



بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و نگرش شغلی کارکنان

(مورد مطالعه: شهرداری منطقه سه مشهد)

دکتر غلامرضا ملک زاده

استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد

دکتر فریبرز رحیم نیا

استاد گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد

سیمین گلی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد

چکیده

توانمندسازی کارکنان به عنوان، استراتژی افزایش عملکرد و تأمین بقای سازمان محسوب می‌شود. از این رو یکی از مهمترین راهکارها برای تقویت نگرش شغلی کارکنان در جهت چیرگی بر مشکلات توجه به توسعه توانمندسازی کارکنان می‌باشد. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین توانمندسازی روانشناختی و نگرش شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد می‌باشد. این مطالعه از حیث هدف، کاربردی و از حیث روش، توصیفی (پیمایشی-تحلیلی) است. جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه‌ی کارکنان اداری شهرداری منطقه سه مشهد به تعداد ۲۲۰ نفر می‌باشد. با توجه به فرمول کوکران، تعداد ۱۴۰ نفر از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه بود. روایی سازه‌های پرسش‌نامه‌ها با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی، مورد تأیید قرار گرفت و پایایی ابزار از طریق آلفای کرونباخ به تأیید رسید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها روش تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه‌ی ضرایب همبستگی مرتبه‌ی صفر مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل مورد نظر با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد. نتایج حاصل از تحلیل‌ها نشان داد بین توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی و تعهد عاطفی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی روانشناختی، رضایت شغلی، تعهد عاطفی، شهرداری



مقدمه

امروزه سازمان‌ها بیش از پیش برای افزایش سطح بهره‌وری خود به افزایش توان تخصصی و نگرش شغلی کارکنان توجه می‌کنند و نگران از دست دادن کارکنان مجرب خویش هستند. برای درک رفتار فرد در سازمان و پیش‌بینی رفتار آن شناخت نگرش شغلی کارکنان بسیار مهم است. مدیران از آن جهت به نوع نگرش کارکنان توجه می‌کنند که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد. نگرش شغلی از مهمترین عواملی است که نقش برجسته‌ای در اثربخشی سازمان دارد. همچنین این عوامل، علاوه بر رفتارهای فراتر از نقش در کارکنان بر افزایش رقابت و عملکرد بهتر در آینده نیز اثر خواهند داشت (Nadiri & Tanova, 2010). کارکنان در سازمان‌ها با تلاش و عملکرد مطلوب خویش، سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری می‌کنند و آن را در عرصه رقابت پا بر جا نگه می‌دارند؛ به این ترتیب، تلاش سازمان‌ها همواره در جهت شناخت عواملی است که به تقویت نگرش مثبت کارکنان و به دنبال آن افزایش بازدهی سازمان منجر شود. از جمله این عوامل وجود توانمندسازی روانشناختی قوی کارکنان در سازمان‌ها است که از اهمیت بالایی برخوردار است و عملکرد کارکنان و سازمان را بهبود می‌بخشد. شناسایی ابعاد توانمندسازی روان شناختی، مدیران و سازمان‌ها را هر چه بیشتر به اهمیت توانمندسازی کارکنان، اثرات و مزایای آن واقف خواهد ساخت، زیرا کارکنان و نیروی انسانی هر سازمانی تنها مزیت رقابتی پایدار برای آن سازمان می‌باشند. سازمان‌ها نیازمند افرادی هستند که بتوانند بهترین استفاده از تکنولوژی پیشرفته را ارائه دهند و نوآوری‌ها را بیابند و بتوانند محصولات و خدمات خود را بهبود بخشند. کارکنان توانمند به صورت انفرادی یا گروهی در قبال کارشان و نتایج آن احساس مسئولیت می‌کنند و نسبت به سایر کارکنان غیر توانمند از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند (آقایار، ۱۳۸۴). بنابراین هدف اصلی از این پژوهش بررسی رابطه‌ی بین توانمندسازی روانشناختی و نگرش شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد می‌باشد.

مبانی نظری تحقیق

توانمندسازی روانشناختی

در سال‌های اخیر واژه توانمندسازی به بخشی از زبان روزمره مدیریت تبدیل شده است. ایجاد این واژه با تحول و ایجاد زمینه‌های نو در مدیریت منابع انسانی و توسعه منابع انسانی مرتبط می‌باشد. در فرهنگ لغت وبستر از توانمندسازی به عنوان تفویض اختیار یا اعطای قدرت قانونی به سایرین تعبیر شده است (قاسمی، ۱۳۸۲).

توانمندسازی به معنی قدرت بخشیدن است، به این معنی که به افراد کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند و بر احساس ناتوانی و درماندگی خود چیره شوند. همچنین بدین معنی است که انگیزه درونی را برای انجام یک وظیفه بسیج کنیم. توانمندسازی افراد به صورت ترغیب، بر آنان تأثیر می‌گذارد. یعنی این که فرصت‌هایی برای افراد فراهم آوریم تا نشان دهند که می‌توانند ایده‌های خوبی آفریده و آن‌ها را به عمل برسانند. توانمندسازی به عنوان چهار وظیفه است که افراد هنگام انجام فعالیت کاریشان از خود بروز می‌دهند. این چهار بعد توانمندسازی شامل معنی دار بودن، اثرگذاری، شایستگی و حق انتخاب می‌باشد (Thomas & Velthouse, 1990).

سامی و شریکومار (۲۰۰۸) بیان می‌کنند، توانمندسازی شامل تشویق و توسعه مهارت‌ها برای متکی بودن به خود می‌باشد. فرصتی برای استقلال یافتن، ایجاد حس اعتماد به نفس، به کمال رسیدن و ایجاد فرصت برای گسترده‌گی توانمندی‌ها و مهارت‌های افراد است. توانمندسازی تمرکز بر تفویض اختیار در تصمیم‌گیری از سطوح بالا به پایین در سلسله مراتب سازمانی، مهیا نمودن منابع و اطلاعات لازم برای کارکنان به منظور ایجاد پیوند میان کارکنان با فعالیت‌هایشان و ایجاد ساختار مشارکتی در سازمان است (امیر کبیری و محمدیان، ۱۳۹۰).



ابعاد توانمندسازی

اسپریتزر (۱۹۹۵) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روانشناختی را به عنوان یک مفهوم انگیزشی متشکل از چهار بعد ذیل تعریف کرده است (محمدی، ۱۳۸۰).

۱) **معنی داری**: این شناخت اشاره به ارزش یک هدف کاری بر مبنای ایده آل‌ها و استانداردهای فرد دارد. اگر فرد وظیفه‌ای را که انجام می‌دهد "با ارزش" تلقی کند، آن وظیفه دارای ویژگی معناداری است. در واقع انطباق شرایط و اهداف شغلی با استانداردها و باورهای فردی منجر به تفسیر وی از با معنی بودن و با ارزش بودن کار خواهد داشت.

۲) **اثرگذاری**: وظیفه‌ای دارای ویژگی مؤثر بودن است که از سوی فرد به عنوان منشأ اثر در جهت دستیابی به اهداف کاری بیان گردد. به عبارت دیگر، فرد باید به این باور برسد که با انجام وظایف شغلی‌اش می‌تواند نقش مهمی در جهت تحقق اهداف تعیین شده داشته باشد و نفوذ لازم را در کار دارد.

۳) **شایستگی**: عبارت است از باور فرد نسبت به قابلیت‌هایش برای انجام موفقیت آمیز وظایف محوله. یعنی فرد باور دارد که تبحر، کفایت و توانایی لازم را در انجام موفق کار دارد. اگر وظیفه بگونه‌ای باشد که فرد بتواند با مهارت و وظایفش را به انجام رساند بر احساس او از لیاقت خود تأثیری مثبت بر جای خواهد گذاشت.

۴) **خود تعیین کنندگی**: این مورد اشاره به آزادی عمل شاغل در تعیین فعالیت‌های لازم برای انجام وظایف شغلی دارد.

نگرش شغلی

نگرش مجموعه‌ای از اعتقادات، عواطف و نیت رفتاری نسبت به یک شیء، شخص یا واقعه است. به عبارتی تمایل نسبتاً پایدار به شخصی، چیزی یا رویدادی است که در احساس و رفتار نمایان می‌شود (قلی پور، ۱۳۸۶). از نظر رابینز (۱۹۹۴)، نگرش نظری است که درباره افراد چیزها یا رویدادها ابراز می‌گردد و منعکس کننده احساس فرد درباره آن است. همچنین نگرش ارزیابی یا برآوردی است که به صورت (مطلوب یا نامطلوب) درباره شیء، فرد یا رویدادی صورت می‌گیرد (قاسمی، ۱۳۸۲). در مبحث رفتار سازمانی تنها به تعداد اندکی از نگرش‌هایی که مربوط به شغل یا کار افراد است توجه شده است. نگرش شغلی مفهومی است که تصورات مثبت و منفی فرد درباره کار و جنبه‌های مختلف محیط کاری‌اش را نشان می‌دهد. وجود نگرش خوب و مثبت در کسب موفقیت‌های فردی و سازمانی اهمیت دارد.

نگرش‌ها، با توجه به تعاریف مزبور، در زمینه‌سازی و شکل‌دهی به رفتارها، ایجاد انگیزش‌ها، ارضای نیازها و جهت‌دهی به گرایش‌ها تأثیری جدی دارند. به همین دلیل، مطالعه آن‌ها بخش عمده‌ای از روان‌شناسی اجتماعی را به خود اختصاص داده است (آذربایجانی، ۱۳۸۲).

نگرش شغلی شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغل می‌باشد (Humborstad & Perry, 2011).

رضایت شغلی

اسپکتور (۱۹۹۷)، معتقد است رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد که از ارزیابی شخص از شغل خود ناشی می‌شود (Faisal et al, 2011).

به طور کلی رضایت از طریق تفاوت بین مقدار بازدهی که شخص باید بدست آورد و بازدهی که عملاً به دست می‌آورد، مشخص می‌شود. یعنی هرچه این تفاوت کمتر باشد، رضایت شغلی بیشتر خواهد بود (جعفرنژاد و حسین زاده، ۱۳۸۸).

رودن و کنین (۲۰۰۵)، رضایت شغلی را چگونگی احساس فرد نسبت به عوامل شغلی مرتبط با رضایت شغلی (حقوق و مزایا، ارتقاء، ارتباطات، نظارت، همکاری و ...) تعریف می‌کنند.



ابعاد رضایت شغلی

اسمیت، کندال، هالین (1969) رضایت شغلی را نگرشی می‌دانند که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهند. از نظر آن‌ها ابعاد رضایت شغلی که افراد درباره آن‌ها عکس العمل‌های انفعالی نشان می‌دهند عبارتند از:

۱) رضایت از کار: قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می‌دهند، به چه میزان جالب است و چه فرصت‌هایی برای یادگیری و پذیرش مسئولیت آنان فراهم می‌سازد.

۲) رضایت از مافوق: توانایی‌های فنی و مدیریتی بالاتر و ملاحظاتی که آنان برای علایق زیردستان از خود نشان می‌دهند.

۳) رضایت از همکاران: میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می‌دهند.

۴) رضایت از حقوق و مزایا: میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداخت.

۵) رضایت از ترفیع: دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت در سازمان (محمد زاده، ۱۳۷۵).

تعهد سازمانی

در کنار رضایت شغلی، تعهد سازمانی نیز متغیر نگرشی دیگری است که مشتمل بر عواطف و شناخت‌های مثبت کارکنان نسبت به کلیت سازمان است و از طریق تلاش برای حفظ ارزش‌ها و دستیابی به اهداف سازمان و همچنین از طریق میل به ماندن در سازمان نمود می‌یابد (گلپور و حسین زاده، ۱۳۸۸).

تعهد سازمانی نوعی تعهد روانشناختی است که افراد نسبت به سازمان حس می‌کنند. تعهد از علاقه و وفاداری به کار و باور قوی نسبت به ارزش‌های سازمانی ناشی می‌گردد (علمیگی و همکاران، ۱۳۹۰).

لاسچینگر و همکاران (۲۰۰۱) بیان می‌دارند، تعهد سازمانی اهمیت ویژه‌ای برای سازمان‌ها دارد. کارکنان در محیط‌های کاری برای حفظ کیفیت و استفاده بهینه از منابع تلاش می‌کنند کارکنان با تعهد عاطفی بالا چالش‌های تحمیل شده بوسیله تجدید سازمان را بهتر تحمل می‌کنند، و کارکنانی که دارای تعهد عاطفی بالایی هستند در برابر خستگی‌های شغلی و شرایط نامساعد محیط کاری تلاش بیش‌تری از خود نشان می‌دهند (امیر کبیری و محمدیان، ۱۳۹۰).

می‌یر و همکاران (۲۰۰۲)، تعهد را تمایل افراد به گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی تعریف می‌کند.

ابعاد تعهد سازمانی

یکی از مشهورترین مدل‌های تعهد سازمانی، مدل آن و می‌یر می‌باشد. آن‌ها تعهد سازمانی را شامل ابعاد زیر می‌دانند:

۱. تعهد عاطفی: به وابستگی احساسی فرد به یک سازمان خاص اشاره دارد.

۲. تعهد مستمر: مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود.

۳. تعهد هنجاری: احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند (آن و می‌یر، ۱۹۹۱).

پیشینه تحقیق

در پژوهشی توسط امیرکبیری و محمدیان (۱۳۹۰) با عنوان "بررسی رابطه بین توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی" در دفتر مرکزی شرکت پترو پارس انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دفتر مرکزی شرکت پترو پارس به تعداد ۴۸۰ نفر می‌باشند، که تعداد ۲۷۰ نفر از آنان از طریق فرمول کوکران و نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. تحلیل داده‌ها در نرم افزار Lisrel با استفاده از فنون آماری مانند تحلیل رگرسیون، تحلیل عاملی تأییدی، یک نمونه‌ای، آزمون علامت، تحلیل واریانس



فریدمن و ضریب همبستگی پیرسون انجام شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین توانمندسازی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، توانمندسازی و رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و استرس شغلی رابطه‌ی معنی - دار وجود دارد.

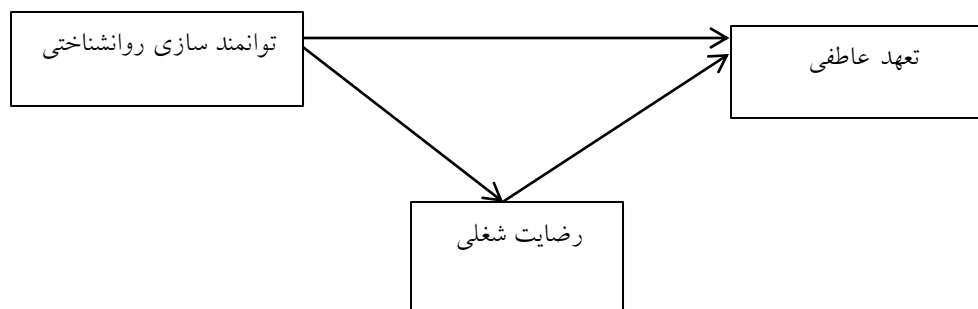
پژوهشی توسط میرکمالی و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان "بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی" در میان کارکنان دانشگاه تهران انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنانی که در سال ۱۳۸۸ در دانشگاه مشغول به کار شده‌اند می‌باشد و تعداد ۱۴۲ نفر از میان آن‌ها از طریق فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام و نرم افزار AMOS استفاده گردید. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی و دو مؤلفه تعهد هنجاری و تعهد عاطفی از تعهد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری داشته در حالی که، ارتباطی با مؤلفه‌ی تعهد مستمر یافت نشد.

ایسلام و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی اثر فرهنگ یادگیری سازمانی و توانمندسازی روانشناختی بر نگرش شغلی کارکنان پرداخته است. جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه کارکنان مالزیایی و چینی که در بیمه و بانک‌های سمت غرب مالزی مشغول به کار بوده‌اند، می‌باشند. تعداد ۴۳۲ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. روش گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه می‌باشد و برای تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری، تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر و نرم افزارهای AMOS و SPSS استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد فرهنگ یادگیری سازمانی و توانمندسازی روانشناختی بر تعهد عاطفی، رضایت شغلی اثر معنی دار و مثبتی دارد اما با قصد ترک شغل کارکنان تاثیر منفی و معنادار دارد.

جها (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی اثر توانمندسازی روانشناختی بر تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر پرداخته است. جامعه مورد مطالعه - ی این پژوهش مدیران صنعت فناوری اطلاعات در هند بوده‌اند. که تعداد ۳۲۲ نفر از مدیران از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی مانند تحلیل همبستگی و رگرسیون استفاده شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد توانمندسازی روانشناختی بر تعهد عاطفی و تعهد هنجاری اثر مثبتی دارد. در حالی که، ارتباطی بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد مستمر یافت نشد.

مدل مفهومی تحقیق

چنانکه اشاره شد، هدف اصلی این پژوهش ارزیابی مدل و رابطه‌ی بین توانمندسازی روانشناختی و نگرش شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد می‌باشد. در قالب هدف کلی اشاره شده، و بر مبنای مرور ادبیات نظری مدل مفهومی پژوهش (شکل ۱) ترسیم گردید. این مدل برگرفته از مدل ایسلام و همکاران (۲۰۱۴) می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی برگرفته از مدل ایسلام و همکاران (۲۰۱۴)



فرضیه‌های تحقیق

بر مبنای مدل مفهومی فوق، فرضیه‌های تحقیق به شکل زیر مطرح شد:

- ۱) بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد و رضایت شغلی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد.
- ۲) بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد.
- ۳) بین رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث روش، توصیفی (پیمایشی - تحلیلی) است. جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه‌ی کارکنان اداری (رسمی و پیمانی) شهرداری منطقه سه مشهد که شامل یک سازمان منطقه و چهار سازمان ناحیه می‌باشد. تعداد کل کارکنان ۲۲۰ نفر می‌باشد، که ۱۵۰ نفر از آن‌ها کارکنان رسمی و ۷۰ نفر کارکنان پیمانی می‌باشند. با توجه به فرمول کوکران، تعداد ۱۴۰ نفر از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه بود که از دو بخش مشخصه‌های فردی و سئولات تخصصی شامل سه متغیر توانمند سازی روانشناختی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی تشکیل شده‌است. برای سنجش متغیرها از سنجه‌های استاندارد مطالعات پیشین استفاده شد. به این ترتیب برای اندازه‌گیری متغیر توانمندسازی روانشناختی از دوازده گویه‌ی پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر (۱۹۹۵)، برای سنجش متغیر رضایت شغلی از پنج گویه پرسشنامه‌ی مطالعات ونگ و لی (۲۰۰۹) ترجمه‌صحتی (۱۳۹۲) و برای سنجش متغیر تعهد عاطفی از شش گویه پرسشنامه می‌یر و آن (۱۹۹۱) استفاده شده‌است. همچنین روایی سازه‌های پرسش‌نامه‌ها با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار AMOS مورد ارزیابی قرار گرفت و معناداری بارهای عاملی گویه‌های مربوط به سازه‌های موردنظر، مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۱ آورده شده‌است. انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که در جدول ۲ گزارش شده‌است. همانطور که مشاهده می‌گردد تمامی مقادیر بالای ۰/۷ می‌باشد که می‌توان نتیجه گرفت ابزار از پایایی لازم برخوردار است. لازم به ذکر است که تمامی سنجه‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت ۵ تایی و در محدوده‌ای از "۱= کاملاً مخالف" تا "۵= کاملاً موافق" مورد سنجش قرار گرفتند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها روش تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه‌ی ضرایب همبستگی مرتبه‌ی صفر مورد استفاده قرار گرفته‌است. تحلیل مورد نظر با استفاده از نرم‌افزار (SPSS v.19) صورت گرفت.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق شامل دو دسته از یافته‌ها به شرح زیر می‌باشند:

یافته‌های توصیفی

نتایج حاصل از بخش اول، سئولات عمومی که مربوط به ویژگی‌های پاسخ دهندگان می‌باشد، نشان می‌دهد که اکثریت پاسخ دهندگان (۶۸٫۸٪) مرد هستند و از نظر تحصیلات نیز بیشتر پاسخ دهندگان یعنی (۳۲٫۶٪) دارای مدرک لیسانس هستند. اکثریت پاسخ دهندگان در رده سنی (۳۰ تا ۴۰) سال قرار گرفته‌اند. و از نظر سابقه خدمت بررسی‌ها نشان داد که اکثریت آن‌ها دارای سابقه خدمت بین ۱۱ تا ۱۵ سال هستند.

یافته‌های استنباطی:

ابتدا معناداری وزن رگرسیونی [بار عاملی] سازه‌های مختلف پرسش‌نامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی می‌شود تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA)^۲ و نرم‌افزار AMOS انجام شد. با توجه به اینکه در مدل CFA برازش یافته، وزن رگرسیونی تمامی متغیرها، در پیش‌بینی گویه‌های پرسش‌نامه، در سطح اطمینان ۰/۹۹، دارای تفاوت معنادار با صفر بود هیچ یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰/۰۵ باشد. لذا در نهایت، ۲۳ گویه پرسش‌نامه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار به همراه شاخص‌های برازش مدل CFA در جدول ۱، ارائه شده است. این شاخص‌ها نشان از برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشته و معناداری بارهای عاملی هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱. نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای گویه‌های پرسش‌نامه

نتیجه	معناداری	وزن رگرسیونی	گویه	ابعاد	نام متغیر
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۴۲	Q8	معناداری	توانمندی‌سازی روانشناختی
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۳۱	Q9		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۷۹۷	Q10		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۹۲۹	Q11	شایستگی	
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۹۲	Q12		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۷۹۵	Q13		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۶۵۷	Q14	حق انتخاب	
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۵۱	Q15		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۶۷	Q16		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۵۶۲	Q17	اثر گذاری	
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۹۰۱	Q18		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۸۰	Q19		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۱۵	Q20	-	رضایت شغلی
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۵۰	Q21		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۴۸	Q22		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۷۰۳	Q23		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۷۶۰	Q24		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۷۵۱	Q25	-	تعهد عاطفی
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۵۲۷	Q26		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۶۵۴	Q27		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۶۹۶	Q28		
معنادار	۰/۰۰۱	۰/۷۸۷	Q29		



معنادار	۰/۰۰۱	۰/۸۸۴	Q30		
---------	-------	-------	-----	--	--

برای بررسی پایایی ابزار اندازه‌گیری در جدول ۲، میزان آلفای کرونباخ، میانگین و انحراف معیار هر متغیر ارائه شده است. میانگین پاسخ‌ها برای هر سه متغیر بالاتر از حد متوسط (یعنی عدد ۳) است. بزرگترین مقدار نیز به متغیر توانمندسازی روانشناختی و کمترین مقدار به تعهد عاطفی تعلق دارد.

جدول ۲. میانگین، انحراف معیار، آلفای کرونباخ

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	آلفای کرونباخ متغیرها
توانمندسازی روانشناختی	۳/۷۷	۰/۶۷	۰/۸۴۸
رضایت شغلی	۳/۶۴	۰/۸۲	۰/۸۹۴
تعهد عاطفی	۳/۵۳	۰/۷۸	۰/۸۶۶

فرضیه اول: بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد و رضایت شغلی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود بین توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی رابطه‌ی همبستگی به میزان ۰/۶۴۲ برقرار می‌باشد. یعنی هر چقدر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بیشتر شود رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد.

نتایج روابط	همبستگی پیرسون	جهت همبستگی	سطح معناداری	نتیجه‌ی آزمون
توانمندسازی روانشناختی ← رضایت شغلی	۰/۶۴۲	مثبت	۰/۰۰۰	تأیید

فرضیه دوم: بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود. بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد عاطفی رابطه‌ی همبستگی به میزان ۰/۶۱۲ برقرار می‌باشد. یعنی هر چقدر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بیشتر شود میزان تعهد عاطفی آنان نیز افزایش می‌یابد.

نتایج روابط	همبستگی پیرسون	جهت همبستگی	سطح معناداری	نتیجه‌ی آزمون

تأیید	۰/۰۰۰	مثبت	۰/۶۱۲	توانمند سازی روانشناختی ← تعهد عاطفی
-------	-------	------	-------	--------------------------------------

فرضیه سوم: بین رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد. همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی رابطه‌ی همبستگی به میزان ۰/۵۴۵ برقرار می‌باشد. یعنی هر چقدر رضایت شغلی کارکنان بیشتر شود میزان تعهد عاطفی آنان نیز افزایش می‌یابد.

نتایج روابط	همبستگی پیرسون	جهت همبستگی	سطح معناداری	نتیجه‌ی آزمون
رضایت شغلی ← تعهد عاطفی	۰/۵۴۵	مثبت	۰/۰۰۰	تأیید

ضرایب این جداول نشان از آن دارد که بزرگترین ضریب همبستگی، مربوط به رابطه‌ی بین متغیرهای رضایت شغلی و توانمند سازی روانشناختی و به میزان ۰/۶۴۲ است. کوچکترین ضریب نیز مربوط به رابطه‌ی بین رضایت شغلی و تعهد عاطفی به میزان ۰/۵۴۵ است که معنادار می‌باشند.

بحث و نتیجه گیری

در این بخش به بررسی نتایج حاصل از تحلیل فرضیه‌ها و مقایسه آن‌ها با مطالعات دیگر محققین پرداخته می‌شود.

فرضیه اول: بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد و رضایت شغلی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد.

نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه اول نشان داد که توانمندسازی روانشناختی رابطه‌ی مثبت و معناداری با رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد دارد. به عبارت دیگر هر چقدر میزان توانمندسازی روانشناختی کارکنان بیشتر شود میزان رضایت شغلی آنان نیز بیشتر می‌شود. توانمندسازی روانشناختی را می‌توان اعطای اختیار تصمیم‌گیری به کارکنان به منظور افزایش کارایی آنان و ایفای نقش مفید در سازمان دانست. لذا زمانی که اختیارات مدیران به کارکنان تفویض گردد و اطلاعات لازم و کافی در اختیار کارکنان قرار گیرد و به کارکنان اجازه انجام تصمیم‌گیری در سازمان داده شود، مسلماً میزان رضایتمندی کارکنان افزایش خواهد یافت. کارکنان با میزان رضایت بالا، عملکرد بالا و پیامدهای دیگری را به همراه خواهند داشت. بنابراین این فرضیه مورد تأیید می‌باشد نتایج بدست آمده از این فرضیه با نتایج تحقیقات اسپریتزر (۱۹۹۵)، سایبرت و همکاران (۲۰۰۴)، بردین و همکارانش (۲۰۰۷)، واکاریات (۲۰۰۸)، میرکمالی (۱۳۸۸)، ایسلام و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد.

فرضیه دوم: بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد.

نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه دوم نشان داد که توانمندسازی روانشناختی رابطه‌ی مثبت و معناداری با تعهد عاطفی کارکنان شهرداری دارد. به عبارت دیگر هر چقدر میزان توانمندسازی روانشناختی کارکنان تقویت شود میزان تعهد عاطفی آنان نیز بیشتر می‌شود. تعهد نوعی نگرش و احساس درونی فرد نسبت به سازمان، شغل یا گروه است که در قضاوت‌ها عملکرد و وفاداری وی نسبت به سازمان تاثیر گذار است. حال اگر این سازمان به اقتضای ماهیت خود با مسائل انسانی، مالی و حساسیت‌هایی از این قبیل روبه‌رو



باشد اهمیت تعهد کارکنان نسبت به آن دو چندان خواهد شد. لازمی اعتماد به کارکنان از یک سو و رقابت بین سازمان‌ها از سوی دیگر، لزوم کارکنان با تعهد عاطفی بالاتر را ضروری می‌سازد و هر چه کارکنان به لحاظ روانشناختی از قابلیت‌های بالایی برخوردار باشند میزان تعهد عاطفی آنان افزایش خواهد یافت. بنابراین این فرضیه مورد تأیید می‌باشد و نتایج بدست آمده از این فرضیه با نتایج تحقیقات اسپریتزر (۱۹۹۵)، چن و چن (۲۰۰۸)، جها (۲۰۱۱)، میر کمالی و همکاران (۱۳۸۸)، ایسلام و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد.

فرضیه سوم: بین رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه سه و تعهد عاطفی آنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد. نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه سوم نشان داد که رضایت شغلی کارکنان رابطه‌ی مثبت و معناداری با تعهد عاطفی آنان دارد. به عبارت دیگر هر چه کارکنان از ماهیت شغل، حقوق و مزایا، نحوه برخورد همکاران و سرپرست با آنان در محیط کار و نحوه ارتقای شغلی خود در سازمان راضی باشند، میزان تعلق و تعهد عاطفی آنان افزایش می‌یابد. کارکنان با تعهد عاطفی بالا برای انجام وظایف و ایفای نقش بیشتر برانگیخته می‌شوند، و مسئولیت خود را با دقت بیشتری انجام می‌دهند. بنابراین این فرضیه مورد تأیید می‌باشد و نتایج بدست آمده از این فرضیه با نتایج تحقیقات ایسلام و همکاران (۲۰۱۴)، امیرکبیری و محمدیان (۱۳۹۰) مطابقت دارد.

پیشنهادات تحقیق

با توجه به تأیید رابطه‌ی مثبت و معنادار توانمند سازی روانشناختی با رضایت شغلی و تعهد عاطفی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد، اهمیت و لزوم توجه به توانمند سازی روانشناختی آشکار می‌گردد. در ذیل پیشنهادهای برای تقویت توانمند سازی روانشناختی کارکنان شهرداری ارائه می‌گردد.

- مدیران عالی سازمان می‌توانند چشم انداز سازمان خود را به روشنی بیان کنند تا کارکنان مسئولیت بیشتری را برای کارشان در تمام سطوح سازمانی بپذیرند.

- شفاف سازی هدف و تصریح روشن وظایف، نقش‌ها و پاداش‌ها می‌تواند احساس توانمندی را در بین کارکنان تسهیل کند.

- درک نیازهای کارکنان، ایجاد جو حمایتی و پرداختن به شیوه‌های اعتماد سازمانی می‌تواند در احساس توانمندی روانشناختی بیش‌تر، دخیل باشد.

- مدیران همچنین با دادن استقلال و اختیارات و مشارکت فعالانه کارکنان و درگیر کردن آنان در تصمیم‌گیری‌ها و پروژه‌های سازمان موجب می‌شوند تا کارکنان فعالیت‌ها را با استفاده از ابتکار و قضاوت شخصی خود انجام دهند.

- مدیران با برگزاری کلاس‌های آموزشی می‌توانند دانش و آگاهی لازم را به کارکنان انتقال دهند تا سطح دانش، مهارت‌ها یا رفتار اجتماعی کارکنان بهبود یابد و در صورتی برنامه‌های آموزشی مفید خواهند بود که با مشارکت کارکنان و با اتکاء به روش‌های علمی، اجرا و حمایت شوند.

- ارائه بازخورد و ترغیب‌های کلامی موجب می‌شود کارکنان از چگونگی عمل خود مطلع شوند و بدانند که عملکرد آن‌ها چقدر برای سازمان اهمیت دارد تا در جهت بهبود و پیشرفت عملکرد خود تلاش بیشتری انجام دهند.

- مدیران می‌توانند محیط شهرداری را به گونه‌ای شکل دهند که کارکنان اعتماد بیشتری به مهارت‌ها و دانش خود داشته و به این باور و عقیده برسند که خود به تنهایی و بدون کمک دیگران توانایی انجام وظایف محوله را دارا هستند و می‌توانند با موفقیت کارها را به اتمام برسانند.

با توجه به رابطه‌ی مثبت و معنادار رضایت شغلی با تعهد عاطفی کارکنان شهرداری منطقه سه مشهد، اهمیت و لزوم توجه به رضایت شغلی آشکار می‌گردد. در ذیل پیشنهادهای برای افزایش رضایت شغلی ارائه می‌گردد.



- حقوق و پاداش کارکنان را به طور عادلانه و بر اساس میزان عملکرد و با در نظر گرفتن تفاوت‌های فردی و نیازهای کارکنان بپردازند. اگر کارکنان احساس کنند که سخت تر از دیگران کار می‌کنند اما پاداش کمتری دریافت می‌کنند، احتمالاً در آنان نگرش‌های منفی‌ای نسبت به شغل و سازمانشان به وجود خواهد آمد.
 - افراد سخت کوش را شناسایی و از آنان حمایت نمایند و فرصت‌های ارتقاء و ترفیع را در سازمان برایشان ایجاد نمایند.
 - محیطی مساعد و مطلوب در سازمان از طریق جلب مشارکت کارکنان ایجاد نمایند.
 - مدیران می‌توانند با افزایش رضایتمندی کارکنان نسبت به سرپرستان این احساس را در کارکنان به وجود آورند که سازمان نسبت به امور رفاهی آن‌ها توجه بیشتری دارد.
 - مدیران باید کارکنان را به روابطی سالم و صمیمی با همکاران تشویق نمایند.
- بنابراین می‌توان گفت که به منظور افزایش تلاش کارکنان برای ارائه خدمات بهتر و تمایل به ماندگاری آن‌ها در سازمان مدیران بایستی شرایطی را فراهم کنند تا کارکنان بتوانند به توانمندسازی خویش بپردازند. در صورتی که شهرداری در تقویت توانمندسازی روانشناختی کارکنان کوشش بیشتری نماید، کارکنان دارای رضایتمندی و احساس تعلق بیشتری نسبت به سازمان خود خواهند داشت.

منابع

- آذربایجانی، مسعود. (۱۳۸۲)؛ روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۷-۱۳۶
- آقایار، سیروس. (۱۳۸۴). بررسی قدرت توانمندسازی. تدبیر علمی و فصلنامه آموزشی، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۶۹، ۴۲-۳۹.
- امیرکبیری، علیرضا و محمدیان، مهسا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس، مطالعات کمی در مدیریت، دوره دوم، شماره ۳، ۱۳۹-۱۶۶.
- جعفرنژاد، احمد؛ و حسین زاده، سید علی اکبر. (۱۳۸۸). تبیین رابطه بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی. مجله مدیریت اجرایی، دوره دهم، شماره ۲، ۸۷-۱۰۸.
- علمیگی، امیر؛ ملک محمدی، ایرج؛ و مقیمی، سید محمد. (۱۳۹۰). پیکربندی توانمندسازی روانشناختی در توسعه یادگیری سازمانی در سازمان توسعه کشاورزی با استفاده از مدل معادلات ساختاری. مجله اقتصاد و توسعه کشاورزی، شماره ۲، ۴۳-۴۲.
- قاسمی، بهروز. (۱۳۸۲) تئوری‌های رفتار سازمانی، تهران، انتشارات هیات، چاپ اول.
- قلی پور، آرین. (۱۳۸۶)؛ مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت، ص ۱۰۸.
- صحتی، سوزانه. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین ابعاد توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی کارکنان. پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
- گل پرور، محسن. حسین زاده، خیراله. (۱۳۸۹). بررسی نقش تبادل رهبر - عضو، حمایت سازمانی، تعهد سازمانی ادراک شده در رابطه با نقض قرارداد تمایل روانشناختی به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی. کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی ایران.
- محمدزاده، عباس. مهره‌وزان، آرمن. (۱۳۷۵). رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- محمدی، محمد. (۱۳۸۰). توانمندسازی کارکنان، رویکردها و فرآیندها. فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۳۳ و ۳۴، ۱۷۵-۲۰۴.
- میرکمالی، سید محمد؛ حیات، علی اصغر؛ نوروزی، علی؛ و جرامی، نازنین. (۱۳۸۸). بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تهران. دومه‌نامه دانشگاه شاهد، دوره ۱۶، شماره ۳۹، ۱۵-۳۰.
- Bordin, C., Bartram, T. & Casimir, G. (2007), The antecedents and consequences of psychological Empowerment among Singaporean IT employees, Management Research News, VOL 30, NO. 1, 34-46.



- Chen H, Chen Yi. 2008. The Impact of Work Redesign and Psychological Empowerment on Organizational Commitment in a Changing Environment: An Example From Taiwan's State-Owned Enterprises. *Journal of Public Personnel Management*. Washington: Fall. Vol 37, NO 3, 279-302.
- Faisal, H.; Aktaruzzaman, M., & Clement, C. K. (2011). Job satisfaction among teachers of technical training centers (T.T.Cs.) in bangladesh. *Academic Research International*, Vol,1,NO,2 , 375-382.
- Humborstad, W. & Perry, C. (2011). Employee empowerment, job satisfaction and organizational commitment: an in-depth empirical investigation. *Chinese Management Studies*, Vol,5, NO,3. 325–344.
- Islam, T., khan, S., Ahmad, U., Ali, G. & Sadiq, M. (2014). Organizational learning culture and customer satisfaction. *The Learning Organization*. Vol, 21, No. 6, 392-404.
- Jha, S. (2011), Influence of psychological empowerment on affective, normative and continuance Commitment: a study in the Indian IT industry, *Journal of Indian Business Research*, 3 (4), 263-282.
- Meyer, JP & Allen, NJ. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 61.89.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002), Affective, continuance, and Normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences, *Journal of Vocational Behavior*, Vol,61. NO,1. 20-52.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, NO. 29, 33-41.
- Seibert, S., Silver, S. & Randolph, W. (2004), Taking empowerment to the next level: a multiple level model of empowerment, performance, and satisfaction, *Academy of Management Journal*, Vol,47. NO,3. 332-350.
- Spreitzer, G.M. (1995), Psychological empowerment in the workplace: construct definition, Measurement, and validation, *Academy of Management Journal*, Vol,38. NO,5, 1442-1465.
- Thomas, Kenneth, W. & Betty, A. Velthouse (1990). Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation, *Academy Of Management Journal*, Vol,15, No,4, 666-681.