

تأثیر نیازهای روان‌شناختی در عملکرد شغلی کارکنان

ثریا فرج زاده^۱

صفورا کیوانلو^۲

چکیده:

در محیط متغیر و متحول سازمانی امروز، تنها سازمان‌هایی خواهند توانست به بقا و پایداری خود امیدوار باشند که عملکرد شغلی کارکنان و در مجموع عملکرد سازمانی بالایی داشته باشند. عوامل و عناصر گوناگون و متنوعی به‌طور انفرادی یا توأمان در عملکرد شغلی کارکنان مؤثر هستند که بررسی و شناسایی آنها حائز اهمیت هست. در این پژوهش سعی شده است تا تأثیر یکی از این عوامل یعنی تأمین نیازهای بنیادی روان‌شناختی (خودمختاری، ارتباط، شایستگی) بر روی عملکرد شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: نیازهای روان‌شناختی، عملکرد شغلی، کارکنان

The effect of psychological needs on employees' job performance

ABSTRACT:

In today's changing organizational environment, only organizations will be able to hope for their survival and stability that have high job performance of employees and overall organizational performance. A variety of factors and elements individually or simultaneously affect the job performance of employees, which is important to study and identify. In this study, the effect of one of these factors, namely the provision of basic psychological needs (autonomy, communication, competence) on the job performance of employees has been investigated.

key words: Psychological needs, job performance, staff

^۱ دانشجوی ارشد مدیریت سازمان‌های دولتی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران Soraya.farajzadeh@gmail.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران Skeyvanlo\@gmail.com

مقدمه:

نیازهای ، روان‌شناختی اساسی است (گانل، کراکر، مک، ویلسون و زومبو ۲۰۱۴). یکی از نظریه‌های مطرح در زمینه ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی، نظریه خود تعیین گری است این نظریه بر اهمیت ارضای نیازهای استقلال، شایستگی و ارتباط برای رشد روان‌شناختی بهزیستی فرد تأکید دارد. ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی با کیفیت زندگی و سطح پایین‌تر مشکلات روانی از جمله نگرانی و پریشانی همراه است (کراینبورگ و همکاران، ۲۰۱۷). نظریه خود تعیین گری بین انواع گوناگون انگیزش بر اساس علل و یا اهداف گوناگونی که باعث انجام فعالیت می‌شود، تمایز قائل است. اساسی‌ترین تمایز بین انگیزش درونی و بیرونی است. انگیزش درونی به انگیزشی اشاره دارد که فرد را به انجام فعالیتی در غیاب پاداش و یا کنترل رفتار می‌کند، تنها برای لذت و رضایتی که همراه آن فعالیت است انجام می‌گیرد و شخص از فرآیند کار لذت می‌برد و انگیزه بیرونی که اشاره به انجام فعالیت به خاطر پیامدهای مجزا از خود فعالیت است، مانند (دستیابی به پول و ... (دسی و رایان، ۲۰۰۰). در واقع مطابق با نظریه خود تعیین گری افراد به دنبال فعالیت‌هایی هستند که اجازه ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی آنان را می‌دهد (ایلس و همکاران، ۲۰۱۷). طبق خود تعیین گری کمترین فرآیند درونی شدن و ارضا نیازها اشاره به درگیر شدن در رفتارها برای به دست آوردن پاداش یا جلوگیری از پیامدهای منفی است. محیط اجتماعی می‌تواند به درونی شدن ارضای نیازها کمک کند. با توجه به نظریه خود تعیین گری سه نیاز مهم روان‌شناختی برای حمیت از فرآیند درونی شدن رشد انگیزه مطلوب و بهزیستی فرد مهم است. با به حداقل رساندن کنترل و افزایش حمایت از فرد می‌توان به افراد کمک کرد مثلاً یک پزشک می‌تواند با حمایت از استقلال فرد معتاد به او کمک کند در شرایط استرس‌زا بدون سیگار کشیدن با موقعیت برخورد کند (با برانگیزاندن دیدگاه بیمار و هیجان او). حمایت از شایستگی فرد با داشتن دیدگاه مثبت درباره‌ی موفقیت او یا بازخورد مثبت می‌تواند به فرد کمک کرد که با مسائل کنار بیاید و بتواند به حل مشکل بپردازد و به‌صورت خلاصه حمایت از استقلال به بیمار تضمین

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار ، سرمایه ، مواد ، انرژی و اطلاعات است (وزیری اعظم ، ۱۳۸۸). حال اگر نیروی کار با انگیزه ، توانمند و بهره‌مند باشد می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب بکار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً عملکرد سازمان را بهبود بخشد در غیر این صورت رکود و عقب‌ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه می‌باشد . در نیروی انسانی همواره باید به افزایش بازدهی شغلی تأکید فزاینده‌ای نماییم و تلاش نموده تا عوامل مؤثر بر بازدهی و عملکرد انسانی را مورد بررسی قرار دهیم اما یکی از مشکلات اساسی سازمان‌های امروزی عملکرد ضعیف نیروی انسانی موجود در سازمان‌ها است (الوانی و معمار زاده ، ۱۳۷۸).

رویکردهای جدید در روانشناسی انگیزش که به رویکردهای ارگانیزی معروف‌اند بر این باورند که انسان‌ها موجوداتی بالفطره فعال و آفرینندگانی علاقه‌مند به یادگیری و درونی سازی دانش، آداب، رسوم و ارزش‌های محیط زندگی خود هستند. این تمایلات ذاتی انسان‌ها به کنجکاو و کسب دانش، می‌تواند منبعی برای متخصصان تعلیم و تربیت باشد تا از طریق آن بتوانند یادگیری و رشد دانش‌آموزان را هدایت کنند (نیمیک و ریان، ۲۰۱۹). یکی از مهم‌ترین این رویکردها، نظریه خود تعیین گری می‌باشد. نظریه خود تعیین گری به‌عنوان یک نظریه سطح کلان از پنج نظریه کوچک تشکیل شده است و هرکدام از آنها جنبه‌هایی از انگیزش، رفتار و بهزیستی و سازگاری روانی انسان را تبیین می‌کنند. این نظریه به‌طور کلی به عواملی می‌پردازد که فرایندهای مربوط به خودشکوفایی در انسان‌ها را بازدارد یا تسهیل می‌کنند. عناصر اصلی نظریه خود تعیین‌گری انواع انگیزش بیرونی و درونی و مجموعه‌ای از نیازهای روان‌شناختی اساسی که زیربنای این نوع انگیزش‌ها می‌باشند، هستند. یکی از این خرده نظریه‌ها، نظریه

نیازهای بنیادی روانی

نظریه خود تعیین گری نیازهای اساسی روانی را به عنوان عوامل ضروری برای شکوفایی رشد روانی، یکپارچگی و سلامت تعریف می نماید. این نوع تعریف از واژه نیاز مانند نقش نیازهای فیزیولوژی در رشد فیزیکی است. زیرا هر دوی این نیازهای فیزیولوژیکی و روان شناختی بر برای شکوفایی انسان تأکید می کنند. این نظریه بیان می کند که نیاز نیست افراد از نیازهای اساسی روان شناختی آگاه باشند یا از نظر فرهنگی برایش ارزش قائل شوند تا بازداری آنها اثر منفی بر بهزیستی داشته باشد. مثلاً یک زن ممکن است بگوید که برای شاد زیستن نیازی به برقراری ارتباط با دیگران ندارد، اما محرومیت از نیاز ارتباط باعث کاهش رشد فردی و بهزیستی او خواهد شد. بنابراین نیازها بیشتر عینی اند تا ذهنی. افراد بدانند یا ندانند به آنها نیاز دارند؛ و عدم رضایتمندی از این نیازها نتایج منفی مشخصی به دنبال خواهد داشت (رایان و دسی، ۲۰۱۲).

بر اساس تعریف، نیازهای روانی یا فیزیولوژیکی حالت انرژی دهنده دارند که اگر ارضا شوند به سمت سلامتی و بهزیستی روانی و در صورت عدم ارضا شدن، به آسیب روانی و بیماری منجر خواهد شد بنابراین برای تجربه مداوم یکپارچگی و بهزیستی در طول زندگی رضایتمندی از این سه نیاز ضرورت دارد. در نظر گرفتن نیازهای اساسی به عنوان عامل اساسی سلامت به این معنا است که فرد بدون ارضای این نیازها به شکوفایی و کامیابی دست نخواهد یافت، برای مثال اگر جامعه نیاز شایستگی را حمایت کند اما نیاز ارتباط را تقویت نکند باعث نقض در بهزیستی خواهد شد. بدتر اینکه اگر محیط بین نیازهای اساسی تعارض ایجاد کند منجر به آسیب روانی افراد خواهد شد، مانند زمانی که والدین شرط دوست داشتن فرزندشان را سرکوب نیاز خودمختاری قرار دهند (رایان و دسی، ۲۰۱۰).

رایان و دسی (۲۰۱۰) در پژوهش های خود سه نیاز خودمختاری، شایستگی و ارتباط را به عنوان نیازهای اساسی روانشناسی مطرح

می دهند که رفتار فرد به طور کامل ارادی می باشد و از فرد حمایت می شود که به احساس شایستگی فرد تقویت می شود و در نهایت با پشتیبانی و ارتباط با فرد می توان این دیدگاه را به وجود آورد که فرد از پذیرش بیقید و شرط و توجه مثبت برخوردار است نظریه خود تعیین گری اعلام می دارد که ارمان های افراد ممکن درونی یا بیرونی باشد. ارمان های بیرونی منعکس کننده اهدافی خارجی هستند مانند کسب ثروت و شهرت، ارمان های درونی منعکس کننده اهداف درونی هستند مانند رشد شخصی سلامتی و روابط مثبت است (پاتریک و ویلیامز، ۲۰۱۳). پاداش های بیرونی و مادی، انگیزه درونی افراد را از بین می برند، نظریه خود تعیین گری یک نظریه انگیزشی است که با دیدگاه نمایندگی یا آژانس اقتصادی بر رفتار انسان در تقابل است. این نوع نظریه متفاوت انگیزشی، مدعی است پرداخت بیشتر لزوماً با عملکرد بهتر در نتایج همراه نیست، بر اساس نظریه خود تعیین گری، افراد به طور طبیعی به سمت انگیزه درونی و یکپارچگی هدف تمایل دارند و حمایت محیط از فرد اما نه با پول و پاداش ها موجب تسهیل فرایند یکپارچگی فرد می شود، در حقیقت تحقیقات نشان داده اند که پاداش مادی باعث کاهش انگیزه درونی و تجربه کنترل خارجی می شود زیرا فعالیت های که جالب نیستند نیاز به انگیزه بیرونی دارد (اولافسن، هالواری، فوریت و دسی، ۲۰۱۵). نیازهای روان شناختی اساسی، به عنوان انگیزشی برای کمک به درگیری فعال با محیط، عملکرد سالم روان شناختی، پرورش مهارت ها و رشد سالم وجود، آمده و خود را نشان می دهند (تالی، کوکام، شگل، مولیکس و بتنکورت، ۲۰۱۲). این نیازها به صورت فطری در تمامی انسان ها وجود دارند و عبارت اند از: نیاز به خودمختاری، شایستگی و ارتباط (وانس، مکفرسون و دیودسون، ۲۰۱۳). این نظریه فرض می کند زمانی که فرد از سوی محیط اجتماعی حمایت می شود و نیازهای بنیادین خودپیروی، شایستگی و تعلق ارضا می شوند، فرد طبیعتاً به سوی رشد و شکوفایی حرکت می کند (کول، شلینکرت، مالدی و بايومن، ۲۰۱۸).

زیرا ممکن است این انفصال به دلیل عدم حمایت و پذیرش از سوی خانواده باشد که نه تنها به استقلال و خود پیروی منجر نمی‌شود بلکه باعث اخلال در تحکیم هویت و شکل‌گیری خودپنداری می‌گردد (رایان و لینچ، ۲۰۱۴). اولین نیاز، نیاز استقلال است که به تمایل فرد برای شروع و تنظیم رفتار توسط خودش (کاربر، ۲۰۱۲) و نشان‌دهنده‌ی نیاز به عمل و فعالیت در مسیر علایق و ارزش‌های خود می‌باشد (روسپی، پیلیتیر، چیونگ، باکستر و بیاوددری، ۲۰۱۷).

دومین نیاز روان‌شناختی نیاز شایستگی است که به معنای مؤثر بودن در عمل است. مفهوم‌سازی نیاز به شایستگی در نظریه خود تعیین‌گری بر مبنای مفهوم انگیزه اثر استوار است، به این معنا که ارگانسیم با تمایل به نفوذ و اثرگذاری بر محیط اطراف خود متولد می‌شوند (کورتاگن و اولین، ۲۰۱۶). کاپلان (۲۰۱۸) ادراک شایستگی را شبیه خودکارآمدی بندورا (۱۹۸۶) می‌داند که به معنای قضاوت فرد در مورد توانایی انجام یک عمل مشخص است (خوارزمی، کارشکنی و عبدخدایی، ۱۳۹۱). افراد زمانی خود را به‌عنوان فردی شایسته درک می‌کنند که در انجام فعالیت‌ها نتایج خوب و قابل‌توجهی کسب کنند و زمانی احساس بی‌کفایتی می‌کنند که نتوانند به نتایج دلخواه و مهم خود دست یابند. احساس شایستگی با شرکت در چالش‌های بهینه و دریافت بازخوردهای مثبت بهبود می‌یابد و در شرایطی کاهش خواهد یافت که فرد را از کنترل بر پیامدها محروم کنیم، بیان کنیم که فرد ظرفیت لازم برای انجام تکالیف را ندارد یا تکالیف بسیار ساده است. وایت در سال ۱۹۵۹ یک مقاله کلاسیک منتشر کرد و در آن شواهدی را دال بر این ارائه کرد که یک نیاز درونی برای احساس شایستگی، ویژگی ذاتی انسان‌هاست و رفتارهایی مانند کاوش و تلاش‌هایی برای تسلط به‌وسیله‌ی این نیروی انگیزشی فطری بهتر تبیین می‌گردد. وایت ادعا می‌کند که انگیزه اثربخشی یا مؤثر بودن، رفتارهای یک نوزاد در واریسی یک شی، شطرنج‌بازی کردن یک نوجوان را تبیین می‌نماید. همچنین پیازه نیز خاطرنشان می‌کند

کردند. شلدون و همکارانش (۲۰۱۱) در سه مطالعه بین دانش آموزان آمریکایی و کره‌ای کالج ۱۰ نیاز روان‌شناختی را مطرح کردند و در مطالعات خود دریافتند که افراد این سه نیاز در بالاترین درجه رتبه‌بندی کرده‌اند. اگرچه کره‌ای‌ها نیاز ارتباط را در مرتبه‌ای بالاتر نسبت به دانش آموزان آمریکایی قرار دادند (شلدون، ایوت، کیم و کاسر، ۲۰۱۱).

اولین نیاز اساسی روان‌شناختی، نیاز به خودمختاری است. این واژه خودمختاری معمولاً در کنار واژه‌هایی همچون استقلال و انفصال از اعضای خانواده توصیف می‌گردد. هرکدام از این واژه‌ها معنای متفاوت دارند اگرچه از جهاتی به هم مرتبطند. خودمختاری، به خودتنظیمی، اداره خود و احساس احترام به اراده فرد اشاره دارد؛ که در مقابل واژه دگر پیروی به معنای کنترل به‌وسیله نیروهای بیرونی یا اجبار و عدم اختیار فرد است. افراد زمانی خود را خودمختار می‌نامند که تنظیم رفتارشان بر اساس خواست و اراده خودشان است و زمانی احساس کنترل شدن دارند که منابع درونی و یا بیرونی آنها را مجبور کند به‌گونه‌ای خاص احساس کنند، بیندیشند و رفتار کنند. خودمختاری به معنای حمایت درونی از رفتار فرد است، یعنی رفتار هر فرد برخاسته از درون خود اوست. برای مثال، یک دانش‌آموز زمانی خودمختار است که علائقش را دنبال کند، برای ارضای حس کنجکاوی خود به مطالعه بپردازد و با اختیار و انتخاب خود تکالیف مدرسه را انجام دهد (ویلیامز، نیمک، پاتریک، رایان و دسی، ۲۰۱۳). مفهوم استقلال بر اتکالی به خود و توانایی مراقبت از خود اشاره دارد، در مقابل، واژه وابستگی به این معنا است که فرد برای ارضای نیازهای خود به دیگری متکی است. پرواضح است که یک فرد می‌تواند بدون کنترل شدن و بدون فقدان نیاز خودمختاری به فرد دیگر وابسته باشد؛ و نهایتاً واژه انفصال به معنی کنار کشیدن از خانواده است که درازای آن فرد به سمت دل‌بستگی‌ها و روابط جدید در سطح جامعه کشیده شود. اگرچه انفصال به‌عنوان یک جنبه غیرقابل‌اجتناب در بزرگسالی مطرح می‌گردد اما ویژگی‌های مثبت و منفی خاص خود را دارد.

آرزو برای دانش و خودآگاهی تلقی نمی‌کند: (فکر می‌کنم که همراهانم دوستانم خواهند بود و آنها می‌پرسم که در مورد من چه فکر می‌کنند). برعکس افراد غالباً از اینکه حقیقت خود را دریابند، می‌هراسند و کوشش می‌کنند تا از بحث‌ها انتقادی که ممکن است سبب افشای ماهیتشان می‌شود اجتناب نمایند. در تجارب ما سه نوع اصلی ابزار ارتباطی مشخص شده است و ابستگی، نمایشی، نمادین. ابزار ابستگی ارتباط (که گاه ویژگی‌های تقلیدی دارد) شامل نگاه‌ها، لبخندها، هستند که ابستگی شخصی را به طرف دیگر ارتباط نشان می‌دهند. ابزار نمایشی ارتباط، محتوای اصلی پیامی را که می‌باید منتقل شود، با خود دارد: مانند ژست‌ها، حرکات بدن که در شکل ساده‌اش نشانگر عملی است که آرزوی انجامش را دارد (لیسینا، ۱۳۹۵).

سه نیاز بنیادین روان‌شناختی به هم وابسته هستند. ارتباط، امنیت موردنیاز را برای اینکه افراد شروع‌کننده خودمختاری باشند فراهم می‌کند. احساس خودمختاری در انجام تکالیف باعث افزایش شایستگی می‌شود. شایستگی، اعتماد لازم برای احساس پذیرش و وابسته بودن به محیط پیرامون را فراهم می‌کند. در صورتیکه نیازهای بنیادین روان‌شناختی برآورده شوند احساس اعتماد به خود و خود ارزشمندی در افراد شکل می‌گیرد اما در صورت ممانعت و عدم برآورده شدن این نیازها، فرد ادراکی شکننده، منفی، بیگانه و انتقادی از خود پرورش خواهد داد (حجازی، صالح نجفی و امانی، ۱۳۹۳).

عملکرد شغلی کارکنان

عملکرد کارکنان سازمان‌ها تحت تأثیر دو عامل، یعنی توانایی آنان برای انجام وظایف شغلی و نیز وجود انگیزه آنان قرار دارد (ساعتچی، ۱۳۸۲). می‌توان اهمیت انگیزش در میزان عملکرد را در معادله‌ای که در سال ۱۹۵۵، توسط مایر انتشار یافت، ملاحظه نمود: انگیزش × توانایی = عملکرد (لاتام، ۲۰۰۷). به نقل از شکر کن و همکاران، (۱۳۸۶). عملکرد و پیشرفت کارکنان بستگی به حمایت

که انسان‌ها به‌طور طبیعی تمایل دارند که شایستگی رشد یافته جدید خود را، به‌عبارت‌دیگر، طرح‌واره‌ها را تمرین می‌کنند. بر طبق نظر وایت و پیاز، تنها افزایش شایستگی به یک تجربه هیجانی مثبت منجر می‌شود که وایت آن را احساس کارآمدی می‌نامد و آن تجربه هیجانی مثبت درونی است که باعث تقویت رفتار تسلط می‌شود (حسن‌زاده، ۱۳۸۸).

و سومین نیاز، یعنی نیاز ارتباط داشتن به معنای احساس ارتباط با دیگران و متعلق بودن فرد به جامعه اشاره دارد. ادراک ارتباط به‌عنوان شکلی از تأثیرات اجتماعی است و رضایتمندی از این نیاز مستلزم این است که فرد احساس کند برای دیگران مهم است (دسی و رایان، ۲۰۰۸). این نیاز به معنی پیوند با دیگران و دریافت حمایت از جانب افراد مهمی همچون رئیس، والدین، معلمان و یا دوستان و همکاران است (خوارزمی، کارشکنی و عبدخدایی، ۱۳۹۱). ارتباط داشتن ساختار انگیزشی مهمی است، زیرا زمانی که روابط میان فردی از نیاز افراد به تعلق حمایت می‌کند، آنها وظایف را بهتر انجام می‌دهند، در برابر استرس انعطاف‌پذیرتر می‌شوند و مشکلات روان‌شناختی کمتری دارند (حجازی، صالح نجفی و امانی، ۱۳۹۳). ارتباط به تبادل اطلاعات و چگونگی معنی بخشیدن به این اطلاعات (حسینی، ۱۳۹۱) و نیاز به احساس نزدیکی و بالارزش بودن توسط ارتباط با دیگران و احساس تعلق باهمسالان، خانواده و جامعه است (ویرستیف و همکاران، ۲۰۱۴). نیاز به ارتباط اشاره به نیاز به شبکه‌های حمایت اجتماعی با ارتباطات قوی است. با توجه به نظریه خود تعیین‌گری افراد دیگر می‌توانند به‌صورت مثبت و منفی بر ارضای نیازهای روان‌شناختی افراد تأثیر داشته باشند (روسپی و همکاران، ۲۰۱۷). ضرورت نیاز به ارتباط بر این مبنا است که به بررسی خود بنشینیم و از طریق کشف و ارزیابی دیگران و با کمک آنها، خود را ارزیابی نماییم. افراد هنگامی که در روند ارتباطی قرار می‌گیرند، بیش از هر کنش دیگری، بر روی یکدیگر تمرکز می‌یابند. البته مردم هم دیگران را در روابط دیگر، مثل مطالعه، کار، بازی نیز می‌یابند. ناگفته پیداست که هیچ‌کس نیازش به ارتباط را، به‌مثابه

۳. تسلط در ارتباطات کتبی و شفاهی
۴. تلاش و کوشش
۵. حفظ انضباط شخصی
۶. کمک و همکاری باهم رده‌ها
۷. عملکرد تیمی
۸. سرپر، مدیریت و رهبری (قلی پور، ۱۳۸۶)

تعریف عملکرد شغلی

عملکرد شغلی یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارند (فرس و فای ۲۰۰۱، به نقل از ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). برخی عملکرد را ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می‌کنند که هر فرد در طول دوره‌های مشخص از زمان انجام می‌دهد (موتوویدللو، ۲۰۰۳) و یا در تعریفی دیگر عملکرد وظیفه‌ای عبارت است از مجموعه‌ای از رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خودشان نشان می‌دهند (اسمینک و هانس، ۲۰۰۵). بنابراین کاملاً واضح است که نقش عملکرد در سازمان‌ها تا چه میزانی حیاتی است. بر اساس پژوهش باکر و لیتر (۲۰۱۰)، کارکنانی می‌توانند به خوبی تکالیف شغلی‌شان را انجام دهند و مجذوب شغلشان گردند که اشتیاق شغلی بالایی داشته باشند (ملایی و همکاران، ۱۳۹۳).

کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل‌شناسایی هستند (ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). عملکرد شغلی به لحاظ نظری شامل دو مؤلفه است، مؤلفه اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را منعکس می‌کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را دربرمی‌گیرد (زارعی متین و جندقی، ۱۳۸۵). در واقع عملکرد زمینه‌ای به آن

محیط از سه نیاز بنیادی روان‌شناختی که شامل استقلال و شایستگی و ارتباط است، دارد (بینز و همکاران، ۲۰۱۶). سازمان‌ها برای رسیدن به اهدافی تأسیس می‌شوند و عوامل و عناصر گوناگونی به صورت انفرادی و توأمان برافزایش عملکرد آنها تأثیر دارند، از جمله این عوامل تأمین نیازهای بنیادی روان‌شناختی می‌باشد (فقهی فرمند، ۱۳۸۱).

عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل‌شناسایی هستند. (ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰) عملکرد شغلی به لحاظ نظری شامل دو مؤلفه است، مؤلفه اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را منعکس می‌کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را دربرمی‌گیرد (زارعی متین و جندقی، ۱۳۸۵). از نظر وروم (۱۹۶۴) توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره‌وری فرد محسوب می‌شوند یعنی فرد تا چه اندازه‌ای توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را دارد و تا چه اندازه‌ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد. هرچند عوامل محیطی و سازمانی همچون حمایت مدیریت، تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه همکاری و بازخور در این زمینه دخالت دارند ولی توان و تمایل، عوامل اساسی در تعیین عملکرد کارکنان می‌باشند. البته ویژگی‌های شخصیتی یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی است (قلی پور، ۱۳۸۶).

کمپبل (۱۹۹۳) عملکرد و بهره‌وری فرد را زیربنای بهره‌وری سازمانی می‌داند، عملکرد کارکنان نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سجد. او عملکرد کارکنان را یک مفهوم کلی با ابعاد زیر می‌داند:

۱. تسلط و مهارت در شغل
۲. تسلط و مهارت عام (خارج از شغل)

- کیفیت کار ، بهره‌وری و درجه دقت در کار
- کمیت کار و رعایت میزان بازدهی
- آگاهی‌های شغلی نظیر اطلاعات فنی ، قابلیت انجام کارهای مختلف ، سازگاری با شرایط مختلف محیط کار
- کاربرد دانش در انجام کار
- توانایی برنامه‌ریزی و آشنایی با ابعاد سیاسی ، اقتصادی و فرهنگی محیط
- حضور فیزیکی در محیط کار ، رعایت حضور به‌موقع در محل کار ، عدم غیبت و ترک زود هنگام سازمان
- قوه ابتکار ، خلاقیت و انعطاف‌پذیری
- رابطه با ارباب‌رجوع
- حس همکاری با همکاران ، مدیران ، مشاوران و سایر کارکنان
- سازش با تغییر سازمانی
- قابلیت اعتماد و اطمینان ، حفظ اسرار کاری و سازمانی و سازمانی ویژگی‌های اخلاقی و شخصیتی
- قدرت بیان و نفوذ کلام ، ارائه دیدگاه‌ها و نقطه‌نظرها به صوت کتبی و شفاهی
- میزان نیاز به نظارت و سرپرستی ، احساس خود رهبری و قدرت حل مسئله و حل‌وفصل مشکلات کاری بدون مراجعه به سرپرست (اناری تفتی ، ۱۳۸۷)

دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (مانند سخت کار کردن و کمک به دیگران) که به‌صورت رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند یکی از متغیرهایی که می‌تواند عملکرد کارکنان را در سازمان تحت تأثیر قرار دهد ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌باشد که در تحقیقات مختلف مورد بحث و بررسی قرار گرفته است (جاج ، مانت و باریک ۲۰۰۱). عملکرد شغلی تحت تأثیر استعدادها ، نیاز به پیشرفت ، ادراک از خود ، منبع کنترل ویژگی‌های عاطفی و تعامل بین این سازه‌ها و مفاهیم قرار دارد (باشوف و آرنولدز، ۱۹۹۵) . به نظر وایت از ویژگی‌های شخصیتی می‌توان برای پیش‌بینی رفتارها و عملکرد شغلی افراد استفاده کرد (وایت، ۲۰۰۲) .

ابعاد عملکرد شغلی

صاحب‌نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بعد تقسیم می‌کنند :

۱. عملکرد وظیفه‌ای
۲. عملکرد زمینه‌ای

عملکرد وظیفه‌ای در واقع همان وظایف همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که در برگه‌ی شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند . برای مثال نظارت بر حضور و غیاب کارکنان ، ارزیابی درست از این بعد نیازمند استانداردهای معین است .

بعد دیگر عملکرد ، عملکرد زمینه‌ای است . عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه‌ی سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است ، تدوام می‌بخشد (باقری و تولایی، ۱۳۸۹).

استانداردهای ارزیابی ابعاد گوناگون عملکرد کارکنان

متداول ترین استانداردهای موجود برای ارزیابی ابعاد گوناگون عملکرد کارکنان عبارت‌اند از :

پیشینه

کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز به این نتیجه رسیدند که بین ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

اژه‌ای و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان تعامل بین شخصیتی و سبک‌های فرا انگیزی در عملکرد شغلی به این نتیجه رسیدند که سبک‌های فرا انگیزی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های شخصیتی بر اساس سبک‌های فرا انگیزی در پیش‌بینی عملکرد شغلی نقش واسطه‌ای داشتند.

دعایی و ملک‌زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت ((بررسی ارتباطات سازمانی بر اثربخشی عملکرد مدیران و رضایتمندی کارکنان)) در آموزش عالی در بین ۱۲۰ نفر از کارکنان غیر هیئت‌علمی مراکز آموزش عالی شهر مشهد که به‌صورت تصادفی انتخاب‌شده بودند به این نتیجه رسیدند که ایجاد جو تعامل دوسویه می‌تواند به مشارکت کارکنان در ارائه نظرات خود برای بهبود سازمانی کمک کرده و اثربخشی مدیریت و رضایتمندی کارکنان از کار خود را افزایش دهند.

نتیجه‌گیری

تغییرات در سازمان‌های جدید کارفرمایان را متقاعد کرده است که هرچه بیشتر به دانش و تجارب روانشناسی اعتماد کنند و این روند تغییرات، منجر به روانشناسی سازمان‌ها شده است. سازمان‌ها از کارمندان خود انتظار دارند نه تنها در کارشان دچار مشکل و کج کاری نباشند که خلاق و نوآور نیز باشند، به‌آسانی با دیگران همکاری کنند برای رشد حرفه‌ای‌شان احساس مسئولیت کنند و به داشتن کیفیت بالای عملکردشان متعهد باشند. در دنیای پرقابلیت کسب‌وکار امروز، عملکرد افراد در محیط‌های کار از مهم‌ترین سازه‌های حیاتی برای دستیابی سازمان‌ها به اهدافشان است و در نگاهی اجمالی به تعداد پژوهش‌ها و نظریات حوزه رفتار انسان‌ها در

در مطالعه‌ای که گل‌پور، جوادیان، ادیبی، مصاحبی و خبازیان در سال ۱۳۹۴ با عنوان الگوی ساختاری رابطه فشارزاهای شغلی و نیازهای روانی- اجتماعی با عملکرد کارکنان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فشارزاهای شغلی با نیازهای روانی اجتماعی و نیازهای روانی اجتماعی نیز با عملکرد کلی دارای رابطه معنادار هستند. همچنین، نتایج نشان داد که فشارزاهای شغلی تأثیر خود را بر عملکرد کلی به‌طور غیر مستقیم از طریق نیازهای روانی اجتماعی اعمال می‌کنند. تحلیل واسطه‌ای نیز از نقش واسطه‌ای نیازهای روانی اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد کلی حمایت نمود. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که نیازها می‌توانند تمایلات رفتاری مرتبط با فشارهای شغلی را واسطه‌گری کنند.

در پژوهشی با عنوان رابطه‌ی بین ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی مرتبط با کار، ویژگی‌های شخصیت و اشتیاق شغلی که توسط کریمی، همایونی نجف‌آبادی و ایزدی در سال ۱۳۹۳ انجام گرفت نتایج به این صورت بود که بین ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی مرتبط با کار، شخصیت برون‌گرایی و اشتیاق شغلی و ابعاد آن همبستگی مثبت و معنادار ($p < 0/001$) ولی بین شخصیت روان‌رنجوری و اشتیاق شغلی و ابعاد آن همبستگی منفی و معنادار ($p < 0/001$) وجود داشت. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی مرتبط با کار و برون‌گرایی با رابطه مثبت و روان‌رنجوری با رابطه منفی نقش معنی‌داری ($p < 0/001$) در پیش‌بینی اشتیاق شغلی کارکنان دارد. این متغیرها قادرند در مجموع (۴۶ درصد) از تغییرات اشتیاق شغلی پیش‌بینی کنند.

عباس پور و باروتیان (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان ((بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمان بر اساس مدل اچپو در واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران)) با استفاده از ۲۵۰ نفر از

علاقه یادگیرندگان به تداوم یادگیری الکترونیکی، همایش ملی روانشناسی تربیتی. تهران، ایران.

دعایی، حبیب اله. ملک‌زاده، غلامرضا (۱۳۹۱). بررسی ارتباطات سازمانی بر اثربخشی عملکرد مدیران و رضایتمندی کارکنان، مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال اول، شماره ۱.

زارعی، متین. جندقی، غلامرضا (۱۳۸۵). شناخت عوامل شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد مجله فرهنگ مدیریت شماره ۳۱، ۱۲-۳۶.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۲). عوامل درون و برون سازمانی مؤثر بر فشار روانی و فرسودگی شغلی، چکیده مقالات همایش فشار روانی (استرس) و فرسودگی شغلی (دانشگاه آزاد اسلامی واحد سازی).

قلی پور، آرین (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، تهران، چاپ اول.

لیسینا، مایایوانوونا (۱۹۹۷). الگوهای ارتباطی: کودک، بزرگسالان، همسالان ترجمه محمدجعفر مبرزینیا (۱۳۹۵) انتشارات دنیای نو.

لاتام گری پری (۱۳۸۶) انگیزش شغلی تاریخچه نظریه پژوهش و عمل (ترجمه نسرين ارشدي: ۲۰۱۰) تهران جنگل (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۷).

کریمی، جواد؛ همایونی نجف‌آبادی، عاطفه و ایزدی، راضیه (۱۳۹۳). رابطه‌ی بین ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی مرتبط با کار، ویژگی‌های شخصیت و اشتیاق شغلی. فصلنامه مدیریت پرستاری، ۳(۳)، ۶۰-۷۰.

گل‌پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و خبازیان، بیتا (۱۳۹۴). الگوی ساختاری رابطه فشارهای شغلی و نیازهای روانی-اجتماعی با عملکرد کارکنان. مجله علمی-پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری. (۲)۴، ۱-۱۶.

محیط کار به‌سادگی می‌توان متوجه شد که عملکرد شغلی چه نقش بسیار پررنگ در میان نظریه‌پردازی‌های اندیشمندان دارد.

منابع

اژه‌ای، جواد. خضری، آذر. همین، بابایی. محسن وامانی، جواد (۱۳۸۷). الگوی ساختاری روابط بین حمایت از خودمختاری ادراک‌شده معلم، نیازهای روان‌شناختی اساسی، انگیزش درونی و تلاش، پژوهش در سلامت روان‌شناختی، ۲(۴) ۴۷-۵۶.

ابوالقاسمی، عباس. مرادی، سروش. محمد زاهد، عادل (۱۳۹۰). بررسی رابطه ابتکار شخصی جهت‌گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی ۱۲(۱)، ۹۴-۸۶.

الوانی، سید مهدی. معمار زاده، غلامرضا (۱۳۸۷). تهران، مروارید.

اناری تفتی، مهدیه (۱۳۸۷) بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شغلی با میزان عملکرد برحسب انگیزش در دانشگاه آزاد قزوین، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین.

باقری، مسلم. تولایی، روح اله (۱۳۸۹). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها، توسعه انسانی پلیس: دوره ۷، شماره ۳۰، ۷۳-۹۶.

حسن‌زاده، رمضان (۱۳۸۸). انگیزش و هیجان. تهران: انتشارات ارسباران.

حسینی، داود (۱۳۹۱). روابط سالم در خانواده. قم: انتشارات موسسه بوستان کتاب.

حجازی، الهه، صالح نجفی، مهسا، امانی، جواد، (۱۳۹۳). نقش واسطه‌ای انگیزش درونی در رابطه بین نیازهای بنیادین روان‌شناختی و رضایت از زندگی، دو فصلنامه روانشناسی معاصر، ۹(۲)، ۷۷-۸۸.

خوارزمی، اکرم، کارشکنی، حسین، عبدخدائی، محمد سعید، (۱۳۹۱). نقش نیازهای خود تعیین‌گری (خودمختاری، شایستگی و ارتباط) در



Deci, E. L. & Ryan, R. M. (۲۰۰۰). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, ۱۱(۴), ۲۲۷-۲۶۸.

Deci, E. L., Ryan, R. M., & Williams, G. C. (۲۰۰۸). Need satisfaction and the self-regulation of learning. *Learning and individual differences*, ۸(۳), ۱۶۵-۱۸۳.

Evans, P., McPherson, G. E. & Davidson, J. W. (۲۰۱۳). The role of psychological needs in ceasing music and music learning activities. *Psychology of Music*, ۴۱(۲), ۶۰۰-۶۱۹.

Gunnell, K. E., Crocker, P. R. E., Mack, D. E., Wilson, P. M. & Zumbo, B. D. (۲۰۱۴). Goal contents, motivation, psychological need satisfaction, well-being and physical activity: A test of self-determination theory over ۶ months. *Psychology of Sport and Exercise*, ۱۵, ۱۹-۲۹.

Korthagen, F. A., & Evelein, F. G. (۲۰۱۶). Relations between student teachers' basic needs fulfillment and their teaching behavior. *Teaching and Teacher Education*, ۶۰, ۲۳۴-۲۴۴.

Kaplan, H. (۲۰۱۸). Teachers' autonomy support, autonomy suppression and conditional negative regard as predictors of optimal learning experience among high-achieving Bedouin students. *Social Psychology of Education*, ۲۱(۱), ۲۲۳-۲۵۵.

Koole, S. L., Schlinkert, C., Maldei, T., & Baumann, N. (۲۰۱۸). Becoming who you are: An integrative review of self-determination theory and personality systems interactions theory. *Journal of Personality*, Wiley Online Library. [DOI: ۱۰.۱۱۱۱/jopy.۱۲۳۸۰] [PMid: ۲۹۵۲۴۳۳۹] [PMCID: PMC ۶۳۷۸۳۹۹].

ملایی، مریم. مهداد، علی. گل پرور، محسن (۱۳۹۳). رابطه معنویت در محیط کار، انگیزه درونی و اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال پانزدهم، شماره ۲، ص ۴۷-۵۵.

وزیری اعظم، سرور. منصوری، حسین. ادیبان، احمد (۱۳۸۸). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های MADM (مطالعه موردی: کارکنان سازمان آموزش و پرورش هرمزگان)، مجله تعلیم و تربیت، ۱۳۵-۱۵۹.

REFERENCES:

Bakker, AB. & Leiter, M.P. (Eds). (۲۰۱۰). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: psychology press.

Boshoff, C. & Arnolds, C. (۱۹۹۵). Some antecedents of employee commitment and their influence on job performance. *South Africa Journal of Business Management*, ۲۶(۴), ۱۲۵-۱۳۵.

Barrick, Murry. Mount, Michael K. R. and Judge Timothy A. (۲۰۰۱). *personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What DO We Know and Where DO We Go Next? INTERNATIONAL JORNAL OF SELECTION AND ASSESSMENT.*

Bianca A.C. Groena, Marc J.F. Woutersa, b, Celeste P.M. Wilderomc (۲۰۱۶). "Employee participation, performance metrics, and job performance: A survey study based on self-determination theory" *Management Accounting Research In Press.*

Carreira, J. M. (۲۰۱۲). Motivational orientations and psychological needs in EFL learning among elementary school students in Japan. *System*, ۴۰(۲), ۱۹۱-۲۰۲.



Ryan, R. M., & Lynch, J. H. (۲۰۱۴). Emotional autonomy versus detachment: Revisiting the vicissitudes of adolescence and young adulthood. *Child development*, ۳۴۰-۳۵۶.

Rocchi, M., Pelletier, L., Cheung, S., Baxter, D., & Beaudry, S. (۲۰۱۷). Assessing need-supportive and need-thwarting interpersonal behaviours: The Interpersonal Behaviours Questionnaire (IBQ). *Personality and Individual Differences*, ۱۰۴, ۴۲۳-۴۳۳.

Sheldon, K. M., Elliot, A. J., Kim, Y., & Kasser, T. (۲۰۱۱). What is satisfying about satisfying events? Testing ۱۰ candidate psychological needs. *Journal of personality and social psychology*, ۸۰(۲), ۳۲۰.

Smeank, R.A. Hance, J.A. (۲۰۰۵). The relationship between job involvement, job satisfaction and task performance. *Journal of Vocational behavior*, ۸۱, ۱۹۰-۲۰۸.

Talley, A. E., Kocum, L., Schlegel, R. J., Molix, L. & Bettencourt, A. (۲۰۱۲). Social roles, basic need satisfaction, and psychological health: the central role of competence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, ۳۸(۲), ۱۵۵-۱۷۳.

Verstuyf, J., Vansteenkiste, M., Soenens, B., Boone, L., & Mouratidis, A. (۲۰۱۴). Daily ups and downs in women's binge eating symptoms: The role of basic psychological needs, general self-control, and emotional eating. *Journal of Social and Clinical Psychology*, ۳۲(۳), ۳۳۵-۳۶۱.

Witt, L.A. (۲۰۰۲, April) conscientiousness and intelligence both necessary for performance unpublished paper presented at the annual meeting of the society for industrial and organizational psychology toronto.

Llies, R., Wagner, D., Wilson, K., Ceja, L., Johnson, M., DeRue, S., & Ilgen, D. (۲۰۱۷). Flow at Work and Basic Psychological Needs: Effects on Well-Being. *Applied Psychology*, ۶۶(۱), ۲-۲۴.

Motowidlo, J.S. (۲۰۰۳). Job performance: Handbook of psychology. *Industrial and Organizational Psychology*, ۱۲, ۳۹-۵۵.

Niemiec, C. P., & Ryan, R. M. (۲۰۱۹). Autonomy, competence, and relatedness in the classroom: Applying self-determination theory to educational practice. *Theory and research in education*, ۷, ۱۳۳-۱۴۴.

Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (۲۰۱۵). Show them the money? The role of pay, managerial need support, and justice in a self-determination theory model of intrinsic work motivation. *Scandinavian journal of psychology*, ۵۶(۴), ۴۴۷-۴۵۷.

Patrick, H., & Williams, G. C. (۲۰۱۳). Self-determination theory: its application to health behavior and complementarity with motivational interviewing. *International Journal of behavioral nutrition and physical Activity*, ۹(۱), ۱۸.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (۲۰۱۰). Self-determination theory and the role of basic psychological needs in personality and the organization of behavior. *Handbook of personality: Theory and research*, ۳, ۶۵۴-۶۷۸.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (۲۰۱۲). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, ۶۷(۱), ۶۸.



Williams, G. C., Niemiec, C. P., Patrick, H., Ryan, R. M., & Deci, E. L. (۲۰۱۳). The importance of supporting autonomy and perceived competence in facilitating long-term tobacco abstinence. Annals of Behavioral Medicine, ۳۷(۳), ۳۱۵-۳۲۴.