

## Understanding the Process of Forming the Organizational Hope

Nooshin kabiri<sup>1</sup>, Hasan Zarei Matin<sup>2</sup>, Jabbar Babashahi<sup>3\*</sup>

1. PhD Student, Faculty of Management and Accounting, College of Farabi, University of Tehran, Qom, Iran
2. Professor, Faculty of Management and Accounting, College of Farabi, University of Tehran, Qom, Iran
3. Assistant Professor, Faculty of Management and Accounting, College of Farabi, University of Tehran, Qom, Iran

(Received: February 13, 2019; Accepted: June 10, 2019)

### Abstract

The purpose of this study was to provide a conceptual analysis of the process of hope in organizations. The research method of this study was the textual strategy of grounded theory. Data from the previous research on this concept was collected from 76 papers, 2 doctoral dissertations, and 2 books, and was analyzed by coding technique. The identified 186 codes were categorized in the form of 61 concepts and 6 categories. The results showed that organizational hope was considered as a core category in the paradigmatic model of study, and the other obtained concepts were categorized as causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies, and consequences in the model. The causal conditions affecting organizational hope were divided into the two general categories of individual and organizational conditions, including mindfulness, interaction with challenges, and occupational characteristics. The organizational intervening conditions that influence strategies involved leadership style, perceived social and organizational support, the transparency of organizational policies, and perceived organizational justice. Some of the contextual factors identified included spiritual environment, the intimate atmosphere of the organization, as well as familial and organizational culture and environment. Strategies and consequences were divided into the two groups of individual and organizational strategies and consequences.

### Keywords

psychological capital, organizational hope, grounded theory.

---

\* Corresponding Author, Email: J.Babashahi@ut.ac.ir

## فهم فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی

نوشین کبیری<sup>۱</sup>، حسن زارعی‌متین<sup>۲</sup>، جبار باباشاهی<sup>۳\*</sup>

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. استاد، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۲۴ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۳/۲۰)

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر فهم فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی بود. روش پژوهش استراتژی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد متنی بود. داده‌ها از پژوهش‌هایی که درباره این مفهوم انجام شده بود از ۷۶ مقاله و ۲ رساله دکتری و ۲ کتاب گردآوری و با فن کدگذاری تحلیل شدند. ۱۸۶ کد شناسایی شده در قالب ۶۱ مفهوم و نهایتاً ۶ مقوله طبقه‌بندی شدند. نتایج نشان داد امیدواری سازمانی به منزله مقوله محوری در الگوی پارادایمی پژوهش قرار می‌گیرد و سایر مفاهیم به‌دست‌آمده در قالب مقولات شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، استراتژی‌ها، و پیامدها در الگو قرار گرفتند. شرایط علی اثرگذار بر امیدواری سازمانی به دو دسته کلی فردی و سازمانی تقسیم شدند؛ از جمله ذهن‌آگاهی و تعامل با چالش‌ها و ویژگی‌های شغلی. از عوامل مداخله‌گر سازمانی مؤثر بر استراتژی‌ها نیز می‌توان به سبک رهبری، حمایت اجتماعی و سازمانی ادراک‌شده، شفافیت سیاست‌های سازمانی، و عدالت سازمانی ادراک‌شده اشاره کرد. برخی عوامل زمینه‌ای شناسایی شده نیز عبارت‌اند از محیط معنوی، فضای صمیمانه سازمان، همچنین فرهنگ و محیط خانوادگی و سازمانی. استراتژی‌ها و پیامدها نیز به دو دسته استراتژی‌ها و پیامدهای فردی و استراتژی‌ها و پیامدهای سازمانی تقسیم شدند.

### کلیدواژگان

امیدواری سازمانی، سرمایه روان‌شناختی، نظریه داده‌بنیاد.

## مقدمه

محیط امروز سازمان‌ها مدیران را با چالش‌های جدیدی روبه‌رو می‌سازد و هر روز پویاتر از قبل می‌شود. رقابت‌های جهانی و انتظارات جوامع در حال تحول نیازهای مدیریتی جدیدی را مطرح می‌کنند. تقاضاهای جدیدتر برای بهره‌وری و ایجاد مزیت رقابتی از مسائل روز سازمان‌های کنونی است (رضائیان ۱۳۹۵). بدین ترتیب اداره سازمان‌های امروزی نیازمند تغییر به سمت یک پارادایم جدید است؛ پارادایمی که مزیت رقابتی را فقط در داشتن منابع کمیاب، حق انحصاری، و کارکنانی با مهارت‌ها و روابط اجتماعی بالا نمی‌بیند. این مزیت رقابتی را می‌توان از طریق سرمایه‌گذاری، اعمال نفوذ، توسعه و مدیریت سرمایه روان‌شناختی به دست آورد. سرمایه روان‌شناختی بعد جدیدی از توسعه سازمان‌های امروزی را آشکار می‌سازد و شامل مؤلفه‌هایی همچون خودکارآمدی<sup>۱</sup>، خوش‌بینی<sup>۲</sup>، امیدواری<sup>۳</sup>، و تاب‌آوری<sup>۴</sup> است. داشتن این ظرفیت‌ها، که سنجش‌پذیرند و قابلیت توسعه دارند، برای افراد سازمانی یک مزیت رقابتی ضروری هستند (Luthans et al. 2006). یکی از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی امیدواری است که گرچه سال‌هاست پژوهشگران اعلام کرده‌اند امید تسریع‌کننده مهمی در فرایند تغییر است، پژوهش در زمینه امید، به علت عواملی چند از جمله فقدان وضوح مفهومی درباره تعریف امید و عدم درک فرایندهایی که موجب ایجاد امید و امیدواری می‌شود، دارای کمبود است. الیوت<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) اعلام کرد مطالعه امید به علمی با سنت‌های پژوهشی و پارادایم‌های متضاد تبدیل شده است. به‌رغم ماهیت چندگانه امید و این موضوع که پژوهشگران در زمینه‌های مختلف بر جنبه‌های خاصی از امید تأکید می‌کنند، این چالش نباید منجر به نادیده گرفتن امید شود؛ بلکه باید این پیشرفت ادامه یابد (Ward 2006).

## بیان مسئله

به نظر می‌رسد محیط‌های کاری جدید نیز بیشتر و بیشتر بدبینانه می‌شوند و کارکنان را در

- 
1. self-efficacy
  2. optimism
  3. hope
  4. resiliency
  5. Elliott

یک موج منفی رها می‌کنند. مرور مباحث سازمانی نشان می‌دهد اکثر کارکنان در قرن حاضر علائم و نشانه‌هایی از استرس و اضطراب شدید و مشکلات مربوط به مقابله و مقاومت و فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند (Collins 2015). اکثر پژوهش‌های انجام‌شده دربارهٔ گروه‌ها و سازمان‌ها نیز متأسفانه بر عواقب منفی زندگی سازمانی تمرکز کرده‌اند و پژوهش‌های اندکی بر این موضوع که چگونه خصوصیات و ویژگی‌های مثبتی مانند امیدواری می‌توانند روی گروه‌ها و سازمان‌ها تأثیر بگذارند انجام شده است. ویژگی‌های مثبت ممکن است به مثابهٔ یک وزنهٔ تعادل مورد نیاز در روابط کارکنان- کارفرما به منظور تقویت پتانسیل انسانی و شادی در کار عمل کنند (Kudo et al. 2016). اگر هدف جوامع انسانی بهبود و سازماندهی مجدد روابط و ساخت سازمان‌هایی با پیامدهای مثبت است، ایجاد واژگان امید یکی از ابزارهای قدرتمند موجود است. امید نسبتاً به صورت گسترده‌تر در زمینه‌های پزشکی و به‌خصوص روان‌شناسی بررسی شده است (Collins 2015; Coppock et al. 2010; Cutcliffe 2004 & 2006; Heller 2014; Hong & Ow 2007; Landeen et al. 2000; Larsen & Stage 2010). اما پژوهش‌های اندکی در حوزهٔ مدیریت و سازمان به بررسی امیدواری پرداخته‌اند. اغلب این پژوهش‌ها نیز با استفاده از روش کمی ارتباط بین امیدواری و متغیرهای سازمانی را بررسی کرده‌اند. بنابراین، از آنجا که به نظر نمی‌رسد در پیشینهٔ تحقیقاتی که منابع آن در دسترس بوده پژوهشی در خصوص فرایند امیدواری در سازمان صورت گرفته باشد، پرداختن به مفهوم امیدواری سازمانی و عواملی که در شکل‌گیری آن مؤثرند ضروری است و بررسی و مفهوم‌پردازی این متغیر می‌تواند در توسعهٔ مبانی نظری و کاربردی آن مفید واقع شود و زمینهٔ پژوهش بیشتر را برای تکامل چرخهٔ مفهوم‌پردازی از تئوری به عمل فراهم آورد. بنابراین، هدف از این پژوهش فهم فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی با استفاده از استراتژی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد ساختاریافته است.

### مبانی نظری و پیشینهٔ تحقیق

#### مفهوم‌پردازی امید و امیدواری

امید در ادبیات فارسی به معنای آرزو، انتظار برای چیزهای خوب، توقع و چشم‌نیکویی از مردم و از هر چیزی داشتن، و آرزو و چشمداشت است و امیدواری به مفهوم امید داشتن

(دهخدا ۱۳۴۲: ج ۸، ۲۲۲؛ عمید ۱۳۷۴: ج ۱، ۲۷۶). در ادبیات عربی نیز «رجاء» که به معنی امید است چنین معنا شده: «التوقع و الامل: انتظار و آرزو» (ابن منظور ۱۴۱۴: ج ۱۴، ۳۱۰). در حقیقت، امیدواری به معنی انتظار امری محبوب و پسندیده است که اکثر اسباب و موجبات آن امر نیز محقق باشد. یعنی فردی که تمایل رسیدن به امری خوشایند را دارد و در انتظار رسیدن به آن به سر می برد خود را برای رسیدن به آن و تحقق آن آماده و مهیا می گرداند (مکارم ۱۳۷۴). امیدواری احساسی از خوش بینی و آینده نگری و یک حالت شناختی هیجانی و انگیزشی به سوی آینده را نشان می دهد (میکائیلی و مهدوی فر ۱۳۹۶). مارسل<sup>۱</sup> (۱۹۵۱) امید را یک خاطره در آینده نام می نهد و می گوید وقتی افراد امیدوارند، به نوعی، یک مثلث بندی<sup>۲</sup> بین گذشته و حال و آینده ایجاد می کنند که آن ها را از محدودیت های لحظه ای زمان و فضا آزاد می کند. بنابراین گذشته و تاریخچه نقش مهمی در فرایند امیدواری بازی می کنند (Ludema et al. 1997). فاران<sup>۳</sup> و همکارانش (۱۹۹۵) اعلام کردند عدم وضوح مفهومی امید می تواند مربوط به استفاده های مشترک از امید به عنوان فعل، اسم، یا صفت باشد. امید می تواند یک شناخت، یک هیجان، یک حالت، یک ظرفیت، یک فرایند، یک فعالیت، یک ویژگی، یا ترکیبی از همه آن ها دیده شود (Farran et al. 1995; McGee 1984). بنابراین، با وجود همه این اختلاف نظرها در تعریف امید، می توان امید را یک ویژگی حیاتی در انسان ها دانست که ظرفیتی را برای هدف گذاری و غلبه بر سختی ها جهت تعقیب اهداف فراهم می کند و متعاقباً موفقیت در دستیابی به اهداف امید را تقویت می کند (Titone et al. 2013). در پژوهش حاضر، امیدواری به منزله یک فرایند بررسی شده است.

#### ابعاد امید

دافالت<sup>۴</sup> و مارتوچچو (۱۹۸۵) امید را یک نیروی زندگی پویای چندبعدی می دانند که برای

- 
1. Marcel
  2. triangulation
  3. Farran
  4. Dufault

فرد امیدوار با اعتماد به انتظار نامطمئن از دستیابی به آینده‌ای خوب مشخص می‌شود که در حقیقت امکان‌پذیر و برای فرد مهم است. پژوهشگران، با انجام دادن پژوهش کیفی، مدلی از امیدواری با دو نوع امید و شش بعد مطرح کردند: امید ویژه و امید عمومی که شامل ابعاد عاطفی، شناختی، رفتاری، وابستگی، زمانی، زمینه‌ای هستند. امید ویژه بر دستیابی به اولویت‌های مهم و نتایج خاص با اهداف عینی متمرکز است، اما امید عمومی مخصوص هدف یا موضوع خاصی نیست، بلکه احساس وجود آینده بهتر است. از دیدگاه اسنایدر<sup>۱</sup> و همکارانش (۱۹۹۱) امید یک مفهوم شناختی تعریف می‌شود؛ امید یک حالت انگیزشی مثبت است مبتنی بر احساس تعاملی ناشی از سه بعد هدف و عاملیت (انرژی معطوف به هدف) و مسیر (برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف). در حقیقت، امید یک حالت شناختی یا حالت متفکرانه است که فرد را قادر می‌سازد اهداف و انتظارات واقع‌بینانه اما چالشی تعیین کند و از طریق خودرهبی، انرژی، نیروی اراده، و حس کنترل درونی به آن اهداف دست یابد. این قدرت عاملیت و مسیر موجب ایجاد گرایش‌های هیجانی مثبت (صمیمی بودن، شادکامی، علاقه) می‌شوند که این هیجانات تسهیل‌کننده دستیابی به هدف‌اند. در این مواقع، موانع و عوامل ایجادکننده فشار<sup>۲</sup> چالش‌هایی به نظر می‌رسند که باید بر آن‌ها غلبه کرد (میکائیلی و همکاران ۱۳۹۶). گرچه نظریه امید اسنایدر، به علت عدم توجه به فرایندهای اجتماعی، مورد انتقاد قرار گرفت (Alexander 2008)، با توجه به ابعادی که دارد، در بسیاری از تحقیقات مربوط به تحصیل و سازمان از آن استفاده شده است (Milone 2010).

### فرایندهای امید

فاران و همکارانش (۱۹۹۵) بررسی جامعی درباره مفهوم امید انجام دادند. امید یک باور و یک احساس است درباره اینکه دستیابی به نتایج مورد نظر ممکن است. آن‌ها مدلی از امید ارائه دادند که شامل چهار فرایند است: فرایند تجربی، فرایند معنوی، فرایند عقلانی، فرایند

1. Snyder  
2. stressor

ارتباطی. فرایند تجربی امید به بررسی جدال<sup>۱</sup> بین امید و ناامیدی می‌پردازد و ادعا می‌کند امید زمانی گسترش می‌یابد که مردم با عدم قدرت یا ناتوانی مواجه شوند و یاد می‌گیرند با وجود این شرایط امیدوار باشند. در واقع این دیدگاه مطرح می‌شود که امید در رنج و از دست دادن متولد و آزمایش می‌شود و هنگامی که به چالش کشیده می‌شود تقویت می‌شود. فرایند معنوی امید ارتباط بین امید و ایمان و همچنین اعتقاد به خود و دیگران را در بر می‌گیرد. فرایند عقلانی امید یعنی داشتن هدف، دسترسی به منابع (ذهنی، جسمی، هیجانی، اجتماعی)، اقدام جهت دستیابی به هدف، کنترل و زمان (احساس مربوط به زمان حال و آینده و اینکه چگونه درس‌های زندگی به تفکر امیدوارانه کمک می‌کنند). فرایند ارتباطی امید بدین معناست که ارتباطات برای بسیج، حمایت، یا حفظ امید و جلوگیری از ناامیدی حیاتی است. اهمیت این مؤلفه در امید در مطالعات دیگری نیز مورد بحث قرار گرفته است (Cutcliffe & Grant 2001; Moore 2005). از دیدگاه الکساندر<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) نیز امید زمانی برجسته می‌شود که افراد با محیط اجتماعی خود تعامل می‌کنند و با موقعیت‌هایی چالش‌برانگیز مواجه می‌شوند که نتایج آن‌ها از نظر شخصی هم مهم است هم نامطمئن. ادراک افراد از دشواری در شرایط مبهم (درک چالش و عدم اطمینان) مرکز فرایند امید است. دوره‌های زندگی فرد شامل یادگیری از تجربیات (گذشته)، تصور نتایج (آینده)، نارضایتی از شرایط فعلی و واقع‌گرایی<sup>۳</sup> (حال) نیز در فرایند امیدواری بسیار مؤثر است. اگر افراد قادر نباشند یا متمایل نباشند آینده‌قانع‌کننده‌ای را تصور کنند یا بر این باور باشند که توانایی و ارتباطات اجتماعی لازم را برای ایجاد تغییرات مورد نظر ندارند، روند امیدواری متوقف می‌شود.

### امید و زندگی فردی

پژوهش‌ها در زمینه علوم رفتاری و سلامتی نشان داده ظرفیت امیدواری در انسان یک فاکتور حیاتی برای فرایند بهبودی است. افراد امیدوار تاب‌آورتر هستند و اراده قوی برای

---

1. dialectic  
2. Alexander  
3. realism

مبارزه جهت دستیابی به اهداف خود دارند. امید نیروی زندگی توصیف شده است. گفته می‌شود فرایندهای شناختی و رفتارهای مرتبط با سطوح بالای امید به توسعه مسیرهای چندگانه جهت رسیدن به اهداف مورد نظر در افراد می‌انجامد. از آن مهم‌تر، با تشویق فرایندهای مختلف فکری و رفتاری، افراد امیدوار بهتر می‌توانند سختی‌ها را تحمل کنند و ناامیدی‌ها را پشت سر بگذارند (Peterson & Byron 2008). سطح بالای امید با سلامت روان مرتبط است که با خودارزشی، تفکر مثبت، گسترش بیشتر شبکه‌های اجتماعی، و شوخ‌طبعی نشان داده می‌شود (Cheavens et al. 2006). هینس<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) می‌نویسد توانایی انتقال و تشویق امید کلید حفظ مشتریان در فرایند کم‌رسانی است و همچنین ایجاد انگیزش در آن‌ها برای ایجاد تغییرات رفتاری و شناختی، که عملکرد آن‌ها را افزایش می‌دهد و کیفیت زندگی آن‌ها را بهبود می‌بخشد (Ward 2006). پژوهشگران پی برده‌اند که سطح بالای امید با میزان رضایت از زندگی و شادی رابطه دارد (Bailey & Snyder 2007; King et al. 2006). ساریکام<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) و رشیدی و همکارانش (۱۳۹۵) نیز در پژوهش‌های خود به رابطه مثبت بین امید و شادکامی دست یافتند. افراد امیدوار به جای تمرکز بر رویدادهای ناگوار از آن درس می‌گیرند و در پیگیری اهداف بعدی از آن استفاده می‌کنند (Kavradim et al. 2013). بهبود امید باعث افزایش اعتماد به نفس و کاهش علائم افسردگی و اضطراب می‌شود (Cheavens et al. 2006).

### امید و زندگی سازمانی

ده‌ها سال پژوهش و تمرکز روی نگرش‌های منفی گرایانه و مشکلات در سازمان‌ها مانع توجه به نقاط قوت و سرمایه‌گذاری و توسعه قابلیت‌های منابع انسانی شده است. اما در صحنه رقابتی جهان امروز موفقیت از طریق شکستن قواعد و به چالش کشاندن تصورات سنتی و پارادایم‌های فعلی امکان‌پذیر می‌شود. وقتی در سازمان‌ها فقط نقاط ضعف و کمبودها جست‌وجو شود، دانش حرفه‌ای در این حوزه که چه چیزی در سازمان مشکل یا

1. Hines  
2. Saricam



اشتباه است به دست می‌آید. اما ظرفیت‌های انباشته برای تصور و ساخت آینده بهتر تقویت نمی‌شود. بنابراین به کارگیری یک رویکرد جدید و استفاده از نقاط قوت منابع انسانی مثبت‌گرا و ظرفیت‌های روان‌شناختی توسعه‌پذیر، مانند امید، نه تنها می‌تواند یک تغییر پارادایم ایجاد کند، بلکه می‌تواند پیامدهای مهم و مثبتی در محیط‌های کاری داشته باشد (لوتانز و همکاران ۱۳۹۱). از آنجا که سازمان ترکیبی است از افراد، ویژگی‌هایی مانند امیدواری یا ناامیدی می‌توانند نقش حیاتی و سرنوشت‌سازی در سازمان بازی کنند. کارکنان امیدوار تمایل به تفکر مستقل دارند، دارای کانون کنترل درونی هستند، خطرپذیرند، و با شغل‌های غنی‌شده برانگیخته و ترغیب می‌شوند (Avolio & Luthans luthans et al. 2007; 2006; Youssef & Luthans 2007). افراد و مجامع امیدوار مایل‌اند یاد بگیرند، درک کنند، استقامت کنند، و واقعیات ممکن را تجربه کنند. امیدواری رهبران را قادر به پیش‌بینی، رؤیایپردازی، و پیش‌گویی احتمالات می‌کند؛ به جای اینکه در آینده‌ای نامعلوم و چالش‌برانگیز و همیشه در حال تغییر سردرگم باشند (Walker 2006). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد رهبران سازمانی با سطح بالای امید نسبت به هم‌تایان خود که سطح امید پایین‌تری داشته‌اند دارای عملکرد کاری قابل توجه‌تر و توان بالاتر در حفظ کارکنان بوده‌اند (Peterson & Luthans 2003). دپری<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) اعلام کرد امید کمال‌طلبی<sup>۲</sup> و پشتکار و استمرار<sup>۳</sup> و پاسخگویی<sup>۴</sup> را در رهبران تشویق می‌کند (Walker 2006). در تئوری‌های جدید رهبری، مدیر امیدوار یکی از عناصر مهم در رهبری اصیل<sup>۵</sup> است (Avolio & Luthans 2006; Luthans & Avolio 2003; Luthans et al. 2006). بر اساس تحقیقات سیرل<sup>۶</sup> و باربوتو (۲۰۱۱)، مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار<sup>۷</sup> نیز می‌توانند موجب بهبود امید در افراد شوند که در نهایت به افزایش عملکرد می‌انجامند. در تئوری رهبری معنوی<sup>۸</sup> نیز رهبر

1. DePree
2. maturity
3. continuity
4. accountability
5. authentic leadership development (ALD)
6. Searle
7. servant leadership
8. spiritual leadership

معنوی با استفاده از ارزش‌ها به دنبال توسعه انگیزش درونی خود و دیگران است. او چشم‌اندازی از آینده سازمان به وجود می‌آورد و به گونه‌ای در کارکنان نفوذ می‌کند که آنان به تحقق چشم‌انداز ایمان آورند و به آینده سازمان امیدوار باشند (زارعی‌متین ۱۳۹۳). هلند<sup>۱</sup> و وینستون (۲۰۰۵) نیز در پژوهش خود به مطالعه امید و رهبری پرداخته‌اند و به این نکته اشاره کرده‌اند که امید یک مؤلفه عمده در رهبری معنوی است. رهبران امیدواری را در پیروانشان از طریق تأکید بر توانایی آن‌ها برای تغییر و به‌کارگیری ارتباطات غیرکلامی مثبت و الهام‌بخش ایجاد می‌کنند (طهماسبی و همکاران ۱۳۹۶).

### استراتژی‌های ایجاد امیدواری

از دیدگاه فاران و همکارانش (۱۹۹۵)، می‌توان از طریق روش‌هایی به توسعه منابع داخلی جهت افزایش امیدواری اقدام کرد؛ از جمله: استراتژی‌های انرژی‌زا (مراقبت از خود)، تصورات ذهنی برای تشویق فرایند فکری مثبت، ایجاد چارچوب‌های جدید، خودگفتاری مثبت، و تصور تصورات امیدوارکننده. فرهنگ سازمانی با میزان بالای امید و خودکارآمدی ممکن است نتیجه استراتژی‌ها، سیستم‌های پاداش‌دهی، و رهبری باشد (Adnan et al. 2012; Jenkin et al. 2012; Joo et al. 2013). جریان ارتباطات شفاف و باز، ساختار ارگانیک، تصمیم‌گیری مشارکتی، توانمندسازی کارکنان، و فنون منعطف دیگر می‌توانند نیروی اراده و عزم راسخ کارکنان را تحریک کنند یا بهبود بخشند و باعث افزایش امیدواری سازمانی شوند (لوتانز و همکاران ۱۳۹۱). برای ایجاد امیدواری می‌توان از بسیج منابع خارجی نیز کمک گرفت؛ هم منابع انسانی (گروه‌های حمایتی، انجمن‌ها، خانواده) هم منابع مادی (کتاب‌ها، تصاویر، نوارهای انگیزشی). همچنین، با توجه به اینکه ناامیدی وقتی به وقوع می‌پیوندد که افراد درک می‌کنند کنترل کمی روی زندگی‌شان دارند، فاران و همکارانش راه‌هایی را جهت ایجاد حس کنترل پیشنهاد کرده‌اند؛ مانند احترام به افراد به عنوان یک تصمیم‌گیرنده باصلاحیت و کمک به افراد برای ایجاد این احساس که می‌توانند مشارکت‌کننده فعالی باشند (Ward 2006). افراد امیدوار به آنچه پترسون و سلیگمن

(۲۰۰۴) نیروهای متعالی نامیده‌اند گرایش دارند؛ از جمله ایمان، هدف، مذهب، معنویت. ماهیت و ذات این نیروها این اعتماد و باور است که به افراد امیدوار در جهت یافتن معنا در شرایط چالش‌برانگیز و غیر قابل اطمینان کمک می‌کنند (Alexander 2008). معنویت راه‌های کنار آمدن و راهبردهای حل مسئله را برای افراد فراهم می‌کند و به مثابه منبعی از حمایت اجتماعی احساسی از معناداری را در قلب افراد به وجود می‌آورد (کمری و فتح‌آبادی ۱۳۹۱). وارد (۲۰۰۶) در پژوهش خود روی فرایند امید به این نتیجه رسید که پیدا کردن استثنائات (دیدن نکات مثبت)، مرور رؤیاهای و آرزوها، سامان‌دهی مجدد مشکلات و تغییر دیدگاه درباره آن‌ها، افزایش تعاملات، و جشن گرفتن برای پیروزی‌ها و گام‌های مثبت هرچند کوچک از مواردی هستند که می‌توانند موجب افزایش امیدواری در افراد شوند. از دیدگاه برخی پژوهشگران، ساختن امید باید بر چهار بعد متمرکز باشد: ایجاد فرهنگ مثبت (برگزاری کارگاه‌ها، شناخت افراد با میزان امید پایین، تشویق آن‌ها جهت شناخت بهتر توانایی‌هایشان به منظور دستیابی به اهداف و اتخاذ رویکرد مثبت)، تمرکز بر وقایع امکان‌پذیر، الگوبرداری امید (یادگیری چگونگی هدف‌گذاری، اقدامات انجام‌شده جهت دستیابی به هدف یادگیری چگونگی گام برداشتن و عمل کردن در مسیر هدف و چگونگی افزایش اعتمادبه‌نفس)، خودگزارش‌دهی (نوشتن اهداف، استراتژی‌های معطوف به هدف، میزان پیشرفت، مؤثر یا غیرمؤثر بودن استراتژی‌های انتخاب‌شده، مشورت با دیگران، برگزاری طوفان مغزی هنگام مواجه شدن با چالش‌های جدید) (Titone et al. 2013). رویکردهای مختلف از جمله هدف‌گذاری، انتخاب اهداف خاص و قابل ارزیابی و چالشی و در عین حال قابل دستیابی، سیستم پاداش‌دهی مؤثر، هم‌ترازی دقیق جایگاه منابع انسانی با استعدادها و نقاط قوتشان، برنامه‌های آموزشی ارتقای امید نیز از استراتژی‌های توسعه و پرورش امیدواری در سازمان‌اند (لوتانز و همکاران ۱۳۹۱).

### پیامدهای امیدواری در سازمان

تحقیقات متعدد ارتباط مثبت بین امیدواری و متغیرهایی مانند عملکرد، رضایت از مالکیت کسب‌وکار، بهره‌وری واحدها، نشاط کاری، تعهد سازمانی، سازگاری شغلی، کاهش تمایل

به ترک خدمت، و استرس را در محیط کار تأیید کرده‌اند (Adnan et al. 2012; Buckham 2013; Luthans & Jensen 2002; Mishra et al. 2016; Peterson & Byron 2008; Strauss et al. 2015; Valero et al. 2015; Youssef 2004; Ozag 2006). ریچارد<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۳) نیز در پژوهش خود با استفاده فراتحلیلی که روی چهل و پنج تحقیق قبلی و مجموعاً ۱۱۱۳۹ کارمند انجام شده بود نشان دادند بین امید و عملکرد شغلی و بهزیستی کارکنان ارتباط مثبت وجود دارد و سازه‌های مثبتی مانند امید نقش بسیار مهمی در فهم و پیش‌بینی رفتار کارکنان بازی می‌کنند. لاو<sup>۲</sup> و گیو (۲۰۱۵) در پژوهش خود به ارتباط بین امید و خودکارآمدی با رضایت شغلی و استرس شغلی و تعهد سازمانی پرداختند که نتایج آنالیز رگرسیون حاکی از ارتباط مثبت قابل توجه بین امید و رضایت شغلی و ارتباط منفی بین امید با استرس شغلی بود.

سکوت سازمانی<sup>۳</sup> از معضلاتی است که بسیاری از سازمان‌ها تا حد زیادی با آن درگیرند که یکی از علل اصلی آن ناامیدی کارکنان است. وقتی کارکنان با مشکلات زیادی روبه‌رو باشند و مدیران را از ایجاد تغییر ناتوان ببینند یا به این نتیجه رسیده باشند که اظهار نظر و مشارکت و کوشش جهت تغییر وضع موجود بی‌فایده است، امید خود را از دست می‌دهند و تسلیم وضع موجود می‌شوند که در نتیجه توسعه مدیریت دانش، مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، و اعتماد سازمانی با مشکل روبه‌رو می‌شود و سطح کارایی پایین می‌آید و سازمان شکست می‌خورد. بنابراین، امیدواری مانع از شکل‌گیری سکوت سازمانی می‌شود (زارعی متین ۱۳۹۳). یو<sup>۴</sup> و لئو (۲۰۱۶) نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر رفتارهای نوآورانه می‌گذارند و سکوت سازمانی را کاهش می‌دهند. سکوت و دلسردی کارکنان در زمینه سرنوشت و برنامه‌های سازمان و عدم درک و تفاهم مؤثر بین کارکنان و مدیریت زنگ خطری برای کاهش عملکرد سازمانی است که در سطح کلان‌تر به جامعه آسیب می‌رساند (دانایی فرد و اسلامی ۱۳۹۰).

- 
1. Richard
  2. Law
  3. organizational silence
  4. Yu

مبهم بودن اهداف و ضوابط ارتقا، شفاف نبودن سیاست‌ها، مدیریت سختگیرانه و باریک‌بینانه، تمرکز در تصمیم‌گیری، و عملیات بسیار ساختارمند موجب کاهش امیدواری در سازمان می‌شود (Luthans et al. 2007). نتایج پژوهش دیگری نیز نشان‌دهنده تأثیر امید و خودکارآمدی بر جو اخلاقی سازمان است (Swanepoel et al. 2015). فرهنگ‌های سازمانی که مشوق مشارکت، خلاقیت، برنامه‌ریزی، و تفکر خارج از معمول هستند نیز می‌توانند امیدواری افراد را به‌خصوص از طریق تفکر درباره راه‌های جایگزین افزایش دهند. زیرا وقتی منابع محدود می‌شوند راه‌های دستیابی به اهداف نیز می‌توانند مسدود شوند. بنابراین، لزوم استفاده از راه‌های جایگزین نیز افزایش می‌یابد.

### امیدواری سازمانی

سازمان‌های امروزی از رویکرد مشکل-محور برای اکثر فعالیت‌ها و روابط خود استفاده می‌کنند. گرچه مشکلات باید حل شوند، متمرکز کردن مداوم زمان و انرژی روی جنبه‌های مشکل‌دار زندگی روزانه سازمانی منجر به برجسته کردن نکات منفی می‌شود که در نهایت محیطی را ایجاد می‌کند که اغلب اوقات اعضایی را هم که بر پیشرفت مداوم تمرکز کرده‌اند تحت تأثیر قرار می‌دهد. اما ایجاد امیدواری سازمانی یک ابتکار عمل جدید مثبت برای توسعه سازمانی فراهم می‌کند که به وسیله همه مشارکت‌کنندگان در محیط سازمانی تجربه می‌شود (White-Zappa 2001). از دیدگاه اجتماعی و جامعه‌شناختی، امیدواری عبارت است از ساختار احساسات جمعی که امکان شکل‌گیری و پویایی انگیزه‌های جمعی را برای گروه یا ملت فراهم می‌کند. از این دیدگاه، امیدواری بیش از آنکه حسی فردی باشد نوعی ساختار عاطفی و احساسی و شناختی است که افراد و گروه‌های گوناگون را به شیوه‌های مختلف بسیج می‌کند تا از مجموعه سرمایه‌ها و نیروهای خود برای ایجاد پویایی در زندگی جمعی و اصلاح ساختار اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی بهره‌مند شوند. امیدواری اجتماعی از این دیدگاه عبارت است از مجموعه ظرفیت‌ها و قابلیت‌های جمعی که در فرایند تاریخی زندگی گروه یا ملت ایجاد می‌شود. امیدواری اجتماعی مفهومی است برای تشریح فضای بین‌الذهانی حاکم بر یک اجتماع (فاضلی ۱۳۹۶). از آنجا که سازمان

نیز نوعی اجتماع محسوب می‌شود می‌توان امیدواری سازمانی را یک حالت عاطفی و احساسی و شناختی دانست که افراد و گروه‌های گوناگون سازمان را به شیوه‌های مختلف بسیج می‌کند تا از مجموعه سرمایه‌ها و نیروهای خود برای ایجاد پویایی در زندگی جمعی و اصلاح ساختار اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی بهره‌مند شوند.

مطالعه فرایند امیدواری در محیط سازمان موضوعی حساس و جذاب است که نیاز به مطالعه عمیق دارد. بنابراین، هدف از این پژوهش ارائه مدلی چندوجهی و جامع و فرایندی برای فهم فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی بود. بیشتر پژوهش‌های گذشته فقط به جنبه‌های خاصی از پدیده امیدواری توجه کرده‌اند. بنابراین، می‌توان گفت هنوز پژوهشی به طور کامل به کل پدیده امیدواری سازمانی، از شرایط علی و مداخله‌گر گرفته تا خود پدیده، و راهبردهای پدیده و در نهایت پیامدهای متأثر از پدیده در قالب یک مدل مفهومی توجه نکرده است. در این پژوهش به منظور رفع نواقص پژوهش‌های گذشته با رویکردی کیفی و با استفاده از استراتژی داده‌بنیاد متنی به تدوین یک مدل جامع برای امیدواری سازمانی پرداخته شد.

### روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش نوع خاصی از پژوهش کیفی به نام نظریه داده‌بنیاد است. نظریه داده‌بنیاد هم ابزاری برای ایجاد نظریه و هم تکنیکی برای پژوهش‌های کیفی است. به طور کلی، این استراتژی داده‌های حاصل از منابع اطلاعاتی را به مجموعه‌ای از کدها، کدهای مشترک را به مقوله، و سپس مقوله‌ها را به نوعی تئوری تبدیل می‌کند. پدیده مورد مطالعه می‌تواند یک مسئله (مثلاً در سازمان) یا حتی یک متن باشد. در صورت اول، پژوهشگر داده‌ها را از سخنان مصاحبه‌شوندگان استخراج می‌کند و در مرحله بعد با طبقه‌بندی و کدگذاری آن‌ها در نهایت تئوری خود را درباره مسئله به دست می‌آورد. در نظریه داده‌بنیاد، نمونه‌ها ضرورتاً از افراد تشکیل نمی‌شوند؛ بلکه مباحث تخصصی و نظری مربوط به یک حوزه نیز می‌توانند به منزله یادداشت‌های یک تحقیق میدانی، واحد داده‌ها، و تحلیل تلقی شوند (ذکائی ۱۳۸۱) (ذکائی ۱۳۸۱). درباره متون نیز پژوهشگر، با طرح مسئله‌ای، به مطالعه متن

(کتاب، مجلات، منابع مختلف متنی) می‌پردازد و داده‌های مرتبط با مسئله را از متن استخراج و آن‌ها را کدگذاری و طبقه‌بندی می‌کند (دانایی‌فرد و مؤمنی ۱۳۸۷). در این روش، تفسیر داده‌ها نقش اصلی و محوری را در فرایند تحقیق ایفا می‌کند. در این پژوهش، پژوهشگران تلاش کردند در حد توان خود نکات کلیدی همه داده‌های متنی را، که عبارت بودند از ۷۵ مقاله و ۲ رساله دکتری و یک کتاب و متون مصاحبه و اخبار مرتبط، از راه فرایند کدگذاری مبتنی بر طرح نظام‌دار نظریه داده‌بنیاد (اشتراوس و کوربین) به منظور خلق مدلی از فرایند امیدواری سازمانی، طی سه مرحله، تحلیل کنند. در نخستین گام، پس از آنکه هدف پژوهش مشخص شد، اقدام به طرح پرسش‌های اصلی پژوهش شد. این پژوهش به دنبال کنکاش پیرامون این پرسش بود که فرایند شکل‌گیری امیدواری در سازمان به چه صورت است؟

در گام دوم، به جست‌وجوی منابع پژوهش پرداخته شد. در جست‌وجوی اولیه با استفاده از کلیدواژه‌گانی همچون امید، امیدواری سازمانی، سرمایه روان‌شناختی (به صورت ترکیبی و مجزا) صدها عنوان مقاله و کتاب و سخنرانی به زبان انگلیسی و فارسی یافت شد. مرتبط‌ترین پژوهش‌ها در رابطه با پرسش اصلی پژوهش، بدون در نظر گرفتن محدودیت زمانی، بررسی و یادداشت‌برداری شدند. در این مرحله، پس از بررسی و مطالعه دقیق عنوان و خلاصه و متن کامل، تعداد زیادی از مقالات به دلیل عنوان و هدف متفاوت، عدم دسترسی به متن کامل، و وجود محتوای تکراری یا غیرمرتبط حذف شدند. ضمناً قسمت منابع مقالات و کتب انتخاب‌شده نیز، به منظور یافتن مقالات مرتبط، بررسی شدند. در گام بعد، تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری‌شده انجام شد. بدین منظور از راهبرد داده‌بنیاد متنی استفاده شد. زیرا داده‌های پژوهش تشکیل‌یافته از متن‌هایی بود که از پژوهش‌های گذشته به دست آمده بود. مراحل کدگذاری در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد شامل سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری گزینشی است. کدگذاری باز به فرایند تحلیلی اطلاق می‌شود که طی آن مفاهیم اولیه و سپس مقولات عمده مبتنی بر آن‌ها شناسایی و ابعادشان در داده‌ها کشف می‌شود. بر همین اساس، پژوهشگران اقدام به کدگذاری همه نکات کلیدی منابع متنی

یادشده کردند که در مرحله اول بیش از ۲۰۰ کد استخراج شد. سپس به منظور تقلیل کدها برخی کدهای مشابه در یک‌دیگر ادغام شدند و در نهایت ۱۸۶ کد اولیه به دست آمد. در مرحله بعد، با مقایسه و بررسی مستمر کدها، تعدادی از کدهای اولیه یک مفهوم را تشکیل دادند و نهایتاً چند مفهوم در قالب یک مقوله، که نسبت به مفاهیم انتزاعی تر است، طبقه‌بندی شدند. در کدگذاری محوری، یک مقوله مرحله کدگذاری باز انتخاب می‌شود و در مرکز فرایند قرار می‌گیرد و سپس دیگر مقوله‌ها به آن مرتبط می‌شوند. چون در این پژوهش هدف اصلی تبیین فرایند شکل‌گیری امیدواری سازمانی بود، امیدواری سازمانی و ابعاد آن به عنوان پدیده محوری در قلب سایر مقولات در قالب الگوی پارادایمی قرار گرفت. سایر مفاهیم نیز در ذیل مقوله‌های شرایط علی (بر حوادث یا وقایعی دلالت می‌کند که به وقوع یا رشد پدیده کمک می‌کند)، شرایط زمینه‌ای (شرایط خاصی که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند)، شرایط مداخله‌گر (بر وقایعی دلالت می‌کند که باعث کم یا زیاد شدن پدیده می‌شوند)، استراتژی‌ها (اقدامات سنجیده و هدفمندی هستند برای حل مسائل و مشکلاتی که در راستای مدیریت پدیده، توسط فرد یا سازمان یا جامعه، انجام می‌شود)، و پیامدها (بیانگر نتایج و پیامدهایی هستند که در اثر اتخاذ استراتژی‌ها به وجود می‌آیند) دسته‌بندی شدند. در نهایت، الگوی پارادایمی پژوهش رسم شد. به منظور اعتباربخشی و کنترل کیفیت الگوی پارادایمی به‌دست‌آمده نیز از روش‌هایی مانند بازبینی در زمان کدگذاری، تأیید همکاران پژوهشی، و کفایت منابع مورد ارجاع استفاده شد. در بازبینی تلاش شد، پس از یک فاصله زمانی، بار دیگر کدگذاری‌ها مرور شود که به تغییراتی در نام‌گذاری و نحوه دسته‌بندی و جابه‌جایی برخی کدها منجر شد. در تأیید همکاران، کدها و مدل احصاشده در اختیار استادان رشته مدیریت و روان‌شناسی قرار گرفت و پس از اعمال برخی تغییرات مورد نظر جامعیت و مربوط بودن کدها به تأیید رسید. در کفایت منابع مورد ارجاع نیز تلاش شد، در حد توان، همه منابع مرتبط با حوزه پژوهش بررسی و گردآوری و تحلیل شوند و در چندین مرحله غربال پژوهش‌های دارای غنای نظری مورد استفاده قرار گرفت. در مرحله نهایی، یافته‌های پژوهش در قالب مدل نهایی پژوهش ارائه شد.



## یافته‌های پژوهش

کدگذاری باز: پس از گردآوری و بررسی داده‌ها و استخراج نکات مرتبط با امیدواری از مقالات و کتب، به کدگذاری باز اقدام شد. با توجه به محدودیت در ارائه کامل گزاره‌ها و کدهای اولیه، نمونه‌ای از کدهای استخراج‌شده و منابع مربوط در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱. استخراج کدهای اولیه

منبع	کد اولیه	عنوان گزاره
Akgün et al. 2016; Curry et al. 1997; Hirschi 2014; Snyder 1995	افزایش حس انگیزش فرد برای کسب اهداف و افزایش سطح تفکر عامل	دستیابی به هدف حس انگیزش و اطمینان را در فرد برای نزدیک شدن به هدف بعدی بالا می‌برد و بنابراین سطح تفکر عامل را افزایش می‌دهد.
Peterson & Byron 2008; Snyder 2000; Ward 2006	در نظر گرفتن چندین گذرگاه برای مقابله با موانع	افراد امیدوار چندین گذرگاه یا مسیر برای مقابله با موانع احتمالی در نظر می‌گیرند
Scioli 2007	خانواده، فرهنگ، باورهای معنوی	خانواده، فرهنگ، و باورهای معنوی در روند پرورش امید مهم‌اند.
Titon ۳۲۲ پ.م. نقل از: et al. 2113 امیرخان‌نژاد و صباغ ۱۳۹۴	نقش سن در تلاش و تحقق اهداف	افراد جوان به صورت طبیعی انتظار بهترین را از دیگران و خودشان دارند. فرد جوان بیشتر از هر زمان دیگری آمادگی طراحی برای آینده را داراست.
Carlsen Ludema 2001 نقل از et al. 2012	بهبود کمی و کیفی زندگی، بهبود یادگیری	تولید و بهبود امیدواری موجب بهبود کمی و کیفی زندگی و یادگیری خواهد شد.
Ward Frank 1973 نقل از 2006	کمک به افراد جهت افزایش انتظارات مثبت	با کمک به افراد جهت افزایش انتظارات مثبت می‌توان خوش‌بینی و بهزیستی را افزایش داد و منجر به بهبود امیدواری شد.
Bolino et al. 2002	استفاده بهینه از سیستم‌های جبران خدمت	استفاده از سیستم‌های جبران خدمت می‌تواند سبب انگیزه درونی و به نوعی امیدواری برای بهتر انجام دادن وظایف در افراد شود
Hirschi 2014; Collins 2015	افزایش تاب‌آوری	امید بازگشت مجدد به حالت اول در مواجهه با شکست‌ها و ناکامی‌ها را بهبود می‌بخشد.

## ادامه جدول ۱. استخراج کدهای اولیه

منبع	کد اولیه	عنوان گزاره
Bailey & Snyder 2007; King et al. 2006	افزایش شادی	سطح امید با میزان شادی رابطه دارد.
Jarymowicz & Bar-Tal 2006	خنثی کردن ترس	تنها پادزهر چرخه مبتنی بر ترس امید است.
قمرانی ۱۳۸۹	تأکید و افزایش قدرشناسی	ارتباط مثبت بین قدرشناسی و امیدواری وجود دارد.
محمودی و همکاران ۱۳۹۳؛ قانع آتش‌سنگ و همکاران Luthans & Jensen ۱۳۹۴ Avolio & Luthans 2002 2006	افزایش سرمایه اجتماعی	مؤلفه امیدواری در سرمایه روان‌شناختی سرمایه اجتماعی را، مستقیم و غیرمستقیم، از طریق میانجی‌گری مؤلفه خودکارآمدی تحت تأثیر قرار می‌دهد.
Kudo et al. 2016	مقابله با آثار منفی بدبینی سازمانی	امید برای مقابله با آثار منفی بدبینی سازمانی ظاهر می‌شود
Kenny et al. 2010	ساختار کلیدی در برنامه‌ریزی شغلی	امید به منزله یک ساختار کلیدی در برنامه‌ریزی شغلی مؤثر است.
Juntunen & Wettersten 2006; Diemer & Blustein 2007	بهبود هویت حرفه‌ای	از پیامدهای امیدواری بهبود هویت حرفه‌ای است.
Santilli et al. 2017	بهبود سازگاری شغلی (کنترل نگرانی، اعتماد به نفس، کنجکاوی)	امید به مثابه یک منبع روانی با سازگاری شغلی، به‌خصوص در زمینه‌های کنترل نگرانی و اعتماد به نفس و کنجکاوی، مرتبط است.
Adams et al. 2003; Youssef 2004; Reichard et al. 2013; Luthans & Jensen 2002; Peterson & Byron 2008; Jafri 2012	بهبود عملکرد شغلی	امید ارتباط مثبتی با عملکرد شغلی دارد.
Luthans & Jensen 2002; Hirschi 2014; Law & Guo 2016; Kudo et al. 2016	افزایش رضایت شغلی	امیدواری با رضایت شغلی ارتباط مثبت دارد.
Zimmerman 1990; Law & Guo 2016	کاهش استرس شغلی	امیدواری استرس شغلی را کاهش می‌دهد.
Reichard et al. 2013	بهبود بهزیستی کارکنان	بین امید و بهزیستی کارکنان ارتباط مثبت وجود دارد.
Helland & Winston 2005	پیش‌بینی موانع بالقوه در رهبران	رهبران برای توسعه امید در دیگران باید قادر به پیش‌بینی موانع بالقوه باشند.
Ludema et al. 1997	مؤثر در توسعه سازمانی تسهیل توسعه سازمانی	امید پتانسیل تأثیرگذاری بر توسعه سازمانی را دارد.
White- Ludema 1997 نقل از Zappa 2001	بهبود اثربخشی سازمانی	امیدواری سازمانی موجب بهبود اثربخشی سازمانی می‌شود.

## ادامه جدول ۱. استخراج کدهای اولیه

منبع	کد اولیه	عنوان گزاره
زارعی متین ۱۳۹۳	کاهش سکوت سازمانی	بهبود امیدواری منجر به کاهش سکوت سازمانی در سازمان می‌شود.
Luthans et al. 2008	فراهم کردن حمایت سازمانی ادراک‌شده	ارتباط مثبتی بین سرمایه روان‌شناختی و حمایت سازمانی ادراک‌شده وجود دارد.
علی دوستی و همکاران ۱۳۹۶	جهت‌گیری مذهبی درونی	جهت‌گیری مذهبی درونی به صورت مثبت بر امیدواری اثر دارد.
علی دوستی و همکاران ۱۳۹۶؛ عادل ۱۳۹۵	حال لذت‌گرایانه، چشم‌انداز آینده	بعد حال لذت‌گرایانه و بعد آینده (از ابعاد چشم‌انداز زمان) به صورت مثبت بر امیدواری مؤثرند.
Saricam 2015	بهبود شادکامی	بین امیدواری و شادکامی رابطه مثبت وجود دارد.
خلیفه سلطانی و همکاران ۱۳۹۳	افزایش مشارکت	سرمایه روان‌شناختی قادر است موجب افزایش مشارکت در افراد شود.
محبوبی و کریمی ۱۳۹۳	افزایش کارآفرینی	نتایج پژوهش‌ها حاکی از رابطه مثبت امیدواری و کارآفرینی است.
Abbas & Raja 2011; Jafri 2012	بهبود اقدامات و رفتارهای نوآورانه	سازمان‌هایی با سطح امیدواری کارکنان بالاتر نسبت به سایر سازمان‌ها از اقدامات نوآورانه بیشتری برخوردارند.
افخمی و توکلی ۱۳۹۵	سبک زندگی اسلامی	سبک زندگی اسلامی بر سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن اثر مثبت دارد.
ناستی زایی و جناآبادی ۱۳۹۵؛ کیوان‌آرا و همکاران ۱۳۹۳	فراهم آوردن عدالت سازمانی	افزایش عدالت سازمانی موجب بهبود مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در سازمان می‌شود.
پایگاه خبری پلیس ایران ۱۳۹۴	فرصت‌های شغلی مناسب	ایجاد فرصت‌های شغلی مناسب موجب بهبود امیدواری می‌شود.
صدرالسادات ۱۳۹۷	تقویت روحیه اعتمادبه‌نفس ایجاد احساس دل‌بستگی در کار	تقویت روحیه اعتمادبه‌نفس و احساس دل‌بستگی در محیط کار از راهکارهای افزایش امید در سازمان است.

در مرحله دوم، فرایند مقایسه کدها با یکدیگر برای یافتن محور مشترک منجر به شکل‌گیری مفاهیم از کدها شد. ۶۱ مفهوم به دست آمده در قالب مقولات (پدیده محوری،

شرایط علی، شرایط مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای، استراتژی، پیامد) طبقه‌بندی شدند. این مفاهیم و مقوله‌های مربوط به هر دسته از مفاهیم در جدول‌های ۲ تا ۸ نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. کدها و مفاهیم مربوط به پدیده محوری

مفاهیم	کدهای اولیه مربوط به پدیده محوری
هدف‌گذاری	تعیین انتظارات و اهداف واقع‌بینانه و چالشی، داشتن اهداف گسترده و انعطاف‌پذیر و قابل ارزیابی، هدف‌گذاری واقع‌گرا، تنظیم اهداف
ارتباطات	نقش مؤثر ارتباطات، سازه اجتماعی، برقراری ارتباطات مثبت، اهمیت ارتباطات برای حفظ امید، بازخورد
اراده	داشتن پشتکار، تقویت اراده، استقامت، افزایش قدرت و سرسختی افراد در جهت تحقق اهداف، افزایش حس انگیزش و اطمینان فرد، افزایش تفکر عامل، ایجاد عزم برای اقدام، افزایش پافشاری در تعقیب اهداف، واداشتن فرد به تلاش و کوشش، افزایش اراده برای مبارزه در جهت کسب اهداف، خستگی‌ناپذیری
بدیل‌سازی	در نظر گرفتن چندین گذرگاه برای مقابله با موانع، سناریونویسی، ایجاد چندین گزینه، پیش‌بینی موانع بالقوه توسط رهبر جهت رویارویی با آن‌ها، تعیین مسیرهای جایگزین برای نیروها توسط رهبران

جدول ۳. کدها و مفاهیم مربوط به شرایط علی

مفاهیم	کدهای اولیه مربوط به شرایط علی
اقدام و عمل در جهت اهداف	فراهم کردن مقدمات و از بین بردن موانع، برنامه‌ریزی در جهت اهداف، اقدام در جهت اهداف، تشویق و ترغیب افراد جهت دستیابی به اهداف، آماده شدن برای رسیدن به اهداف، گام برداشتن برای دستیابی به اهداف، کمک به افراد برای گام برداشتن در جهت اهداف
بیش معنوی	باورهای معنوی، ایمان، اعتماد به خود و جهان، اعتماد و صداقت، توجه و مراقبت جهت شکل‌گیری صداقت، وجود یک چشم‌انداز معنوی، جهت‌گیری مذهبی درونی
تعامل با چالش‌ها	مواجهه با عدم قدرت یا ناتوانی، درک وجود چالش و عدم اطمینان، تعامل با محیط و مواجهه شدن با موقعیت‌های چالش‌برانگیز
سرسختی روان‌شناختی	درک کنترل زیاد روی زندگی، مدیریت اضطراب و ترس، مدیریت استرس
ویژگی‌های شغلی	شرایط شغلی، ایجاد فرصت‌های شغلی مناسب، ایجاد مسیر پیشرفت و ارتقای شغلی
ذهن‌آگاهی	آموزش فرد برای دانستن قدر هر لحظه و هر روز، تمرکز بر وقایع امکان‌پذیر، عدم سیر در گذشته یا آینده، آگاهی و هشیاری در زمینه خود و محیط و شرایط، آگاهی از نقاط قوت و ضعف خود
ادراک کنترل‌پذیری شرایط	ادراک داشتن کنترل روی زندگی و وقایع، حس داشتن حق انتخاب

جدول ۴. کدها و مفاهیم مربوط به شرایط زمینه‌ای (بستر)

مفاهیم	کدهای اولیه مربوط به شرایط زمینه‌ای
محیط معنوی	ایجاد محیطی برای بیان باورها و انجام دادن اعمال معنوی
فرهنگ‌سازی مثبت	شناخت افراد با میزان پایین امید و تشویق آن‌ها جهت شناخت بهتر توانایی‌های خود، برگزاری کارگاه‌های امید، اتخاذ رویکرد مثبت
فضای صمیمانه سازمان	فضای توأم با احترام در روابط کارکنان با یکدیگر و با مدیران، برگزاری جلسات صمیمانه پرسنلی
چشم‌انداز زمان	نقش زمان در نگهداری و حفظ امید، حال لذت‌گرایانه، چشم‌انداز آینده
فرهنگ و محیط خانوادگی و سازمانی	نقش مهم خانواده و فرهنگ، فرهنگ سازمانی مثبت

جدول ۵. کدها و مفاهیم مربوط به شرایط مداخله‌گر

مفاهیم	کدهای اولیه مربوط به شرایط مداخله‌گر
سبک زندگی	سبک زندگی اسلامی
تقویت خوش‌بینی	اطمینان به شانس و بخت خوب
تقویت خودکارآمدی	شناخت حوزه‌های موفقیت فرد، تأکید بر دستاوردهای گذشته، اطمینان به مهارت‌ها و تجربه‌های گذشته، تقویت روحیه اعتمادبه‌نفس
سبک رهبری	رهبری خدمتگزار، رهبری معنوی
الگوپذیری	نقش الگوها
حمایت اجتماعی و سازمانی ادراک‌شده	وجود منابع اجتماعی مانند سازمان، فامیل، دوستان، و ...، حمایت سازمانی ادراک‌شده
نقش سن در تلاش و تحقق اهداف	داشتن بهترین انتظارات از خود در جوانی، آمادگی افراد جوان برای طراحی آینده
سبک مدیریت	نبود مدیریت سختگیرانه و باریک‌بینانه، وجود عملیات منعطف، تفویض اختیار، ایجاد دل‌بستگی در محیط کار
شفافیت سیاست‌های سازمانی	شفاف بودن اهداف، شفاف بودن ضوابط ارتقا، واضح بودن سیاست‌ها
لزوم ادراک عدالت سازمانی	عدالت سازمانی

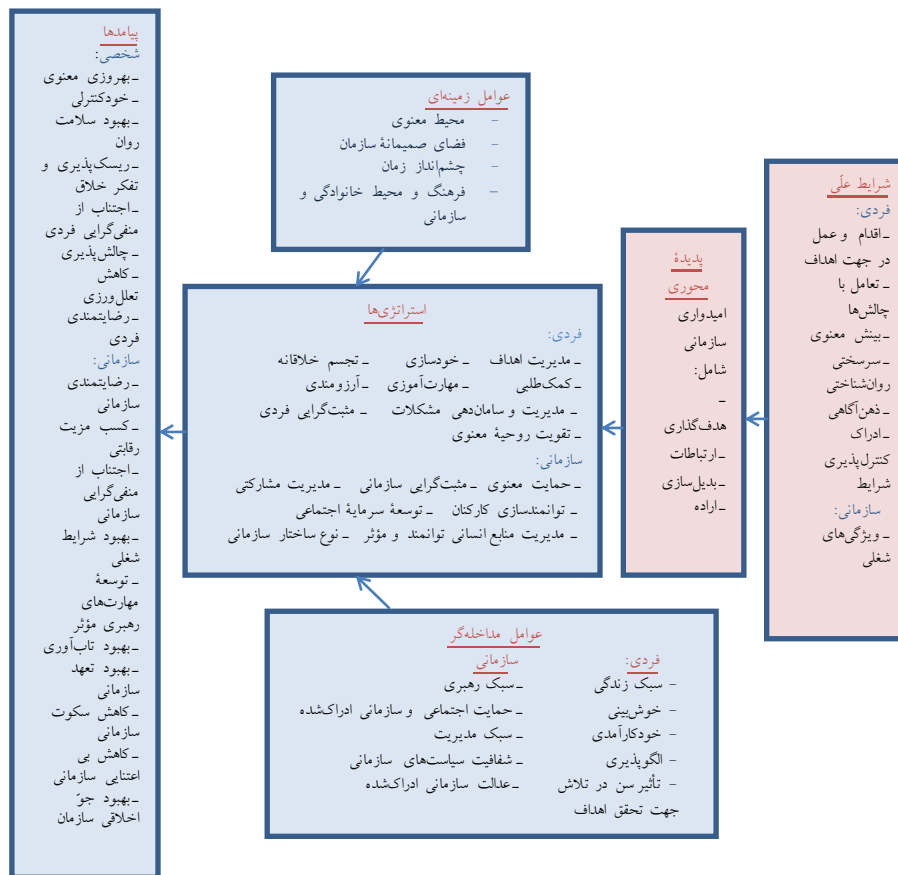
جدول ۶. کدها و مفاهیم مربوط به استراتژی (راهبردها)

مفاهیم	کدهای اولیه مربوط به راهبردها
مدیریت اهداف	داشتن هدف‌های جایگزین، یادگیری چگونگی هدف‌گذاری، مشارکت افراد در تنظیم اهداف، اولویت‌بندی اهداف، آموزش هدف‌گذاری گام به گام، هدف‌گذاری مجدد برای اجتناب از امید کاذب
حمایت معنوی	پذیرفتن، احترام، و حمایت از اعتقادات فرد
تقویت روحیه معنوی	اعتقاد به وجودی متعالی و ارزشمند، مهم و مؤثر بودن باورهای مذهبی و معنوی، انجام دادن تمرینات معنوی
خودسازی	خودرهبری، کنترل درونی، مراقبت از خود، بازسازی خود، داشتن آگاهی، داشتن توجه و اعتماد، خودگفتاری مثبت
تجسم خلاقانه یا خودانگیزی	تصور آینده، تصورات ذهنی برای تشویق فرایندهای فکری مثبت، تصور تصورات امیدوارکننده
مثبت‌گرایی فردی مثبت‌گرایی سازمانی	کمک به افراد جهت افزایش انتظارات مثبت، دیدن نکات مثبت در رویدادهای منفی، تغییر دیدگاه در زمینه مشکلات و ایجاد دیدگاه مثبت، جشن گرفتن برای گام‌های مثبت هرچند کوچک، اشاعه ادراک مثبت از نیروها (پیروان) توسط مدیر (رهبر)، ایجاد ارتباطات غیرکلامی مثبت و الهام‌بخش برای پیروان، تشویق شناسایی تجربیات زندگی شاد در گذشته و زمان حال، تأکید بر دستاوردهای موفق گذشته
توانمندسازی کارکنان	فرصت‌سازی برای افزایش تجربه‌های توانمندکننده، تشویق افراد، احترام به افراد به عنوان یک تصمیم‌گیرنده باصلاحیت، کمک به افراد جهت بازگرداندن حس ارزشمندی، اعتماد به توانایی افراد برای غلبه بر مشکلات، تأکید بر توانایی‌های پیروان، تفویض اختیار به کارکنان
حمایت‌های فردی و سازمانی	راهنمایی و حمایت، فراهم کردن اطلاعات و حمایت‌های مالی، فراهم کردن حمایت‌ها و راهنمایی‌ها، تصمیم‌گیری مشارکتی، تشویق مشارکت و خلاقیت، ترویج روابط مراقبتی مانند به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و ارائه حمایت، ایجاد محیط حمایتی و باز
کمک‌طلبی	کمک گرفتن از گروه‌ها و خانواده و انجمن‌ها، درخواست کمک به‌موقع از دیگران، کمک گرفتن از کتاب‌ها و تصاویر و نوارهای انگیزشی
توسعه سرمایه اجتماعی	پرورش و بهبود روابط همکاری، مشارکت در سازمان‌ها و فعالیت‌های اجتماعی، افزایش تعاملات و ارتباطات
مهارت‌آموزی	کسب مهارت‌های مختلف، یادگیری و مطالعه، شرکت در برنامه‌های آموزشی ارتقای امید، فرصت‌سازی برای تجارب کنترل‌کننده شرایط
مدیریت مشکلات	مرور مشکلات و سامان‌دهی مجدد مشکلات
آرزومندی	گفت‌وگو در خصوص آرزوها و ارزش‌ها، مرور رؤیایا و آرزوها
مدیریت منابع انسانی توانمند و مؤثر	بحث و گفت‌وگوی مؤثر با کارکنان در خصوص موضوع مورد نظر، سیستم پاداش‌دهی مؤثر، استفاده بهینه از سیستم‌های جبران خدمت، هم‌ترازی جایگاه منابع انسانی با استعدادها و نقاط قوتشان
مدیریت مشارکتی	تصمیم‌گیری مشارکتی، تأکید بر تصمیم‌گیری و ارتباطات از پایین به بالا
نوع ساختار سازمانی	استفاده از ساختار سازمانی ارگانیک

## جدول ۷. کدها و مفاهیم مربوط به پیامد

مفاهیم	کدهای اولیه مربوط به پیامد
بهروری معنوی	کسب حمایت معنوی، جایگزینی توهم و ترس با آرامش، ایجاد حس داشتن حمایتگر، دستیابی به حس انسجام معنوی، خنثی کردن ترس، بهبود افراد جهت تبدیل شدن به یک انسان بافضیلت
خودکنترلی یا مدیریت هیجانات	اعمال کنترل بهتر، کنترل و تنظیم ترس در مواجهه با شرایط سخت و مبهم، کمک به انتخاب استراتژی‌هایی برای کنترل بیشتر بر شرایط مبهم، داشتن سطح بالاتری از کنترل و تسلط در شرایط منفی، ایجاد حس کنترل درونی
افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان و اجتماع	تعامل با محیط اجتماعی، اطمینان و اعتماد بیشتر به سایر افراد، افزایش روابط متقابل، بهبود همکاری، سازگاری بهتر برای ارتباطات جدید و همکاری، تقویت روابط باکیفیت بین کارکنان، ارتباطات باز و دوطرفه، ایجاد روابط جدید، ایجاد تعاملات و ارتباطات فعال برای تحرک سازمان
بهبود سلامت روان	افزایش خودارزشی، اعتماد به نفس، تفکر مثبت، شادی، شوخ طبعی، خویشن پذیری، افزایش قدرت روانی، افزایش عملکردهای روانی و رفتاری، کاهش علائم افسردگی و اضطراب، بهبود توسعه روانی-اجتماعی، مدیریت استرس، افزایش شادکامی
رضایتمندی فردی و سازمانی	افزایش رضایت در روابط بین فردی، افزایش رضایت از زندگی، افزایش رضایت شغلی
ریسک پذیری و تفکر خلاق	تسهیل باز بودن نسبت به ایده‌ها و فعالیت‌های جدید، افزایش تفکر خلاقانه، ایجاد حس تمایل به تفکر مستقل، ایجاد حس کارآفرینی، ایجاد حس خطرپذیری، بهبود مهارت‌های حل مسئله، بهبود مدیریت عدم اطمینان‌های محیطی
اجتناب از منفی‌گرایی فردی و سازمانی	ایجاد تمایل برای اجتناب از هیجانات منفی مانند ترس و اضطراب، مقابله با آثار منفی بدبینی سازمانی، کمک در مواجهه با نگرش‌ها و شرایط منفی محیط کار
چالش‌پذیری	روبه‌رو شدن با موقعیت‌های چالش‌برانگیز، افزایش اطمینان و مهارت در مقابله با موقعیت‌های چالش‌برانگیز
کاهش سکوت سازمانی	کاهش سکوت سازمانی
بهبود تعهد سازمانی	بهبود تعهد سازمانی
کاهش تعلل‌ورزی	کاهش تعلل‌ورزی
بهبود ویژگی‌های شغلی	کمک در برنامه‌ریزی شغلی، بهبود عملکرد شغلی، بهبود تصمیم‌گیری شغلی، تأثیر مثبت بر فرایند توسعه شغلی، بهبود سازگاری شغلی، کاهش استرس شغلی، بهبود هویت حرفه‌ای، بهبود نشاط شغلی، کاهش فرسودگی شغلی
توسعه مهارت‌های رهبری مؤثر	حفظ کارکنان، تشویق پاسخگویی در رهبران، بهبود فهم و پیش‌بینی رفتار کارکنان، عملکرد کاری بهتر رهبران، تشویق کمال‌طلبی
بهبود تاب‌آوری	بهبود تاب‌آوری
کاهش بی‌اعتنایی سازمانی	کاهش بی‌اعتنایی سازمانی
بهبود جو اخلاقی سازمان	بهبود جو اخلاقی سازمان
کسب مزیت رقابتی	کسب مزیت رقابتی

کدگذاری محوری: در مرحله بعد، پس از شکل‌گیری مقوله‌ها، پژوهشگر یکی از مقوله‌ها را به عنوان مقوله محوری انتخاب می‌کند، آن را تحت عنوان پدیده محوری در مرکز فرایند مورد کاوش قرار می‌دهد، و سپس دیگر مقوله‌ها را به آن ربط می‌دهد. ارتباط سایر مقوله‌ها با مقوله محوری در پنج عنوان می‌تواند محقق شود: شرایط علی، راهبردها (استراتژی‌ها)، بستر (شرایط زمینه‌ای)، شرایط مداخله‌گر، پیامدها (دانایی فرد و اسلامی ۱۳۹۰). این مرحله مشتمل بر ترسیم یک نمودار است که الگوی کدگذاری نامیده می‌شود (شکل ۱). الگوی کدگذاری روابط فیما بین مقوله‌ها را نمایان می‌سازد (دانایی فرد و امامی ۱۳۸۶).



شکل ۱. الگوی پارادایمی پژوهش



**کدگذاری انتخابی:** مرحله اصلی نظریه‌پردازی است که بر اساس نتایج دو مرحله قبلی کدگذاری صورت می‌گیرد و پژوهشگر سعی دارد با کنار هم نهادن مقوله‌ها و بر اساس روابط بین آن‌ها یک تصویر ایجاد کند. در این مرحله طبقات مختلفی که در مرحله کدگذاری محوری بیان شده است با هم ادغام می‌شوند و تجزیه و تحلیل کلی انجام می‌گیرد. برای یکپارچه‌سازی دو رویه وجود دارد:

۱. به کارگیری یک روایت بر اساس روابط مدل پارادایم حول مقوله محوری؛

۲. ارائه قضایای نظری بر اساس مدل پارادایم (دانایی فرد و اسلامی ۱۳۹۰).

قضیه‌های نظری بیانگر روابط تعمیم‌یافته بین یک مقوله و مفاهیم آن با مقولات معین است. قضیه‌ها متضمن روابط مفهومی هستند؛ درحالی‌که فرضیه‌ها مستلزم روابط سنجش‌پذیرند. چون رویکرد نظریه داده‌بنیاد روابط مفهومی تولید می‌کند نه سنجش‌پذیر، به کارگیری اصطلاح قضایا بهتر است. در بخش قضایا، رابطه بین مقولات اصلی بررسی می‌شود. در این پژوهش برای فرایند کدگذاری انتخابی پنج قضیه نظری بر اساس مدل پارادایمی ارائه می‌شود.

**قضیه اول.** عوامل فردی مانند اقدام و عمل در جهت اهداف، تعامل با چالش‌ها، بینش معنوی، ذهن آگاهی، ادراک کنترل‌پذیری شرایط، و سرسختی روان‌شناختی و عوامل سازمانی مانند هدف‌گذاری سازمانی و ویژگی‌های شغلی، شرایط علی برای شکل‌گیری امیدواری سازمانی هستند.

**قضیه دوم.** عواملی مانند محیط معنوی، فضای صمیمانه سازمان، چشم‌انداز زمان، فرهنگ و محیط خانوادگی و سازمانی عوامل زمینه‌ای مؤثر بر استراتژی‌ها هستند.

**قضیه سوم.** مدیریت اهداف، خودسازی، تجسم خلاقانه مثبت، کمک‌طلبی، مهارت‌آموزی، آرزومندی، مدیریت و سامان‌دهی مشکلات، مثبت‌گرایی فردی، و تقویت روحیه معنوی از عوامل فردی و حمایت معنوی، مثبت‌گرایی سازمانی، مدیریت مشارکتی، توانمندسازی کارکنان، توسعه سرمایه اجتماعی، مدیریت منابع انسانی توانمند و مؤثر، و

نوع ساختار سازمانی استراتژی‌هایی هستند که می‌توانند به تداوم و حفظ امیدواری سازمانی منجر شوند.

**قضیه چهارم.** خودکارآمدی، سبک زندگی، الگوپذیری، سن، و خوش‌بینی از عوامل فردی مداخله‌گر و سبک رهبری، حمایت اجتماعی و سازمانی ادراک‌شده، سبک مدیریت، شفافیت سیاست‌های سازمانی، و عدالت سازمانی ادراک‌شده از عوامل سازمانی مداخله‌گرند که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند.

**قضیه پنجم.** بهروزی معنوی، خودکنترلی، بهبود سلامت روان، ریسک‌پذیری و تفکر خلاق، اجتناب از منفی‌گرایی فردی، چالش‌پذیری، و کاهش تعلل‌ورزی از پیامدهای فردی امیدواری سازمانی و رضایتمندی سازمانی، اجتناب از منفی‌گرایی سازمانی، بهبود شرایط شغلی، توسعه مهارت‌های رهبری، بهبود تاب‌آوری، بهبود تعهد سازمانی، کاهش سکوت سازمانی، کاهش بی‌اعتنایی سازمانی، بهبود جو اخلاقی سازمان از پیامدهای سازمانی امیدواری سازمانی‌اند.

### بحث و نتیجه

در جهان امروز، توسعه اقتصادی و اجتماعی مستلزم به‌کارگیری بهتر و مؤثرتر منابع و دارایی‌ها به منظور دستیابی به اهداف ازپیش‌تعیین‌شده است. هر جامعه‌ای، علاوه بر منابع و دارایی‌های مالی و انسانی و اجتماعی، منابع روان‌شناختی نیز دارد که از شرایط روحی و روانی آنان سرچشمه می‌گیرد. امیدواری کمک می‌کند افراد اهداف خود را پیگیری کنند و احساس تحمل‌ناپذیر بودن آینده را کاهش دهند. امیدواری سازمانی سازه‌ای شناختی و هیجانی است که با توجه به ابعاد به‌دست‌آمده (هدف‌گذاری، ارتباطات، بدیل‌سازی، اراده) نقش بسیار مثبتی در بهبود عملکرد فرد و سازمانی دارد. با وجود سطح پایین امید، پژوهشگران پیش‌بینی می‌کنند افراد ممکن است کمتر با یکدیگر ارتباط برقرار کنند (Akgun et al. 2016). اما وقتی امیدواری در سازمان افزایش می‌یابد، احساس کارکنان درباره توانمندسازی محیط کار افزایش می‌یابد، کارکنان قدرشناس از ارتباط با یکدیگر لذت می‌برند و خود را برای ارتباطات جدید و همکاری سازگار می‌کنند، و روابط باکیفیت میان کارکنان قدرشناس تقویت می‌شود (Phillips 2015). در

فرهنگ سازمانی امیدوار که آکنده از شفافیت و درستی و صداقت است منابع - اعم از اقتصادی، انسانی، اجتماعی، روان‌شناختی - به آسانی به اشتراک گذاشته می‌شوند و به سرعت برای استفاده تخصیص می‌یابند (Avolio & Luthans 2006; Luthans et al. 2007; Youssef & Luthans 2007). این منابع تنها اعتبار یا سهمیه مالی نیست، بلکه اختیار، قدرت، اطلاعات، راه‌های ارتباطی، و اعتماد نیز از منابع مهم هستند (Luthans & Jensen 2002; Veninga 2000; Youssef & Luthans 2007). علاوه بر این، یک ارتباط شفاف بین امیدواری در افراد در زندگی سازمانی‌شان و کارآمد بودن آن‌ها به عنوان اعضای تیم وجود دارد که کمک می‌کند سازمان به اهداف مهمش دست یابد (Collins 2015). کارکنان امیدوار بهتر قادر به عبور از سختی‌ها برای رسیدن به رضایت در محل کار هستند (Kudo et al. 2016).

از پیامدهای امیدواری سازمانی بهبود مهارت‌های رهبری مؤثر است. گاردنر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) در کتاب خود اذعان می‌دارد که اولین و آخرین وظیفه یک رهبر زنده نگه داشتن امید است. نورمن<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۰۵) در تحقیق خود ارتباط بین رهبرانی که میزان امید بالایی داشتند را با امید بالا در پیروان نشان دادند و اعلام کردند که امید در رهبران پدیده‌ای مسری است. رهبران با امید بالا با مدل‌سازی امیدشان در محل کار باعث ایجاد تفکر امیدوارانه می‌شوند. یعنی رهبران امیدوار، از طریق فراهم آوردن اهداف آینده، مدل‌سازی انگیزش جهت رسیدن به اهداف، تشویق و ترغیب و ایجاد اطمینان به اینکه افراد به اهدافشان می‌رسند، و فراهم کردن چارچوب لازم با برنامه‌ریزی جهت رسیدن به اهداف می‌توانند پیروان امیدوار تربیت کنند (Scheid 2015).

با توجه به تأثیر امیدواری بر بسیاری از متغیرهای سازمانی، این پژوهش با هدف ارائه مدل تبیین‌کننده امیدواری سازمانی ارائه شده است. در بسیاری از پژوهش‌های پیشین، با استفاده از روش کمی، به بررسی رابطه امیدواری با سایر متغیرها پرداخته شده است. برخی نیز به‌خصوص در حوزه سلامت روان و پرستاری با استفاده از رویکرد کیفی دیدگاه افراد

---

1. Gardner  
2. Norman

در خصوص امیدواری را بررسی کرده‌اند. در این پژوهش تلاش شد مطالعات انجام‌شده در این زمینه بررسی و نتایج آن در قالب یک مدل جامع ارائه شود.

پیشنهادهای کاربردی جهت بهبود امیدواری سازمانی عبارت است از:

۱. از آنجا که ویژگی‌های شغلی از جمله شرایط علی اثرگذار بر امیدواری سازمانی‌اند، به مدیران توصیه می‌شود طراحی مشاغل در سازمان به گونه‌ای باشد که انجام دادن آن منجر به دریافت بیشترین پاداش درونی و رضایتمندی و امیدواری برای افراد شاغل شود و امکان پیشرفت در مسیر شغلی برای آنان فراهم شود.
۲. ذهن‌آگاهی نیز یکی دیگر از شرایط علی مؤثر بر امیدواری است. زندگی به شیوه ذهن‌آگاهانه باعث می‌شود افراد درباره خود و توانایی‌ها و محیط اطرافشان آگاهی بیشتری داشته و در نتیجه از امیدواری و خوش‌بینی بیشتری برخوردار باشند. از آنجا که ذهن‌آگاهی از مهارت‌های قابل یادگیری محسوب می‌شود، مدیران می‌توانند با برگزاری کارگاه‌ها و آموزش تکنیک‌های ذهن‌آگاهی زمینه بهبود این مهارت را در افراد سازمان فراهم آورند و از تأثیرات مثبت آن در عملکرد کارکنان و در نهایت سازمان بهره‌مند شوند.
۳. سبک رهبری از عوامل مداخله‌گری است که بر استراتژی‌ها اثرگذارند. رهبر معنوی با استفاده از ارزش‌ها به دنبال توسعه انگیزش درونی خود و دیگران است. او چشم‌اندازی از آینده سازمان ایجاد و به گونه‌ای در کارکنان نفوذ می‌کند که آنان به تحقق چشم‌انداز ایمان آورند و به آینده سازمان امیدوار باشند. مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار، مانند توانمندسازی و اعتماد متقابل و روحیه همکاری، نیز در بهبود امیدواری سازمانی مؤثرند. بنابراین، می‌توان با اتخاذ سبک رهبری معنوی و خدمتگزار به سوی افزایش امیدواری سازمانی گام نهاد.
۴. با توجه به تأثیر شفافیت سیاست‌های سازمانی و سبک مدیریت بر استراتژی‌ها، می‌توان با شفاف کردن و توضیح تصمیمات و سیاست‌های سازمانی و ایجاد سبک مدیریت مشارکتی فضایی را به منظور گسترش امیدواری سازمانی ایجاد کرد.

۵. از آنجا که عدالت سازمانی ادراک شده از عوامل مداخله گر مؤثر بر استراتژی هاست، توصیه می شود با اجرای عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، و عدالت مرادده ای به بهبود ادراک کارکنان از عدالت سازمانی کمک کرد و در نهایت امیدواری سازمانی را افزایش داد.
۶. با توجه به اینکه ایجاد اهداف گام به گام قابل مدیریت و ارائه بازخورد به منزله استراتژی های ایجاد امیدواری مطرح است، می توان با مشارکت کارکنان اهداف بلندمدت را به اهداف کوتاه مدت و کوچک تر تقسیم کرد و در پایان هر مرحله، با ارائه بازخورد و تشویق، آن ها را از نقاط ضعف و قوتشان آگاه ساخت و با این کار در جهت بهبود امیدواری در سازمان گام نهاد.
۷. توانمندسازی کارکنان نیز از استراتژی هایی است که منجر به بهبود و حفظ امیدواری سازمانی می شود. یکی از راه های توانمندسازی کارکنان آموزش است. با افزایش مهارت و توانایی کارکنان، می توان به حفظ و تداوم امیدواری سازمانی کمک کرد.
۸. فضای صمیمانه سازمان از عوامل زمینه ای است که بر استراتژی ها مؤثر است. نشاط و صمیمیت در سازمان در واقع خون تازه ای در رگ سازمان و منابع نیروی انسانی آن وارد می کند و از سوی دیگر موجبات پویایی و زنده بودن یک مجموعه عملیاتی و سازمانی را فراهم می سازد. بنابراین، به مدیران توصیه می شود با اصلاح خط مشی ها و رویه های سازمانی، ایجاد حس صمیمیت و دوستی و مهربانی در محیط کار، گسترش گروه های غیررسمی و دوستانه، و ایجاد دل بستگی و تعلق سازمانی به تقویت عوامل فضای سازمانی بپردازند.

## منابع

- ابن منظور، محمد؛ محمد بن مکرم (۴۱۴ق). *لسان العرب*، بیروت، دار صادر.
- افخمی اردکانی، مهدی؛ عبدالله توکلی (۱۳۹۵). «توسعه سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی در پرتو سبک زندگی اسلامی»، *مطالعات اسلام و روان‌شناسی*، ۱۹، صص ۳۱-۵۶.
- امیرخان نژاد، امیرعلی؛ صمد صباغ (۱۳۹۴). «بررسی رابطه بین بیگانگی اجتماعی، فقر اقتصادی، و اعتقادات دینی با امید به آینده دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مرنده»، *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۸(۲۶)، صص ۷-۱۹.
- پایگاه خبری پلیس ایران (۱۳۹۴). *نقش مدیران در کاهش ناامیدی کارکنان*، آخرین دسترسی در ۱۳۹۷/۰۷/۳۰. قابل دسترسی از: <http://news.police.ir/News/fullStory.do?Id=249335>
- پروانه، الهام؛ کبری عزیزی؛ پروانه کریمی (۱۳۹۴). «اثر بخشی امیددرمانی بر افزایش شادکامی سالمندان»، *روان‌شناسی پیری*، ۱(۱)، صص ۴۱-۴۷.
- خلیفه سلطانی، حشمت؛ فرزانه والی؛ سعید صحت (۱۳۹۳). «تأثیر سرمایه روان‌شناختی مثبت مدیران بر بهبود عملکرد کارکنان: مطالعه‌ای در شرکت بیمه ملت شهر تهران»، *علوم و مدیریت ایران*، ۹(۳۳)، صص ۴۷-۶۸.
- دانایی فرد، حسن؛ آذر اسلامی (۱۳۹۰). *کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل؛ ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی*، تهران، دانشگاه امام صادق (ع).
- ذکائی، محمد سعید (۱۳۸۱). *نظریه و روش در تحقیقات کیفی*، فصلنامه علوم اجتماعی، دوره نهم، شماره ۱۷، ۴۱-۶۹.
- رشیدی کوچی، فریده؛ محمود نجفی؛ محمدعلی محمدی‌فر (۱۳۹۵). «نقش سرمایه‌های روان‌شناختی مثبت و عملکرد خانواده در پیش‌بینی شادکامی در دانش‌آموزان دبیرستانی»، *پژوهش‌نامه روان‌شناسی مثبت*، ۲(۳)، صص ۷۹-۹۵.
- رضائیان، علی (۱۳۹۵). *مبانی سازمان و مدیریت*، تهران، سمت.
- زارعی‌متین، حسن (۱۳۹۳). *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*، تهران، آگه.
- صدرالسادات، سید علی (۱۳۹۷). «شرط موفقیت و پیروزی در کار داشتن روحیه امیدواری است»، *خبرگزاری مهر*، ۴ مهر، آخرین دسترسی در ۱۳۹۷/۰۷/۱۰. قابل دسترسی از:

<https://www.mehrnews.com/news/4413298>

عادل‌تیرآبادی، زهرا (۱۳۹۵). «نقش میانجی‌گر مهارت‌های حل مسئله در رابطه بین چشم‌اندازهای زمان و امیدهای نوجوانان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرج.

علی‌دوستی، حسین؛ رضا رسولی؛ صادق تقی‌لو (۱۳۹۶). «نقش میانجی‌گر چشم‌انداز زمان در رابطه بین جهت‌گیری و باورهای مذهبی با امیدواری در زندگی دانشجویان»، همایش ملی عفاف، حجاب، و سبک زندگی، زاوه، دانشگاه پیام نور خراسان رضوی.

عمید، حسن (۱۳۷۴). *فرهنگ فارسی عمید*، تهران، امیرکبیر.

فاضلی، نعمت‌الله (۱۳۹۶). «ظرفیت آرزومندی و امید اجتماعی معاصر»، همشهری، کد: ۸۰۴۲. آخرین دسترسی در ۱۳۹۷/۰۶/۲۰. قابل دسترسی از: <http://newspaper.hamshahri.org/id/8042>

قانع‌سنگ‌آتش، اسما؛ زهراسادات میرزازاده؛ سید مرتضی عظیم‌زاده؛ حسین عبدالملکی (۱۳۹۴). «بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی بر سرمایه اجتماعی دانشجویان تربیت بدنی

دانشگاه‌های مشهد»، *پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی*، ۴(۱۵)، صص ۹۰-۱۰۶.

قمرانی، امیر (۱۳۸۹). «اثربخشی آموزش قدردانی بر امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی، و شادکامی نوجوانان شاهد و ایتارگر و نوجوانان غیرشاهد و ایتارگر»، پایان‌نامه دکتری رشته روان‌شناسی عمومی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.

کمری سنقرآبادی، سامان؛ جلیل فتح‌آبادی (۱۳۹۱). «بررسی نقش جهت‌گیری مذهبی و امید به زندگی در میزان رضایت از زندگی»، *پژوهش‌های نوین روان‌شناختی*، ۷(۲۸)، صص ۱۶۹-۱۸۲.

کیوان‌آرا، محمود؛ سمیرا شاهپوری ارانی؛ حمیدرضا عریضی (۱۳۹۳). «رابطه عدالت سازمانی با اشتیاق شغلی و رفتار سازمانی مثبت پرستاران با نقش میانجی اهداف شغلی فردی آنان»، *پرستاری ایران*، ۲۷(۸۸)، صص ۲۲-۳۳.

لوتانز، فرد؛ کارولین ام یوسف؛ بروس جی اوولینو (۱۳۹۱). *سرمایه روان‌شناختی*، مترجم: بهروز رضایی‌منش و علی‌رضا تقی‌زاده و مریم کاهه، تهران، علمی.

محبوبی، طاهر؛ سید بهالدین کریمی (۱۳۹۳). «بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی و خودافشایی هیجانی با کارآفرینی در دانشجویان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی»،

- مشاوره شغلی و سازمانی، (۱۹)۶، صص ۷۹-۵۸.
- محمودی، احمد؛ جلیل یونسی؛ میثم رحیمی‌زاده (۱۳۹۳). «رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی با نقش میانجی خودکارآمدی در دبیران تربیت بدنی»، رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، ۲(۷)، صص ۲۳-۳۹.
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴). تفسیر نمونه، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
- موسوی، سیده زهرا (۱۳۹۱). «نقش زنان در سازگاری و استحکام خانواده»، اندیشه‌های راهبردی، زن و خانواده، گردآورنده: دبیرخانه نشست اندیشه‌های راهبردی، تهران، پیام عدالت.
- میکائیلی، فرزانه؛ سوسن مهدوی‌فر؛ علی عیسی‌زادگان؛ سعید مهنا (۱۳۹۶). «بررسی روابط ساختاری امید، خودکارآمدی تحصیلی و ادراک از جو کلاس با انگیزش تحصیلی»، مطالعات روان‌شناسی تربیتی، ۲۵، صص ۵۷-۸۸.
- ناستی‌زایی، ناصر؛ حسین جناآبادی (۱۳۹۵). «رابطه عدالت سازمانی با رفتار سازمانی مثبت‌گرا و اشتیاق شغلی از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان»، پژوهش در آموزش علوم پزشکی، ۸(۱)، صص ۱۲-۲۱.

## References

- Abbas, M. & Raja, U. (2011). "Impact of Psychological Capital on Innovative Performance and Job Stress", *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 32(2), pp. 128-138.
- Adams, V., Snyder, C., Rand, K., King, E., Sigmon, D., & Pulvers, K. (2003). "Hope in the workplace", In R. Giacalone & C. Jurkiewica (Eds.), *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance*, New York: M. E. Sharp.
- Adeli Tirabadi, Z. (2016). "The mediating role of problem-solving skills in the relationship between time perspectives and adolescents' hopes", Master Thesis, Faculty of General Psychology, Islamic Azad University, Karaj Branch. (in Persian)
- Adnan, N., Jamil, C., & Nor, N. (2012). "Ethical antecedents of dysfunctional behaviour in performance measurement and control system", *Asian Social Science*, 9(1). doi:10.5539/ass.v9n1p29.
- Afkhami Ardakani, M. & Tavakoli, A. (2016). "Development of social capital and psychological capital in the light of Islamic lifestyle", *Studies in Islam and Psychology*, 19, pp. 31-56. (in Persian)
- Akgün, A., Erdil, O., Keskin, H., & Muceldilli, B. (2016). "The relationship among gratitude, hope, connections, and innovativeness", *The Service Industries Journal*, 36(3-4-102-123), doi: 10.1080/02642069.2016.1155113



- Alexander, E. (2008). *Hope as a process and an orientation: a qualitative study of American young adults' relationship with change, difficulty, and uncertainty*, (Doctor of Philosophy), The University of Texas at Austin.
- Ali-Dousti, H., Rasouli, R., & Taghi-Lou, S. (2017). "The mediating role of time vision in the relationship between religious orientation and beliefs and hope in students' lives", *National Conference on Chastity, Hijab and Lifestyle*, Zaveh, Payame Noor University of Khorasan Razavi. (in Persian)
- Amid, H. (1995). *Persian Dictionary Amid*, Tehran, Amirkabir Publications. (in Persian)
- Amirkhannejad, A. & Sabbagh, S. (2015). "Investigating the Relationship between Social Alienation, Economic Poverty and Religious Beliefs with Hope for the Future of Marand Islamic Azad University Students", *Sociological Review*, 8(26), pp. 7-19. (in Persian)
- Avolio, B. & Luthans, F. (2006). *The high impact leader: Moments matter for accelerating authentic leadership development*, New York: McGraw-Hill.
- Bailey, T. & Snyder, C. (2007). "Satisfaction with Life and Hope : A Look at Age and Marital Status", *The Psychological Record*, 57, pp. 233-240.
- Bolino, M., Turnley, W., & Blood Good, J. (2002). "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of Management Review*, 27(4), pp. 505-522.
- Buckham, R. (2013). "Appreciating the Narrative Basis of Workplace Hope Experience", *Journal of Organization and Human Behaviour*, 2(1).
- Carlsen, A., Hagen, A., & Mortensen, T. (2012). "maging Hope in Organizations: From Individual Goal-Attainment to Horizons of Relational Possibility1", In K. Cameron & G. Spreitzer (Eds.), *The Handbook of Positive Organizational Scholarship*, Oxford University Press.
- Cheavens, J., Feldman, D., Gum, A., Michael, S., & Snyder, C. (2006). "Hope therapy in a community sample: A pilot investigation", *Social Indicators Research*, 77(1), pp. 61-78.
- Collins, S. (2015). "Hope and Helping in Social Work", *Practice*, 27(3), pp. 197-213. doi: 10.1080/09503153.2015.1014335
- Coppock, T., Owen, E., Zagarskas, E., & Schmidt, M. (2010). "The Relationship Between Therapist and Client Hope with Therapy Outcomes", *Psychotherapy Research*, 20(6), pp. 619-626. doi: 10.1080/10503307.2010.497508
- Curry, L., Snyder, C., Cook, D., Ruby, B., & Rehm, M. (1997). "Role of hope in academic and sport achievement", *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(6), pp. 1257-1267.
- Cutcliffe, J. (2004). "The Inspiration of Hope in Bereavement Counselling", *Issues in Mental Health Nursing*, 25, pp. 165-190.
- Cutcliffe, J. (2006). "The Principles and Processes in Inspiring Hope in Bereavement Counselling: A Modified Grounded Theory Study", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 13, pp. 598-610.
- Cutcliffe, J. & Grant, G. (2001). "What are the principles and processes of inspiring hope in cognitively impaired older adults within a continuing care

- environment?", *Psychiatr Ment Health Nursing*, 8(5), pp. 427-436. doi: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2850.2001.00399.x>
- Danaee-Fard, H. & Islami, A. (2010). *Application of research strategy of Grounded theory in practice; theory building of organizational indifference*, Tehran, Imam Sadeq (AS) University. (in Persian)
- Diemer, M. & Blustein, D. (2007). "Vocational Hope and Vocational Identity: Urban Adolescents' Career Development", *Journal of Career Assessment*, 15(1). doi: <https://doi.org/10.1171171069072706294528/7>
- Dufault, K. & Martocchio, B. (1985). "Symposium on compassionate care and the dying experience. Hope: its spheres and dimensions", *Nurs Clin North Am*, 20(2), pp. 379-391.
- Farran, C., Herth, K., & Popovich, J. (1995). *Hope and hopelessness: Critical clinical constructs*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fazeli, N. (2017). "The desire capacity and contemporary social hope", *Hamshahri*, code: 8042. Last accessed on 20/06/2018. Available from <http://newspaper.hamshahri.org/id/8042>. (in Persian)
- Ghamarani, A. (2010). "The effectiveness of appreciation training on hope, resilience, moodiness and happiness of Isaar-adolescents and non-Isaar adolescents", PhD Thesis in General Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Isfahan. (in Persian)
- Ghane-Sang-Atach, A., Mirzazadeh, Z., Azimzadeh, S.M., & Abdolmaleki, H. (1394). "Investigating the role of psychological capital on social capital of physical education students in Mashhad universities", *Applied research in sports management*, 4(15), pp. 90-190. (in Persian)
- Gravlee, G. (2000). "Aristotle on hope", *Journal of the History of Philosophy*, 38(4), pp. 461-477. doi: 10.1353/hph.2005.0029
- Helland, M. & Winston, B. (2005). "Towards a Deeper Understanding of Hope and Leadership", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(2), pp. 42-54. doi: <https://doi.org/10.1177/107179190501200204>
- Heller, N. (2014). "Risk, Hope and Recovery: Converging Paradigms for Mental Health Approaches with Suicidal Clients", *British Journal of Social Work*, 45(6), pp. 1788-1803. doi: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu007>
- Hirschi, A. (2014). "Hope as a Resource for Self-Directed Career Management: Investigating Mediating Effects on Proactive Career Behaviors and Life and Job Satisfaction", *J Happiness Stud*, 15, pp. 1495-1512. doi: DOI 10.1007/s10902-013-9488-x
- Hong, I. & Ow, R. (2007). "Hope Among Terminally Ill Patients in Singapore", *Social Work in Health Care*, 45(3), pp. 85-106. doi: 10.1300/J010v45n03\_05
- Jafri, H. (2012). "Psychological capital and innovative behaviour: An empirical study on apparel fashion industry", *The Journal Contemporary Management Research*, 6(1), pp. 42-52.
- Jarymowicz, M. & Bar-Tal, D. (2006). "The dominance of fear over hope in the life of individuals and collectives", *European Journal of Social Psychology*, 36, pp. 367-392.

- Jenkin, A., Wiklund, J., & Brundin, E. (2012). "Individual responses to firm failure: Appraisals, grief, and the influence of prior failure experience", *Journal of Business Venturing*, 29(1), pp. 17-33. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2012.10.006>
- Joo, B., Lim, D., & Kim, S. (2013). "Enhancing work engagement: The roles of psychological capital, authentic leadership, and work empowerment", *Leadership & Organization Development Journal*, 37(8), pp. 1117-1134. doi: <https://doi.org/10.1108/LODJ-01-2015-0005>
- Juntunen, C. & Wettersten, K. (2006). "Work hope: Development and initial validation of a measure", *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), pp. 94-106. doi: 10.1037/0022-0167.53.1.94
- Ibn Manzoor, M. & Mukarram, M. (1993). *Lesan o Arab*, Beirut, Dar Sader.
- Iran Police News Agency (2015). *The role of managers in reducing employee frustration*, Last accessed on 07/30/2018. Available from <http://news.police.ir/News/fullStory.do?Id=249335>. (in Persian).
- Kamari Songhorabadi, S. & Fathabadi, J. (2012). "Investigating the role of religious orientation and life expectancy in life satisfaction", *Journal of Modern psychological research*, 7(28), pp. 169-182. (in Persian)
- Kavradim, S., Ozer, Z., & Bozcuk, H. (2013). "Hope in people with cancer: a multivariate analysis from Turkey", *Advanced Nursing*, 69(5), pp. 1183-1196. doi: 10.1111/j.1365-2648.2012.06110.x
- Kenny, M., Walsh-Blair, L., Blustein, D., Bempechat, J., & Seltzer, J. (2010). "Achievement motivation among urban adolescents: Work hope, autonomy support, and achievement-related beliefs", *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), pp. 205-212. doi: 10.1016/j.jvb.2010.02.005
- Keyvan-Ara, M., Shahpouri Arani, S., & Arizi, H. (2014). "The relationship between organizational justice and job enthusiasm and positive organizational behavior of nurses with the mediating role of their individual career goals", *Iran Journal of Nursing*, 27(88), pp. 22-33. (in Persian)
- Khalife-Soltani, H., Vali, F., & Sehhat, S. (2014). "The effect of positive psychological capital of managers on improving employee performance: a study in Mellat Insurance Company in Tehran", *Iranian Journal of Management Science*, 9(33), pp. 47-68. (in Persian)
- King, L., Hicks, J., Krull, J., & Del Gaiso, A. (2006). "Positive affect and the experience of meaning in life", *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, pp. 179-196.
- Kudo, F., Sakuda, K., & Tsuru, G. (2016). "Mediating Organizational Cynicism: Exploring the Role of Hope Theory on Job Satisfaction", *Universal Journal of Management*, 4(12), pp. 678-684 .doi: DOI: 10.13189/ujm.2016.041204
- Landeen, J., Pawlick, J., Woodside, H., & Byrne, C. (2000). "Hope, Quality of Life and Symptom Severity in Individuals with Schizophrenia", *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 23(4), pp. 364-369. doi: 10.1037/h0095142
- Larsen, D. & Stage, R. (2010). "Hope-focused Practices during Early Psychotherapy Sessions: Part I: Implicit Approaches", *Journal of Psychotherapy Interaction*, 20(3), PP. 271-292.

- Law, F. & Guo, G. (2016). "Correlation of Hope and Self-Efficacy With Job Satisfaction, Job Stress, and Organizational Commitment for Correctional Officers in the Taiwan Prison System, *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 60(11), pp. 1257-1277. doi: 10.1177/0306624X15574997
- Ludema, J., Wilmot, T., & Srivastva, S. (1997). "Organizational Hope: Reaffirming the Constructive Task of Social and Organizational Inquiry", *Human Relations*. doi: <https://doi.org/10.1023/A:1016985129104>
- Luthans, F., Joseph, C.M., & Avolio, B.J. (2012). *Psychological capital*, Translation: Rezaei- Manesh, B., Taghizadeh, A., & Kaheh, M., Tehran, Elmi publication. (in Persian)
- Luthans, B., Norman, S., Avolio, B., & Avey, B. (2008). "The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship", *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), pp. 219-238. doi: <https://doi.org/10.1002/job.507>
- Luthans, F. & Avolio, B. (2003). "Authentic leadership: A positive developmental approach", In K. Cameron, J. Dutton, & R. Quinn (Eds.), *Positive Organizational Scholarship*, pp. 241-261, San Francisco.
- Luthans, F. & Jensen, S. (2002). "Hope: A new positive strength for human resource development", *Human Resource Development Review*, 1, 3, pp. 322-04.
- Luthans, F., Norman, S., & Hughes, L. (2006). "Authentic leadership: A new approach for a new time", In R. Burke & C. Cooper (Eds.), *Inspiring leaders*, pp. 84-104, London.
- luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital : Developing the human competitive edge*, Vol. 198, Oxford: Oxford University Press.
- Mahboubi, T. & Karimi, S.B. (2014). "Investigating the relationship between psychological capital and emotional self-disclosure with entrepreneurship in students of Payame Noor University of West Azerbaijan Province", *Quarterly Journal of Career and Organizational Counseling*, (19)6, pp. 58-79. (in Persian)
- Mahmoudi, A., Younesi, J., & Rahimizadeh, M. (2014). "The relationship between social capital and psychological capital with the mediating role of self-efficacy in physical education teachers", *New approaches in sports management*, 2(7), pp. 23-39. (in Persian)
- Makarem Shirazi, N. (1995). *Tafsir e Nemoone*, Tehran, Darolketabe Eslamie Publication. (in Persian)
- McGee, R. (1984). "Hope: A factor influencing crisis resolution", *Advances in Nursing Science*, 6(4), pp. 34-44. doi: <http://dx.doi.org/10.1097/00012272-198406040-00006>
- Michaeeli, F., Mahdaviifar, S., Isa-Zadegan, A., & Mohanna, S. (2017). "Investigating the structural relationships between hope, academic self-efficacy and perception of classroom atmosphere with academic motivation", *Journal of Educational Psychology Studies*, 25, pp. 57-88. (in Persian)
- Milone, M. (2010). "The Level of Hope in Patients Receiving Treatment for the

- Diagnosis of Lung Cancer", Doctor of Philosophy (PHD), miami.
- Mishra, U., Patnaik, S., & Mishra, B. (2016). "Role of Hope in Job satisfaction and Stress", *International Business Management*, 10(9), pp. 1729-1736.
- Moore, S. (2005). "Hope makes a difference", *Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(1), pp. 100-105. doi: 10.1111/j.1365-2850.2004.00802.x
- Mousavi, Z. (2012). "The role of women in family adjustment and strength", *Strategic Thoughts, Woman and Family*, the Secretariat of the Strategic Thoughts Meeting, Tehran, Payamedalat Publication. (in Persian)
- Nasti-Zaee, N. & Jana-Abadi, H. (2016). "The relationship between organizational justice and positive organizational behavior and job motivation from the perspective of faculty members of Zahedan University of Medical Sciences", *Research in medical education*, 8 (1), pp. 12-21. (in Persian)
- Ozag, D. (2006). "The relationship between the trust, hope, and normative and continuance commitment of merger survivors", *Journal of Management Development*, 25(9), pp. 870-883. doi: <https://doi.org/10.1108/02621710610692070>
- Parvaneh, E., Azizi, K., & Karimi, P. (2015). "The effectiveness of hope therapy on increasing the happiness of the elderly", *Journal of Aging Psychology*, 1(1), pp. 41-47. (in Persian)
- Peterson, S. & Byron, K. (2008). "Exploring the Role of Hope in Job Performance: Results from Four Studies", *Journal of Organizational Behavior*, 28, pp. 785-803.
- Peterson, S. & Luthans, F. (2003). "The Positive Impact and Development of Hopeful Leaders", *Leadership and Organizational Development*, 24(1), pp. 26-31.
- Phillips, L. (2015). "Empowerment and Coworker Response to Leader Tactic and Organizational Hope", *Emerging Leadership Journeys*, 8(1), pp. 22-45.
- Rashidi Koochi, F., Najafi, M., & Mohammadifar, M.A. (2015). "The role of positive psychological capital and family performance in predicting happiness in high school students", *Journal of Positive Psychology*, 2(3), pp. 79-95. (in Persian)
- Reichard, J., Avey, B., Lopez, S., & Dollwet, M. (2013). "Having the will and finding the way: A review and meta-analysis of hope at work", *The Journal of Positive Psychology*, 8(4), pp. 292-304. doi: DOI: 10.1080/17439760.2013.800903
- Rezaeean, A. (2016). *The fundamentals of Organization and management*, Tehran, SAMT Publication. (in Persian)
- Sadr-al-Sadat, S.A. (2018). "The condition for success and victory in work is to have a spirit of hope", *Mehr news agency*, October 4, Last accessed on 10/07/2018. Available from: <https://www.mehrnews.com/news/4413298>. (in Persian)
- Santilli, S., Marcionetti, J., Rochat, S., Rossier, J., & Nota, L. (2017). "Career Adaptability, Hope, Optimism, and Life Satisfaction in Italian and Swiss Adolescents", *Journal of Career Development*, 44(1), pp. 62-76. doi: <https://doi.org/10.1177/0894845316633793>
- Saricam, H. (2015). "Subjective Happiness and Hope", *Universitas Psychologica*, 14(2), pp. 685-694. doi: <http://dx.doi.org.10.1H44/Javeri-ana.upsy14-1.shah>
- Scheid, K. (2015). *Leading Your Workplace to Greater Hope*, Retrieved from [http://www.bcwinstitute.org/resources/Press/tp\\_hope.pdf](http://www.bcwinstitute.org/resources/Press/tp_hope.pdf)
- Scioli, A. (2007). "Hope and Spirituality in the Age of Anxiety", In R. Estes (Ed.),

- Advancing Quality of Life in a Turbulent World*, New York, Springer.
- Searle, T. & Barbuto, J. (2011). "Servant leadership, hope, and organizational virtuousness: A framework exploring positive micro and macro behaviors and performance impact", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(1), pp. 107-117.
- Snyder, C. (1995). "Conceptualizing, Measuring, and Nurturing Hope", *Journal of Counseling & Development*, 73(3), pp. 355-360. doi: <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1995.tb01764.x>
- Snyder, C. (2000). *Handbook of Hope*, San Diego, Academic Press.
- Snyder, C., Irving, L., & Anderson, J. (1991). *Hope and health: Measuring the will and the ways*, Elmsford, NY: Pergamon Press.
- Strauss, N., Niven, K., McClelland, C., & Cheung, B. (2015). "Hope and Optimism in the Face of Change: Contributions to Task Adaptivity", *Journal of Business and Psychology*, 30(4), pp. 733-745. doi: <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9393-2>
- Swanepoel, S., Botha, P., & Rose-Innes, R. (2015). "Organizational Behaviour: Exploring The Relationship Between Ethical Climate, Self-Efficacy And Hope", *The Journal of Applied Business Research*, 31(4).
- Titone, C., Stefanik, L., & Mc Namara, R. (2013). "Assessing And Improving Hopefulness: A Case Study Of Swazi Youth", *International Education*, 43(1), pp. 65-84.
- Valero, D., Hirschi, A., & Strauss, K. (2015). "Hope in Adolescent Careers", *Journal of Career Development*, 42(5), pp. 381-395. doi: <https://doi.org/10.1177/0894845314566866>
- Veninga, R. (2000). "Managing hope in the workplace. Five simple strategies can help transform organizations", *Health Progress*, 81, pp. 22-24.
- Walker, K. (2006). "Fostering hope: a leader's first and last task", *Journal of Educational Administration*, 44(6), pp. 540-569.
- Ward, D. B. (2006). *Moving up the Continuum of HOPE: A Qualitative Study of Hope and Its Influence in Couples Therapy*, Doctor of Philosophy, Texas.
- White-Zappa, B. (2001). *Hopeful Corporate Citizenship: A Quantitative and Qualitative Examination of the Relationship between Organizational Hope, Appreciative Inquiry, and Organizational Citizenship Behaviors*, Lisle, Illinois: Benedictine University.
- Youssef, C. (2004). *Resiliency development of organizations leaders and employees: Multi-level theory building and individual-level, path-analytical empirical testing*, University of Nebraska - Lincoln.
- Youssef, C. & Luthans, F. (2007). "Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience", *Journal of Management*, 33, pp. 784-800.
- Zaree-Matin, H. (2014). *Advanced Organizational Behavior Management*, Tehran, Agah Publication. (in Persian)
- Zimmerman, M. (1990). "Toward a Theory of Learned Hopefulness: A Structural Model Analysis of Participation and Empowerment", *Journal of Research in Personality*, 24, pp. 71-86.