

# نقش توانمندی‌های هیجانی و شهروندی در پیش‌بینی عملکرد شغلی و زمینه‌ای پرستاران □

## Contribution of Emotional and Civic Strengths in Predict of Nurses Task and Contextual Performance □

Simin Dokht Kalani, MSc □

سیمین دخت کلنی \*

### Abstract

This research has been carried out to study the role of emotional and civic strengths in predicting task and contextual performance in workers. Within this scope, 157 employees were randomly selected from the Nurses in public hospitals of Isfahan as the research sample. The instruments used in this study were the Values in Action- Inventory of Strengths (VIA-IS, Peterson & Seligman 2003), Task Performance Checklist (Byrne et al. 2005) and Contextual Performance Checklist (Conway, 1999). The analysis of r-Pearson's correlation revealed positive relationship between the emotional and civic strengths with task and contextual performance ( $p < 0/001$ ). Stepwise regression results were indicated that persistence and honesty predicted task and honesty and leadership predicted contextual performance. These findings could be used in organizations to increase task and contextual performance.

**Keywords:** emotional strengths, civic strengths, positive psychology, task performance, contextual performance

### چکیده

این پژوهش باهدف تعیین نقش توانمندی‌های هیجانی و شهروندی در پیش‌بینی عملکرد شغلی پرستاران انجام شد. بدین منظور ۱۵۷ نفر به صورت تصادفی ساده از پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش سیاهه توانمندی‌ها و ارزش‌ها در عمل (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۳)، فهرست وارسی عملکرد وظیفه‌ای (بیرنه و همکاران، ۲۰۰۵) و فهرست وارسی عملکرد زمینه‌ای (کونوی، ۱۹۹۹) بودند. تحلیل ضریب همبستگی پیرسون پژوهش نشان داد که بین توانمندی‌های هیجانی و شهروندی و عملکرد شغلی و وظیفه‌ای و زمینه‌ای رابطه معنادار وجود دارد ( $P < 0/001$ ). نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد که پشتکار و راستکاری عملکرد شغلی و وظیفه‌ای و راستکاری و پیشگامی، عملکرد شغلی زمینه‌ای را پیش‌بینی می‌کنند. این یافته‌ها می‌تواند جهت افزایش عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد.

**کلید واژه‌ها:** توانمندی‌های هیجانی، توانمندی‌های شهروندی، روانشناسی مثبت، عملکرد شغلی و وظیفه‌ای، عملکرد شغلی زمینه‌ای

## ● مقدمه

پرستاران یکی از ارکان مهم در سازمان‌های بهداشتی و درمانی هستند و عملکرد شغلی ناکارآمد این گروه می‌تواند نتایج غیرقابل جبرانی به بار آورد. بنابراین بررسی عواملی که در عملکرد شغلی آنان نقش دارد اهمیت بسزایی دارد. عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین موضوعات در روانشناسی صنعتی و سازمانی است. کمپیل، مکهنری و وایز (۱۹۹۰) عملکرد شغلی را به‌عنوان رفتارهای خودکنترلی افراد که دستیابی به اهداف سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، تعریف کرده است.

در ایران بسیاری از پژوهش بر فهم عوامل سازمانی و محیطی تأثیرگذار بر عملکرد شغلی و حتی غیر شغلی پرستاران تمرکز کرده‌اند و کمتر پژوهشی، عوامل فردی و شخصیتی مؤثر بر عملکرد شغلی این گروه از کارکنان را بررسی کرده است. به‌علاوه در تمامی پژوهش‌ها عملکرد شغلی تنها در یک بعد یعنی «عملکرد وظیفه‌ای»<sup>۱</sup> که در شرح شغل تصریح شده است مورد بررسی قرار گرفته است؛ درحالی‌که پژوهش‌ها نشان داده است عملکرد شغلی علاوه بر بعد وظیفه‌ای، دارای ابعاد دیگری همچون، «عملکرد زمینه‌ای»<sup>۲</sup>، «رفتارهای شهروندی سازمانی»<sup>۳</sup> و «رفتارهای ضد بهره‌وری»<sup>۴</sup> دارد (هولینگر و کلارک، ۱۹۸۳؛ روتاندو و اسکات، ۲۰۰۲؛ بورمن و ماتاویدلو، ۱۹۹۷؛ گیاکالون و گرینبرگ، ۱۹۹۷).

بورمن و ماتاویدلو (۱۹۹۷) در یک تعریف کامل، عملکرد شغلی را رفتاری چندبعدی تعریف کرده‌اند که فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد و قابل اندازه‌گیری است. بورمن و ماتاویدلو (۱۹۹۳) عملکرد شغلی را به دو بعد عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای تقسیم نموده‌اند. رفتارهای عملکرد وظیفه‌ای مستقیماً مربوط به هسته فنی سازمان است و آن جزء از عملکرد است که در شرح شغل رسمی وجود دارد (ماتاویدلو، ۲۰۰۳) و یک شغل را از دیگر مشاغل متمایز می‌کند (بورمن و ماتاویدلو، ۱۹۹۳؛ کمپیل و همکاران، ۱۹۹۳). عملکرد وظیفه‌ای نشان می‌دهد چگونه یک فرد وظایف موردنیاز شغل خود را به‌خوبی انجام می‌دهد (بورمن و ماتاویدلو، ۱۹۹۷). عملکرد زمینه‌ای شامل آن دسته از رفتارهایی است که بر اثر بخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می‌کند (ماتاویدلو، ۲۰۰۳). این رفتارها منحصر به یک شغل خاص نیستند اما در عوض جزء لاینفک همه مشاغل هستند. همچنین عملکرد زمینه‌ای این قابلیت را دارد

که یک ساختار کلیدی باشد. اگرچه عملکرد وظیفه‌ای به‌طور سنتی توجه بیشتری را نسبت به عملکرد زمینه‌ای جلب کرده است، اما محققان ثابت کرده‌اند که عملکرد زمینه‌ای مزایای قابل‌رقابت برای سازمان‌ها دارد. عملکرد زمینه‌ای، زمینه‌ی اجرای اهداف سازمانی را حمایت کرده و افزایش می‌دهد و بدین‌گونه در عملکرد کلی نقش دارد. عملکرد زمینه‌ای شامل همکاری و رفتارهای یاری‌گرانه مانند رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای داوطلبانه و حمایت‌های اجتماعی است. در پژوهش حاضر هردو بعد عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مورد توجه بوده و نقش توانمندی‌های شناختی افراد در هردوی آن‌ها بررسی شده است.

در طول دهه گذشته بسیاری از محققان حوزه سازمانی به روانشناسی مثبت علاقمند شده‌اند. در این راستا آنان به‌طور خاص بر مفهوم «فضیلت» تمرکز کرده‌اند. پژوهشگران این حوزه معتقدند فضایل به فهم ما از عملکرد برجسته افراد در سازمان‌ها کمک می‌کند (کامرون، برایت و کازا، ۲۰۰۴؛ پارک و پیترسون، ۲۰۰۳). برای مثال برایت، کامرون و کازا (۲۰۰۶، ص ۲۵۱) بیان کرده‌اند که یک فضیلت در یک سازمان نشان‌دهنده رشد اجتماعی در آن سازمان است. پیترسون و سلیگمن (۲۰۰۴)، پیشگامان روانشناسی مثبت، یک طبقه‌بندی از فضایل و توانمندی‌های مثبت شخصیتی ایجاد کرده‌اند. آنان بر اساس مطالعه فرهنگ‌ها و مذاهب در سراسر جهان، ارزیابی جامعی از توانمندی‌های شخصیتی انسان‌ها انجام دادند (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). «توانمندی‌های شخصیتی» مبتنی بر نتیجه، قابل اکتساب و قابل اندازه‌گیری‌اند (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴؛ ساروز، کوپر و هارتیکان ۲۰۰۶). پیترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) ۲۴ توانمندی شخصیتی جهان‌شمول را تعیین کردند و در نهایت آن‌ها را در شش دسته «فضیلت»<sup>۵</sup> گنجانده‌اند. در واقع توانمندی‌های شخصیتی عناصر روان‌شناختی هستند که فضایل را تعریف می‌کنند. فضایل شش‌گانه عبارتند از: «خرد و دانش»، «شجاعت»، «انسانیت»، «عدالت»، «خویشترن‌داری» و «تعالی». همان‌طور که ذکر شد هر یک از فضایل خود دربرگیرنده تعدادی توانمندی شخصیتی هستند (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴).

موضوع توانمندی‌های شخصیتی بسیار مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته و در زمینه‌های متنوع بررسی شده است (برای مثال نگاه کنید به مک‌گرو و میلر، ۲۰۰۸؛ پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۳؛ سوسیک، جتتری و چان، ۲۰۱۱؛ کوستینو و سولانو، ۲۰۱۲؛ کاشدان و همکاران،

۲۰۰۶؛ کارمانز و همکاران، ۲۰۱۱؛ راست، دیسنر و رید، ۲۰۰۹؛ نامداری و کلنی، ۱۳۹۳). پژوهشگران از بررسی این توانمندی‌ها در محیط‌های کاری نیز غافل نبوده‌اند و رابطه این توانمندی‌ها را با متغیرهای گوناگون شغلی و سازمانی مورد بررسی قرار دادند. برای مثال پیترسون و همکاران (۲۰۰۹) تأثیر توانمندی شخصیتی سرزندگی را در محیط کار بررسی کردند و دریافتند سرزندگی، ماندن در شغل، رضایت شغلی و رضایت کلی از زندگی را پیش‌بینی می‌کند. ثان و کوین کلویی (۲۰۱۱) در پژوهش خود دریافتند توانمندی‌های زیرمجموعه‌ی فضیلت انسانیت، رفتارهای شهروندی سازمانی و سلامت روانی را پیش‌بینی می‌کند و توانمندی‌های زیرمجموعه‌ی فضیلت خرد و دانش، تعهد سازمانی هیجانی را پیش‌بینی می‌کنند. اوی و همکاران (۲۰۱۱) تأثیر توانمندی‌های شخصیتی زیرمجموعه فضیلت خرد و دانش را بر تنیدگی و عملکرد خلاق در یک سازمان بررسی کردند. آنان دریافتند این دسته از توانمندی‌ها با تنیدگی رابطه منفی و با عملکرد خلاق کارمندان رابطه مثبت دارد (همچنین نگاه کنید به گندر و همکاران، ۲۰۱۲؛ پیترسون و پارک، ۲۰۰۶؛ پولای، ۲۰۰۶؛ متیوس و همکاران، ۲۰۰۶).

در پژوهش حاضر به‌طور خاص بر توانمندی‌های زیرمجموعه‌ی دو فضیلت شجاعت (شامل توانمندی‌های هیجانی) و عدالت (شامل توانمندی‌های شهروندی) و رابطه‌ی آن‌ها با عملکرد شغلی وظیفه‌ای و زمینه‌ای توجه شده است. توانمندی‌های زیرمجموعه‌ی این دو فضیلت عبارت‌اند:

فضیلت شجاعت: دربرگیرنده‌ی ۴ توانمندی هیجانی است. این دسته از توانمندی‌ها شامل تمرین اراده برای رسیدن به اهداف در مقابل مخالفت‌های درونی و بیرونی است:

دلیری: پایبندی به ارزش‌های شخصی و اجتماعی نرسیدن از تهدید، چالش، سختی یا درد. دفاع کردن از آنچه درست است، حتی در صورت وجود مخالفت دیگران.

پشتکار: تمام کردن آنچه فرد شروع کرده، پایداری در دنبال کردن فعالیت‌ها علیرغم موانع.

راستکاری: بیان حقیقت، درستکاری، خود را همان‌گونه که هست نشان دادن، به عهده گرفتن مسئولیت اعمال و احساسات فردی.

سرزندگی: زندگی با هیجان و انرژی، کارها را نصفه و نیمه یا از روی بی‌علاقگی انجام ندادن، احساس زنده و فعال بودن.

فضیلت عدالت: دربرگیرنده ۳ توانمندی شهروندی (متمدنانه) که راهنمای زندگی خوب و سالم هستند:

روحیه کار تیمی: داشتن احساس مسئولیت اجتماعی، به عنوان عضوی از یک گروه یا تیم خوب کار کردن، وفادار بودن فرد به گروه.

عدل و انصاف: رفتار یکسان داشتن با همه مردم بر طبق مفاهیم عدالت و انصاف، تصمیم گیری درباره دیگران بدون قرار گرفتن تحت تأثیر احساسات شخصی.

رهبری و پیشگامی: تشویق هریک از اعضای گروهی که فرد عضو آن است به این که کارها را انجام دهند؛ و درعین حال حفظ روابط خوب با اعضای گروه.

با توجه به آنکه عملکرد شغلی ناکارآمد پرستاران می تواند نتایج غیرقابل جبرانی به بار آورد؛ بررسی عواملی که در پیش بینی عملکرد شغلی پرستاران دخیل اند اهمیت بسزایی دارد. همان گونه که پیش از این بیان شد تحقیقات پیشین بیشتر بر عوامل سازمانی دخیل در عملکرد این گروه تمرکز داشته اند و به سهم عوامل شخصیتی کمتر توجه کرده اند. از این رو در پژوهش حاضر، نقش توانمندی های شخصیتی در پیش بینی عملکرد شغلی این گروه از کارکنان، در دو بعد وظیفه ای و زمینه ای مورد بررسی قرار گرفته است.

### ● روش

از آنجاکه در تحقیق حاضر سعی شده است به بررسی و توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص توجه و کمک شود، می توان آن را از لحاظ هدف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده ها می توان آن را از نوع تحقیقات همبستگی به حساب آورد. «جامعه آماری» این پژوهش شامل کلیه پرستاران بیمارستان های دولتی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۴ مشغول به کار بودند. با توجه به احتمال ناقص پر شدن ابزارها، تعداد ۱۷۰ نفر در نظر گرفته شد که از این تعداد ۱۵۷ نفر به صورت کامل به ابزارها پاسخ داده بودند. با توجه به اینکه «عملکرد شغلی» یکی از متغیرهای پژوهش بود، افرادی در پژوهش شرکت داده شدند که سابقه کاری آنها بالای دو سال بود.

### ● ابزار

□ الف: سیاهه توانمندی ها و ارزش ها در عمل<sup>۶</sup> (VIA-IS): این ابزار ۲۴۰ سؤالی

است که توسط پیترسون و سلیگمن در سال ۲۰۰۳ ساخته شده است. این سیاهه ۶ فضیلت و ۲۴ توانمندی شخصیتی را ارزیابی می کند که فضیلت شجاعت شامل ۵ توانمندی دلیری، پشتکار، راستکاری و سرزندگی و فضیلت عدالت شامل روحیه کار تیمی، عدل و انصاف، و رهبری و پیشگامی می باشد. هر توانمندی با ۱۰ سؤال بر اساس طیف لیکرت (۱: کاملاً برعکس من تا ۵: کاملاً مثل من) مورد سنجش قرار می گیرد. پیترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) گزارش کردند که همه زیر مقیاس های آزمون توانمندی ها و ارزش ها در عمل VIA-IS همسانی درونی خوبی دارند ( $\alpha > 0.70$ ) و اعتبار آزمون در طول زمان (برای یک دوره ۴ ماهه آزمون و باز آزمون) تقریباً ۰/۷۰ می باشد. همچنین این سیاهه در ایران توسط نامداری (۱۳۸۹) هنجاریابی و اعتباریابی شده است. وی اعتبار مقیاس های سیاهه به روش باز آزمایی بین ۰/۶۲ تا ۰/۸۶ و آلفای کرونباخ در دامنه ۰/۸۶ تا ۰/۹۶ گزارش نموده است. همچنین برای بررسی روایی سیاهه VIA-IS از ۵ نفر از صاحب نظران روانشناس (اعضای هیئت علمی) نظر خواهی کرده و روایی صوری و محتوایی آن را مورد تأیید قرارداد. نامداری (۱۳۸۹) روایی همزمان این سیاهه را با عوامل پنج گانه سیاهه شخصیت نئو (NEO-FFI) یعنی روان آزردهی، برونگرایی، باز بودن به تجربه، توافق پذیری و وجدان کاری به ترتیب ۰/۳۹، ۰/۰۳، ۰/۳۸، ۰/۳۷ و ۰/۴۰ ( $P < 0.01$ ) به دست آورد.

□ **ب: فهرست واری عملکرد وظیفه ای<sup>۷</sup>:** عملکرد وظیفه ای از طریق فهرست واری ۱۰ سؤالی بیرنه و همکاران (۲۰۰۵) سنجیده شد. این فهرست دارای ۱۰ صفت مربوط به عملکرد وظیفه ای است که شرکت کنندگان در تحقیق میزان وجود آن را روی یک مقیاس پنج درجه ای از ۱ تا ۵ مشخص کردند. براتی (۱۳۸۸) اعتبار این ابزار را با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ و گوتمن به ترتیب ۰/۸۹۰ و ۰/۸۹۷ به دست آورد.

#### □ **ج: فهرست واری عملکرد زمینه ای<sup>۸</sup>:**

عملکرد زمینه ای نیز از طریق فهرست واری ۱۸ سؤالی کونوی (۱۹۹۹) مورد سنجش قرار گرفت. این فهرست نیز دارای ۱۸ صفت مربوط به عملکرد زمینه ای است که شرکت کنندگان میزان وجود صفات را روی یک مقیاس پنج درجه ای از ۱ تا ۵ مشخص کردند. براتی (۱۳۸۸) اعتبار این ابزار را با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ و گوتمن به ترتیب ۰/۹۰۲ و ۰/۹۰۱ به دست آورد.

در پژوهش حاضر نیز به منظور بررسی اعتبار ابزارهای مورد استفاده، همسانی درونی (آلفای کرونباخ) ابزارها مورد مطالعه قرار گرفتند. با توجه به جدول ۱ همسانی درونی همه ابزارها در سطح مطلوبی می باشد.

### ● یافته ها

شاخص های توصیفی، روان سنجی و ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۱ مشاهده می شود. نتایج این جدول نشان می دهد که روابط ساده بین تمامی متغیرهای پژوهش معنادار می باشد ( $p < 0/001$ ). با توجه به جدول ۱ مشاهده می شود که میانگین عملکرد زمینه ای بیشتر از عملکرد وظیفه ای است. در بین توانمندی های هیجانی، بیشترین میانگین مربوط به توانمندی راستکاری و بیشترین پراکندگی مربوط به توانمندی دلیری است. همچنین در بین توانمندی های شهروندی بیشترین میانگین مربوط به عدل و انصاف و بیشترین پراکندگی مربوط به روحیه کار تیمی می باشد.

جدول ۱. شاخص های توصیفی، روان سنجی و ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

تعداد	میانگین	انحراف معیار	آلفای کرونباخ	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱۰	۰/۳۵	۴/۸۹	۰/۸۸	۱							
۱۰	۰/۴۰	۴/۸۳	۰/۸۷	۰/۶۷	۱						
۱۰	۰/۴۱	۳/۹۵	۰/۸۸	۰/۶۰	۰/۶۸	۱					
۱۰	۰/۳۷	۴/۸۱	۰/۸۷	۰/۶۷	۰/۳۸	۰/۶۰	۱				
۱۰	۰/۴۰	۴/۳۷	۰/۸۸	۰/۴۴	۰/۵۹	۰/۶۶	۰/۶۵	۱			
۱۰	۰/۴۱	۳/۹۳	۰/۸۷	۰/۴۳	۰/۶۰	۰/۷۰	۰/۶۰	۰/۷۵	۱		
۱۰	۰/۳۹	۴/۱۵	۰/۸۷	۰/۵۲	۰/۵۶	۰/۵۹	۰/۶۴	۰/۷۳	۰/۷۴	۱	
۱۰	۰/۳۸	۵/۵۰	۰/۸۸	۰/۳۵	۰/۴۶	۰/۴۵	۰/۴۲	۰/۴۲	۰/۳۹	۰/۳۹	۱
۱۸	۰/۷۰	۸/۴۶	۰/۹۰	۰/۳۱	۰/۴۲	۰/۴۵	۰/۳۴	۰/۴۲	۰/۴۱	۰/۴۱	۰/۷۸

در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش بینی عملکرد شغلی و وظیفه ای و زمینه ای برحسب توانمندی های هیجانی و شهروندی نشان داده شده است.

چنانچه در جدول ۲ مشاهده می شود، برای پیش بینی عملکرد وظیفه ای، در گام اول وقتی پشتکار وارد معادله رگرسیون می شود، مجذور همبستگی آن ۰/۲۱ است؛ یعنی ۲۱ درصد واریانس عملکرد شغلی و وظیفه ای با پشتکار تبیین می شود. در گام دوم وقتی پشتکار و راستکاری

باهم وارد معادله می‌شوند، این میزان به ۰/۲۴ افزایش پیدا کند. بنابراین می‌توان گفت که این دو مؤلفه می‌توانند «عملکرد شغلی وظیفه‌ای» را پیش‌بینی کنند. همچنین برای پیش‌بینی «عملکرد زمینه‌ای»، در گام اول وقتی راستکاری وارد معادله رگرسیون می‌شود، مجذور همبستگی آن ۰/۲۰ است؛ یعنی ۲۰ درصد واریانس عملکرد شغلی زمینه‌ای با راستکاری تبیین می‌شود. در گام دوم وقتی راستکاری و رهبری و پیشگامی باهم وارد معادله می‌شوند، این میزان به ۰/۲۴ افزایش پیدا می‌کند. بنابراین می‌توان گفت که این دو مؤلفه می‌توانند عملکرد شغلی زمینه‌ای را پیش‌بینی کنند.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی عملکرد شغلی وظیفه‌ای و زمینه‌ای برحسب توانمندی‌های هیجانی و شهروندی

p	t	Beta	SEb	b	F	F	افزایش R <sub>۲</sub>	R <sub>۲</sub>	R	متغیرهای پیش‌بین	گام‌ها	متغیرهای ملاک
					change		R <sub>۲</sub>					
۰/۰۰۱	۶/۴۱	۰/۴۵	۰/۰۸	۰/۵۲	۴۱/۰۹	۴۱/۰۹	-	۰/۲۱	۰/۴۵	پشتکار	اول	عملکرد وظیفه‌ای
۰/۰۰۳	۲/۹۸	۰/۲۸	۰/۱۱	۰/۳۲	۷/۰۷	۲۴/۸۸	۰/۰۳	۰/۲۴	۰/۴۹	پشتکار	دوم	
۰/۰۰۹	۲/۶۵	۰/۲۵	۰/۱۳	۰/۳۵						راستکاری		
۰/۰۰۱	۶/۳۶	۰/۴۵	۰/۱۵	۰/۹۶	۴۰/۵۵	۴۰/۵۵	-	۰/۲۰	۰/۴۵	راستکاری	اول	عملکرد زمینه‌ای
۰/۰۰۱	۳/۶۳	۰/۳۱	۰/۱۸	۰/۶۷	۶/۶۵	۲۴/۳۴	۰/۰۴	۰/۲۴	۰/۴۹	راستکاری		
۰/۰۱	۲/۵۸	۰/۲۲	۰/۱۷	۰/۴۵						رهبری و پیشگامی	دوم	

## ● بحث و نتیجه‌گیری

○ نتایج این پژوهش نشان داد «پشتکار» اولین توانمندی هیجانی است که «عملکرد وظیفه‌ای» را پیش‌بینی می‌کند. افرادی که این ویژگی را دارند هدف‌گرا هستند، هرگز قبل از اتمام کار دست از آن نمی‌کشند، کاری که شروع کرده‌اند علیرغم موانع به پایان می‌رسانند، فعال و پرتلاش هستند، هنگام کار تمام تمرکزشان معطوف به آن است و هنگام برنامه‌ریزی حتماً اطمینان حاصل می‌کنند که به نتیجه می‌رسند (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). بنابراین منطقی به نظر می‌رسد عملکرد وظیفه‌ای بالایی نیز داشته باشند.

○ همچنین نتایج نشان داد «توانمندی راستکاری» هر دو بعد عملکرد شغلی یعنی عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای را پیش‌بینی می‌کند. این نتیجه نشان‌دهنده اهمیت بالای توانمندی راستکاری در عملکرد شغلی افراد نسبت به سایر توانمندی‌های هیجانی است. درستکاری ویژگی شخصیتی افرادی است که تمایل دارند خود واقعیشان، حالات درونی و تعهداتشان



را نشان دهند و مسئولیت احساس و اعمال خود را بپذیرند (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). همچنین این افراد به شدت به ارزش های شخصیشان پایبند هستند و همواره تعهدات خود را دنبال می کنند، حتی اگر برای آنها هزینه داشته باشد. همان طور که پیش از این بیان شد، راستکاری یکی از واژه هایی است که پیترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) برای بیان این توانمندی استفاده می کنند و این تعاریف را برای آن در نظر می گیرند: الگویی منظم از رفتار که همسو با ارزش ها است، درمان و مراقبت از افراد نیازمند، حساسیت به نیازهای دیگران (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). دسی و ریان (۲۰۰۰) بیان میکنند این ویژگی شخصیتی با همدلی و وجدان همبستگی دارد.

○ همچنین نتایج نشان داد این توانمندی پیش بینی کننده عملکرد زمینهای پرستاران است. با توجه به آنکه این توانمندی افراد را قادر می سازد همواره تعهدات خود را حفظ کنند؛ حتی زمانی که برای آنان هزینه دارد، این نتیجه منطقی به نظر می رسد. به علاوه همان طور که پیشتر بیان شد، عملکرد زمینه ای شامل آن دسته از رفتارهایی است که بر اثر بخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه های روان شناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می کند (ماتاویدلو، ۲۰۰۳). در این راستا هرمان (۱۹۷۱) نیز بیان می کند «خود را همان گونه که هست نشان دادن» به ایجاد روابط مؤثرتر در محیط کار می انجامد. بنابراین این توانمندی میتواند پیش بین خوبی برای عملکرد زمینه ای نیز باشد.

○ رهبری و پیشگامی ویژگی شخصیتی دیگری است که عملکرد زمینه ای را پیش بینی کرد. رهبری و پیشگامی ترکیبی از توانایی شناختی و ویژگی های سرشتی است که به تأثیرگذاری بر دیگران، کمک به آنها و هدایت اقدامات و انگیزه آنها برای دستیابی به اهداف جمعی گرایش دارد. افراد دارای این ویژگی تمایل دارند در روابط و موقعیت های اجتماعی نقش غالب داشته باشند و به راحتی فعالیتهای خود و دیگران را در نظامی یکپارچه مدیریت کنند (پیترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). با توجه به آنکه عملکرد زمینه ای، موجب حمایت های اجتماعی کارکنان از یکدیگر می شود؛ زمینه اجرای اهداف سازمانی را افزایش می دهد (ویت و همکاران، ۲۰۰۲) و بر اثر بخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه های روان شناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می کند (ماتاویدلو، ۲۰۰۳) و رهبری و پیشگامی نیز تسهیل کننده فرآیندهای جمعی معطوف به هدف می باشد، منطقی به نظر می رسد این ویژگی شخصیتی

عملکرد زمینه ای را پیش بینی کند.

○ نتایج این پژوهش نشان داد توانمندی های هیجانی و شهروندی پرستاران در ابعاد مختلف عملکرد شغلی آنان نقش دارد. بنابراین پیشنهاد می گردد برنامه های آموزشی جهت ارتقای توانمندی های پشتکار، راستکاری و رهبری و پیشگامی در سازمان های بهداشتی و درمانی مورد استفاده قرار گیرد تا بدین طریق عملکرد وظیفه ای و زمینه ای پرستاران افزایش یابد.



### یادداشت ها

- |  |  |
|--|--|
| 1. task performance                    | 2. contextual performance                  |
| 3. organizational citizenship behavior | 4. counterproductive behaviors             |
| 5. virtue                              | 6. Values In Action Inventory of Strengths |
| 7. Task Performance Checklist          | 8. Contextual Performance Checklist        |

### ● منابع

- براتی احمد آبادی، هاجر. (۱۳۸۸). رابطه ساده و چند گانه عدالت سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه اصفهان.
- تولیده، ز.، صادقی فر، ج.، نصیری پور، ا.، روشنی، م. (۱۳۹۵). رابطه شیوه های جبران خدمات با عملکرد شغلی در میان کارکنان پرستاری. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ۱۴(۳)، ۲۸۲-۲۹۰.
- عریضی، سید حمیدرضا، فراهانی، حجت اله. (۱۳۸۸). روش های پیشرفته پژوهش در علوم انسانی (رویکردی کاربردی). اصفهان: جهاد دانشگاهی.
- نامداری، کورش. (۱۳۸۹). هنجاریابی آزمون توانمندیها و ارزشها در عمل (VIA-IS) و اثربخشی آموزش شناختی ارتقای امید بر سطح توانمندی های شخصیتی مراجعین افسرده خو. پایان نامه دکتری رشته روانشناسی عمومی. دانشگاه اصفهان.
- نامداری، کورش.، کلنی، سیمین دخت. (۱۳۹۳). نقش توانمندی های مذهبی در پیشبینی عملکرد شغلی وظیفه ای و زمینه ای. مجله روانشناسی، ۶۹(۱)، ۷۷-۹۴.
- نصیری پور، ا.، رئیس، پ.، دلپسند، م. (۱۳۸۸). تاثیر گردش شغلی بر عملکرد پرستاران در بیمارستان های تامین اجتماعی تهران. مدیریت سلامت، ۱۲(۳۷)، ۲۳-۲۸.

نویدی، فاطمه، ادیب راد، نسترن، صباغیان، زهرا. (۱۳۸۶). بررسی رابطه دلزدگی زناشویی با عوامل جو

سازمانی در پرستاران زن و مرد. *مجله روانشناسی*، ۴۳، ۲۷۵.

Avey, J. B., Luthans, F., Hannah, S. T., Sweetman, D., & Peterson, C. (2012). Impact of employees' character strengths of wisdom on stress and creative performance. *Human Resource Management Journal*, 22(2), 165-181.

Bright, D. S., Cameron, K. S., & Caza, A. (2006). The amplifying and buffering effects of virtuousness in downsized organizations. *Journal of Business Ethics*, 64(3), 249-269.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations; San Francisco: Jossey-Bass*, 71.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.

Byrne, Z. S., Stoner, J., Thompson, K. R., & Hochwarter, W. (2005). The interactive effects of conscientiousness, work effort, and psychological climate on job performance. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 326-338.

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). San Francisco: Jossey-Bass.

Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.

Conway, J. M. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 3.

Cosentino, A. C., & Solano, A. C. (2012). Character strengths: A study of Argentinean soldiers. *The Spanish Journal of Psychology*, 15(01), 199-215.

Cameron, K. S., Bright, D., & Caza, A. (2004). Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 766-790.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

Gander, F., Proyer, R. T., Ruch, W., & Wyss, T. (2012). The good character at work: An initial study on the contribution of character strengths in identifying healthy and unhealthy work-related behavior and experience patterns. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 85(8), 895-904.

Giocalone, R. A., & Greenberg, J. E. (1997). *Antisocial behavior in organizations*.

- Thousand Oaks: Sage Publications.
- Herman, S. M. (1971). Toward a more authentic manager. *Training & Development Journal*, 25(10), 8–10.
- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1983). *Theft by employees*. Lexington, MA: Heath.
- Karremans, J. C., Regalia, C., Paleari, F. G., Fincham, F. D., Cui, M., Takada, N., ... & Uskul, A. K. (2011). Maintaining harmony across the globe the cross-cultural association between closeness and interpersonal forgiveness. *Social Psychological and Personality Science*, 2(5), 443-451.
- Kashdan, T. B., Julian, T., Merritt, K., & Uswatte, G. (2006). Social anxiety and posttraumatic stress in combat veterans: Relations to well-being and character strengths. *Behaviour Research and Therapy*, 44(4), 561-583.
- Matthews, M. D., Eid, J., Kelly, D., Bailey, J. K., & Peterson, C. (2006). Character strengths and virtues of developing military leaders: An international comparison. *Military Psychology*, 18(S), S57.
- McGovern, T. V., & Miller, S. L. (2008). Integrating teacher behaviors with character strengths and virtues for faculty development. *Teaching of Psychology*, 35(4), 278-285.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Vol. 12*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Park, N., & Peterson, C. (2003). Virtues and organizations. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 33–47). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Peterson, C., & Park, N. (2006). Character strengths in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 27(8), 1149-1154.
- Peterson, C., Park, N., Hall, N., & Seligman, M. E. (2009). Zest and work. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 161-172.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. New York: Oxford University Press.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. (2003). Character strengths before and after September 11. *Psychological Science*, 14(4), 381-384.
- Pollay, D. J. (2006). *Strengths profiles of leaders in organizations*. Unpublished masters thesis, University of Pennsylvania.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66.

- Rust, T., Diessner, R., & Reade, L. (2009). Strengths only or strengths and relative weaknesses? A preliminary study. *The Journal of Psychology, 143*(5), 465-476.
- Sarros, J. C., Cooper, B. K., & Hartigan, A. M. (2006). Leadership and character. *Leadership & Organization Development Journal, 27*(8), 682-699.
- Sosik, J. J., Gentry, W. A., & Chun, J. U. (2012). The value of virtue in the upper echelons: A multisource examination of executive character strengths and performance. *The Leadership Quarterly, 23*(3), 367-382.
- Spreitzer, G.M. & Sonenshein, S. (2003). *Positive deviance and extraordinary organizing*. In Cameron, K.S., Dutton, J.E and Quinn, R.E. (EDS.) *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Spreitzer, G.M., & Sonenshein, S. (2004). Toward the construct definition of positive deviance. *American Behavioral Scientist, 47*(6), 828-847.
- Spreitzer, G., Sutcliffe, K., Dutton, J., Sonenshein, S., & Grant, A. m. (2005). A socially embedded model of thriving at work. *Organization Science, 16*(5), 537-549.
- Thun, B., & Kevin Kelloway, E. (2011). Virtuous leaders: Assessing character strengths in the workplace. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration, 28*(3), 270-283.
- Witt, L. A., Kacmar, K. M., Carlson, D. S., & Zivnuska, S. (2002). Interactive effects of personality and organizational politics on contextual performance. *Journal of Organizational Behavior, 23*(8), 911-926.

