

ارائه مدل ساختاری عملکرد شغلی بر اساس الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری و بهزیستی

روان‌شناختی در کارکنان صداوسیما مرکز کردستان

حمیدرضا وطن‌خواه^{۱*}، سعیده زمردی^۲، سلیم جهانفر^۳

۱. استادیار دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران غرب، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

۲. استادیار دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران غرب، تهران، ایران.

۳. کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، گروه روانشناسی، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره ششم، شماره بیست و چهارم، زمستان ۱۴۰۳، صفحات ۲۵-۱۶

چکیده

هدف اصلی این پژوهش ارائه مدلی ساختاری است که بتواند تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم این سه عامل را بر عملکرد شغلی تبیین کند. روش تحقیق در این مطالعه توصیفی-همبستگی است و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده از بین کارکنان صداوسیما مرکز کردستان انجام شده و تعداد ۱۲۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. پرسشنامه‌های مورد استفاده شامل پرسشنامه‌های استاندارد الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری و بهزیستی روان‌شناختی بوده و برای سنجش عملکرد شغلی نیز از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری و بهزیستی روان‌شناختی هر سه به طور معناداری بر عملکرد شغلی تأثیر دارند. نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که الگوهای ارتباطی به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق تاب‌آوری بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. همچنین، بهزیستی روان‌شناختی نیز به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق تاب‌آوری بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است. این نتایج نشان می‌دهد که بهبود الگوهای ارتباطی و ارتقاء بهزیستی روان‌شناختی و تاب‌آوری می‌تواند به طور قابل توجهی به بهبود عملکرد شغلی کارکنان منجر شود. این مدل ساختاری ارائه شده می‌تواند به عنوان یک چارچوب مرجع برای مدیران و سیاست‌گذاران در سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها با توجه به نتایج این پژوهش، برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای را برای بهبود الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان خود طراحی و اجرا کنند. همچنین، ایجاد محیط کاری حمایتگر و تشویق به تعاملات مثبت می‌تواند به بهبود عملکرد شغلی کارکنان کمک کند.

واژه‌های کلیدی: عملکرد شغلی، الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری، بهزیستی روان‌شناختی.

مقدمه

عملکرد از گسترده‌ترین مفاهیم مورد پژوهش در حوزه توسعه منابع انسانی است (تهماسب زاده و همکاران و شیخ‌لر، ۲۰۱۹). توجه به کارکنان و در رأس آن عملکرد شغلی آن‌ها به‌عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه‌ی سازمان پدیده‌ای است که در طول چند دهه اخیر رشد فراوانی داشته است. پاترسون^۱ (۱۹۶۳) در نظریه معروف خود تعریف عملکرد شغلی را به مجموعه‌ای از فعالیت‌های منسجم و هدفمند اطلاق می‌کند که از فرد شاغل انتظار می‌رود (منتظری و فردوسی‌پور، ۲۰۱۸). یکی از مهم‌ترین اهدافی که مدیران هر سازمان در پی آن هستند ارتقای عملکرد شغلی است چرا که این رشد، باعث افزایش بهره‌وری و ارتقای اقتصاد ملی و همین‌طور افزایش کیفیت خدمات و تولید سازمان‌ها خواهد شد (دنگ^۲ و همکاران، ۲۰۲۲). عملکرد شغلی در واقع به مجموع رفتارهایی که افراد، در ارتباط با شغل از خود بروز می‌دهند یا به عبارتی میزان محصول، پیامد و یا بازدهی است که به‌واسطه اشتغال فرد در شغل خود، حاصل می‌شود (کریمی و عموشاهی، ۲۰۱۸؛ فو و همکاران، ۲۰۲۱). عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی‌های ادراکی در محیط شغلی است (دشپانده و فو، ۲۰۱۴). عملکرد شغلی، یک رفتار سازمانی مهم است که نقش مؤثری در موفقیت سازمان دارد. به همین دلیل است که سازمان‌های موفق تلاش زیادی می‌کنند تا عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار را بیابند که با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنان خود (هم از نظر کمیت و هم از نظر کیفیت) بیفزایند (شهدوستی و کریمی، ۲۰۱۷). روانشناسان معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی، تأثیر دارند. عملکرد شغلی، یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن، کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از معیارهای مشخص قابل‌شناسایی هستند (احدی و همکاران، ۲۰۱۵). به عبارتی می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتایج دانست همچنین عملکرد شغلی بازتاب دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی اوست (محمدی و همکاران، ۲۰۱۸).

سازمان‌های اجتماعی امروزه به سبب توسعه و گسترش فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی ناگزیر از تدارک حفظ و اداره نیروی انسانی پرتوان در مقیاس بزرگ و متنوع هستند. امروزه منابع انسانی نقش مهمی در رشد و توسعه اهداف سازمانی دارند. با نگرش به گذشته درمی‌یابیم که منابع انسانی به‌عنوان ضرورت در کار سازمان‌ها مطرح است در حال حاضر نیز علیرغم پیشرفت‌های فناوریانه و ورود فناوری‌های متنوع در سازمان‌ها، هنوز منابع انسانی مهم‌ترین بازوی رشد و ترقی سازمان محسوب می‌شوند. در عصر حاضر بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان یکی از برنامه‌های مهم مدیریت در این بخش محسوب می‌شود (قاسمی، ۱۳۹۲) یکی از این عوامل، مهارت‌های ارتباطی کارکنان است. می‌توان گفت که ارتباطات یکی از مهم‌ترین ابزارهای جامعه متمدن هست و می‌توان گفت که ارتباطات مهم‌ترین عامل توسعه و تعالی انسانی است؛ به‌عبارت‌دیگر ارتباطات برای موفقیت یک انسان امری حیاتی هست. همان‌طور که ارتباطات برای انسان امری حیاتی است برای انجام عملیات یک سازمان، یا به عبارت بهتر برای شکل‌گیری و بقای سازمان نیز حیاتی هست (دادمهر، ۱۳۹۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ارتباطات

¹. Patterson

². Deng

ضعیف، رایج ترین منبع تعارض میان افراد است و منطقی به نظر می‌رسد که نتیجه‌گیری کنیم یکی از نیروهای بازدارنده بر سر راه عملکرد موفق یک گروه، نبود ارتباطات اثربخش است (رابینز، ۲۰۱۵). ضمن اینکه یکی از فرض‌های اساسی رفتار سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد برای دسترسی به اثربخشی، کارایی و در نهایت بهبود عملکرد شغلی است (نظری و همکاران، ۲۰۱۲).

یکی دیگر از متغیرهایی که به نظر می‌رسد بر ماهیت عملکرد انسان در موقعیت‌های شغلی تأثیرگذار باشد تاب‌آوری است (قادری و همکاران، ۱۳۹۵). تاب‌آوری یکی از مهم‌ترین توانایی انسان است که باعث سازگاری مؤثر با عوامل خطر می‌شود، جرمی (۲۰۱۴) مفهوم تاب‌آوری را به معنی کنترل یا اقدام بر عوامل فشارزا قبل از این‌که به فرد آسیب برساند، به کار می‌برد (کشتکاران، ۲۰۱۹). تاب‌آوری توانایی افراد در سازگاری مؤثر با محیط است، علیرغم قرار داشتن در معرض عوامل خطرآفرین عوامل خطرآفرین آن دسته شرایط و موقعیت‌های منفی هستند که با پیامدهای منفی و مشکلات رفتاری مرتبط می‌شوند (مک لزن و گومز، ۲۰۱۶). ماستن، بست و گامزی (۲۰۲۰) به سه ویژگی بارز در افراد تاب‌آور اشاره دارند؛ این خصایص عبارت‌اند از توانایی رشد و پیشرفت با وجود شرایط ناگوار و پرخطر و بروز پیامدهای مثبت پس از تجربه کردن آن‌ها؛ قابلیت همیشگی در عملکرد تحت فشار روحی و تنش؛ و توانایی بازگشت پس از ضربه روحی ناشی از تجربه موقعیت‌های ناگوار در زندگی. ماستن و رید (۲۰۲۱) تاب‌آوری را به عنوان یک الگوی روان‌شناختی که متشکل از انگیزه‌ای برای قوی شدن در مواجهه با خواسته‌ها یا تقاضای نامعقول تعریف کرد که برای رویارویی و دست‌وپنجه نرم کردن یا انعطاف داشتن دوباره نیرو می‌بخشد. در پژوهش نریمانی و عباسی تحت عنوان "بررسی ارتباط بین بهزیستی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی" بر کارکنان زندان‌های اردبیل انجام گرفت، نتایج نشان داد که تاب‌آوری سهم معنی‌داری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان دارد (نریمانی و عباسی، ۱۳۹۸).

مشاغلی که در آن ارتباط و روابط اجتماعی و بین فردی گسترده وجود دارد و کارکنان آن نقش خدماتی امور را به عهده دارند، به‌طور طبیعی، بستری برای رشد ابتلا به انواع بیماری‌های جسمی و روانی است. ازجمله متغیرهایی که می‌تواند نقش بازدارنده و تعدیل‌کننده در مقابل این‌گونه مسائل و مشکلات داشته باشد بهزیستی روان‌شناختی است. بهزیستی روان‌شناختی تلاش برای کمال در جهت تحقق توانایی‌های بالقوه واقعی فرد است. بهزیستی روانی جزء روان‌شناختی کیفیت زندگی است که به عنوان درک افراد از زندگی خودشان در حیطه رفتارهای هیجانی و عملکردهای روانی و ابعاد سلامت روانی تعریف شده است و شامل دو جزء است. نخست قضاوت شناختی است که پیشرفت افراد در زندگی‌شان چگونه است و دومین جزء آن شامل سطح تجربه‌های خوشایند فرد است. بدین معنی که اولین جزء نحوه عملکرد و دومین جزء شامل سلامت روانی فرد می‌شود (ریف، شمویتکین و کیز، ۲۰۰۲). عوامل شش‌گانه مهم که بهزیستی روان‌شناختی فرد را می‌سجد عبارت‌اند از: خودمختاری، تسلط بر محیط، رشد فردی، ارتباط مثبت با دیگران، زندگی هدفمند و پذیرش خود. فرد هدفمند نسبت به فعالیت‌ها و رویدادهای زندگی علاقه نشان می‌دهد و به شکل مؤثر با آن درگیر می‌شود. یافتن معنی برای تلاش‌ها و چالش‌های زندگی در قالب این مؤلفه قرار می‌گیرد (میکائلی مانی، ۲۰۰۹؛ سینگر و ریف، ۱۹۹۸). رشد شخصی یعنی بالفعل شدن استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد به مرور و در طول زمان، ارتباط مثبت با دیگران؛ یعنی داشتن رابطه باکیفیت و ارضاکننده با دیگران. افراد با این ویژگی عمده‌تاً انسان‌هایی

مطبوع، نوع دوست و توانا در ابراز محبت به دیگران، هستند. به علاوه چنین افرادی می‌کوشند روابطی گرم و بر اساس اعتماد متقابل با دیگران، ایجاد نمایند (شموتیکین و کیز، ۲۰۰۲؛ میکائیلی مانی، ۲۰۰۹). تسلط بر محیط یعنی توانایی فرد در هدایت امور روزمره به نحو احسن، لذا فردی که احساس می‌کند بر اوضاع و شرایط مسلط است می‌تواند ابعاد مختلف محیط و شرایط آن را تا حد امکان کنترل کند، تغییر دهد و بهبود ببخشد. خودمختاری؛ به احساس استقلال، خودکفایی و آزادی از هنجارها اطلاق می‌شود. فردی که بتواند بر اساس افکار، احساسات و باورهای شخصی خود تصمیم بگیرد، دارای ویژگی خودمختاری است. در حقیقت، توانایی فرد برای مقابله با فشارهای اجتماعی، به این مؤلفه مربوط می‌شود (میکائیلی مانی، ۲۰۰۹؛ سینگر وریف، ۲۰۰۲). این شش سازه، معنای بهزیستی روان‌شناختی را به صورت نظری و عملی توضیح داده و تبیین می‌نمایند که چگونه می‌توانند موجب سلامتی جسمی و روانی شوند (سینگر وریف، ۱۹۹۸). به عنوان مثال ریف و سینگر با شواهد تجربی متعددی نشان دادند که بهزیستی روان‌شناختی، علاوه بر کاهش استرس، اضطراب و افسردگی؛ باعث بهبود عملکرد شغلی و کیفیت مراقبت بالینی نیز می‌شود. کدیور (۲۰۰۳) در پژوهش دیگری نشان داد که بین فاکتورهای پیش‌بینی کننده بهزیستی روانی و فعالیت‌های اجتماعی روزانه و نحوه عملکرد فرد رابطه وجود دارد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد آکادمیک، پیشرفت برای رسیدن به اهداف شخصی، سلامت بهتر و افزایش رضایت شغلی و به تبع آن عملکرد شغلی به طور مثبت رابطه دارد، (کاوسی کوشا، قادری و معینی‌زاده، ۱۳۹۴).

صداوسیما به عنوان یکی از مهم‌ترین نهادهای رسانه‌ای، نقش بسزایی در شکل‌دهی افکار عمومی و اطلاع‌رسانی ایفا می‌کند. کارکنان این سازمان، به ویژه در واحدهای استانی، با چالش‌های مختلفی از جمله فشار کاری بالا، تنوع وظایف، و محیط کاری پویا روبرو هستند. عملکرد شغلی این افراد به عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی کارایی سازمان، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد. در این میان، الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری و بهزیستی روان‌شناختی به عنوان سه عامل کلیدی در پیش‌بینی عملکرد شغلی مطرح می‌شوند.

تحقیقات پیشین نشان داده‌اند که ارتباطات مؤثر، تاب‌آوری در برابر فشارهای روانی و بهزیستی روان‌شناختی، همگی بر عملکرد شغلی تأثیرگذار هستند. باین حال، تاکنون مطالعات کمی به بررسی رابطه این عوامل با هم و تأثیر آن‌ها بر عملکرد شغلی کارکنان صداوسیما، به ویژه در سطح استانی، پرداخته است.

داداشی و پالی (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان ارائه مدل ساختاری از عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری درگیری شغلی در معلمان مدارس ابتدایی نتایج نشان داد میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی و مهارت‌های ارتباطی با درگیری شغلی رابطه وجود دارد.

حیدری و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی با نقش میانجی تعهد عاطفی و تعدیل گر ناامنی شغلی نتایج تحقیق بیانگر آن بود که بهزیستی لذت‌گرا تأثیر مثبت و معنادار و بهزیستی فضیلت‌گرا تأثیر منفی و معناداری بر تعهد عاطفی دارد. همچنین تعهد عاطفی نیز تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. از طرفی تعهد عاطفی نقش میانجی در رابطه بین بهزیستی لذت‌گرا با عملکرد شغلی ایفا می‌کند؛ اما بین بهزیستی فضیلت‌گرا با عملکرد شغلی

نقش میانجی ایفا نمی‌کند. همچنین ناامنی شغلی نقش تعدیل گر بر رابطه بین بهزیستی لذت‌گرا با تعهد عاطفی دارد اما بر رابطه بین بهزیستی فضیلت گرا با تعهد عاطفی ندارد. گیوتاج و موغلی (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان به این نتایج دست‌یافت که بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. عباسی و نریمانی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین بهزیستی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی " به این نتایج دست‌یافتند که تاب‌آوری سهم معنی‌داری در پیش-بینی فرسودگی شغلی کارکنان دارد. عرشی و نیکی نژاد (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس بهزیستی روان‌شناختی و مؤلفه‌های بهزیستی روان‌شناختی نتایج تحلیل رگرسیون انجام‌شده نشان داد که عملکرد شغلی بر اساس بهزیستی روان‌شناختی قابل پیش‌بینی نمی‌باشد، از بین ابعاد بهزیستی روان‌شناختی استقلال، تسلط بر محیط، رشد شخصی و هدفمندی در زندگی می‌تواند عملکرد شغلی را پیش‌بینی نمایند.

رستگار و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان واکاوی نقش ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری بر عملکرد سازمانی مطابق نتایج فرضیه‌های فرعی، تاب‌آوری انطباقی تأثیر معناداری بر عملکرد سازمانی دارد، ولی تاب‌آوری برنامه‌ریزی‌شده تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی ندارد. لذا برای حفظ و ارتقا عملکرد سازمانی؛ رهبری قوی، استفاده از دانش به روش‌های جدید، توانایی کارمندان برای ایفای نقش‌های متعدد و همچنین سازمان با داشتن منابع کافی برای جذب تغییرات غیرمنتظره مورد تأکید قرار گرفتند. از سوی دیگر، فعالیت‌های برنامه‌ریزی قبل از فاجعه بر تاب‌آوری انطباقی تأثیرگذارند اما به‌خودی‌خود برای تأثیر مثبت بر عملکرد کافی نیستند. نتایج همچنین نقش تعدیل‌گری خودکارآمدی را بر رابطه معنادار ابتکار استراتژیک با عملکرد سازمانی تأیید می‌کند. اسکندرپور و زلالی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور استان اردبیل و نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. سوادکوهی و معتمدی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان رابطه ابعاد سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از میان ابعاد خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری، خوش‌بینی تنها تاب‌آوری توانست به‌طور معناداری عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. ۱۵/۸ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط تاب‌آوری تبیین شد. کاووسی، قادری و معینی‌زاده (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان رابطه بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی پرستاران و مقایسه آن‌ها در بخش‌های ویژه و عادی به این نتایج دست‌یافتند که بین بهزیستی روان‌شناختی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. الحلوبی و الفارس (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی عراق به این نتایج دست‌یافتند که میان مهارت‌های ارتباطی کارکنان با عملکرد شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

اسد و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر نگرانی از ارتباط نظارتی بر عملکرد شغلی زیردستان در یکی از سازمان‌های خدماتی دولتی در پاکستان به این نتایج دست‌یافتند که میان مهارت‌های ارتباطی و نظارتی مدیران با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود داشت. کاندی و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی نقش واسطه‌ای تعهد عاطفی بین بهزیستی روان‌شناختی و عملکرد شغلی با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌کننده ناامنی شغلی بر بهزیستی روان‌شناختی و رابطه تعهد عاطفی پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که تعهد عاطفی ارتباط بین بهزیستی روان‌شناختی (لذت‌گرا و فضیلت گرا) و عملکرد شغلی

کارکنان را واسطه می‌کند. علاوه بر این، ناامنی شغلی ادراک شده ارتباط بهزیستی روان‌شناختی (لذت‌گرا و فضیلت‌گرا) و تعهد عاطفی را از بین می‌برد. این پژوهش با هدف پر کردن این شکاف دانش، به بررسی تأثیر الگوهای ارتباطی، تاب‌آوری و بهزیستی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی کارکنان صداوسیما مرکز کردستان می‌پردازد.

روش پژوهش

روش پژوهش این مطالعه توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدلسازی معادلات ساختاری است که با هدف کاربردی و ارائه مدلی جامع برای کارکنان طراحی شده است. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان صداوسیما مرکز کردستان به تعداد ۲۵۷ نفر در سال ۱۴۰۳ بود. حجم نمونه بر اساس فرمول قاسمی (۱۳۹۹) برای روش معادلات ساختاری تعیین شد که بر مبنای تعداد متغیرهای مشاهده شده (گویه‌های پرسشنامه) محاسبه می‌گردد. با توجه به ۶۴ گویه در پرسشنامه، حجم نمونه بین ۳۲۰ تا ۹۶۰ در نظر گرفته شد؛ اما با توجه به محدودیت جامعه آماری و رویه‌های عملی، نمونه نهایی ۱۲۰ نفر (۸۰ مرد و ۴۰ زن) به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردید.

ابزارهای پژوهش شامل موارد زیر بود: ۱. پرسشنامه عملکرد شغلی: این پرسشنامه ۱۵ سوالی توسط پاترسون (۱۹۶۳) طراحی و توسط شکرکن به فارسی ترجمه شده است. نمره‌گذاری آن بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از ۱ (به‌ندرت) تا ۵ (همیشه) انجام می‌شود و نمره کل آن بین ۱۵ تا ۷۵ متغیر است. پایایی آن در مطالعات مختلف با ضریب آلفای کرونباخ ۰٫۸۴ تا ۰٫۸۸ تأیید شده است. ۲. پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی: این ابزار مبتنی بر مدل هارجی و مارشال (۱۹۸۶) و دیکسون (۱۹۹۳) توسط عطارها و کرمی (انتشارات روان‌سنجی) طراحی شده و شامل ۳۴ گویه در سه مؤلفه اصلی مدیریت هیجانات، ادراک دیگران و ابراز وجود است. ۳. پرسشنامه تاب‌آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳): شامل ۱۰ گویه با مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای (۰=کاملاً نادرست تا ۴=همیشه درست) است که پنج عامل تصور شایستگی فردی، اعتماد به‌خود، تحمیل عواطف منفی، پذیرش تغییر و روابط ایمن را می‌سنجد. پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰٫۸۹ در ایران (محمدی، ۱۳۸۴) گزارش شده است. ۴. پرسشنامه بهزیستی روان‌شناختی کیز و همکاران (۲۰۰۲): این ابزار شامل سه مؤلفه عاطفه مثبت (۶ گویه)، عدم عاطفه منفی (۶ گویه) و رضایت کلی از زندگی (۱ گویه) است. نمره‌گذاری بر اساس مقیاس‌های ۵ و ۱۰ درجه‌ای انجام می‌شود. پایایی آن در پژوهش شکری و همکاران (۱۳۸۶) با آلفای ۰٫۸۱ تا ۰٫۸۳ تأیید شده و در این مطالعه نیز آلفای ۰٫۸۳ برای عاطفه مثبت و ۰٫۸۰ برای عدم عاطفه منفی محاسبه شد.

روش تحلیل داده‌ها شامل دو بخش توصیفی و استنباطی بود. در بخش توصیفی، شاخص‌های دموگرافیک (سن، جنسیت، سابقه خدمت و درآمد) با استفاده از جداول فراوانی و نمودارها گزارش گردید. در بخش استنباطی، ابتدا نرمال‌بودن توزیع داده‌ها با آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف بررسی شد. سپس برای آزمون فرضیه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین متغیرها، تحلیل مسیر برای تعیین اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها و تحلیل عاملی تأییدی به منظور ارزیابی برازش مدل مفهومی استفاده شد. تحلیل داده‌ها با نرم‌افزارهای SPSS (نسخه ۲۴) و PLS (نسخه ۳) انجام گرفت. پایایی ابزارها نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) تأیید شد.

یافته‌ها

جدول ۱. داده‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	ماکزیمم	مینیمم	چولگی	کشدگی
بهبودی روان‌شناختی	۸۰٫۹۲	۱۰٫۰۴۶	۱۰۳	۴۴	۰٫۵۷۲۰	۰٫۸۲۴
الگوهای ارتباطی	۶۱٫۵۸	۱۷٫۶۴	۸۴	۱۳	۰٫۵۸۰۰	۰٫۶۸۵۰
عملکرد شغلی	۱۰٫۷۵	۷٫۴۸	۴۲	۰	۰٫۷۷۸	۰٫۵۶۸
تاب‌آوری	۲۱٫۱۴	۴٫۱۳	۳۴	۷	۰٫۱۳۳۰	۰٫۴۲۰

بهبودی روان‌شناختی با میانگین ۸۰٫۹۲ (بالتر از نقطه برش ۵۴) در سطح بالایی قرار داشت الگوهای ارتباطی با میانگین ۶۱٫۵۸ (بالتر از نقطه برش ۴۳) نشان‌دهنده مهارت‌های ارتباطی مطلوب بود. عملکرد شغلی با میانگین ۱۰٫۷۵ (پایین‌تر از نقطه برش ۱۵) در سطح ضعیفی ارزیابی شد. تاب‌آوری با میانگین ۲۱٫۱۴ (نزدیک به نقطه برش ۲۰) در سطح متوسطی قرار داشت.

جدول ۲. نتایج آزمون نرمالیتی کولموگروف-اسمیرنوف

متغیر	آماره K-S	سطح معناداری (Sig)	نتیجه‌گیری
عملکرد شغلی	۰٫۰۹۶	۰٫۰۰۰	نرمال نیست
الگوهای ارتباطی	۰٫۱۰۸	۰٫۰۰۰	نرمال نیست
بهبودی روان‌شناختی	۰٫۰۷۸	۰٫۰۰۰	نرمال نیست
تاب‌آوری	۰٫۰۹۰	۰٫۰۰۰	نرمال نیست

تمامی متغیرها با سطح معناداری کمتر از ۰٫۰۵ از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند؛ بنابراین از روش‌های ناپارامتریک (همبستگی اسپیرمن) و مدل‌سازی معادلات ساختاری (PLS) استفاده شد.

جدول ۳. نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای

متغیر	تفاوت میانگین	مقدار t	سطح معناداری (Sig)
عملکرد شغلی	۴٫۲۴۰	۹٫۸۶۰	۰٫۰۰۰
الگوهای ارتباطی	۱۹٫۵۸	۱۹٫۲۹	۰٫۰۰۰
بهبودی روان‌شناختی	۲۶٫۹۲	۴۶٫۵۶	۰٫۰۰۰
تاب‌آوری	۱٫۱۴	۴٫۷۹	۰٫۰۰۰

میانگین تمامی متغیرها به‌طور معناداری با مقدار آزمون (۳) متفاوت بود $p < ۰٫۰۵$

جدول ۴. ضرایب همبستگی اسپیرمن

متغیر	عملکرد شغلی	بهبودی روان‌شناختی	الگوهای ارتباطی	تاب‌آوری
عملکرد شغلی	۱			
بهبودی روان‌شناختی	-	۱		
الگوهای ارتباطی	-	-	۱	
تاب‌آوری	-	-	-	۱

همه همبستگی‌ها در سطح ۰٫۰۱ معنادار بودند. بهبودی روان‌شناختی و الگوهای ارتباطی با عملکرد شغلی رابطه مثبت داشتند. تاب‌آوری قوی‌ترین رابطه را با عملکرد شغلی نشان داد.

جدول ۵. پایایی و روایی ابزارها

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	روایی همگرا (AVE)
عملکرد شغلی	۰٫۹۱۴	۰٫۹۲۹	۰٫۵۹۳
بهبودی روان‌شناختی	۰٫۹۲۳	۰٫۹۳۵	۰٫۵۶۶
الگوهای ارتباطی	۰٫۷۵۳	۰٫۸۵۹	۰٫۶۷۰
تاب‌آوری	۰٫۸۰۵	۰٫۸۸۵	۰٫۷۱۹

پایایی ترکیبی ($CR=0.7$ و روایی همگرا $AVE > 0.5$) برای همه متغیرها تأیید شد. روایی واگرا با معیار فورنل-لاکر و نسبت HTMT ۰.۹، مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۶. ضرایب مسیر و اثرات مستقیم

رابطه	ضریب مسیر (β)	مقدار t	سطح معناداری (Sig)
بهزیستی روان‌شناختی \rightarrow عملکرد شغلی	۰.۶۴۷	۱۲.۵۳۲	۰.۰۰۰
الگوهای ارتباطی \rightarrow عملکرد شغلی	۰.۶۰۳	۱۲.۹۷۹	۰.۰۰۰
تاب‌آوری \rightarrow عملکرد شغلی	۰.۳۲۳	۴.۴۳۸	۰.۰۰۰

بهزیستی روان‌شناختی $\beta=0.647$ ؛ و الگوهای ارتباطی $\beta=0.603$ بیشترین تأثیر مستقیم بر عملکرد شغلی داشتند. تاب‌آوری $\beta=0.323$. β نیز تأثیر مستقیم معناداری نشان داد.

جدول ۷. اثرات میانجی تاب‌آوری

رابطه میانجی	ضریب مسیر (β)	مقدار t	سطح معناداری (Sig)
بهزیستی روان‌شناختی \rightarrow تاب‌آوری \rightarrow عملکرد شغلی	۰.۱۵۴	۳.۲۴۳	۰.۰۰۱
الگوهای ارتباطی \rightarrow تاب‌آوری \rightarrow عملکرد شغلی	۰.۱۹۲	۴.۱۳۵	۰.۰۰۰

تاب‌آوری به‌عنوان متغیر میانجی، رابطه بهزیستی روان‌شناختی و الگوهای ارتباطی با عملکرد شغلی را تعدیل کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی نقش متغیرهای روان‌شناختی و ارتباطی بر عملکرد شغلی کارکنان صداوسیما کردستان، به نتایج مهمی دست‌یافت. یافته‌ها نشان دادند که الگوهای ارتباطی، بهزیستی روان‌شناختی و تاب‌آوری، نه تنها تأثیر مستقیم بر عملکرد شغلی دارند، بلکه از طریق مکانیسم‌های میانجی نیز اثرات مهمی بر جای می‌گذارند. این نتایج با مبانی نظری و پیشینه پژوهشی همخوانی دارد، اما درعین حال، تفاوت‌هایی با برخی مطالعات پیشین مشاهده می‌شود که نیازمند بررسی و تحلیل بیشتر است. ارتباطات سازمانی از دیرباز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان شناخته شده است. نظریه‌های مدیریت رفتار سازمانی، مانند نظریه ارتباطات مؤثر بارنت و مایر، تأکید دارند که ساختار ارتباطات نه تنها کیفیت همکاری‌ها را افزایش می‌دهد، بلکه بر انسجام سازمانی نیز تأثیر مثبت دارد. یافته‌های این پژوهش نیز نشان داد که کارکنانی که در محیطی با ارتباطات شفاف فعالیت دارند، در مدیریت تعارض‌ها و افزایش همکاری موفق‌تر هستند. باین حال، دیدگاه‌های متفاوتی در این زمینه وجود دارد. برای مثال، فتحی و همکاران (۱۳۹۷) مطرح کرده‌اند که ارتباطات غیررسمی یا بیش‌ازحد در برخی سازمان‌ها ممکن است تمرکز کارکنان را کاهش دهد. این تناقض نشان‌دهنده تأثیر فرهنگ سازمانی بر نحوه تعاملات است. در سازمان‌های سلسله‌مراتبی و سنتی، ارتباطات غیررسمی ممکن است به ناکارآمدی منجر شود، درحالی‌که در محیط‌های خلاق‌محور، چنین ارتباطاتی زمینه‌ساز نوآوری است. این یافته‌ها نشان می‌دهند که تنظیم الگوهای ارتباطی باید متناسب با ویژگی‌های خاص هر سازمان انجام گیرد. بهزیستی روان‌شناختی یکی از مؤلفه‌های کلیدی در رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. کبیز و همکاران (۲۰۰۲) در نظریه خود بیان می‌کنند که افرادی که سطح بالایی از بهزیستی روان‌شناختی دارند، در مواجهه با چالش‌های شغلی انعطاف‌پذیرتر هستند و میزان استرس و اضطراب آن‌ها کمتر است. در این پژوهش نیز مشخص شد که بهزیستی روان‌شناختی، علاوه بر تأثیر مستقیم، از طریق تاب‌آوری بر عملکرد شغلی اثرگذار است.

بااین حال، برخی پژوهشگران مانند فتحی و همکاران (۱۳۹۷) اشاره کرده‌اند که در محیط‌های کم‌چالش، بهزیستی بالا ممکن است موجب کاهش انگیزه برای پیشرفت شود. به بیان دیگر، زمانی که افراد احساس رضایت کامل از وضعیت خوددارند، ممکن است تمایلی به تلاش بیشتر و بهبود عملکرد نشان ندهند؛ بنابراین، سازمان‌ها باید به دنبال ایجاد تعادل میان رضایت روانی کارکنان و انتظارات شغلی باشند تا هم سلامت روانی آن‌ها حفظ شود و هم بهره‌وری سازمانی افزایش یابد. تاب‌آوری، که به عنوان توانایی فرد در مدیریت استرس و مواجهه با شرایط دشوار تعریف می‌شود، یکی از متغیرهای تأثیرگذار در عملکرد شغلی است. نظریه تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) تأکید دارد که افراد تاب‌آور از راهکارهای مقابله‌ای مؤثرتری برای مواجهه با مشکلات استفاده می‌کنند و این امر به کاهش فرسودگی شغلی کمک می‌کند. یافته‌های پژوهش حاضر نیز نشان داد که تاب‌آوری نه تنها به صورت مستقل بر عملکرد شغلی تأثیر دارد، بلکه به عنوان عاملی تقویت‌کننده، تأثیر متغیرهای دیگر را نیز افزایش می‌دهد. بااین حال، برخی محققان مانند احمدی و همکاران (۱۳۹۸) بر این باورند که در سازمان‌هایی که فشار کاری بیش‌ازحد است، تاب‌آوری می‌تواند به فرسودگی شغلی منجر شود؛ به عبارت دیگر، اگر سازمان‌ها تنها بر تاب‌آوری کارکنان تکیه کنند و حمایت‌های لازم را از آن‌ها دریغ کنند، ممکن است این ویژگی به جای افزایش عملکرد، فشار روانی بیشتری به کارکنان وارد کند؛ بنابراین، توجه به شرایط محیطی و حمایت‌های سازمانی برای بهره‌گیری صحیح از تاب‌آوری ضروری است.

نتایج این پژوهش نشان داد که عملکرد شغلی کارکنان تحت تأثیر ارتباطات مؤثر، بهزیستی روان‌شناختی و تاب‌آوری قرار دارد و این متغیرها به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر یکدیگر اثرگذارند. با توجه به یافته‌های پژوهش، توصیه می‌شود که سازمان‌ها ارتباطات شفاف و سازنده را در محیط کاری تقویت کنند و سیاست‌های ارتباطی متناسب با فرهنگ سازمانی خود را تنظیم نمایند. این پژوهش زمینه‌های جدیدی برای بررسی ارتباط میان عوامل روان‌شناختی و عملکرد شغلی ارائه کرده و پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آینده، نقش متغیرهای دیگری مانند سبک‌های رهبری و حمایت سازمانی را نیز مورد بررسی قرار دهند.

منابع

- احمدی، ا؛ و همکاران. (۱۳۹۷). مطالعه تأثیر تاب‌آوری بر عملکرد شغلی در محیط‌های پراسترس. مجله روانشناسی صنعتی-سازمانی ایران.
- اسد، م؛ و همکاران. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر نگرانی از ارتباط نظارتی بر عملکرد شغلی زیردستان. مجله رفتار سازمانی، ۱۵ (۳)، ۴۵-۶۰.
- پاترسون، ج. (۱۳۴۲). نظریه عملکرد شغلی. مجله روانشناسی شغلی، ۳۷ (۱)، ۱۲-۲۵.
- تواکلی، ر؛ و همکاران. (۱۳۹۸). رابطه تاب‌آوری با عملکرد شغلی در بخش‌های ویژه. مجله روانشناسی سلامت، ۲۴ (۵)، ۶۷۸-۶۹۰.
- توحیدی، م؛ و فردوسی‌پور، ا. (۱۳۹۷). تعاریف عملکرد شغلی. نشریه مدیریت منابع انسانی، ۱۱ (۱)، ۳۴-۴۷.
- حیدری، ح؛ و همکاران. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین بهزیستی روان‌شناختی با عملکرد شغلی. نشریه روانشناسی کاربردی، ۸ (۳)، ۸۴-۶۷.

- داداشی، ا؛ و پالی، م. (۱۴۰۲). ارائه مدل ساختاری از عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۰ (۲)، ۷۸-۹۵.
- دنگ، اکس؛ و همکاران. (۱۴۰۱). نقش بهزیستی روان‌شناختی در بهره‌وری سازمانی. مجله بین‌المللی روانشناسی، ۵۷ (۴)، ۳۲۱-۳۳۵.
- رستگار، ا؛ و همکاران. (۱۳۹۸). واکاوی نقش ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری بر عملکرد سازمانی. نشریه مدیریت استراتژیک، ۷ (۴)، ۸۸-۱۰۲.
- ریف، سی. دی؛ و سینگر، ب. (۱۳۷۷). مؤلفه‌های بهزیستی روان‌شناختی. تحقیقات روانشناسی، ۹ (۱)، ۱۳-۲۸.
- شادستی، ف؛ و کریمی، م. (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی. مجله مطالعات سازمانی، ۹ (۳)، ۱۱۲-۱۲۵.
- فو، ال؛ و همکاران. (۱۴۰۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی و عملکرد شغلی. مجله روانشناسی کاربردی، ۱۰۹ (۲)، ۲۳۴-۲۵۰.
- کاندی، ر؛ و همکاران. (۱۴۰۰). نقش واسطه‌ای تعهد عاطفی بین بهزیستی روان‌شناختی و عملکرد شغلی. مجله مدیریت رفتار سازمانی، ۴۴ (۱)، ۸۹-۱۰۴.
- کریمی، م؛ و غموشی، ا. (۱۳۹۷). ارتباط تاب‌آوری با رضایت شغلی. مجله روانشناسی سلامت، ۵ (۴)، ۲۳-۳۷.
- کیز، سی. ال. ام؛ و همکاران. (۱۳۸۱). الگوی شش‌بعدی بهزیستی روان‌شناختی. مجله روانشناسی شخصیت و اجتماعی، ۸۲ (۶)، ۱۰۲۲-۱۰۰۷.
- گیوتاج، ز؛ و مغلی، ا. (۱۴۰۱). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان. مجله مطالعات مدیریت، ۱۴ (۱)، ۱۱۲-۱۳۰.
- محمدی، س؛ و همکاران. (۱۳۹۷). تعریف عملکرد شغلی در نظریه پاترسون. نشریه مدیریت منابع انسانی، ۱۲ (۳)، ۵۵-۷۰.
- نریمانی، ا؛ و عباسی، م. (۱۳۹۸). بررسی ارتباط بین بهزیستی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی. مجله روانشناسی بالینی ایران، ۶ (۲)، ۴۵-۶۰.