گرفتن رفتار افراد به دنبال عیب جویی از آنها هستند.
اا. پدران خیرخواه (پرورشی): این افراد مدام در حال نصیحت دیگران هستند (این کار را بکن و آن کار را نکن).

ت. شخصیت بالغ: رفتار این دسته از افراد نشانگر بلوغ فکری در ایشان بوده و هیچ گاه طرف مقابل را نادان تصور نمی نمایند و تصورشان این است که "من می دانم و تو هم می دانی"

در این میان کسانی نیز وجود دارند که رفتار بیمارگونه از خود بروز می دهند، این دسته از افراد معتقدند که "من نمی دانم و تو هم نمی دانی" به عنوان مثال زمانی که این افراد سوالی می پرسند، به دنبال به راه انداختن بازی «بله - اما» هستند و هر بار که توضیحات افراد متخصص در امور را می شنوند مکرراً این جمله را تکرار می نمایند: «بله - اما».

نکته مهم در مدیریت نیروی انسانی سازمانها این است که شخصیت افراد را شناسایی و بگونه ای پرسنل را در پست های سازمانی مشخص جایگزین نماییم که شخصیت کارکنان با یکدیگر در تضاد نباشند، و نهایتاً ضمن افزایش راندمان به شادی سازمانی نیز دست پیدا کنیم. در این قسمت به اختصار نوع رفتار افراد با شخصیت های گوناگون در کنار هم را مورد بررسی قرار می دهیم.

ا. کودکانه - کودکانه: این افراد با یکدیگر سازگار نبوده و ارتباط اثر بخشی نخواهد داشت. این گروه مسئولیت پذیر نیستند و هیچ خلاقیتی از خود بروز نمی دهند. در این تامل تصمیم گیری درستی صورت نگرفته و اثر بخشی وجود نخواهند داشت. و این زمانی است که بلا تکلیفی بروز می نماید.

ب. پدران - پدران: این افراد با یکدیگر سازگار نبوده و مدام بین آنها کش مکش رخ خواهد داد. ارتباطات در این گروه موفق نبوده و اثر بخشی وجود نخواهند داشت.

ت. کودکانه - پدران: این افراد مکمل یکدیگر بوده و ارتباط آنها موفق خواهد بود ولی این گروه ایده آل نیست، چون همیشه فرد کودک، کودک و فرد پدر، پدر باقی خواهد ماند و رشد نمی کنند.

ث. بالغ - پدران: این افراد می توانند رابطه اثر بخش و خوبی داشته باشند.

ج. بالغ - کودکانه: در این گروه فرد بالغ با رفتار خود موجبات رشد و تعالی کودک را فراهم کرده و باعث پختگی و پرورش وی می شود.

ح. بالغ - بالغ: این افراد بهترین حالت ارتباط را داشته و حداکثر اثر بخشی را ایجاد می کنند.

۲. تعامل با همکاران: انسان اساساً موجودی اجتماعی است و تمایل به ارتباط با دیگران در طبیعت انسان ریشه ای ژرف دارد (وایر، ۱۳۸۲). تحقیقات پزشکی در مورد فواید جسمانی روابط صمیمانه نشان می دهد، افرادی که دوستی های صمیمانه ای دارند، در حملات قلبی و جراحی های بزرگ زودتر بهبود می یابند و کم تر در معرض بیماری هایی مثل سرطان یا عفونت های تنفسی قرار می گیرند (لاما و کاتلر، ۱۳۸۳). روابط صمیمانه و متعادل در محیط کار علاوه بر تندرستی بر سلامت روانی کارکنان نیز تاثیر مثبت دارد و یکی از فاکتورهای کلیدی برای شادی و نشاط، برخورداری از سلامت روانی می باشد. (فانی، ۱۳۹۲)



۳. عوامل شناختی و نگرشی : عوامل شناختی و نگرشی مانند خوشبین بودن و بدبین بودن روی رضایت مندی و خوشنودی موثر است . علاوه بر این ، خودکنترلی عواطف را بالا می برد و باعث خوشنودی و در نتیجه شادی می شود . (فانی ، ۱۳۹۲)
۴. مثبت اندیشی : مراد از مثبت اندیشی تخیل مثبت نیست . زیرا تخیل مثبت پشتوانه واقعی ندارد و فرد را شکننده و آسیب پذیر می کند . مثبت اندیشی مبتنی بر کشف واقعیات خوشایند است (پسندیده ، ۱۳۸۴) . نگرش مثبت مبتنی بر واقعیات خوشایند سرمنشأ تلاش ، پویایی و شادابی است (صفری شالی ، ۱۳۸۷) . ذهنیت مثبت می تواند سلامت جسمی را نیز ارتقاء دهد (لاما و کاتلر ، ۱۳۸۳) .
۵. خودگشودگی : خودگشودگی باعث شادی در محیط کار می شود و بالعکس پنهان کردن تفکرات و احساسات واقعی منجر به عدم نشاط و شادی در محیط کار خواهد شد . به اشتراک گذاشتن اطلاعات باعث اعتماد در افراد شده و آن ها (کارکنان) احساس ارزشمند بودن می کنند . گلن معتقد است که زمانی که شما (مدیران) با گشودگی با افراد ارتباط برقرار می کنید ، خلاقیت و انرژی آن ها را به بهترین نحو استفاده خواهید کرد . اگر شما (مدیران) این کار را انجام ندهید افراد احساس می کنند که به منزله چرخ دنده ماشین می باشند و شاد نخواهند بود (کولمن ، ۱۹۹۸) . بیان نکردن هیجان ها می تواند باعث گیرهای هیجانی ، و یا در حالت شدید باعث فلج هیجانی شود (فاطمی ، ۱۳۸۸) .
۶. اعتقادات دینی : فطرت انسان دارای گرایشات دینی و اعتقاد به قدرت های ماورایی است ، چنانکه در طول تاریخ ادیان الهی و فرقه های خرافی در زندگی تمامی اقوام و ملت ها ریشه دوانده و این اعتماد و اعتقاد به قدرت های مافوق بشری باعث آرامش خاطر ، آسایش و شادی درونی برای پیروان آنها گردیده است .
- اعتقاد به خداوند ، پیامبر و منجی در تمامی ادیان (الهی و خرافی) و مذاهب دیده می شود که این امر بیانگر رسیدن به آرامش ، آسایش و شادی در بین پیروان آنها در پی این اعتقادات است ، بطور نمونه در قرآن کریم آمده است " دلها با یاد خدا آرام می گیرند " ۹ و از پیامبر مکرم اسلام (ص) بعنوان رحمت العالمین ۱۰ یاد شده و به اعتقاد ما شیعیان در زمان ظهور حضرت ولی عصر (عج) ، هیچ دلیلی برای ناراحتی و نگرانی وجود نداشته و تمامی انسانها در کمال آرامش و با شادمانی در کنار یکدیگر روزگار را سپری خواهند نمود و عملاً به همان مدینه فاضله مورد نظر فلاسفه دست خواهیم یافت .

عوامل محیطی :

شرایط و نوع ساختار سازمانی ، محیط کار و زندگی افراد ، نقش بسزایی در شادی انسانها و در نهایت شادی سازمانی داشته که عکس این حالت نیز می تواند صادق باشد .

عوامل و شرایط ذیل را می توان در شادی سازمانی موثر دانست :

۱. **بهداشت محیط کار** : به اعتقاد مک گراو ۱۱ بین نیازهای فیزیولوژیک مازلو و یک محیط کار سالم و بهداشتی ۱۲ بیشترین تناسب وجود دارد . شاید « بهداشت » به عنوان مسئله ای که از اهمیت زیادی برخوردار نیست ، به حساب آید . اما باید خاطرنشان ساخت که یک محیط کاری مطبوع حامل این پیام برای کارکنان است که برای سازمان اهمیت دارند و مستحق چنین محیطی هستند . در واقع ، اگر مدیران از کارکنان می خواهند که نگران مشتریان سازمان باشند ، آنها باید در ابتدا نگران کارکنانشان باشند (احمدی و همکاران ، ۱۳۹۰) .

۹ آیه ۲۸ سوره مبارکه رعد : الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ
۱۰ آیه ۱۰۷ سوره مبارکه انبیاء : وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

۱۱ McGraw

۱۲ Clean and Comfortable Work Environment



این ایده که « کارمندان شاد ، کارمندان بهره‌وری هستند » بیشتر مبتنی بر یافته‌های محققینی است که در دهه ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰ مطالعات هائورن را در کارخانجات وسترن الکتریک به انجام رساندند . مدیران بر اساس نتایج این مطالعات سعی کردند با تمرکز بر شرایط کار و محیط کار ، کارمندان را خوشحال‌تر کنند . پس از آن در دهه ۱۹۸۰ ، در مقاله انتقادی تاثیرگذاری مشخص شد که بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه چندان قوی برقرار نیست . مولفین این مقاله حتی پا را از این هم فراتر گذاشته و این رابطه را « گمراه کننده » نامیدند .

در مقاله‌ای که به تازگی ۳۰۰ مطالعه پیشین را مورد بررسی مجدد قرار داده ، برخی اشتباهات پژوهش‌های قبلی اصلاح شده است . در این مقاله برآورد شده که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی نسبتاً قوی است . علاوه بر این به نظر می‌رسد این نتیجه را می‌توان به فرهنگ‌های دیگر هم تعمیم داد . این همبستگی در مشاغل پیچیده که امکان تصمیم‌گیری کارمندان بر اساس نگرش‌های شخصی آنها بیشتر فراهم است ، شدت بیشتری پیدا می‌کند .

عکس این رابطه هم ممکن است صادق باشد : کارمندان بهره‌ور احتمالاً خوشحال هم هستند ، یا می‌توان گفت بهره‌وری ممکن است منجر به رضایت شود . به عبارت دیگر ، اگر کار خوبی داشته باشید ، احساس درونی خوبی هم نسبت به آن خواهید داشت . علاوه بر این ، بهره‌وری بالاتر باعث می‌شود فرد بیشتر شناخته شده و درآمد و احتمال دریافت ترفیع هم بالا برود . این عوامل در مجموع سطح رضایت شغلی را افزایش می‌دهند (رابینز و همکاران ، ۱۳۹۳) .

۲. **نگرش‌های اصلی شغلی و عوامل ایجاد یا فقدان شادی در کارکنان :** هیچ فن یگانه‌ای وجود ندارد که در مورد همه کارساز باشد ؛ زیرا ، افراد مختلف به دلایل بسیار متفاوتی کار و فعالیت می‌کنند . چیزی که برای یک نفر مهم است ممکن است برای شخص دیگر اهمیت کمی داشته باشد . بعضی از افراد به دنبال نیازهای اولیه بقای خود هستند ، در حالی که دیگران برای امنیت خود تلاش می‌کنند . بعضی برای تأمین رضایت نفس یا چیزهایی عمیق‌تر از آن کار می‌کنند . انگیزش مقوله‌ای شخصی است ؛ بنابراین ، سرپرستان باید سعی کنند تک تک کارکنان خود را به خوبی بشناسند و ببینند هر یک از آن‌ها به چه وسیله‌ای انگیزه‌مند می‌شوند (روبرت ، ۱۳۸۷) .

هر انسانی ممکن است هزاران نگرش متفاوت داشته باشد ، ولی در رفتار سازمانی فقط بر روی تعداد بسیار محدودی از نگرش‌های مرتبط با کار متمرکز می‌شویم . این نگرش‌ها ، ارزیابی‌های مثبت و منفی است که کارمندان درباره ابعاد مختلف محیط کارشان دارند . اهم این موارد عبارتند از :

أ. رضایت شغلی^{۱۳} : بیانگر احساسی مثبت درباره شغل است که در نتیجه ارزیابی ویژگی‌های مختلف آن ایجاد می‌شود . فردی که رضایت شغلی بالایی دارد ، احساسات مثبتی در باره شغل خود نشان می‌دهد ، در حالی که احساسات فرد ناراضی ناراضی منفی است .

ب. وابستگی شغلی^{۱۴} : با رضایت شغلی در ارتباط بوده و میزان ارتباط روانی که فرد با شغل برقرار کرده و سطح عملکردی که تصور می‌کند برای عزت نفس اش لازم است را مورد سنجش قرار می‌دهد . افرادی که وابستگی شغلی بالایی دارند ، به شدت به کار خود وابسته بوده و کاری که انجام می‌دهند واقعاً برایشان اهمیت دارد .

ت. تعهد سازمانی : سومین نگرش شغلی که در مورد آن صحبت می‌کنیم ، تعهد سازمانی^{۱۵} است . تعهد سازمانی بیانگر میزان وابستگی است که کارمند به یک سازمان خاص داشته و اینکه اهداف و آرزوهایش تا چه حد در راستای حفظ رابطه او با

۱۳ Job Satisfaction

۱۴ Job Involvement

۱۵ Commitment Organizational



سازمان قرار دارد. بنابراین وابستگی شغلی شدید به معنی وابستگی شما به یک شغل خاص است، درحالیکه تعهد سازمانی شدید، بیانگر وابستگی شما به سازمانی است که در آن استخدام شده اید (رابینز و همکاران، ۱۳۹۳).

۳. **عدالت**: اولین تعاریف عدالت به سقراط، افلاطون و ارسطو منسوب است. از نظر ارسطو، عدالت یعنی داشتن رفتار برابر با افراد برابر. بر اساس تئوری عدالت که توسط آقای آدامز مطرح شد، هر فردی نسبت نتایج حاصل از کار خود را به نهاده هایش در آن کار را با دیگران مقایسه می کند. فرد بر اساس این مقایسه احساس عدالت یا بی عدالتی می کند (الوانی، ۱۳۷۹). انواع عدالت در سازمان ها عبارتند از:

أ. عدالت توزیعی: در این نوع عدالت پاداش ها و پیامدها مورد مقایسه قرار می گیرند که آیا نتایج و پیامدها در بین افراد عادلانه توزیع شده است یا خیر؟

ب. عدالت رویه ای: عدالت رویه ای را به منزله رعایت انصاف در فرآیند هایی که توسط آن پیامدها تخصیص می یابند، تعریف می کنند.

ت. عدالت تعاملی (مراوده ای): این عدالت منصفانه بودن رفتار تصمیم گیرندگان را در فرایند تصمیم گیری سازمان مدنظر قرار می دهد (فانی، ۱۳۹۲).

۴. **حقوق و سیستم پاداش**: حقوق و سیستم پاداش نیز بر خشنودی و در نتیجه شادی اثر قابل توجهی دارد (آدامز، ۱۹۹۷). پرهیز از مقایسه نابجا با خشنودی ارتباط دارد. تحقیقات نشان داده کسانی که احساس فاصله کمی با دیگران می کنند، شادترند؛ ولی کسانی که احساس فاصله زیادی با دیگران می کنند شادی کمی دارند. علاوه بر این میزان سازگاری در خشنودی و افزایش شادی موثر است (کراس و استرنبرگ، ۱۹۹۷).

به عقیده کنت بلانچارد^{۱۶} انیشتن^{۱۷} این مسئله را به بهترین وجه نشان داده است: $E=MC^2$ البته انیشتن درباره اینکه مربع C دقیقاً چه معنی دارد کمی معشوش بوده است. معنای آن آشکارا دوتا C است. شور و شوق^{۱۸} برابر است با دفعات پاداش های نقدی^{۱۹} و تشویق ها^{۲۰} برای انجام کار درست^{۲۱} (بلانچارد و بالز، ۱۳۹۱).

$$\text{Enthusiasm} = \text{Mission} \times (\text{Cash} \times \text{Congratulation})$$
$$E=MC^2$$

۵. **احترام سازمانی**: احترام سازمانی^{۲۲} عبارت است از درجه قدردانی مدیران سازمان از کارکنان و اصلی ترین حلقه احترام سازمانی، حمایت از کارکنان در هنگامی است که آنها در راه تلاش برای بهبود نتیجه با شکست روبه رو می شود. بدون اعتماد، غیر ممکن است کارکنان، ریسک پیشنهاد ایده های جدید یا اجرای آنها را بپذیرند. بدون اعتماد، توانمندسازی غیر ممکن است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰).

بعضی از سرپرستان ذهنیت نامناسبی در پیش گرفته اند که می گویند "آنها برای کارکردن خود مزد می گیرند؛ چرا من باید از آن ها تشکر کنم!" باید بگوییم که این گونه سرپرستان به احتمال زیاد از ظرفیت بالقوه کامل کارکنان خود بی خبرند (مادوکس، ۱۳۸۷).

Kenneth Blanchard ۱۶
Albert Einstein ۱۷
Enthusiasm ۱۸
Cash ۱۹
Congratulation ۲۰
Mission ۲۱
Organization Esteem ۲۲



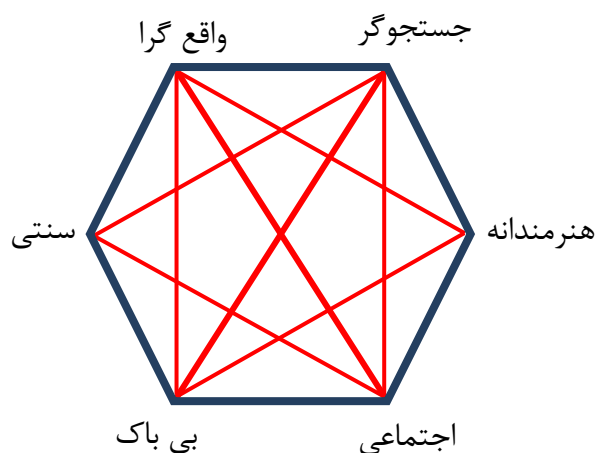
۶. **حمایت عاطفی از کارکنان** : حمایت های عاطفی کارکنان استرس را کاهش و ایمنی را افزایش می دهد و در شادی اثر دارد و در نهایت باعث افزایش عملکرد و بهره وری می شود (ویکراما ، ۱۹۹۷) . حمایت اجتماعی و سلامت خانواده می تواند در افزایش شادی و در نتیجه بهره وری اثرات چشم گیری داشته باشد ، به طوری که پرسنلی که از حمایت خانوادگی بهتری برخوردار بوده اند ، عواطف منفی خود را بهتر کنترل کرده و در نتیجه ، نسبت به هم ردیف خود از شادی و رضایتمندی بهتری برخوردار بوده اند و در شدیدترین مراحل خود را کنترل نموده اند . (فانی ، ۱۳۹۲) .

۷. **رضایت مندی** : رضایت مندی از دیگر عوامل مهم در شادی است که در اثر عوامل گوناگون به وجود می آید . رضایت شغلی در اثر افزایش حقوق ، افزایش مهارت ، استقلال و تنوع شغلی افزایش می یابد و جنبه اجتماعی آن بسیار مهم است . مثلاً روابط منفی و تعارض نقش در محیط کار رضایت مندی را کاهش می دهد . رضایت شغلی با سن و گذشت زمان ارتباط دارد . جایگاه شغلی و ارتباطات سازمانی می توانند در افزایش رضایت شغلی موثر باشند و در نهایت ، با رضایت شغلی و افزایش شادی در محیط کار ، عملکرد و بهره وری سازمان افزایش می یابد (نصرآبادی و همکاران ، ۱۳۸۶) .

۸. **تناسب فرد با شغل** : شرایط انطباق شغل با خصوصیت شخصیتی ، به بهترین شکل در تئوری تناسب شخصیت با شغل ۲۳ جان هولند شرح داده شده است . هولند شش تیپ شخصیتی را معرفی کرده و معتقد است که میزان رضایت و تمایل به ترک شغل بستگی دارد که فرد تا حد توانسته شخصیت خود را به درستی با کارش تطبیق دهد . برای هر کدام از شش تیپ شخصیتی ، حرفه متجانسی وجود دارد .

بر اساس این تئوری ، زمانی رضایت به حداکثر و جابجایی به حداقل می رسد که شخصیت با شغل همخوانی داشته باشد . افراد اجتماعی باید در مشاغل اجتماعی ، افراد سنتی در مشاغل سنتی و همینطور گروه های دیگر در مشاغل متجانس خود مشغول به کار شوند .

تحقیقات انجام شده دیاگرام شش ضلعی نشان داده شده (شکل ۱) را به شدت تایید کرده است . هرچقدر دو رشته در این شش ضلعی به هم نزدیک تر باشد ، با هم سازگاری بیشتری دارند . گروه های همجوار با هم شباهت بسیاری داشته و دو رشته ای که در مقابل هم قرار می گیرند با هم به شدت در تضاد هستند (رابینز و همکاران ، ۱۳۹۳) .



شکل ۱ : نمودار تناسب شغل و شخصیت

۹. **وجود تضادهای زندگی - کار** : کارمندان اغلب

از اینکه مرز میان کار و زندگی رو به محو شدن است و این امر باعث افزایش تضادها و استرس شده ، شکایت دارند . در عین



حال با وجود این مسائل در محیط کار امروز هم فرصت هایی برای کارمندان فراهم است تا نقش های کاری خود را ایجاد کرده و به آنها ساختار بدهند. (رابینز و همکاران، ۱۳۹۳).

اکثر انسانها شادترین لحظات خود را در کنار خانواده سپری نموده و با تمدد اعصاب و افزایش روحیه آماده کار و فعالیت می شوند، زمانی که مرز بین زندگی - کار از بین برود، مشکلات کاری وارد زندگی خصوصی انسانها شده و باعث ایجاد اختلال عصبی و فشارهای روانی می گردد.

۱۰. **کاهش فشار روانی**: کاهش فشار روانی و حذف عواطف منفی از فاکتورهای دیگر شادی هستند که باید به آن ها توجه شود.

در محیط کار برای کسانی که دوره های آموزش کنترل استرس و حذف عواطف منفی را گذرانده، رضایت شغلی افزایش یافته (مورفی، ۱۹۹۴). تحقیقات به عمل آمده نشان می دهد که بعضی از شرکت های آمریکایی با حذف اضطراب، افسردگی و حذف دیگر عوامل منفی توانسته اند از اثرات چشم گیر آن در افزایش شادی و رضایت مندی بهره ببرند (فانی، ۱۳۹۲).

۱۱. ایجاد محیط کار مثبت گرا: بعضی از سازمان ها بجای آنکه در واکنش به فشار رقابتی، بر شدت آن بیفزایند، سعی دارند بوسیله ایجاد محیط کاری مثبت، برای خود مزیت رقابتی ایجاد کنند. همچنین یکی از مباحثی که در تحقیقات رفتار سازمانی جای رشد زیادی دارد، مکتب سازمانی مثبت گرا (که رفتار سازمانی مثبت گرا نیز نامیده می شود) است. این محث به این مسئله می پردازد که سازمان ها چگونه می توانند نقاط قوت انسان ها را پرورش داده، سرزندگی و شادایی را در آنها تقویت کرده و قابلیت های بالقوه آنها را بارور کنند. محققین این حوزه معتقدند که در زمینه رفتار سازمانی و تجربیات مدیریتی، مطالعات زیادی در خصوص شناسایی عوامل مشکل زا در سازمان ها و کارمندان انجام شده است. درمقابل این محققین سعی دارند آنچه برای سازمان ها مفید است را شناسایی کنند (رابینز و همکاران، ۱۳۹۳).

۱۲. **ساختار منعطف**: اگر قرار باشد کارکنان توانایی خود را به بهترین شکل بروز دهند باید میزان آزادی و اختیار آن ها افزایش یابد. لذا می توان گفت بروکراسی مانع موفقیت افراد شده و روحیه آنها را نابود می کند (وارن بنیس، ۱۳۸۱).

۱۳. **مشارکت**: مطالعات روانشناسی بارها نشان داده است که توانایی کنترل عوامل محیطی، اساسی ترین مولفه برای شادی می باشد. زمانی که ما در تصمیماتی که برای ما مهم است، شرکت می کنیم و برای ساختن آینده خود فعالانه وارد عمل می شویم شادتر خواهیم بود. (فانی، ۱۳۹۲)

مشارکت از دیدگاه اسلام باعث بهره گرفتن از توانمندی دیگران شده همدلی و صمیمیت را افزایش می دهد " وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ" ۲۴. مدیریت مشارکتی یکی از شیوه های نوین انگیزشی در اداره موثر سازمان های تولیدی و خدماتی در بخش های خصوصی و عمومی است.

مدیریت مشارکتی بر این منطق استوار است که افراد در تصمیم سازی ها و تصمیم گیری هایی که بر سرنوشت آن ها اثر می گذارد، مشارکت کنند، در کارهای خود آزادی عمل بیشتری داشته باشند و بر زندگانی کاری خود کنترل هایی اعمال نمایند (مک لگان و همکاران، ۱۳۷۷). مدیران و رهبران به مثابه مربی یک تیم فوتبال هستند، آنها با تعیین هدف ها و ارزش های کلیدی، میدان بازی و قوانین آن را تعیین می کنند. آنها تعیین می کنند که چه کسی در چه موقعیتی بازی کند، آنگاه از میدان خارج شده و اجازه می دهند بازیکنان توپ را به حرکت در بیاورند. هدف ها و ارزش ها چهارچوب زمین بازی هستند. بازیکنان باید بدانند با رعایت قوانین مجازند در این چهارچوب، به هر کجا که می خواهند بروند، و باید بدانند وقتی توپ در زمین بازی در حال گردش است، مربی وارد گود نمی شود.



۱۴. **معنادار بودن کار** : معنادار بودن کار و زندگی مهم ترین عاملی است که موجب انبساط روحی انسان می شود . بیشتر روانشناسان وجود معنا در زندگی را عامل اساسی برای واداشتن آدمیان به ادامه زندگی به طور عام و فراهم کردن زندگی شاد و همراه با خرسندی به طور خاص می دانند . اساسی ترین مفاهیمی که می توانند به زندگی انسان معنی دهند ، ایمان به امور متعالی می باشند . انسان ها نه تنها در زندگی به دنبال هدف هستند ، بلکه در محیط کار نیز می خواهند حکمت و معنای کار معلوم باشد (بنیس ، ۱۳۸۱) . بر اساس نظریه نشاط و خوشبختی واقعی ، یکی از منابع نشاط انجام کارهای مفید و هدف مند است که به معنای انجام کارهایی است که به منظور دستیابی به ارزش ها صورت می گیرد و هدفی فراتر از ارضای تمایلات فردی را دنبال می کنند . مشاغل که برای افراد معنادار است ، دست یافتن به شادی در محیط کاری را تسهیل می کند (زارعی متین و همکاران ، ۱۳۸۸) .

۱۵. **یادگیری سازمانی** : نقطه آغاز مباحث یادگیری سازمانی به اواخر دهه ۷۰ و اوایل دهه ۸۰ بر می گردد (پیتر سنگه ، ۱۳۸۴) . یادگیری سازمانی به معنی توانایی سازمان در کسب بصیرت و دانش از خود و سازمان های دیگر و ایجاد تغییر در عملکرد خود بر اساس بصیرت و دانش جدید می باشد . در یادگیری سازمانی ، دانش جدید خلق می شود و از آن دانش در عمل استفاده می شود (زارعی متین ، ۱۳۸۷) . سیمون مدیرعامل شرکت هرمان میلر یادگیری سازمانی را این گونه تعریف می کند : (یادگیری سازمانی عبارت است از جست و جو کردن ، پذیرفتن و در آغوش گرفتن تغییرات) (پیتر سنگه ، ۱۳۸۴) .

۱۶. **توانمندسازی** : انگیزش درونی شغل اشاره به تجارب مثبتی دارد که افراد، بطور مستقیم از یک شغل کسب می نمایند و شامل شرایط انرژی زایی است که به آنها انگیزه و رضایتمندی در ارتباط مستقیم با شغل القا می کند . رگه به افراد اجازه داده نشود تا با حداکثر اثربخشی به فعالیت بپردازند ، آنان عزت نفس خود را در معرض تهدید می بینند و در این صورت میزان اضطراب ، بیماری و غیبت از کار ، افزایش یافته و انگیزش و در نهایت بهره وری آنان کاهش می یابد . راهبردهای توانمندسازی سازمان باید از طریق برنامه های غنی سازی شغل ، نظام پیشنهادهای ، گروه سازی و هدفگذاری مشارکتی مورد حمایت واقع شده و راهبردهای پاداش متناسب با این راهبرد - یعنی راهبرد توانمندسازی - اطلاع شوند (احمدی و همکاران ، ۱۳۹۰) .

۱۷. **مشغولیت کارمندان**^{۲۵} : مفهوم جدیدی است که به درگیر شدن ، رضایت و شور و شوق فرد برای کاری که انجام می دهد ، اشاره دارد . به عنوان مثال از کارمند می توان پرسید که آیا منابع مورد نیاز در اختیارش قرار داشته و فرصتی برای یادگیری مهارت های تازه فراهم بوده ، آیا احساس می کند که شغلش مهم و با معنی هست و آیا با سرپرستان و زیردستانش ارتباط سازنده ای دارد یا خیر . کارمندانی که مشغولیت زیادی دارند ، نسبت به کارشان تعصب شدیدی داشته و احساس می کنند با شرکت شان رابطه عمیقی دارند ؛ کارمندان بدون مشغولیت ، فقط جسم شان را به محل کار می آورند و در عمل هیچ توجهی به کار نداشته و برای آن انرژی صرف نمی کنند (رابینز و همکاران ، ۱۳۹۳) .
با توجه به مرور ادبیات مربوط به شادی و شادی سازمانی که از دو منظر عوامل فردی و محیطی مورد بررسی قرار گرفت ، که مولفه های یادشده در جدول شماره ۱ ارائه می گردد .



شخصیت افراد	عوامل فردی	شادی سازمانی
تعامل با همکاران		
عوامل شناختی و نگرش		
مثبت اندیشی		
خودگشودگی		
اعتقادات دینی		
بهداشت محیط کار	عوامل محیطی	
رضایت شغلی		
وابستگی شغلی		
تعهدسازمانی		
عدالت		
حقوق و سیستم پاداش		
احترام سازمانی		
حمایت عاطفی از کارکنان		
رضایت مندی		
تناسب فرد با شغل		
تضادهای زندگی - کار		
کاهش فشار روانی		
محیط کار مثبت گرا		
ساختار منعطف		
مشارکت		
معنادار بودن کار		
یادگیری سازمانی		
توانمندسازی		
مشغولیت کارمندان		

جدول ۱ مولفه های شادی سازمانی

در خصوص عملکرد نیز باتوجه به این که تحقیق پیش رو در یک سازمان خدماتی انجام گرفته است ، از مولفه ها و شاخص های مورد استفاده در آن سازمان در ارزیابی عملکرد استفاده شده که در جدول شماره ۲ ذکر می گردد .

عملکرد	شاخص ها
بروز رفتار شهروندی سازمانی	
کاهش غیبت و تاخیر	
کاهش جابجایی	
کاهش خسارت و حوادث ناشی از کار	

جدول ۲ شاخص های عملکرد در سازمان مورد تحقیق



در این راستا ، تحقیق حاضر در صدد است تا سطح شادی را در سازمان مذکور اندازه گیری کند و سپس با توجه به عوامل اثرگذار شادی ، میزان اثرگذاری هر عامل را بر ارزیابی عملکرد پرسنل سازمان مشخص نماید .

روش تحقیق ، جامعه آماری

نوع تحقیق از نظر هدف تحقیقی کاربردی و از نظر روش ، تحقیقی توصیفی و از شاخه پیمایشی می باشد . برای انجام این مطالعه لیست پرسنل سازمان که دارای نمرات ارزشیابی عملکرد بودند (کارکنان رسمی و پیمانی) ، اخذ شد و پرسشنامه در میان همه این افراد توزیع گردید . روش گردآوری این اطلاعات بدین شکل بود که ابتدا مولفه های شادی در اختیار ۵ تن از اساتید و خبرگان دانشگاهی قرار گرفت تا روایی مولفه ها تعیین گردد . سپس برای سنجش پایایی پرسشنامه ای بر اساس مولفه های تاییدی مشتمل بر ۲۵ سوال طراحی گردید و در بین ۳۰ نفر از جامعه آماری به صورت آزمایشی توزیع گردید و آلفای کورنباخ آن ۰/۹۴ به دست آمد . و در نهایت ، پرسشنامه در میان کارکنان توزیع گردید و نمرات ارزیابی عملکرد نیز از کارگزینی اخذ و با نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت .

تجزیه و تحلیل داده ها

در این مقاله برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار استنباطی شامل آزمون کولموگروف – اسمیرنوف ، آزمون میانگین یک جامعه آماری و آزمون فریدمن استفاده شده است . که بر این اساس نتایج این آزمون همه متغیرها مورد تحقیق نرمال هستند ، همچنین برای بررسی وضعیت مولفه های شادی از آزمون میانگین جامعه آماری استفاده گردید . جدول شماره ۳ وضعیت این مولفه ها را نشان می دهد .

در پایان وضعیت شادی کارکنان سازمان مورد تحقیق هم در حالت فردی و هم در حالت سازمانی و به صورت کلی در حد متوسط قرار دارد .

مولفه	میانگین	وضعیت
خودگشودگی	۲,۹۳	نامناسب
شخصیت افراد	۳,۳۳	متوسط
مثبت اندیشی	۳,۴۲	متوسط
اعتقادات دینی	۳,۴۸	متوسط
مثبت اندیشی	۳,۴	متوسط
تعامل با همکاران	۳,۶	متوسط
حمایت عاطفی از کارمندان	۳,۴۶	متوسط
احترام سازمانی	۲,۹۵	نامناسب
تناسب فرد با شغل	۳,۱	متوسط
ساختار منعطف	۲,۶۶	نامناسب
معنا دار بودن کار	۴,۰۲	خوب
حقوق و سیستم پاداش	۲,۵۸	نامناسب
بهداشت محیط کار	۳,۱۳	متوسط
کاهش فشار روانی	۳,۴۸	متوسط
مشارکت	۲,۶	نامناسب
محیط کار مثبت گرا	۲,۶	نامناسب
عدالت	۲,۶۸	نامناسب
مشغولیت کارمندان	۳,۷۹	متوسط
یادگیری سازمانی	۲,۴۹	نامناسب
شادی فردی	۳,۲۳	متوسط
شادی سازمانی	۳,۰۶	متوسط
شادی	۳,۱۳	متوسط



جدول ۳ وضعیت کلی میانگین مولفه های شادی و نشاط در سازمان مورد تحقیق

نتیجه

با توجه به مطالب یاد شده می توان چنین نتیجه گرفت که شادی سازمانی نه تنها باعث افزایش بهره وری و راندمان در سازمان ها می شود بلکه قادر خواهد بود اثرات خود را بر روی خانواده پرسنل و در نهایت جامعه نیز تسری بخشد. طبق نظریه اثر پروانگی^{۲۶}، یک مدیر موفق وقتی در جهت بهبود عملکرد سازمانی خود اقدام به اجرای شادی سازمانی، در محیط سازمان نماید این عمل علاوه بر تحقق اهداف سازمانی موج عظیمی از شادی و سلامت اجتماعی را در جامعه به پا خواهد نموده است. شادی سازمانی و شادمانی پرسنل عموماً موجب رضایت‌نمندی کارکنان از سازمان و محل کارشان و کاهش میزان نارضایتی گردد.

رضایت و نارضایتی کارمندان می تواند پیامدهای متعددی داشته باشد. عموماً نارضایتی پرسنل می تواند عواقبی چون: خروج از سازمان، غیبت، جابجایی، ایجاد سازمان های غیر رسمی مخرب، ایجاد رفتارهای انحرافی در محیط کار و ... می شوند، همچنین رضایت‌مندی پرسنل پیامدهایی مانند: عملکرد رضایت بخش، کاهش غیبت و تاخیر، بروز رفتار شهروندی سازمانی، وفاداری به سازمان، کاهش خسارات و حوادث ناشی از کار و ... به دنبال خواهد داشت. در ذیل به یافته های پژوهشگران رفتار سازمانی در خصوص شادی سازمانی، ایجاد محیط سازمانی مناسب و شادی پرسنل و اثرات آنها بر جامعه، به طور اختصار اشاره می گردد:

۱. Alexander Kjerulf مدیر Chief Happiness Officer با مدیران و کارکنان موسسات مختلفی در سراسر دنیا صحبت و مشاوره کرده و به آنها آموزش می دهد که چگونه محل کار خود را از یک محیط استرس زا و ملال آور به محیطی شاد و انرژی زا تبدیل نمایند. او در مقاله ای به ارتباط میان شادی و بهره وری پرداخته و عنوان می کند: پیوند و رابطه آشکاری بین " شادی در کار" و " بهره وری" وجود دارد. آیا بهره وری ما را شاد می کند یا شادی موجب بهره وری می شود؟
بله، رابطه دوطرفه ای بین این دو وجود دارد، اما پیوند " از شادی به بهره وری" قوی تر است. به این معنی که اگر می خواهید بهره ور باشید، بهترین چیزی که می تواند کمکتان کند تمرکز بر شاد بودن در کاری است که انجام می دهید. او ۱۰ دلیل بیان می کند تا نشان دهد شادی در کار تقویت کننده بهره وری است:

۱. افراد شاد بهتر با دیگران کار می کنند: کار با دیگران شامل کار گروهی بهتر با همکاران، داشتن روابط کارمندی خوب برای یک مدیر، به دست آوردن رضایت بیشتر مشتریان برای نیروی کار فعال در بخش خدمات و فروش بیشتر برای فرد شاغل در بخش فروش است.
۲. افراد شاد خلاق تر هستند.
۳. افراد شاد به جای گله و شکایت از مشکلات آنها را حل می کنند.
۴. افراد شاد انرژی بیشتری دارند.
۵. افراد شاد خوش بین تر هستند.
۶. افراد شاد انگیزه های بیشتری دارند.
۷. افراد شاد غالباً کمتر بیمار می شوند.



۸. افراد شاد سریع تر یاد می گیرند .
 ۹. افراد شاد کمتر از بروز اشتباهات نگران می شوند و غالباً کم تر اشتباه می کنند .
 ۱۰. افراد شاد بهتر تصمیم می گیرند (سالاری نهند ، ۱۳۸۹) .
- ب. بهبود شرایط محیطی سبب شادمانی و سلامت روحی و راحتی کارکنان می شود . از منافع یک محیط کاری مناسب می توان به مواردی از قبیل کاهش هزینه ها ، کاهش غیبت های کاری به علت بیماری ، دست یافتن به سطح بهره وری ایده آل و افزایش راحتی کارکنان اشاره نمود . افراد مختلف به گونه های متفاوتی به شرایط محیطی پاسخ می دهند ، اما تحقیقات نشان دهنده ارتباط مثبت بین شادمانی و عملکرد با راحتی در محیط کار هستند (بوهم و همکاران ، ۲۰۰۷)
- ت. برای ایجاد جامعه ای سالم و سازمان های پویا و با نشاط و به طور کلی ، جهت افزایش عواطف مثبت نیازمند راهکارهایی هستیم که بتواند با ایجاد مهارت های شاد زیستن و شاد بودن در فضای سازمانی ، جامعه و زندگی افراد را از خمودگی و ایستایی نجات دهد . این مساله نه تنها می تواند محیط کار را به محیطی پویا ، خلاق و رشدیابنده تبدیل نماید ، بلکه می تواند بر خانواده پرسنل اثر گذار باشد و آنان را در راستای اهداف سازمانی قرار دهد (فانی ، ۱۳۹۲) . به علاوه با توجه داشتن اشتراک عوامل موثر بر شادمانی و عملکرد می توان علاوه بر افزایش شادمانی در سازمان ، عملکرد را نیز ارتقاء داد . (فری ، ۱۹۹۵)



منابع و ماخذ

1. آیزنک ، م (۱۳۷۸) . همیشه شاد باشید (ترجمه ز . چلونگر) . انتشارات نسل نو اندیش .
2. احمدی ، پرویز ؛ صفری کهری ، محمد ؛ نعمتی ، سمیه (۱۳۹۰) ، مدیریت توانمندسازی کارکنان (رویکردها ، الگوها ، راهبردها ، برنامه ریزی) ، چاپ دوم ، دفتر پژوهش های فرهنگی .
3. بلاچارد کنت ، بالز شلدون ، چاپ هشتم ۱۳۹۱ ، گانگ هو Gung Ho ، مترجم صدیقه ابراهیمی (فخار) ، انتشارات نسل نو اندیش
4. بنیس ، وارن (۱۳۸۱) ، مدیران کهنه کار ، زمانه ای نو ، مترجم فضل الله امینی ، انتشارات فرا .
5. پسندیده ، عباس (۱۳۸۴) ، رضایت از زندگی ، چاپ اول ، انتشارات دارالحدیث .
6. رابینز استیون پی ، جاج تیموتی ای ، چاپ سوم ۱۳۹۳ ، رفتار سازمانی ، مترجم مهدی زارع ، انتشارات نص
7. زارعی متین ، حسن (۱۳۸۷) ، رفتار سازمانی پیشرفته ، انتشارات آگاه .
8. زارعی متین ، حسن و همکاران (۱۳۸۸) ، شناسایی مولفه های نشاط در محیط کار و سنجش وضعیت این مولفه ها در سازمان های اجرایی استان قم ، نشریه مدیریت دولتی .
9. سالاری نهند ، ابراهیم (۱۳۸۹) ، شادی و نقش آن در سازمان ها ، سایت مدیر یار <http://www.modiryar.com/>
10. سبجانی نیا، محمد (۱۳۸۴)، جوان شادی نشاط، مجله‌ی با معارف اسلامی آشنا شوید، شماره‌ی ۶۰، فروردین ۱۳۸۴.
11. سنگه ، پیتر (۱۳۸۴) ، پنجمین فرمان : خلق سازمان های یادگیرنده ، مترجم حافظ کمال هدایت ، چاپ پنجم ، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی .
12. صفری شالی ، رضا (۱۳۸۷)، پروژه بررسی عوامل نشاط انگیز در بین جوانان استان قم و آرایه فرهنگ نشاط و امید در بین جوانان ، به نمایندگی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم .
13. طاهری ، محمد علی (۱۳۸۸) ، نقش مدیران در آفرینش محیط سازمانی شاد ، سایت معلم توانا <http://moalem1370.blogfa.com/>
14. فاطمی ، سید محسن (۱۳۸۸) ، هوش هیجانی ، چاپ سوم ، انتشارات سارگل .
15. فانی ، علی اصغر و همکاران (۱۳۹۲)، شناسایی مولفه های شادی فردی و سازمانی و سنجش وضعیت این مولفه ها ، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت فرهنگ سازمانی ، دوره ۱۱ ، شماره اول ، بهار ۱۳۹۲ ، صفحات ۸۶-۶۹
16. لاما دالایی ؛ کاتلر ، هواردسی (۱۳۸۳) ، هنر شادمانی : گامی به سوی صلح درون و صلح بیرون ، مترجمان تینا حمیدی و نغمه میزانیان ، چاپ اول ، نشر قطره .
17. مادوکس روبرت ، بارب دینگ فیلد (۱۳۸۷) ، تیم خود را با موفقیت تشکیل دهید ، مترجم غلامحسین خاقانی ، انتشارات نسل نو اندیش
18. مک لگان پاترشیا و نل ، کریستینو (۱۳۷۷) ، عصر مشارکت ، چاپ دوم ، دفتر پژوهش فرهنگی .
19. میرشاه جعفری ، ابراهیم و همکاران (۱۳۸۱)، شادمانی و عوامل موثر بر آن ، نشریه تازه های علوم شناختی ، سال ۴ ، شماره ۳ ، ۱۳۸۱ .
20. الوانی ، سید مهدی (۱۳۷۹) ، مدیریت عمومی ، چاپ پانزدهم ، نشر نی .
21. وایر (۱۳۸۲)، روش های برقراری رابطه با دیگران ، نشر کتاب مهربان .
22. Adams VH, (1997), A Paradox in African American quality of life. Social Indicators Research, 42 , pp: 205-219
23. Agyle, M. (1999), Causes and correlates of happiness. In D.Kahneman, E. psychology (pp.353-373)
24. B.J.Braham, “ Creating a Learning Organization “ , Kongan Page , London , 1996
25. Boehm. K. J & Lyubomirky. S (2007), does happiness promote career Success? , Journal of career assessment, vol. 16 , no. 1 ,pp. 101-116
26. Coleman. D (1998) , Emotional intelligence at work , printed in great Britain By Clays Ltd, Ives plc, p.175
27. Dickey, M.T. (1999). The pursuit of happiness. <http://www.Dickey.Org/happy.Htm>
28. Dutton. M. V and Edmund. D. L (2007) , A model of workplace happiness, Journal of selection and development review , 23 , pp. 9-14
29. Ferrie JE, Shipley MJ, Marmot MG, et al. (1995), Health effects of anticipation of job change, and non-employment: Longitudinal data from the Whitehall 2 study. British Medical Journal , 311 , pp. 1264-1269
30. Fordyce, M. W. (1998), A Review of Research on The Happiness Measures ; A Sixty Second Index of Happiness and Mental Health , Social Indicators Research, 20 , pp 355-381
31. Koivumaa-Honkanen H , Koskenvuo M , Honkanen RJ , Viinamaki H , Heikkila K , Kaprio J . Life dissatisfaction and subsequent work disability in an 11- year follow up. Psychol Med. 2004 Feb ; 34(2):221-8
32. Krause JS, Sternberg M. (1997), Aging and adjustment after spinal cord injury: the roles of chronological age, time since injury, and environmental change, Rehabilitation Psychology, 42, pp. 287-302
33. Murphy LR.(1994) , Workplace interventions for Stress reduction and prevention , In Cooper CL , Payne R . Causes , coping and consequences of stress at work . (pp.301-339). Chichester , UK: Wiley . activity and the incidence of coronary heart disease .
34. Veenhoven, R. (1988). The utility of happiness. Social Indicators Research, 20 , 254-333



35. Wikrama KAS, Lorenz FO , Conger RD , Matthews L , Elder GH . (1997) , Linking occupational conditions to physical health through the marital , social and interpersonal processes , Journal of health and social behavior , 38, 363-370