

مجله دست‌آوردهای روان‌شناختی
(علوم تربیتی و روان‌شناسی)
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۳
دوره‌ی چهارم، سال ۲۱، شماره‌ی ۲
صص: ۲۰۴-۱۸۱

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۱۱/۱۶
تاریخ بررسی مقاله: ۹۲/۱۲/۲۵
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۰۲/۱۳

رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری نگرش‌های شغلی در کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مارون- اهواز

فاطمه آذرنوش*

سیداسماعیل هاشمی**

عبدالزهره نعامی***

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری نگرش‌های شغلی بود. جامعه‌ی آماری همه‌ی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مارون- اهواز بودند، که از بین آن‌ها ۲۱۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل پرسشنامه‌های توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار نابارور شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار درون نقش، خشنودی شغلی و تعهد عاطفی بودند. این پرسشنامه‌ها از روایی و پایایی قابل قبولی در پژوهش حاضر برخوردار بودند. یافته‌ها با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری (SEM) براساس AMOS20 و SPSS16 به دست آمد. برای آزمون فرضیه‌های ساده از روش همبستگی ساده و آزمون فرضیه‌های میانجی‌گر از روش بوت‌استرپ استفاده شد. نتایج حاکی از برازش خوب مدل با داده‌ها بود. تحلیل‌های بیشتر مربوط به فرضیه‌های ساده نشان داد که توانمندسازی روان‌شناختی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری با خشنودی شغلی، تعهد عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار درون نقشی و رابطه‌ی منفی معنی‌داری با رفتار نابارور شغلی دارد. نتایج مربوط به فرضیه‌های میانجی‌گر نیز نشان داد که تعهد

* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)
f.azarnosh@yahoo.com

** دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز
esmaeil2140@yahoo.com

*** دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز
naamiabdul@yahoo.com

عاطفی میانجی‌گر هم رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی و هم رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار درون‌نقشی است، اما خشنودی شغلی تنها میانجی‌گر رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی است. بنابراین با نتایج به دست آمده می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تلاش برای افزایش توانمندسازی روان‌شناختی بر نگرش‌های شغلی، و در نهایت بر عملکرد شغلی اثر مثبت می‌گذارد.

کلید واژگان: توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار نابارور شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار درون‌نقشی، نگرش‌های شغلی.

مقدمه

در دهه‌های اخیر، مجموعه‌ای پیچیده از فشارهای اقتصادی-اجتماعی هم‌چون افزایش رقابت جهانی، رشد تکنولوژی، دگرگونی و رقابت در بازار و حرفه‌ها، سازمان‌ها را وادار کرده‌اند که به سوی ساختارهای غیرمتمرکز که در آن کارکنان تشویق می‌شوند مسئولیت‌های بیشتری را بر عهده بگیرند، حرکت کنند (هاگتون و یاهو^۱، ۲۰۰۵) و اِهرِن، متیو و راپ^۲، ۲۰۰۵) به نقل از دویتنیک و آمیدج^۳، ۲۰۱۱)). علم مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی نیز در این شرایط با چالش‌های متعددی از جمله جهانی شدن، عدم شناسایی نیروی کار ماهر، با استعداد و متناسب با محیط کار، بهره‌روی ناکافی منابع انسانی، کاهش انگیزه کارکنان، ترک محیط کار و غیره روبرو هستند. در چنین شرایطی یکی از استراتژی‌هایی که می‌توان برای ایمن شدن در برابر پیامدهای این عوامل بکار برد، جذب و گزینش کارکنان توانمند و یا کارکنان با استعداد در این زمینه است (هاشمی و پورامین‌زاد، ۱۳۹۰).

طبق پژوهش اسپریتزر و دانسون^۴ (۲۰۰۵)، پیشینه‌ی گسترده‌ای از پژوهشگران مدیریت عمدتاً بر دو چشم‌انداز نظری توانمندسازی، تمرکز کرده‌اند، که عبارتند از: دیدگاه ساختار اجتماعی^۵ به توانمندسازی، و دیدگاه روان‌شناختی^۶ به توانمندسازی. از بین این دو، دیدگاه روان‌شناختی مورد توجه علوم روان‌شناسی صنعتی-سازمانی و رفتار سازمانی قرار گرفته

-
- 1- Houghton & Yoho
 - 2- Ahearne, Mathieu, & Rapp
 - 3- Dewettinck & Ameijde
 - 4- Spreitzer & Doneson
 - 5- social-structural perspective
 - 6- psychological perspective

است. توانمندسازی روان‌شناختی^۱ مجموعه‌ای از شناخت‌های تجربه‌شده است که به صورت احساس معنی‌داری^۲، شایستگی^۳، اثرگذاری^۴ و خودمختاری^۵ (کانگر و کانونگو^۶، ۱۹۸۸؛ اسپریتزر، ۱۹۹۵a؛ توماس و ولتهوس^۷، ۱۹۹۰)، جلوه‌گر می‌شود و نوعی افزایش انگیزش شغلی^۸ درونی است، که یک جهت‌گیری شخصی فعال به نقش و وظایف کاری را منعکس می‌کند (اسپریتزر، ۱۹۹۵). در این تعریف، بعد معناداری بیانگر ارزش اهداف یا مقاصد کاری است که در رابطه با معیارها و آرمان‌های شخصی فرد مورد قضاوت قرار می‌گیرد (توماس و ولتهوس ۱۹۹۰). شایستگی به معنای عقیده و باور فرد در مورد توانایی‌هایش برای انجام ماهرانه فعالیت‌هایش می‌باشد (گیست^۹، ۱۹۸۷). خودمختاری: احساس فرد از داشتن اختیار، برای شروع و تنظیم فعالیت‌های کاری خود می‌باشد (دسی و کانل و رایان^{۱۰}، ۱۹۸۹). اثرگذاری: اشاره به میزان تأثیر فرد بر راهبردها، خط‌مشی‌ها و رویه‌های کاری دارد که با اجرا یا اعمال نتایج در کار همراه می‌باشد (آشفورث^{۱۱}، ۱۹۸۹)

رابطه‌ی مثبتی بین توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد فردی وجود دارد (اسپریتزر، ۱۹۹۵؛ لیدن، وین و اسپاروو^{۱۲}، ۲۰۰۰). فرض کلیدی این است که افراد توانمند نسبت به افرادی که کمتر توانمندند فعال‌تر و بهره‌ورترند (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰)، به این دلیل که کارکنان به لحاظ روان‌شناختی توانمند، علم نسبتاً کاملی در مورد کار خود و چگونگی انجام آن دارند، به نحوی که کار خود را طرح‌ریزی و برنامه‌ریزی می‌کنند و قادر به حل موانع و مسائلی هستند که در مسیر عملکرد و اهداف خود پیش می‌آید (کوک، ۱۹۹۴؛ به نقل از ایندرا دیوی^{۱۳}، ۲۰۱۲). علاوه بر این، بسیاری از نظریه‌پردازان و پژوهشگران بیان می‌دارند که

- 1- psychological empowerment
- 2- meaning
- 3- competence
- 4- impact
- 5- self-determination
- 6- Conger & Kanungo
- 7- Thomas & Velthouse
- 8- job motivatin
- 9- Gist
- 10- Deci, Connell, & Ryan
- 11- Ashforth
- 12- Liden, Wayne, & Sparrowe
- 13- Indradevi

مبنای نظری برای این ادعا که توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد کارکنان اثرگذار است از توصیف توانمندسازی روان‌شناختی به عنوان انگیزش درونی تکلیف‌نشاط می‌گیرد (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰)؛ که با تلویحات حاصل از پژوهش‌های کیم و کیم^۱ (۲۰۱۲)؛ هاگمن و اولدهام^۲ (۱۹۸۰)؛ تولی و راولینسون^۳ (۲۰۰۹) همخوان است. یکی دیگر از ابعاد عملکرد شغلی، عملکرد زمینه‌ای است، که دارای دو بعد رفتار شهروندی سازمانی^۴ و رفتار نابارور شغلی^۵ است که توانمندسازی روان‌شناختی یکی از پیش‌بین‌های مهم رفتار شهروندی سازمانی است (الگ، بالینگر، تانگیرالا، الکی^۶، وات و شافر^۷، ۲۰۰۳). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است به قصد کمک به همکاران یا سازمان که به وسیله یک فرد یا گروه انجام می‌شود و بر عکس رفتار درون نقش، رفتاری است که در حیطه‌ی رفتار رسمی یک شغل نمی‌گنجد (اشنیک، ۱۹۹۱؛ به نقل از واگنر^۸، ۲۰۱۰). مطالعات متعددی به بررسی رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند اما در مورد رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار نابارور شغلی بررسی ویژه‌ای صورت نگرفته است، با این وجود با توجه به تلویحات حاصل از پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه نشان داده شده است که ناتوانی ادراک شده اثر معنی‌داری بر بروز رفتارهای نابارور شغلی دارد (مک‌کاردل^۹، ۲۰۰۷؛ بنت^{۱۰}، ۱۹۹۸). رفتار نابارور شغلی به هر نوع رفتار ارادی اطلاق می‌شود که از اعضای سازمان با هدف زیر پا گذاشتن هنجارهای سازمان سر می‌زند و بر اثر آن بهزیستی سازمان، اعضای آن و یا هر دو به خطر می‌افتد (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵). یکی دیگر از پیامدهای مثبت توانمندسازی روان‌شناختی افزایش خشنودی شغلی^{۱۱} است، خشنودی شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل خود به طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان

-
- 1- Kim & Kim
 - 2- Hackman & Oldham
 - 3- Tuuli & Rowlinson
 - 4- organization citizenship behavior
 - 5- counterproductive behavior
 - 6- Alge, Ballinger, Tangirala, & Oakley
 - 7- Wat & Shaffer
 - 8- Wagner
 - 9- Mccardle
 - 10- Bennett
 - 11- Job satisfaction

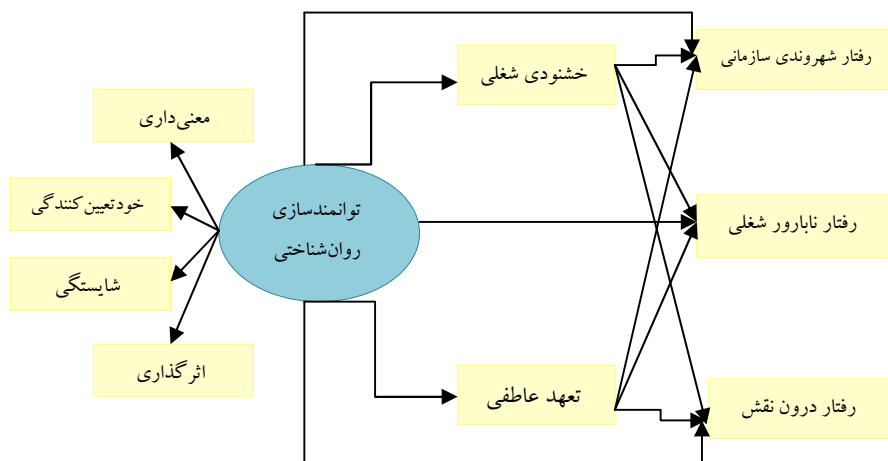
می‌دهند، به عبارتی واکنشی عاطفی است نشأت گرفته از این ادراک فرد که شغل وی تا چه حد ارزش‌های مهم وی را کامروا می‌سازد و تا چه اندازه آن ارزش‌ها با نیازهای شخص هماهنگ هستند (لاک^۱، ۱۹۷۶). علاوه بر این، کارکنان توانمند سطوح بالاتری از تعهد عاطفی سازمانی را نشان می‌دهند (لیدن و همکاران، ۲۰۰۰؛ چن و چن^۲، ۲۰۰۸؛ نابیلا^۳، ۲۰۰۸؛ دی، هنکین و دومر^۴، ۲۰۰۲؛ همگی به نقل از چونگ، ونگ، لی^۵، ۲۰۱۱). همانگونه که می‌دانیم تعهد عاطفی^۶ به معنای دلبستگی هیجانی، احساس هویت و درگیری کارکنان در سازمان است که در این شکل از تعهد کارکنان در سازمان باقی می‌مانند.

علی‌رغم آنچه که گفته شده است نکته این است که وجود رابطه‌ی مستقیم بین توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد در پیشینه‌ی مدیریت، گیج‌کننده بوده است (سبیرت، سیلور و راندولف^۷، ۲۰۰۴؛ دویتنیک، سینگ و باینز^۸، ۲۰۰۳؛ به نقل از تولی و راولینسون، ۲۰۰۹)، به عبارت دیگر، مسلم است که به لحاظ نظری بین توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی رابطه‌ای مستقیم وجود دارد، اما به لحاظ پژوهشی وجود یک رابطه‌ی غیر مستقیم علاوه بر رابطه‌ی مستقیم تأمل برانگیز است؛ به عنوان مثال لیو و فانگ^۹ (۲۰۰۶) تأیید کردند که رفتارهای تقسیم قدرت بطور معنی‌داری واریانس عملکرد فردی را از طریق انگیزش درونی و بیرونی تبیین می‌کنند؛ این یافته مهم است بدلیل اینکه نشان می‌دهد علی‌رغم وجود رابطه‌ی مستقیم بین توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد فردی چنین رابطه‌ای می‌توان غیر مستقیم هم باشد و این رابطه پیچیده‌تر از آن است که قبلاً تصور شده است.

رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با ابعاد عملکرد یعنی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتار درون‌نقشی از طریق یک سری از میانجی‌گرها مورد مطالعه قرار گرفته است؛ برای مثال تولی و راولینسون (۲۰۰۹)، رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار درون‌نقشی و زمینه‌ای

-
- 1- Locke
 - 2- Chen & Chen
 - 3- Nabila
 - 4- Dee, Henkin, & Duemer
 - 5- Choong, Wong, & Lau
 - 6- Affective commitment
 - 7- Seibert, Silver, & Randolph
 - 8- Dewettinck, Singh, & Buyens
 - 9- Liu & Fang

را با میانجی‌گری سه عامل مؤثر برای بروز عملکرد (یعنی انگیزش درونی، توانایی و فرصت برای انجام وظایف) به اثبات رسانده است؛ اما پژوهشی در مورد رابطه‌ی جنبه‌ی منفی رفتارهای شهروندی سازمانی یعنی رفتارهای نابارور شغلی با توانمندسازی روان‌شناختی تا این لحظه صورت نگرفته است. با توجه به این امر، هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی (شامل رفتارهای نابارور شغلی، رفتارهای شهروندی شغلی، رفتار درون نقش) با میانجی‌گری تعهد عاطفی و خشنودی شغلی است. شکل ۱. مدل فرضی پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل فرضی اولیه روابط بین متغیرهای پژوهش

همانگونه که در شکل ۱ مشاهده می‌شود توانمندسازی روان‌شناختی به عنوان متغیر مکنون، خشنودی شغلی و تعهد عاطفی به عنوان میانجی‌گرها و رفتار شهروندی سازمانی، رفتار نابارور شغلی و رفتار درون نقش به عنوان پیامدها در نظر گرفته شده‌اند. با توجه به اهداف این پژوهش فرضیه‌های زیر ارائه گردیدند: (۱) توانمندسازی روان‌شناختی با خشنودی شغلی رابطه مثبت دارد. (۲) توانمندسازی روان‌شناختی با تعهد عاطفی رابطه مثبت دارد. (۳) توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت دارد. (۴) توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار درون نقش رابطه مثبت دارد. (۵) توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار نابارور شغلی رابطه‌ی منفی دارد. (۶) توانمندسازی روان‌شناختی از طریق خشنودی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. (۷) توانمندسازی روان‌شناختی از طریق خشنودی شغلی با رفتار درون

نقش رابطه دارد. ۸) توانمندسازی روان‌شناختی از طریق خشنودی شغلی با رفتار نابارور شغلی رابطه دارد. ۹) توانمندسازی روان‌شناختی از طریق تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. ۱۰) توانمندسازی روان‌شناختی از طریق تعهد عاطفی با رفتار درون نقش رابطه دارد. ۱۱) توانمندسازی روان‌شناختی از طریق تعهد عاطفی با رفتار نابارور شغلی رابطه دارد.

روش

روش پژوهش، جامعه‌ی آماری، نمونه

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر کلیه‌ی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مارون منطقه اهواز با جمعیت ۲۰۰۰ هزار نفر بودند، که در بهار و تابستان سال ۱۳۹۱ مشغول به کار بودند. با بهره‌گیری از جدول مورگان گرجسی از بین آن‌ها ۳۰۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. کارکنان انتخاب شده پرسشنامه‌ها را یک ماه در اختیار داشتند، از این میان، ۲۱۶ پرسشنامه عودت داده شد.

جدول ۱، میانگین و انحراف معیار، بیشترین و کمترین نمره‌ی مربوط به سن، سابقه و جدول ۲، فراوانی و درصد مربوط به جنسیت و سطح تحصیلات شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، بیشترین و کمترین نمره‌ی سن و سابقه کار شرکت‌کنندگان

شاخص آماری	میانگین	انحراف معیار	مد	پایین‌ترین	بالا‌ترین
سن	۳۷/۱۸	۰/۵۵	۳۵	۲۱	۵۹
سابقه	۱۴/۳۶	۰/۶۴	۵	۱	۳۸

جدول ۲. فراوانی و درصد مربوط به جنسیت و سطح تحصیلات شرکت‌کنندگان

شاخص آماری		فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۱۰	۹۷/۲
	زن	۶	۲/۸
سطح تحصیلات	دیپلم	۴۳	۱۹/۹۳
	فوق دیپلم	۴۸	۲۲/۲
	کارشناسی	۱۰۱	۴۶/۸
	کارشناسی ارشد	۲۲	۱۰/۲
	دکتری	۲	۰/۹

ابزار سنجش

- پرسشنامه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی. در پژوهش حاضر برای سنجش توانمندسازی روان‌شناختی از پرسشنامه‌ی تدوین‌شده توسط اسپریتزر (۱۹۹۵) استفاده شد. این پرسشنامه چهار خرده‌مقیاس دارد که عبارتند از: معناداری، شایستگی، خودمختاری و اثرگذاری و شامل ۱۲ سؤال است که برای هر خرده‌مقیاس ۳ سؤال در نظر گرفته شده است، نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح‌اند؛ معناداری: کاری که انجام می‌دهم برایم خیلی اهمیت دارد، شایستگی: احساس می‌کنم که توانایی لازم برای انجام شغلم را دارم، خودمختاری: در تعیین چگونگی انجام کارم آزادی عمل دارم و اثرگذاری: بر اموری که در واحد کاری‌ام اتفاق می‌افتد تأثیر زیادی دارم. این پرسشنامه در پژوهش‌های بسیاری به کار گرفته شده است و ابزار مناسبی به منظور سنجش توانمندسازی روان‌شناختی می‌باشد. شرکت‌کننده نظر خود را روی یک مقیاس پنج درجه‌ای لیکرتی (از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) انتخاب می‌کند. حداقل و حداکثر نمره‌ی فرد در هر یک از خرده‌مقیاس‌ها به ترتیب ۱ و ۳ می‌باشد و حداقل و حداکثر نمره‌ی افراد در کل پرسشنامه نیز به ترتیب ۱۲ و ۶۰ می‌باشد. هاچولدر و براکفورد (۲۰۰۵)، ضریب آلفای کرنباخ را برای معناداری (۰/۸۲)، شایستگی (۰/۸۷)، خودمختاری (۰/۸۵)، اثرگذاری (۰/۸۸)، گزارش نمودند. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرنباخ برای ابعاد معناداری، شایستگی، خودتعیین‌کنندگی و اثرگذاری به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۸۲، ۰/۸۶، ۰/۸۵ و توانمندسازی روان‌شناختی به طور کلی ۰/۸۸ به دست آمد. در پژوهش حسینی کوکمری، بشلیده و ارشدی (۱۳۹۲) روایی این پرسشنامه ۰/۸۹ به دست آمد. در پژوهش حاضر به منظور تعیین روایی پرسشنامه از همبسته کردن آن با سؤال کلی محقق ساخته ضریب ۰/۷۸ به دست آمد که در سطح $P < 0.01$ معنی‌دار است.

- پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی. در پژوهش حاضر برای سنجش خشنودی شغلی از مقیاس شغل بطور کلی (JIG) آیرونسون، اسمیت، برانیک، گیسون، پل^۱ (۱۹۸۸) استفاده گردید. این مقیاس احساس کلی شرکت‌کننده نسبت به شغلش را برآورد می‌کند. مقیاس شغل بطور کلی، مجموعه‌ای از ۱۸ ماده‌ی کلی است که شرکت‌کننده با بله، نمی‌دانم و خیر به آن‌ها پاسخ می‌دهد. نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح‌اند؛ شغل من: شغل خوشایندی است،

1- Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & paul

شغل بدی است و یا شغل بیهوده و بی‌فایده‌ای است. در صورتی که کارمند با یک ماده موافق باشد که شغل او را بطور کلی توصیف می‌کند گزینه‌ی «بله»، و در صورتی که موافق نباشد گزینه‌ی «نه» و چنانچه نتواند در این مورد تصمیمی بگیرد، گزینه «نمی‌دانم» را علامت می‌زند. آیرونسون و همکاران (۱۹۸۸) روی یک نمونه ۱۱۴۹ نفری همسانی درونی (آلفای کرنباخ) را ۰/۹۱ گزارش نمودند. ضریب آلفای کرنباخ این مقیاس را از ۰/۸۲ تا ۰/۹۴ گزارش نمودند. همچنین در مطالعه ارشدی (۱۳۸۶) آلفای کرنباخ و تنصیف برای این مقیاس به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۷ گزارش شده است. ارشدی (۱۳۸۶) روایی سازه این پرسشنامه را ۰/۶۹ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرنباخ ۰/۸۸ و روایی این پرسشنامه از همبسته کردن آن با سؤال کلی محقق ساخته ۰/۶۸ به دست آمد که این ضریب روایی در سطح $P < 0.01$ معنی‌دار است. بنابراین پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی بطور کلی در پژوهش حاضر از پایایی و روایی مناسبی برخوردار بوده است.

- پرسشنامه‌ی تعهد عاطفی. در این پژوهش برای سنجش تعهد عاطفی از پرسشنامه‌ی ساخته شده توسط ماودی، استیرز و پورتر^۱ (۱۹۷۹)، استفاده شد. این پرسشنامه ۱۵ سؤال دارد که حس دلبستگی و درگیری کارکنان در سازمان را به خوبی اندازه‌گیری می‌کند؛ و نظر کارکنان را روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از یک (کاملاً مخالفم) تا پنج (کاملاً موافقم) می‌سنجد. نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح‌اند: من وقتی با دوستانم در مورد سازمان خود صحبت می‌کنم، آنها سازمانی بزرگ برای کارکردن معرفی می‌کنم؛ برای من سازمانی که هم‌اکنون در آن کار می‌کنم، بهتر از تمامی سازمان‌های دیگر است. ۶ تا از این سؤال‌ها به صورت منفی و باقی سؤال‌ها به صورت مثبت جمله‌بندی شدند که نمره‌ی کلی تعهد عاطفی فرد از جمع نمره‌ی ۱۵ سؤال حاصل شد. ماودی و همکاران (۱۹۷۹) در مطالعه‌ای که روی نمونه‌ای با حجم ۲۵۶۳ نفر انجام دادند پایایی به روش آلفای کرنباخ از ۰/۸۲ تا ۰/۹۳ با میانگین (۰/۹۰) به دست آمد. در پژوهش میرهاشمی، پاشاشریفی، نفیسی و بهاری (۱۳۸۶) روایی پرسشنامه ۰/۷۵ به دست آمد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرنباخ ۰/۸۶ و روایی این پرسشنامه از همبسته کردن آن با سؤال کلی محقق ساخته ۰/۶۰ به دست آمد که در سطح $P < 0.01$ معنی‌دار است.

1- Mowday, Steers, & Porter

- پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی. در این پژوهش برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی ساخته شده توسط پودساکوف، مک‌کنزی، مورمن، فتر^۱ (۱۹۹۰) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۴ سؤال دارد که نظر شرکت‌کننده را روی یک طیف پنج درجه‌ای از یک (کاملاً مخالفم) تا پنج (کاملاً موافقم) می‌سنجد نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح‌اند: از قوانین و مقررات سازمان تبعیت می‌کنم، کارهایی انجام می‌دهم که در حیطه‌ی وظایفم نیست اما وجهه‌ی سازمان را بالا می‌برد. نمونه سؤالات پرسشنامه ۵ حیطه را می‌سنجد که عبارتند از: وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نועدوستی، مردانگی، و خوش‌خویی. در پژوهش الشریفی و راجیانی (۲۰۱۳) میزان پایایی ۰/۹۵ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز پایایی به روش آلفای کرنباخ ۰/۷۷ روایی از همبسته کردن آن با سؤال کلی محقق ساخته ۰/۵۸ به دست آمد که در سطح $P < 0/01$ معنی‌دار است.

- پرسشنامه‌ی رفتار درون نقش. در پژوهش حاضر برای سنجش رفتار درون نقش از پرسشنامه‌ی IRB که به وسیله‌ی ویلیامز و اندرسون^۲ (۱۹۹۱) ساخته شده است استفاده شد. این پرسشنامه ۷ ماده دارد که هر کدام رفتارهایی که به طور رسمی در سازمان ارزیابی و پاداش داده می‌شوند را توصیف می‌کنند و نظر شرکت‌کنندگان را در یک طیف پنج درجه‌ای از یک (کاملاً مخالفم) تا پنج (کاملاً موافقم) می‌سنجد. نمونه سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: وظایف رسمی شغل خود را انجام می‌دهم، فعالیت‌هایی را که به طور مستقیم به من مربوط است انجام می‌دهم. در مطالعه ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)، پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرنباخ (۰/۹۱) گزارش شد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرنباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۱ و روایی این پرسشنامه از همبسته کردن آن با سؤال کلی محقق ساخته ۰/۷۶ به دست آمد که در سطح $P < 0/01$ معنی‌دار است.

- پرسشنامه‌ی رفتارهای نابارور شغلی. در پژوهش حاضر برای سنجش رفتارهای نابارور شغلی از پرسشنامه‌ی کچروی در محیط کار، که توسط آکینو، لويس و برادفیلد^۳ (۱۹۹۹) ساخته شده است، استفاده شد. این پرسشنامه ۱۴ سؤال دارد. همه‌ی سؤالات از یک طیف پنج‌درجه‌ای از یک (همیشه) تا پنج (بیش از ۲۰ بار) تشکیل شده‌اند. که از شرکت‌کننده

1- Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter

2- Williams & Anderson

3- Aquino, Lewis, & Bradfield

می‌خواهد که طی ۶ ماه گذشته هر کدام از این رفتارها را چند بار انجام داده است. نمونه سؤالات این پرسشنامه در سطح فردی به این شرح‌اند: حاضر به حرف زدن با همکارم نشده‌ام، جلوی همکاران دیگر به همکارم طعنه زده‌ام. نمونه سؤالات این پرسشنامه در سطح سازمانی عبارتند از: برای اینکه کار نکنم خود را به مریضی زده‌ام، در محیط کار به جای کار برای سازمان، کارهای شخصی انجام داده‌ام. در پژوهش آکینو و همکاران (۱۹۹۹)، ضریب پایایی پرسشنامه در بعد بین فردی، ۰/۹۱ و در بعد سازمانی، ۰/۹۴ گزارش شده است. در این پژوهش پایایی به روش آلفای کرنباخ و تنصیف برای کج‌روی در بعد فردی به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۷۳ و برای بعد سازمانی هم به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۷۸ و پایایی برای کل پرسشنامه ۰/۸۶ و ۰/۸۲ به دست آمد. برای به دست آوردن روایی این پرسشنامه از طریق همبسته کردن نمره‌ی کلی پرسشنامه با نمره‌ی یک سؤال کلی ۰/۷۹ به دست آمد که در سطح $P < 0.01$ معنی‌دار است.

روش اجرا و تحلیل

پرسشنامه‌های پژوهش به شیوه‌ی خود گزارش‌دهی و در فاصله‌ی زمانی مشخصی پاسخ داده شدند. در ابتدا یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرها و سپس یافته‌های مربوط به مدل فرضی مورد بررسی قرار گرفتند. تحلیل داده‌ها با تحلیل‌های مقدماتی مختلف (یعنی میانگین، انحراف معیار، همبستگی‌های مرتبه‌ی صفر پیرسون) با هدف کسب یک بینش اولیه نسبت به داده‌ها آغاز گردید. سپس تحلیل‌های پیچیده‌تر برای ارزیابی برازندگی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری^۱ (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS16 و Amos20 انجام شد. جهت آزمودن اثرهای غیر مستقیم در مدل میانجی‌گری فرضی از روش بوت‌استرپ^۲ استفاده گردید.

یافته‌ها

جدول ۳ میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان

1- Structural Equation Modeling
2- bootstrap

می‌دهد. جدول ۴ نتایج برازش مربوط به الگوهای فرضی اولیه و نهایی با داده‌ها را نشان می‌دهند. شکل ۲. ضرایب استاندارد مدل نهایی را نشان می‌دهد.

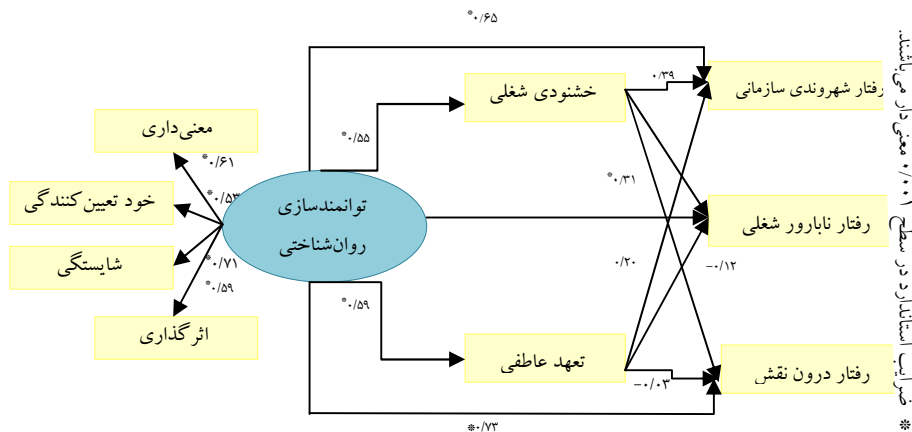
جدول ۳. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	توانمندسازی روان‌شناختی	۴۸/۱۶	۶/۳۶	-	۰/۳۸**	۰/۳۶**	۰/۳۷**	-۰/۱۴*	۰/۴۵**
۲	خشنودی شغلی	۴۸/۶۳	۵/۸۸	-	-	۰/۵۳**	۰/۰۷	۰/۰۰۶	۰/۱۷*
۳	تعهد عاطفی	۵۶/۴۱	۸/۰۶	-	-	-	۰/۲۳*	-۰/۱۰	۰/۴۲**
۴	رفتار درون نقش	۳۱/۵۸	۳/۰۶	-	-	-	-	-۰/۱۴*	۰/۴۵**
۵	رفتار نابارور شغلی	۶۱/۹۳	۶/۵۶	-	-	-	-	-	-۰/۰۳
۶	رفتار شهروندی سازمانی	۹۶/۹۴	۳/۰۶	-	-	-	-	-	-

* همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشند. ** همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار می‌باشند.

جدول ۴. شاخص‌های برازندگی الگوهای فرضی اولیه و نهایی با داده‌ها

شاخص برازندگی	χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی فرضی	۲۸۱۴۰/۶	۲۸	۵/۰۲	۰/۸۸	۰/۷۶	۰/۸۲	۰/۷۱	۰/۷۹	۰/۸۲	۰/۱۳
الگوی نهایی	۱۷۳۴/۲۹	۱۷	۲/۰۱	۰/۹۶	۰/۹۱	۰/۹۶	۰/۹۲	۰/۹۶	۰/۹۳	۰/۰۶



شکل ۲. مدل نهایی به همراه ضرایب استاندارد، رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی، رفتار نابارور شغلی و رفتار درون نقش با میانجی‌گری خشنودی شغلی و تعهد عاطفی

یافته‌های مربوط به روابط ساده

جدول ۵ نتایج تجزیه و تحلیل مربوط به فرضیه‌ها و روابط ساده را نشان می‌دهد. با توجه به آنچه که در جدول ۵ آورده شده است تمام فرضیه‌های مربوط به روابط ساده مورد تأیید واقع شده‌اند.

جدول ۵. ضرایب استاندارد، همبستگی و درجه معنی‌داری مربوط به روابط ساده

P	r	β	روابط ساده
۰/۰۰۱	۰/۳۸	۰/۵۵	خشنودی شغلی → توانمندسازی روان‌شناختی
۰/۰۰۱	۰/۳۶	۰/۵۹	تعهد عاطفی → توانمندسازی روان‌شناختی
۰/۰۰۱	۰/۴۷	۰/۶۵	رفتار شهروندی سازمانی → توانمندسازی روان‌شناختی
۰/۰۰۱	۰/۳۷	۰/۷۳	رفتار درون‌نقشی → توانمندسازی روان‌شناختی
۰/۰۲۳	-۰/۱۴	-۰/۱۵	رفتار نابارور شغلی → توانمندسازی روان‌شناختی

یافته‌های مربوط به روابط میانجی‌گر

برای تحلیل فرضیه‌های میانجی‌گر از روش بوت استرپ در برنامه‌ی Amos 20 استفاده شد. نتایج حاصل در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. نتایج بوت استرپ مربوط به فرضیه‌های میانجی‌گر

معنی‌داری	حد بالا	حد پایین	ضریب غیرمستقیم	روابط میانجی‌گر
۰/۰۰۱	۰/۱۲	۰/۰۳۰	۰/۰۶۹	توانمندسازی ← خشنودی شغلی ← رفتار شهروندی
۰/۱۵	۰/۰۸	-۰/۰۰۶	۰/۰۳۰	توانمندسازی ← خشنودی شغلی ← رفتار درون‌نقش
۰/۹۱	۰/۰۴۹	-۰/۰۵۶	-۰/۰۰۵	توانمندسازی ← خشنودی شغلی ← رفتار نابارور شغلی
۰/۰۰۲	۰/۲۶	۰/۱۲	۰/۱۹	توانمندسازی ← تعهد عاطفی ← رفتار شهروندی سازمانی
۰/۱۳۳	۰/۰۰۵	-۰/۱۲۵	-۰/۰۵۸	توانمندسازی ← تعهد عاطفی ← رفتار نابارور شغلی
۰/۰۰۱	۰/۱۶۴	۰/۰۵۵	۰/۱۰۴	توانمندسازی ← تعهد عاطفی ← رفتار درون‌نقش

با توجه به آنچه که در جدول ۶ آورده شده است، در میان فرضیه‌های مرتبط با متغیرهای میانجی‌گر تنها فرضیه‌های ۶، ۹ و ۱۱ مورد تأیید واقع شده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی پژوهش حاضر بررسی نقش واسطه‌ای نگرش‌های شغلی در رابطه‌ی بین توانمندسازی روان‌شناختی با عملکرد شغلی بود. نتایج حاصل از پژوهش حاضر ۸ فرضیه‌ی پژوهش را مورد تأیید قرار دادند. به این شکل که یکی از اهداف پژوهش حاضر، بررسی رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی و نگرش‌های شغلی بود. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که توانمندسازی روان‌شناختی با تعهد عاطفی و خشنودی شغلی رابطه‌ی مثبت دارد.

توانمندسازی روان‌شناختی خشنودی شغلی را افزایش می‌دهد به این دلیل که معمولاً با تفویض اختیار و قدرت در محیط کاری همراه است، به کارکنان آزادی عمل خواهد داد و موجب بهبود نگرش آن‌ها به کار خواهد شد به گونه‌ای که تا اندازه‌ی زیادی کار را از خود می‌پندارند و نسبت به آن متعهد می‌شوند. به عبارتی کارکنان توانمند به این دلیل احساس خشنودی می‌کنند که به منابع و حمایت‌های لازم برای انجام کار خود دسترسی دارند (ایندرادیوی، ۲۰۱۲). اگر کارکنان نسبت به کاری که انجام می‌دهند احساس معنی‌داری و ارزشمندی نکنند، به آن کار بی‌علاقه و بی‌انگیزه شده و خشنودی شغلی آن‌ها در سطح پایینی قرار خواهد گرفت. (توماس و تی‌مون، ۱۹۹۴). زمانی کارکنان از شغل خود لذت می‌برند، که احساس کنند این توانایی را دارند تا وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند؛ و اختیار و استقلال لازم برای تصمیم‌گیری در مورد کار خود را داشته باشند و دریابند کاری که انجام می‌دهند بر پیامدهای سازمانی اثرگذار است (اسپریتزر، ۱۹۹۵). این موضوع با پژوهش‌های گریگوری، آلبریتون و اُسمانبکو^۱ (۲۰۱۰)؛ ایندرادیوی (۲۰۱۲)؛ کارلس^۲ (۲۰۰۴)؛ اسپریتزر و همکاران (۱۹۹۷)؛ بالزر و همکاران (۱۹۹۷)، نقل از ایندرادیوی، (۲۰۱۲)؛ لاک (۱۹۷۶)؛ اسپریتزر و همکاران (۱۹۹۷) هماهنگ است. به همین ترتیب کارکنان در شرایطی که احساس توانمندی می‌کنند، در سازمان می‌مانند و به آن متعهد می‌شوند. ادراک بالای توانمندسازی بر میزان علاقه‌ی کارکنان به شغل خود و انجام صحیح وظایف، دفاع آن‌ها از سازمان و ارزش‌های محل خدمت اثرگذار است (کیم، لی، مورمن و جورج^۳، ۲۰۱۲؛ چیانگ و جانگ^۴، ۲۰۰۸؛ لیو، فلووز

1- Gregory, Albritton, & Osmonbekov

2- Carless

3- Kim, Lee, Murrmann, & George

4- Chiang & Jang

و چیو^۱، ۲۰۰۶؛ بوگلر و سومچ^۲، ۲۰۰۴).

به طور کلی ریشه‌ی اصطلاح توانمندسازی روان‌شناختی به نظریه‌ی «X» و «Y» بر می‌گردد. در نظریه‌ی مک‌گریگور ویژگی‌های مدیرانی که نگرش «Y» دارند عبارتند از: مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، واگذاری مسئولیت بیشتر به آن‌ها، تلاش در جهت توسعه و غنای شغلی و ایجاد فرصت برای بکارگیری قابلیت‌های آنها. طبق این نظریه اینگونه می‌توان تبیین کرد که وقتی با کارکنان مطابق این نگرش رفتار شود، خشنودی شغلی و تعهد عاطفی بیشتری به سازمان خواهند داشت؛ بنابراین رضایت درونی ناشی از انجام درست کار، یکی از مهم‌ترین عوامل انگیزشی کارکنان است.

از دیگر اهداف پژوهش حاضر این بود که نشان دهد بین توانمندسازی روان‌شناختی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار درون نقش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و با رفتار نابارور شغلی رابطه‌ی منفی دارد. مبنای نظری برای این ادعا که توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد کارکنان اثرگذار است از توصیف توانمندسازی روان‌شناختی به عنوان انگیزش درونی تکلیف نشأت می‌گیرد (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰). این توصیف نشان می‌دهد که وقتی کارکنان توانمندند، وظایف خود را جذاب‌تر و برای اینکه وظایف تخصیص داده شده بخوبی انجام شود، باانگیزه‌ترند (گریگوری و همکاران، ۲۰۱۰). فرض کلیدی این است، که افراد توانمند، نسبت به افرادی که کمتر توانمندند فعال‌تر و بهره‌ورترند (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰)، به این دلیل که کارکنان توانمند، دانش نسبتاً کاملی در مورد کار خود دارند، بطوریکه آن‌ها کار خود را طرح‌ریزی و برنامه‌ریزی می‌کنند و قادر به حل موانع و مسائلی هستند که در مسیر عملکرد و اهداف خود پیش می‌آید (کوک، ۱۹۹۴؛ به نقل از ایندرا دیوی، ۲۰۱۲). این موضوع با پژوهش‌های تولی و راولینسون (۲۰۰۹) و ایندرا دیوی (۲۰۱۲) هماهنگ است. پژوهش حاضر و پژوهش‌های صورت گرفته بر این بحث اتفاق نظر دارند که وقتی کارکنان در فعالیت‌های کاری خود احساس معناداری کنند، تداوم بیشتری در سازمان حتی در شرایط چالش‌انگیز خواهند داشت، وظایف خود را به خوبی انجام می‌دهند و بر کار خود تمرکز می‌کنند که این

1- Liu, Fellows, & Chiu

2- Bogler & Somech

امر عملکرد تکلیفی را افزایش می‌دهد (هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰). خودتعیین‌کنندگی نیز در کارکنان موجب افزایش و حفظ علاقه و انگیزه آنها به منظور موفقیت در فعالیت‌های شغلی می‌شود، به این دلیل که آنها تمایل دارند، به این موضوع که چه وقت و چگونه وظایف کاری خود را انجام دهند ارزش قائل شوند (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰). طبق نظر توماس و ولتهوس (۱۹۹۰)، توانمندسازی روان‌شناختی یک برانگیزاننده‌ی مهم درونی است که الهام‌بخش رفتار کاری بهتر در کارکنان است. موضوع بعدی این است که کارکنان توانمند، میل به کمک به سازمان‌های خود را رشد می‌دهند، شاید در قبال توانمندسازی‌ای که به طور شخصی از سازمان خود تجربه کرده‌اند، به عبارتی این رابطه از لحاظ نظری به تمایل برای تبادل اجتماعی و جبران باز می‌گردد؛ هر سازمانی که بتواند در کارکنان خود خشنودی و تعهد را پدید آورد، لاجرم اشکال متعدد رفتارهای شهروندی سازمانی را از طرف کارکنان خود تجربه خواهد کرد (الگ و همکاران، ۲۰۰۶).

توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار نابارور شغلی رابطه منفی دارد که با پژوهش‌های پیشین در مورد ناتوانی و توانمندسازی (به عنوان مثال بنت، ۱۹۹۸) هماهنگ است. بر پایه‌ی نظریه‌ی مبادله اجتماعی افرادی که احساس می‌کنند سازمان اختیار لازم را به آنها می‌دهد، ارزش‌های سازمان با ارزش‌های شخصی آنها یکی است، بر فعالیت‌های سازمان اثر می‌گذارند و تکالیف ارائه شده به آنها چالش‌انگیز است و متناسب با قابلیت‌های آنهاست، رفتارهایی چون دزدی، خشنونت، تخریب اموال سازمان، غیبت و بی‌نزاکتی را انجام نخواهند داد (مک‌کاردل، ۲۰۰۷). مک‌کاردل (۲۰۰۷) دریافت که ناتوانی ادراک شده اثر معنی‌داری بر بروز رفتارهای نابارورانه در محیط کار دارد. علاوه بر این، پژوهش‌ها در مورد توانمندسازی نشان می‌دهند که کنترل زیاد بر کارکنان، می‌تواند رفتارهای انحرافی را در محیط کار پیش‌بینی کند (به عنوان مثال، بنت، ۱۹۹۸)؛ در شرایط سلسله مراتب سفت و سخت قدرت و کمبود مشارکت در تصمیم‌گیری فعالیت‌ها و وظایف روزانه منجر به ناتوانی کارکنان مخصوصاً دانش‌محور خواهد شد، این امر خود عاملی است که در بروز رفتارهای نابارور شغلی مشارکت می‌کند (بنت، ۱۹۹۸).

از دیگر اهداف پژوهش حاضر این بود که توانمندسازی روان‌شناختی از طریق خشنودی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی، رفتار درون‌نقشی و رفتار نابارور شغلی رابطه دارد. نتایج

تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که خشنودی شغلی تنها رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. اما رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار نابارور شغلی و رفتار درون‌نقشی را میانجی‌گری نمی‌کند. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که حمایت مدیریت یا سرپرستان در درون سازمان می‌تواند حس ارزشمندی و توانمندی را در کارکنان بالا ببرد. این احساس یک حالت هیجانی و عاطفی فراهم می‌آورد که هم زمینه را برای تعهد عاطفی کارکنان فراهم می‌آورد و هم آن‌ها را از شغل خویش خشنودتر می‌سازد. زمانی که این حمایت یا فرصت‌ها برای رشد مهارت‌ها و توانایی‌های شغلی و آزادی عمل در تصمیم‌گیری و بکارگیری نوآوری‌ها، (که در رشد حرفه‌ای و توانمندسازی روان‌شناختی مستتر است) از طرف سازمان برای کارکنان همراه می‌شود، نتیجه آن چیزی جز افزایش خشنودی شغلی و تعهد در قالب نگرش‌های شغلی نخواهد بود؛ به نظر نمی‌رسد در هیچ سازمانی بویژه در سطح مدیران میانی و ارشد، افراد برای آزادی عمل در تصمیم‌گیری و نوآوری ارزشی قائل نباشند؛ چنین ارزشی توسط کارکنان از مسیرهای مختلف از جمله مسیر خشنودی شغلی و تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی به خوبی آشکار می‌شود. نظریه‌ی ویژگی‌های شغلی هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) یک نظریه خوب است که این روند را توضیح می‌دهد؛ همانگونه که می‌دانیم الگوی ویژگی‌های شغلی (هاگمن و اولدهام، ۱۹۷۶) بر نقش ابعاد و یا ویژگی‌های خاص مشاغل و تأثیر آن‌ها بر نگرش‌ها و عملکرد کارکنان تأکید دارد، یکی از این ویژگی‌ها استقلال است و به معنای میزان آزادی و استقلال فرد در برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و تعیین روش انجام کار است؛ به دنبال این آزادی و استقلال فراهم شده کارکنان در کار معناداری را تجربه خواهند کرد، در این مدل معناداری به صورت میزانی که فرد شغل خود را ارزشمند تجربه کند تعریف می‌شود (هاگمن و اولدهام، ۱۹۷۶)؛ یعنی فرد درک می‌کند که کار وی می‌تواند بر رفاه سایرین اثر داشته باشد، به طوری که اگر انسان در چارچوب معیارها و ارزش‌های خود برای کاری که انجام می‌دهد اهمیت قائل شود در انجام دادن آن شوق زیادی خواهد داشت. این تعریف از معناداری در مدل ویژگی‌های شغلی مشابه تعریف معناداری یکی از ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی است. بنابراین وقتی کارکنان معناداری را ادراک نمایند، به دنبال آن عملکرد شغلی بالا، و خشنودی شغلی بیشتری ادراک خواهند نمود. این تبیین می‌تواند برای همه‌ی فرضیه‌ها بکار رود. به طور خلاصه در توصیف این یافته می‌توان گفت که توانمندسازی

روان‌شناختی کارکنان به این دلیل در کارکنان احساس می‌شود که در کار خود احساس معنی‌داری می‌کنند، ادراک می‌کنند بر روش‌ها و رویه‌های سازمانی اثرگذار و در تصمیم‌گیری‌ها آزاد هستند و احساس شایستگی می‌کنند، این ادراکات و احساسات زمینه را برای ایجاد و افزایش خشنودی شغلی و تعهد عاطفی فراهم می‌آورند که به نوبه‌ی خود رفتار شهروندی سازمانی را موجب می‌شوند.

این‌که چرا نتایج پژوهش حاضر مبنی بر اینکه خشنودی شغلی رابطه‌ی بین توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار درون نقش و رفتار نابارور شغلی را میانجی‌گری نمی‌کند تأمل برانگیز است. با وجود اینکه هر دو مقیاس به کار رفته پایایی و روایی مناسبی داشته و معتبر بودند، دلیل این موضوع که چرا چنین روابطی معنی‌دار نشده‌اند نیاز به بررسی و پژوهش بیشتری دارد. مطابق با آنچه نظریه‌ها (هنجار متقابل، مبادله‌ی اجتماعی، و ناهماهنگی شناختی) نشان می‌دهند وقتی که محیط کاری و نوع مدیریت کارکنان شرایط مطلوب را برای تجربه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی فراهم می‌آورد، آن‌ها از شغل و کاری که انجام می‌دهند خشنود و برانگیخته خواهند شد تا رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتار درون نقش مثبتی از خود به نفع سازمان انجام دهند و رفتارهای مخرب و نابارور را کاهش دهند. بنابراین خشنودی شغلی می‌تواند نقش میانجی‌گر در رابطه‌ی بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی بازی کند.

از دیگر اهداف پژوهش حاضر این بود که توانمندسازی روان‌شناختی از طریق تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی، رفتار درون نقشی و رفتار نابارور شغلی رابطه دارد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که تعهد عاطفی هم رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی و هم رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار درون نقش را میانجی‌گری می‌کند اما رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار نابارور شغلی را میانجی‌گری نمی‌کند. یافته‌های پژوهشی حاکی از این موضوع هستند که هنگامی اقدامات منابع انسانی (که یکی از این اقدامات توانمندکردن منابع انسانی است) بطور مطلوب و اثربخش اتخاذ شده و در سازمان اجرا شوند، تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و به احتمال زیاد بر بروز رفتار شهروندی سازمانی و رفتار درون نقش مطلوب مبادرت می‌ورزند، که این یافته با پژوهش حاج‌کریمی، طبرسا و رحیمی (۱۳۸۷) هماهنگ است. افزایش ادراک

توانمندسازی روان‌شناختی در محیط کار، منجر به افزایش تعهد سازمانی (تعهد عاطفی) کارکنان می‌شود به عبارتی سازمان‌ها می‌توانند فرصت‌هایی برای افزایش مسئولیت‌پذیری کارکنان فراهم آورند، کارهایی را به آنها محول کنند که چالش‌انگیز باشد (مایر و آلن^۱، ۱۹۹۱). زمان‌هایی که به کارکنان مسئولیت‌پذیری بیشتری داده شود، آنها تکالیف را طوری ارزیابی می‌کنند که برای عملکرد سازمان مهم باشد، و به همین ترتیب وقتی به آنها فرصت برای تصمیم‌گیری‌های مهم و همچنین فرصت‌های بیشتری برای بیان عقاید فردی داده شود، آنگاه آنها احساس توانمندی بیشتری می‌کنند (لیو و همکاران، ۲۰۰۶؛ کیرکمن و روزن^۲، ۱۹۹۹). کارکنان توانمند تمایل دارند تا در سازمان بمانند و سخت‌تر کار کنند؛ این یافته با نظر مایر، بیکر و واندربگ^۳ (۲۰۰۴) هماهنگ است. توانمندسازی روان‌شناختی با تعهد عاطفی رابطه‌ی معنی‌داری دارد و می‌تواند از طریق همین نگرش مهم بر رفتار درون نقش و رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت بگذارد، این یافته با پژوهش پره و تریمبلی^۴ (۲۰۰۷) هماهنگ است. دلیل اینکه چرا تعهد عاطفی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی با رفتارهای نابارور شغلی را میانجی‌گری نمی‌کند نیاز به بررسی بیشتری دارد. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر به پژوهشگران بعدی پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد؛ پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران بعدی با بکاربردن بسته‌های آموزشی توانمندسازی روان‌شناختی، در یک طرح آزمایشی و یا یک طرح طولی سطح توانمندسازی کارکنان را افزایش دهند، و اثرات آن را بر رفتارهای شغلی بررسی کنند. بدین ترتیب می‌توان محدودیت مربوط به رابطه‌ی علی را حل کرد. علاوه بر این توصیه می‌شود که رابطه‌ی متغیرهای پژوهش را با رفتارهای نابارور شغلی تکرار کنند که چرا این روابط معنی‌دار نشده است؛ همچنین پیشنهاد می‌گردد که پژوهشگران آینده از ابزارهای متفاوت با ابزارهای این پژوهش استفاده کنند تا مشخص شود که آیا ابزار بر معنی‌دار نشدن روابط (میانجی‌گر مربوط به رفتار نابارور شغلی) متغیرهای پژوهش با رفتار نابارور شغلی اثر داشته است یا نه؟ و در نهایت پیشنهاد می‌شود توانمندسازی روان‌شناختی از طریق یک سری از میانجی‌ها (به عنوان مثال عاطفه مثبت و منفی) که در این پژوهش مورد مطالعه قرار

-
- 1- Meyer & Allen
 - 2- Kirkman & Rosen
 - 3- Meye, Becker, & Vandenberghe
 - 4- Pare & Tremblay

نگرفته‌اند مورد مطالعه قرار گیرد تا مدل پژوهش حاضر غنی‌تر شود. در تعمیم نتایج نیز لازم است به محدودیت‌های زیر توجه شود؛ محدودیت اول، اکثریت نمونه این پژوهش را آقایان تشکیل داده‌اند، لذا در تعمیم نتایج به خانم‌ها باید جانب احتیاط رعایت شود. دوم، از آنجا که روش پژوهش از نوع همبستگی است امکان بررسی رابطه علت و معلولی وجود ندارد. سوم، در این پژوهش به منظور سنجش متغیرها از پرسشنامه خودگزارش‌دهی استفاده شده است لذا با وجود کنترل دقیق پرسشنامه‌ها، خالی از سوگیری نمی‌باشد.

بدینوسیله از شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مارون منطقه اهواز که حمایت مالی این طرح را بر عهده و همکاری لازم را با پژوهشگران انجام دادند تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

فارسی

- ارشدی، نسرین (۱۳۸۶). *طراحی و آزمون الگویی از پیشنهادهای و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب منطقه اهواز*. رساله‌ی دکتری، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- حاج‌کریمی، عباسعلی؛ طبرسا، غلامعلی؛ رحیمی، فرج‌اله (۱۳۸۷). بررسی تأثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی. *اندیشه مدیریت*، سال دوم، شماره اول، صص ۱۰۳-۱۲۳.
- حسینی کوکمری، پریسا؛ بشلیده، کیومرث؛ ارشدی، نسرین (۱۳۹۲). بررسی متغیرهای شخصیتی، شغلی، سازمانی به عنوان پیش‌بین‌های توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مارون. *مجله دست‌آوردهای روان‌شناختی*، دوره چهارم، شماره ۱، صص ۱۳۹-۱۶۴.

میرهاشمی، مالک؛ پاشاشریفی، حسن؛ نفیسی، غلامرضا و بهاری، سیف‌اله (۱۳۸۶). پیش‌بینی تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی بر اساس ادراک آنان از محیط کار. *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*. شماره ۳۱، صص ۱۵۳-۱۳۳.

هاشمی، سیدحامد و پورامین‌زاد، سعیده (۱۳۹۰). چالش‌های فراروی توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن. *ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*. شماره ۱۳۶، صص ۲۱-۰۴.

لاتین

- Alge, B. J., Ballinger, G. A., Tangirala, S., & Oakley, J. L. (2006). Information privacy in organizations: empowering creative and extrarole performance, *Journal of Applied Psychology*, 91, 221-232.
- Al-sharafi, A., Rajiani, I. (2013). Promoting Organizational Citizenship Behavior among Employees The Role of Leadership Practices. *International Journal of Business and Management*, 8 (6), 47-54
- Aquino, K., Lewis, M. U., & Bradfield, M. (1999). Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: a proposed model and empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1073-1091.
- Ashforth, Blake, E. (1989). The experience of powerlessness in organizations, *Human Decision Processes*, 43, 207-243.
- Bennett, R. J. (1998). Perceived powerlessness as a cause of employee deviance. *Dysfunctional Behavior in Organizations: Violent and Deviant Behavior*, 221-239.
- Bogler, R., & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20, 277-289
- Carless, S. A. (2004). Does psychological empowerment mediate the relationship between psychological climate and job satisfaction?. *Journal of Business and Psychology*, 18 (4), 405-525.
- Chiang, C. F., & Jang, S. (2008). The antecedents and consequences of psychological empowerment: the case of Taiwan's hotel companies. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32 (1), 40-61.
- Choong, Y. O., Wong, K. L., Lau, T. C. (2011). Psychological empowerment and organizational commitment in the Malaysian

- private higher education institutions: a review and research agenda. *Academic Research International*, 1 (3), 236-245.
- Conger, J., & Kanungo, R. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13, 471-482.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self determination work organization, *Journal of Applied Psychology*, 74, 580-590.
- Dewettinck, K., & Amejide, M. (2011). Linking leadership empowerment behavior to employee attitudes behavioural intentions Testing the mediating role of psychological empowerment. *Personnel Review*, 40 (3), 284-305.
- Gist, M. (1987). Self-efficacy: Implications for organizational behavioral and human resource management, *Academy of Management Review*, 12 (3), 472-485.
- Gregory, B. T., Albritton, D. M., & Osmonbekov, T. (2010). The mediating role of psychological empowerment on the relationships between P-O fit, Job satisfaction, and In-role performance, *J Bus Psychol*, 25, 639-647.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: addison- wesley.
- Indradevi, R. (2012). The impact of psychological empowerment on job performance and job satisfaction in indian software companies. *International Journal of Multidisciplinary Management Studies*, 2 (4), 36-48.
- Ironson, G. H., Smith P. C., Brannick, M.T., Gibson, W.M., & Paul, K. B. (1989). Constitution of a job in general scale: a comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200.
- Kim, T. -Y., & Kim. M. (2012). Leaders' moral competence and employee outcomes: the effects of psychological empowerment and person-supervisor Fit, *Journal of Business Ethics*.
- Kim, G. L., Lee, G., Murrmann, S. K. & George, T. R. (2012). Motivational effects of empowerment on employees' organizational commitment: a mediating role of management trustworthiness, *Cornell Hospitality Quarterly*, 53 (1) 10-19.
- Kirkman, B. & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: the antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42, 58-71.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., & Sparrowe, R. T. (2000). An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the Job, interpersonal relationships, and work outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 85 (3), 407-416.

- Liu, A. M. M., & Fang, Z. (2006). A power-based leadership approach to project management. *Constr. Manage. Econom*, 24 (5), 497-507.
- Liu, A. M. M., Fellows, R., & Chiu, W. M. (2006). Work empowerment as an antecedent to organisational commitment in the Hong Kong quantity surveying profession. *Surveying and Built Environment*, 17 (2), 63-72.
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. MD dunnette (Ed), handbook of industrial and organizational behavior. Chicago: rand Mc Nally.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: theory, research, and application. Thousand oaks, CA: sage publications.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: a conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89, 991-1007.
- Mccardle, J. G. (2007). *Organizational justice and workplace deviance: the role of organizational structure, powerlessness, and information salience*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the department of management in the college of Business administration at the university of central Florida Orlando, Florida.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14 (2), 224-247.
- Pare, G., & Tremblay, M. (2007). The influence of high-involvement human resources practices, procedural justice, organizational commitment, and citizenship behaviors on information technology professionals' turnover intentions. *Group & Organization Management*, 32 (3), 326-357.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on trust, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38 (2), 555-572.
- Spreitzer, G. M. (1995a). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- Spreitzer G. M. & Doneson D. (2005) *Musings on the past and future of employee empowerment*. In handbook of organisational

development (T. Cummings ed.), chap 17. Sage publications, Thousand Oaks, CA.

Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive element of empowerment: an interpretative model of intrinsic task motivation, *Academy Of Management Journal*, 15 (4), PP.666-681.

Tuuli, M. M., & Rowlinson, S. (2009). Performance consequences of psychological empowerment, *Journal of Construction Engineering and Management*, 135 (12), 1334 1347.

Wagner, J. (2010). *Exploring the relationships among spirit at work, structural and psychological empowerment, resonant leadership, job satisfaction, and organizational commitment in the health care workplace*. A thesis submitted to the faculty of graduate studies and research in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in rehabilitation science faculty of rehabilitation medicine. Edmonton, Alberta.

Wat, D., & Shaffer, M. A. (2003). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the leader and empowerment, *Personnel Review*, 34 (4), 406-422.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and In-role behaviors. *Journal of Management*, 17 (3), 601-617.