

## نقش امنیت روانی در عملکرد شغلی کارمندان

تورج هاشمی<sup>۱\*</sup>، نعیمه ماشینی عباسی<sup>۲</sup>، زکیه اصغرزاده مارالانی<sup>۳</sup><sup>۱</sup> گروه روان‌شناسی، دانشگاه تبریز<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری علوم اعصاب شناختی، دانشگاه تبریز<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات آذربایجان شرقی

## چکیده

عملکرد شغلی نقش برجسته‌ای در اثربخشی سازمان داشته و امنیت روانی کارکنان در بهبود آن، نقش دارد. بنابراین، این پژوهش با هدف تعیین نقش امنیت روانی در عملکرد شغلی کارمندان انجام گرفت. در این راستا، ۱۵۰ نفر از کارمندان سازمان ورزش و جوانان به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های عملکرد شغلی پاترسون و ایمنی-نایمی مازلو استفاده شد. تحلیل داده‌ها با روش تحلیل مسیر نشان داد که امنیت روانی بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم دارد و امنیت روانی قادر است ۴۵ درصد از تغییرات عملکرد شغلی را به‌طور معنادار تبیین کند. امنیت روانی، حالت سازگاری نسبتاً خوب، رضایت‌مندی و شکوفایی استعدادها را فردی بوده که در اثر آن، کارکنان می‌توانند با رغبت بیشتری از توانایی‌ها و ایده‌های خلاق خود بهره‌گرفته و عملکرد خود را توسعه دهند.

کلید واژه‌ها: عملکرد شغلی؛ امنیت روانی؛ بهره‌وری

## مقدمه

نظام‌های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهمترین دارایی سازمان به‌شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را موثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان می‌دانند (جو و لویس، ۲۰۱۲). از مهمترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی، موجودیت سازمان‌هایی است که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند (علاقه‌بند، ۱۳۸۶). از سوی دیگر، امروزه سازمان‌های مختلف برای افزایش سطح بهره‌وری خود به افزایش توان تخصصی، انگیزش شغلی و تعهد کارکنان توجه داشته و در این میان، عملکرد شغلی نقش برجسته‌ای در اثربخشی سازمان ایفا می‌کند (نادیری و تانوا، ۲۰۱۰).

عملکرد شغلی کارکنان به اشکال مختلفی پویایی نیروی کار و سرنوشت نهایی یک سازمان را تحت تأثیر قرار داده (استافلک، ۲۰۰۸) و طبق آن، کارکنان موفق، در مجموعه‌ای از رفتارها مشخص می‌شوند (آستین و ویلانو، ۱۹۹۲؛ استوارت، ۱۹۹۳). از آنجا که عملکرد شغلی بعنوان ارزش کلی مورد انتظار هر سازمان، شاخصی برای تعیین سطح بازدهی و بهره‌وری آن به‌شمار می‌رود. از این رو، از دست دادن کارکنان شایسته، هزینه‌های بسیاری برای سازمان بدنبال دارد. بنابراین، تلاش سازمان‌ها همواره در جهت شناخت عواملی است که به کاهش ترک شغل و ارتقای نگرش‌های شغلی مثبت مانند تعهد سازمانی و نیز عملکرد شغلی منجر می‌شوند (ایوانسویچ، کونوپاسک و ماتسون، ۲۰۰۸). یکی از نیازهای اساسی کارکنان سازمان‌ها، وجود احساس امنیت در هم‌فکری، مشارکت و نظرخواهی از آن‌ها در امور است (کیوریان و همکاران، ۱۳۸۱). این باور، فرآیندی روانی است که صرفاً بر اعضا تحمیل نمی‌شود، بلکه اکثر افراد بر اساس نیازها، علائق، توانمندیهای شخصیتی و روانی خود در ایجاد و از بین بردن آن نقش اساسی دارند (بیات، ۱۳۸۸). مفهوم امنیت روانی در کارکنان ریشه در پژوهش‌های شاین و بنیس (۱۹۶۵) داشته که نشان داده‌اند امنیت روانی کارکنان، باور تسهیم شده بین اعضاء تیم است که مدیران سازمان برای انجام خطرات احتمالی چه میزان احساس راحتی دارند (ادموندسون، ۱۹۹۹).

امنیت روانی یکی از نیازهای ضروری و مهم آدمی بوده، بنحوی که احساس آسودگی و تمدد اعصاب را به همراه داشته و خالی بودن از این احساس، موجب بروز رفتارهای روان‌آزردگی و نوروپیک می‌شود. امنیت، احساس ارزش شخصی، اطمینان خاطر، اعتماد به نفس و پذیرش از طرف گروه است و نایمی نیز احساس بی‌یاری و یابوری، بیچارگی، عدم محافظت و ناشایستگی در مقابل اضطراب‌های گوناگون است. امروزه تجلی نیازهای ایمنی را می‌توان در پدیده‌هایی از قبیل تمایلات عمومی به شغل دائمی، حمایت تمایل به داشتن حساب پس‌انداز و انواع گوناگون بیمه پزشکی، بیکاری و از کارافتادگی مشاهده کرد (مازلو، ۱۳۷۲). مبتنی بر این ویژگی‌ها، گیدنز و آنتونی (۱۹۸۹) عنوان می‌کنند که حاصل احساس امنیت، برطرف شدن فشار روانی است و اینکه فرد احساس رضایت و آرامش نماید. از این رو، بالدوین (۲۰۰۷) بیان می‌کند که تأثیری که احساس ناامنی بر انسان دارد، نایمی هیجانی، احساس طرد شدن، تنهایی، تهدید، اضطراب، تنش، عیب‌جویی، بی‌ارزشی، خودخواهی و انزواست.

ایمنی، ارضای نیازهای بالاتر را امکان‌پذیر می‌سازد و شخص را به ظاهر شدن و فراگیری مهارت‌ها و تسلط برمی‌انگیزد. فردی که نیازهای ایمنی او ارضا شده است، همواره احساس دوستی و عشق، تعلق، آسودگی و راحتی، پذیرش خود و دیگران، عزت نفس، قدرت، دلگرمی، ثبات هیجانی، خشنودی، علاقه اجتماعی، مهربانی، همدلی، فقدان تمایلات روان‌رنجوری و روان‌پریشی دارد (همتی، ۱۳۹۰). ادموندسون (۲۰۰۴) بیان می‌کند که وقتی یک مدیر در دسترس بوده و با زیر دستان خوش برخورد باشد مردم در محیط کار احساس امنیت بیشتری می‌کنند (شیرز و همکاران، ۲۰۰۸). فریز (۱۹۹۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که استرسورهای اجتماعی بر اختلال عملکرد روان‌شناختی تأثیر بسیار نیرومندی دارد. شکرکن، نعامی، نیسی و مهرابی‌زاده هنرمند (۱۳۸۰) در پژوهشی به این نتیجه رسیده‌اند که بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی و بین خشنودی شغلی و رفتار مدنی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد و رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی از رابطه آن با عملکرد شغلی قویتر است.

\* e-mail: tourjhashemi@yahoo.com

در خصوص اهمیت موضوع، باید عنوان کرد که افراد و کارکنان زمانی با حداکثر توان به ایفای نقش خواهند پرداخت که از خشنودی و رضایت‌مندی برخوردار شوند و این احساس به نوبه خود زمانی تضمین خواهد شد که از امنیت روانی برخوردار باشند. بر این اساس درک روابط بین عملکرد شغلی و امنیت روانی موجب خواهد شد که راهکارهای عملی پیش روی مدیران قرار دهد تا بتوانند با تأمین امنیت روانی کارکنان، زمینه بهبود عملکرد شغلی کارکنان و سازمان را مهیا نمایند. بنابراین، در این پژوهش سؤال اساسی این بود که آیا امنیت روانی قادر است عملکرد شغلی افراد را تحت تأثیر قرار دهد؟

## روش

### شرکت‌کنندگان

این پژوهش با توجه به اهداف از نوع همبستگی و با توجه به شیوه جمع‌آوری داده‌ها از نوع توصیفی بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارمندان شاغل سازمان ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی در سال ۹۳ بودند که تعداد آنها ۲۷۴ نفر بود. در راستای هدف پژوهش، ۱۵۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شدند که در این راستا از اداره‌های مختلف سازمان ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی تعداد ۶ اداره به شیوه تصادفی انتخاب و از اداره‌های انتخاب شده، نسبت به انتخاب نمونه نهایی اقدام بعمل آمد.

### ابزار

پرسشنامه عملکرد شغلی: این پرسشنامه توسط Paterson (۱۹۹۲) ساخته شده و به‌وسیله شکرکن و ارشدی در سال ۱۳۷۵ ترجمه شده است. این پرسشنامه ۱۵ سوال دارد و هر سوال دارای یک مقیاس چهار درجه‌ای لیکرت از ۱ تا ۴ است. روایی صوری و محتوایی و پایایی این ابزار توسط شکرکن، ارشدی و صالحی (۱۳۷۵) مورد تأیید قرار گرفته است (مقیمی، ۲۰۰۲). ضرایب پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی، توسط سیاحی و شکرکن (۱۳۷۵) در دو روش آلفای کرونباخ و روش تنصیف، ۰/۶۸ بدست آمده که بیانگر پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده است (به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶).

پرسشنامه ایمنی/ناایمنی- نالیمنی مازلو: این پرسشنامه توسط مازلو در سال (۱۹۵۲) در قدم اول، شامل ۳۴۹ گزاره بود، تهیه و در اختیار پانصد دانش‌آموز که بعنوان ایمن یا نالیمن شناخته شده بودند، قرار داد. وی بدین طریق، در مجموع، ۴۶ نفر، نالیمن و ۶۶ نفر، ایمن را شناسایی کرده و با آنها مصاحبه کرد. پس از بررسی‌ها و ارزیابی‌های مکرر، ۷۵ گزاره را از میان آنها گزینش نمود. این گزاره‌ها در سه گروه ۲۵ گزاره‌ای دسته‌بندی شده و شکل همسان و مشابهی دارند. این آزمون تنها از گزاره‌هایی ساخته شده است که از لحاظ بالینی معتبر بوده‌اند. این آزمون، ۶۲ گزاره دارد. حداکثر نمره‌ای که یک شرکت‌کننده در این آزمون می‌تواند کسب کند، ۶۲ نمره است. به علت اینکه این آزمون، احساس نالیمنی را اندازه‌گیری می‌کند، نمره بالا نشانه نالیمنی بیشتر و نمره پایین، نشانه ایمنی بیشتر است. روایی این آزمون با روش‌های مختلف، بررسی شده است. برای مثال، از شرکت‌کنندگان خواسته شده است تا روایی این آزمون را از راه مقایسه نمره‌های کسب شده با نظری که درباره خود دارند، ارزیابی کرده و برآورد کنند. نتایج به‌دست‌آمده نشان داده که ۸۸٪ شرکت‌کنندگان، معتقد بوده‌اند که نتایج بدست آمده از آزمون بسیار دقیق یا بالنسبه دقیق هستند. نکته دیگر اینکه دانشجویانی که به علت مشکلات روانی برای دریافت خدمات درمانی مراجعه کرده بودند، با اجرای این آزمون از لحاظ احساس نالیمنی نمره‌های بالایی کسب کرده‌اند. علاوه بر این، برای بررسی اعتبار این آزمون، از دو روش دونیمه کردن و دسته‌بندی زوج سوالاتی که هریک چهار زیر نشان را اندازه‌گیری می‌کنند، استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده همبستگی ۰/۹۱ را نشان می‌دهد که حاکی از اعتبار بالای این پرسشنامه است (زارع و امین‌پور، ۱۳۹۰).

### شیوه‌ی اجرا

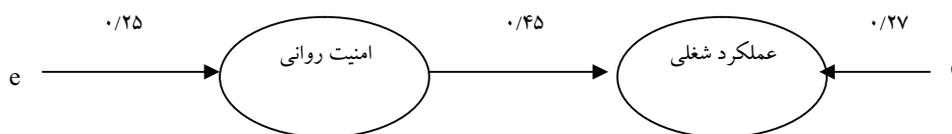
جهت جمع‌آوری داده‌ها، پس از کسب مجوزهای لازم و انتخاب نمونه و توجیه نمونه‌ها، نسبت به توزیع پرسشنامه‌ها اقدام شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، نسبت به استخراج داده‌ها و تجزیه و تحلیل آنها با استفاده از روش تحلیل مسیر اقدام شد.

## نتایج

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و روش تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد.

جدول ۱				
شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و ضرایب همبستگی متغیرها				
متغیر	M	SD	۱	۲
۱. عملکرد شغلی	۲۱/۶۱	۴/۱۲	۱	
۲. امنیت روانی	۳۱/۱۷	۷/۳۱	۰/۵۷	۱

مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد که بین عملکرد شغلی و امنیت روانی، رابطه مثبت وجود دارد. در راستای تحلیل داده‌های مربوط به سؤال پژوهش از روش تحلیل مسیر استفاده شد.



شکل ۱. مدل مسیرهای علی- ساختاری متغیرهای مورد مطالعه

جدول ۲

شاخصهای آماری مدل اندازه گیری شده

NFI	CFI	AGFI	GFI	P	$\chi^2/df$	df	$\chi^2$	RMSEA
۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۹۴	۰/۹۵	۰/۰۰۰۱	۵	۲۴۳	۱۲۱۵	۰/۰۵

مندرجات مدل یابی روابط ساختاری نشان داد که: امنیت روانی با ضریب بتای (۰/۴۵) قادر است ۴۵ درصد از تغییرات عملکرد شغلی را بطور معنی دار تبیین کند ( $t=5/71$ ،  $p < 0/001$ ). بنابراین بین امنیت روانی و عملکرد شغلی رابطه مستقیم وجود دارد شاخصهای مدل (۱) نشان می‌دهد که: مقدار خطای استاندارد تقریب میانگین (RMSEA) در حد مطلوب قرار دارد (کوچکتر از ۰/۰۵ است). نسبت  $\chi^2/df$  در حد مطلوب قرار دارد (کوچکتر از ۵ است). شاخص نیکویی برازش (GFI) در حد مطلوب قرار دارد (بزرگتر از ۰/۹۰ است). شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI) در حد مطلوب قرار دارد (بزرگتر از ۰/۹۰ است). شاخص برازش تطبیق (CFI) در حد مطلوب است (بزرگتر از ۰/۹۰ است). شاخص برازش هنجار شده (NFI) در حد مطلوب است (بزرگتر از ۰/۹۰ است). بنابراین، می‌توان بیان داشت که امنیت روانی، تغییرات عملکرد شغلی را بطور مثبت و معنادار پیش‌بینی و تبیین نماید.

## بحث

در پژوهش حاضر، هدف، تعیین نقش امنیت روانی در عملکرد شغلی بود. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که امنیت روانی با عملکرد شغلی رابطه دارد. به عبارتی، امنیت روانی بر عملکرد شغلی تاثیر مستقیم داشته و افراد برخوردار از امنیت روانی بالا نمره بالایی در عملکرد شغلی کسب می‌کنند. این یافته با یافته‌های جونز (۱۹۹۹) و ادموندسون (۲۰۰۳) همسو است. بیک فورد (۲۰۰۵) اظهار می‌دارد که نه تنها استرس محیط کار، متضرر شدن سلامت و خوب بودن کارمندان را نشان می‌دهد بلکه بر تولید و سود محیط کار تاثیر منفی دارد. در این راستا، مرکز مطالعات سلامت و امنیت کانادا (۲۰۰۰) در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده است که استرس محیط کار مانند صدمات فیزیکی و پاسخهای احساسی، که می‌تواند نتیجه تناقض بین درخواست کار و میزان کنترل یک کارمند بر این درخواست باشد. تحمل استرس سطح پایین در کار می‌تواند باعث انگیزه و افزایش تولید در کارمندان باشد، در حالیکه استرس وقتی مشکل دار می‌شود که در سطح بالا اتفاق بیفتد که اشخاص نمی‌توانند به مدت طولانی آن را مدیریت کنند و در نتیجه عملکرد فرد کاهش می‌یابد (جونز، ۱۹۹۹). در تبیین این یافته‌ها، ادموندسون و همکاران (۲۰۰۳) بیان می‌کنند که اگر ارتباطات سازمانی در جوی با امنیت روانی بالا شکل بگیرد، کارکنان با رغبت بسیار بیشتری می‌توانند از رفتارها و ایده‌های خلاق خود بهره‌گیرند و امنیت روانی می‌تواند عملکرد را در محیط کار توسعه دهد و نیز ادموندسون (۲۰۰۲) در تبیین روابط امنیت روانی و عملکرد شغلی بیان می‌کند که وجود امنیت روانی و میزان آن در محیط کار می‌تواند رفتار و عملکرد کارکنان، در محل کار را تحت تاثیر قرار دهد. از سوی، می‌سوک (۲۰۰۶) بیان می‌کند که شرکت‌هایی که کارکنان را به درگیر شدن در رفتار نوآورانه تشویق می‌کنند و محیط کاری با امنیت روانی بالا را ایجاد می‌نمایند با عملکرد بهتری روبه‌رو خواهند بود.

چو و همکاران (۲۰۱۲) در تبیین مطالعات خود بیان داشتند که نظامهای نوین مدیریت، منابع انسانی را مهم‌ترین دارایی سازمان به شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را مؤثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان و عملکرد بهتر می‌دانند. نادیری و تانوا (۲۰۱۰) در نتیجه مطالعات خود اظهار کردند که از جمله مهم‌ترین عواملی که نقش برجسته‌ای در اثربخشی سازمان دارند، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی هستند. بنابراین، می‌توان بیان داشت که سازمان‌ها، نهادهای اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده‌اند که نقش اصلی انسان بعنوان گرداننده این نهادها است. به عبارت دیگر سازمان منهای انسان به هیچ وجه توان غلبه و مقابله بر مشکلات و از طرف دیگر تحقق اهداف سازمان را نخواهد داشت. عملکرد شغلی افراد در سازمان‌ها یکی از مسائلی است که سازمان‌ها با آن مواجه هستند و تحت تاثیر عوامل بسیاری قرار می‌گیرد. از دیدگاه اجتماعی، جالبترین نکته برای سازمان‌ها این است که کارکنانی داشته باشند که کارهایشان را به خوبی انجام دهند. عملکرد خوب بهره‌وری سازمان را بالا می‌برد که در نهایت به افزایش اقتصاد ملی منجر می‌شود (اسپکتور، ۲۰۰۰؛ به نقل از نعمی، ۱۳۸۴).

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان عنوان نمود که دلیل اینکه جامعه آماری پژوهش حاضر را کارمندان سازمان ورزش و جوانان آذربایجان شرقی تشکیل داده‌اند، لازم است در تعمیم نتایج بدست آمده از این پژوهش به کارمندان سایر سازمان‌ها و در نقاط دیگر کشور توجه شود. در این پژوهش برای اندازه‌گیری متغیرها از ابزارهای خودگزارشی استفاده شده است که ممکن است دلیل وجود سوگیری در پاسخ دهندگان، یافته‌ها از اعتبار قابل توجهی برخوردار نباشد.

ممکن است کارمندان سطوح مختلف و گروه‌های زنان و مردان این سازمان، امنیت روانی متفاوتی را تجربه کنند که باید نسبت به شناخت آنها توجه شود. دلیل اینکه امنیت روانی، میزان عملکرد شغلی را پیش‌بینی نموده و موجب افزایش آن می‌شود. لذا تشکیل کارگاه‌هایی با هدف آموزش مدیران در جهت تأمین امنیت روانی کارمندان در جهت پیشبرد اهداف عملکردی کارکنان مؤثر خواهد بود.

منابع

- ارشدی، نسرين (۱۳۸۶). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب منطقه اهواز. رساله دکتری منتشر نشده. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- بیات، بهرام (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت شهروندان تهرانی (با تأکید بر رسانه‌های جمعی، عملکرد پلیس و بروز جرائم). فصلنامه انتظامی اجتماعی، ۱، XX-XX.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۸۶). مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی. تهران: نشر روان.
- کیوریان، حسن و ربیعی مندجین، محمدرضا (۱۳۸۱). تصمیم‌گیری و تعیین خط مشی دولت. تهران: انتشارات یکان.
- Baldwin, M. W. (2007). On priming security and insecurity. *Psychological Inquiry*, *X*, 157-162.
- Cho, Y. J., & Lewis, G. B. (2012). Turnover intention and turnover behavior: Implication for retaining federal employees. *Review of public Personnel Administration*, *32*(4), XX-XX.
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, *44*(2), 350-83.
- Frese, M. (1999). Social support as a moderator of the relationship between work stressors and psychological dysfunctioning: A longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*, 179-192.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2008). *Organizational behavior and management*. Boston: Mcgraw-Hill.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intention, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, *29*, 33-41.