

تعاون و کشاورزی، سال ششم، شماره ۲۱، بهار ۱۳۹۶

تأثیر حمایت‌های اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی در توانمندسازی روانی کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی کرمان

مهدی دهقانی سلطانی^{۱*}، سیمین دخت حامدی^۲، پیمان جهانشاهی جواران^۳، حمید رضا
آل‌طه^۴، حسین فارسی‌زاده^۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۵/۲۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۲۶

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر حمایت‌های اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری در توانمندسازی روانی کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در شهر کرمان انجام گرفت. در این تحقیق، برای گردآوری اطلاعات، روش کتابخانه‌ای و میدانی به کار رفت. در بخش کتابخانه‌ای، با مطالعه منابع دقیق و به‌روز و در قسمت میدانی با مراجعه مستقیم به افراد جامعه مورد بررسی و توزیع پرسش‌نامه در میان آنها و جمع‌آوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده صورت گرفت. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان تشکیل دادند. ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر پرسش‌نامه استاندارد بود که برای بررسی روایی آن از روایی سازه و برای بررسی پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مدل مورد مطالعه با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل بررسی شد. یافته‌ها نشان داد که حمایت اجتماعی تأثیر مثبت معناداری در سطح کیفیت زندگی و توانمندسازی روانی کارکنان دارد. همچنین حمایت اجتماعی، به واسطه داشتن نقش میانجی در کیفیت زندگی کاری، در توانمندسازی روانی کارکنان دارای تأثیر مثبت و معناداری است.

واژه‌های کلیدی: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، حمایت اجتماعی، سطح کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روانی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین‌الملل، دانشگاه سمنان

E-mail: ma.dehghani22@yahoo.com

*نویسنده مسئول

۲. حسابرس مسئول وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان

۳. رئیس اداره آموزش، ترویج و تحقیقات تعاونی‌ها، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان

۴. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

۵. دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین‌الملل، دانشگاه سمنان

مقدمه

امروزه مهم‌ترین عامل بهره‌وری در جامعه، منابع انسانی است و تردیدی نیست که شکوفایی هر سازمانی در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است (Hill et al, 2014). نیروی انسانی مهم‌ترین، گران‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه و منبع سازمانی محسوب می‌شود. به سادگی می‌توان گفت که بدون افراد کارآمد و توانمند، دستیابی به اهداف سازمانی غیرممکن است. از این رو، منابع انسانی نقش بسزایی در رشد، پویایی و بالندگی یا شکست و نابودی سازمان‌ها دارند (Men, 2011).

یکی از مفاهیمی که در راستای بالندگی منابع انسانی مطرح است، توانمندسازی کارکنان است (رضایی‌دیزگاه و فرحبد، ۱۳۸۹). در عصر حاضر، توانمندسازی، به عنوان ابزاری شناخته شده، مدیران را قادر می‌سازد سازمان‌های امروزی را (که دارای ویژگی‌هایی از قبیل تنوع کانال‌های نفوذ، رشد اتکا به ساختار افقی و شبکه‌ای، حداقل شدن فاصله کارکنان از مدیران و کاهش تعلق سازمانی می‌باشند) به طور کارآمد اداره کنند (رستگار و دهقانی سلطانی، ۱۳۹۳). در واقع، توانمندسازی فرایندی است که باعث افزایش احساس خوداثربخشی میان اعضای یک سازمان می‌شود (Ozbebek & Kilicarslan, 2011). توانمندسازی، به عنوان یک استراتژی منابع انسانی، برای ایجاد بهره‌وری و رضایت از محیط کار شناخته شده و یکی از مؤثرترین ابزارها در دستیابی به بهره‌وری و رضایت کارکنان است (Asadzadeh et al., 2012). با توانمندسازی، کارمندان صاحب اختیار در مقابل کار خویش احساس مسئولیت و رویه‌های غیرضروری را حذف می‌کنند و در نتیجه سازمان را توانمند می‌سازند (Tian et al., 2015). یکی از راهکارها و اقدامات اساسی جهت بهبود توانمندسازی کارکنان و افزایش بهره‌وری و کارایی و اثربخشی سازمانی، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری می‌باشد (مهدوی و پیلتن، ۱۳۹۱). برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (Filippo, 2002). مفهوم کیفیت زندگی کاری مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌هاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد (Goh & Lopez, 2016). کیفیت زندگی کاری فرایندی

است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از طریق مجاری ارتباطی مناسبی که به این منظور ایجاد شده است در تصمیم‌های مؤثر بر شغل آنها به طور خاص و بر تأثیرگذاری محیط کار آنان به طور عام به نوعی دخالت دارند (Singhapakdi et al., 2015). در نتیجه این امر مشارکت و رضایت شغلی آنها بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار بر روی آنان کاهش می‌یابد. حوزه کیفیت زندگی کاری نه تنها تأثیرگذار بر زندگی شغلی کارمندان است، بلکه بر زندگی خارج از محیط کارشان مثل خانواده، اوقات فراغت و نیازهای اجتماعی‌شان هم تأثیرگذار است. وقتی نیازهای کارمندان تأمین نمی‌شود، آنها احتمالاً فشارهای زندگی را تجربه خواهند کرد که ممکن است بر نتایج عملکرد کاری آنان اثر منفی داشته باشد (Gillet et al., 2013). تحقیقات نشان می‌دهد که اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، افزایش نگرش مثبت کارکنان، بهبود کارایی و بهره‌وری کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده است (Gordon, 1993). از طرفی، سازمان‌هایی که کارکنانشان مجبور به انجام امور پرمسئولیت و دریافت‌های اندک هستند، نیازمند توجه به مفاهیمی همچون حمایت اجتماعی می‌باشند (Franco et al., 2004). حمایت اجتماعی تعهدات متقابلی را به وجود می‌آورد و حالتی را ایجاد می‌کند که در آن شخص احساس دوست داشته شدن، مراقبت، عزت نفس و ارزشمند بودن دارد و اینها با سلامتی ارتباط مستقیم دارند (معمدلی شلمزاری و همکاران، ۱۳۸۱). برخی از پژوهشگران، حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان و دیگران تعریف کرده‌اند (Zeidner & Matthews, 2016; Sarafino, 1998). برخی، حمایت اجتماعی را واقعیتی اجتماعی و برخی دیگر آن را ناشی از ادراک و تصور فرد می‌دانند. شاب و سینها (Shab & Sinha, 2002) حمایت اجتماعی را مفهومی چندبعدی می‌دانند که هر دو بعد واقعی و تصویری را در بر می‌گیرد. در مجموع، شاید بتوان گفت که حمایت اجتماعی یعنی این احساس که شخص مورد توجه دیگران است و دیگران برای او ارزش قائل‌اند و اینکه او به این شبکه اجتماعی متعلق است (علی پور، ۱۳۸۵; Weinberg et al., 2016).

عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی شغلی و کمبود حمایت‌های اجتماعی مشکلی است که تقریباً توجه به مقام و جایگاه آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از طرفی، یکی از عوامل مهم بقا و حیات سازمان‌ها، کیفیت توانمندی نیروی انسانی است. توانمندسازی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی‌های کارکنان شروع می‌شود، به این معنی که آنان باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به طور موفقیت‌آمیز دارند و نیز احساس کنند دارای آزادی عمل و استقلال در انجام فعالیت‌ها هستند. توانمندسازی ابزار بسیار مهمی برای دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن و توسعه منابع انسانی است. بدین ترتیب، برای بهبود کیفیت نیروی انسانی باید به میزان بسیاری تلاش کرد؛ زیرا این کار به نفع سازمان و کارکنان آن است و نیروی انسانی توانمند یکی از شاخص‌های عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است. وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به عنوان نهاد مسئول و موظف به برنامه‌ریزی و نظارت بر اجرای قوانین تعاون، کار و ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی و با داشتن نقش کلیدی و اساسی در نظارت فعالیت‌های شرکت‌های تعاونی، بدون نیروی انسانی توانمند و متعهد قادر نخواهد بود که به این مهم دست پیدا کند؛ نیروی انسانی توانمندی که با تکیه بر توانایی‌ها و استعدادهای بالقوه و به کارگیری ظرفیت‌های وجودی خویش زمینه رشد و شکوفایی خود و سازمان را فراهم می‌کند. مسائلی که باعث شد این تحقیق در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان انجام گیرد عبارت‌اند از:

- عدم اطلاع و شناخت کافی از میزان توانمندی کارکنان که باعث ایجاد مشکلات عدیده‌ای در نحوه برخورد با منابع انسانی و حتی عدم اثربخشی آموزش‌ها و برنامه‌های توسعه کارکنان شده است.

- در ارتباط با موضوع توانمندی کارکنان این وزارتخانه هیچ‌گونه کار پژوهشی و دانشگاهی انجام نشده است که این مسئله ضرورت انجام پژوهش را بیان می‌دارد.

در نتیجه، هدف از این پژوهش مطالعه و بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌باشد.

پیشینه تحقیق

همتی‌راد و سپاه منصور (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین استرس و حمایت اجتماعی در دانشجویان دانشگاه‌های تهران» به این نتیجه دست یافتند که حمایت اجتماعی بر کاهش میزان استرس در دانشجویان مؤثر است و بین حمایت اجتماعی، وضعیت تأهل و جنسیت رابطه معناداری وجود دارد.

سیاح سیاری و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با نام «رابطه بین هویت و حمایت اجتماعی والدین در میان نوجوانان» به این نتیجه رسیدند که بین سبک هویت پیش‌رس و حمایت اجتماعی والدین رابطه معناداری وجود دارد. همچنین از نظر تفاوت‌های جنسیتی مشخص شد که دانش‌آموزان دختر نسبت به دانش‌آموزان پسر از حمایت اجتماعی بیشتر والدین برخوردارند و اکثر آنها دارای هویت پیش‌رس هستند.

منجم‌زاده و برادران (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان «تحلیل عوامل مؤثر بر رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین» به این نتیجه دست یافتند که از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، مؤلفه بهره‌مندی از محیط کار ایمن و از میان مؤلفه‌های سنجش عملکرد، مؤلفه توانایی بیشترین اهمیت را به خود اختصاص دادند. در بخش تحلیلی، نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که متغیرهای سطح تحصیلات و جنسیت دارای رابطه معناداری با عملکرد می‌باشند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که حدود ۵۴ درصد از تغییرات میزان عملکرد کارکنان از طریق متغیرهای قانون‌گرایی، اعتماد مافوق به کارکنان، پرداخت منصفانه حقوق و خدمات رفاهی قابل تبیین و پیش‌بینی است.

حسینی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان» به این نتیجه رسیدند که همبستگی مثبت و معناداری بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان تربیت بدنی استان اصفهان وجود دارد. تحلیل رگرسیون نشان داد تعهد عاطفی و تعهد هنجاری تحت تأثیر کیفیت زندگی کاری کارکنان تربیت بدنی استان اصفهان قرار دارد.

حسن‌پور و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی نقش رهبری تحول‌آفرین در توانمندسازی کارکنان» به این نتیجه دست یافتند که رهبری تحول‌آفرین در توانمندسازی کارکنان بسیار تأثیرگذار است و ارتباط معناداری با احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب، احساس مؤثر بودن، احساس معنادار بودن و احساس داشتن اعتماد به دیگران دارد.

میرکمالی و ناستی زایی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری» به این نتیجه دست یافتند که میانگین رضایت شغلی پرسنل پرستاری ۳/۸۴۷ است و نشان از رضایت شغلی نسبتاً مطلوب دارد، اما بیشترین نارضایتی مربوط به عامل پرداخت بود. میانگین توانمندی روان‌شناختی ۴/۲۱۸ بود که نشان از توانمندی بالاست. نتایج ضریب همبستگی نشان داد که بین توانمندی روان‌شناختی و رضایت شغلی در پرسنل پرستاری رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که از بین متغیرهای توانمندی روان‌شناختی فقط متغیر احساس اعتماد با تغییرات نمرات رضایت شغلی رابطه معنی دار دارد.

طالب‌نژاد و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با کیفیت زندگی کاری» را انجام دادند. با بررسی یافته‌های استنباطی مشخص گردید که توانمندسازی روان‌شناختی با کیفیت زندگی کاری دارای رابطه خطی معنادار می‌باشد.

کلدی و سلحشوری (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر توانمندسازی زنان» به بررسی تأثیر حمایت اجتماعی در توانمندی زنان پرداختند. توانمندسازی زنان شامل ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی، توانمندسازی اقتصادی، توانمندی بر حسب عاملیت و

توانمندسازی جسمی بوده است. نتایج این پژوهش نیز نشان داد که حمایت اجتماعی بر توانمندسازی روان‌شناختی، توانمندسازی اقتصادی، توانمندسازی جسمی و توانمندسازی کل تأثیر داشته است.

سلیمی و سعیدیان (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی و تأثیر تعاملی متغیرهای جمعیت‌شناختی بر بهره‌وری کارکنان شهرداری زاهدان» انجام و نشان دادند که همبستگی مثبت و معناداری بین کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی با بهره‌وری کارکنان وجود دارد.

میتزبندر (Mints-Binder, 2007) حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی سرپرستان پرستاری در کالیفرنیا را مطالعه کرد که نتایج نشان داد رابطه معنی‌داری میان حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی بین همه سرپرستان وجود دارد. همچنین بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی به طور معنی‌داری ارتباط وجود دارد و تفاوت معنی‌داری بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی وجود ندارد.

تی‌سای (Tsai, 2008) ارتباط بین حمایت اجتماعی، خشنودی شغلی و عملکرد شغلی در کارمندان دولت را مطالعه کرد و نشان داد حمایت بالای سرپرستان، همکاران، دوستان و اعضای خانواده کارکنان خشنودی شغلی را بالا می‌برد. در یک محیط کاری، حمایت اجتماعی سرپرستان و همکاران تأثیر معنادار بیشتری بر خشنودی شغلی کارکنان دارد. بدیهی است که خشنودی شغلی بالا باعث عملکرد شغلی بهتر می‌شود و برخی عوامل از قبیل ارتباط با همکاران، مشاغلشان و حقوق و سیستم‌های رفاهی تأثیر معنی‌داری در عملکرد شغلی دارد.

چن (Chen, 2000) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نتیجه گرفت که نوع سازمان و خدمات یا کالایی که ارائه می‌دهد، نوع استخدام کارکنان، روش‌های مدیریتی، ویژگی‌های شخصی مانند سطح تحصیلات، سن، جنسیت، وضعیت تأهل کارکنان، تجارب، میزان حقوق کارکنان از جمله عوامل مؤثر بر حقوق کارکنان محسوب می‌گردند.

روثمن و کاتز (Rothman & Coetzee, 2003) پژوهشی درباره ویژگی‌های سرشتی، کیفیت زندگی کاری و اثربخشی اعضای گروه‌های کاری خودگردان انجام دادند. هدف از این پژوهش تعیین ارتباط بین ویژگی‌های سرشتی اعضای یک گروه کاری خودگردان، عملکرد و کیفیت زندگی کاری اعضا بود. نتایج نشان داد که بین حس همبستگی، استقلال طلبی، مرکز کنترل درونی و بیرونی از یک طرف و کیفیت زندگی کاری و عملکرد اعضای گروه‌های کار خودگردان از طرف دیگر همبستگی و ارتباط وجود دارد.

کانگر و کانگو (Conger & Kanungo, 1998) در مقاله‌ای با تلفیق روش‌های گوناگون و تحلیل توانمندسازی در سازمان‌ها به رفع ابهامات مربوط به این مفهوم کوشیدند. لی و کوه (Lee & Koh, 2001) مفهوم توانمندسازی را در قالب دو سازه بیان کرده‌اند: توانمندسازی رابطه‌ای و توانمندسازی انگیزشی. اکثر نوشته‌هایی که توانمندسازی را در سازمان‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند، می‌توانند طبق این دو سازه، طبقه‌بندی شوند.

در پژوهشی که گانگولی (Ganguly, 2011) تحت عنوان «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی میان کارکنان دانشگاه کلکته هند» انجام داد به این نتیجه رسید که کارکنان دانشگاه درک متفاوتی از جنبه‌های کیفیت زندگی کاری دارند. نتایج همچنین نشان داد که ابعاد کیفیت زندگی کاری در میزان رضایت شغلی کارکنان نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری سه بعد استقلال و حمایت مدیران ارشد و کنترل نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در میزان رضایت و نارضایتی شغلی کارکنان دارند.

چیانگ و هسیه (Chiang & Hsieh, 2012) در پژوهشی، تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی را با توجه به رفتار شهروندی سازمانی به عنوان میانجی بررسی کرد که نتیجه به دست آمده نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی به تنهایی نمی‌توانند چندان بر عملکرد مؤثر باشند، در صورتی که با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی، متغیرهای فوق می‌توانند تأثیر بسزایی در عملکرد شغلی داشته باشند.

مبانی نظری

حمایت اجتماعی می‌تواند به این صورت تعریف شود: «درک در مورد دسترس بودن افرادی که احساس می‌کنیم به ما اهمیت می‌دهند. به عبارتی اطمینان از اینکه افرادی وجود دارند که بتوان در هنگام نیاز روی کمک آنها حساب کرد باعث می‌شود که احساس خوبی داشته باشیم» (Cobb, 1976). برخی از پژوهشگران، حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان و دیگران مهم تعریف کرده‌اند (Sarafino, 1998). برخی، حمایت اجتماعی را واقعیتی اجتماعی و برخی دیگر، آن را ناشی از ادراک و تصور فرد می‌دانند. حمایت اجتماعی مفهومی چندبعدی است که هر دو بعد واقعی و تصویری را در بر می‌گیرد. در مجموع، شاید بتوان گفت که حمایت اجتماعی یعنی این احساس که شخص مورد توجه دیگران است و دیگران برای او ارزش قائل‌اند و اینکه او به یک شبکه اجتماعی متعلق است (Weinberg et al., 2016). حمایت اجتماعی دارای قدرت مهارکنندگی استرس‌های شغلی است و در سازگاری با استرس‌ها نقش تسهیل‌کننده دارد (Chang et al., 2006). دولان و همکاران (Dolan et al., 2008) در نتایج تحقیق خود خاطر نشان ساختند که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود. حمایت واقعی عبارت است از: نوع و فراوانی تعاملات حمایتی خاص که فرد در روابط اجتماعی در قالب کمک‌های ابزاری، عاطفی و اطلاعاتی را از دیگران دریافت می‌کند (دلپسند و همکاران، ۱۳۹۱).

کیفیت زندگی کاری مجموعه اقداماتی است که شامل اقدامات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی و مواردی از این قبیل می‌باشد (Sluys et al, 2016). برخی پژوهشگران کیفیت زندگی کاری مناسب را برخورداری از حقوق و مزایای مکفی و سرپرستی خوب، شرایط کاری چالش برانگیز، جالب و

سودمند تعریف کرده‌اند. برخی نیز کیفیت زندگی کاری را فرایندی می‌دانند که به وسیله آن تمامی کارکنان سازمان از طریق کانال‌های ارتباطی‌ای که بدین منظور تعبیه شده است، در طراحی شغل خود و محیط کار خود دروندادی خواهند داشت. کیفیت زندگی کاری فرصت‌هایی برای کارکنان جهت تأمین طیف وسیعی از نیازهای آنها در شغل و محیط کارشان فراهم می‌کند. به نظر آنها، کیفیت زندگی کاری شکل‌های گوناگونی دارد و فصل مشترک همه آنها این است که اختیار کار و محیط کار به کارکنان واگذار شود و از آن طریق تعهد، رضایت و بهره‌وری آنها افزایش یابد (Gillet et al., 2013). کیفیت زندگی کاری به معنای دادن فرصت به کارکنان برای تصمیم‌گیری درباره محصولات یا خدماتی است که می‌خواهند با اثربخش‌ترین وضعیت ارائه‌دهند. بهبود کیفیت زندگی کاری یعنی هر فعالیتی که در هر یک از سطوح سازمان در جهت افزایش اثربخشی سازمان از طریق رشد کارکنان و ارتقای شأن و منزلت انسانی آنها صورت می‌گیرد. در واقع، فرایندی است که از طریق آن طرف‌های ذی‌نفع سازمان، یعنی مدیریت اتحادیه‌های کارگری و خود کارکنان یاد می‌گیرند که چگونه با یکدیگر کار کنند و مشخص می‌سازند که چه اقدامات، تغییرات و پیشرفت‌هایی مطلوب و اثربخش است و بایستی صورت گیرد تا هم اهداف سازمان محقق شود و هم کیفیت زندگی کاری برای تمامی اعضای سازمان بهبود یابد (Wan & Chan, 2013). کیفیت زندگی شغلی در حقیقت یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزه و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله انگیزش دارد (غلامی، ۱۳۸۸). دانشمندان و مراکز علمی برای کیفیت زندگی کاری شاخص‌های متفاوتی را ذکر کرده‌اند که در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. شاخص‌های کیفیت زندگی کاری (غلامی، ۱۳۸۸)

صاحب‌نظران	شاخص‌های مورد قبول
واتون	پرداخت منصفانه و کافی، شرایط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، رشد و امنیت مداوم، اهمیت در جامعه، قانونمندی کار، تناسب اجتماعی کار، با معنی بودن و چالشی بودن کار
کاسیو	حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، دموکراسی، تنوع و غنی بودن مشاغل، بازخورد از نتایج
انجمن مدیریت آمریکا	حقوق و دستمزد، مزایا به‌ویژه مزایای خدمات درمانی، امنیت شغلی، داشتن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان، نداشتن تنش‌های کاری، شرکت در تصمیمات مؤثر در سرنوشت افراد مهم است، دموکراسی در محل کار، سهام‌بودن در سود، وجود نظام بیمه و بازنشستگی، وجود امکانات و خدمات رفاهی، چهار روز کاری در هفته
موتون	حقوق و مزایا، جدول زمانی کاری، ماهیت شغل، جنبه‌های فیزیکی شغل، جنبه‌های نهادینه شده داخلی و خارجی شغل، عوامل سیاسی، اجتماعی و اقتصادی
تاتل	امنیت و ایمنی، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر، دموکراسی یا مشارکت در تصمیم‌گیری
دسلر	داشتن یک شغل با ارزش، حقوق و مزایای کافی، شرایط کاری ایمن و مطمئن، امنیت شغلی، سرپرستی لایق، وجود بازخورد، شرایط اجتماعی مثبت، دارا بودن فرصت برای آموزش، واگذاری نقش‌ها و وظایف از روی عدالت
لوئیس و همکاران	کاهش فشار کاری، تعهد و تعلق سازمانی، ارتباط مثبت، استقلال عمل، مورد شناسایی قرار گرفتن، قابلیت پیش‌بینی فعالیت‌های کاری، عدالت، مشخص بودن نظام نظارت، حرفه‌گرایی، فرصت‌های پیشرفت، پرداخت عادلانه
کاپلمن و همکاران	حمایت خانوادگی سازمانی، تعهد عاطفی، تعارض خانوادگی کاری، کار هفتگی فشرده، انعطاف‌پذیری در مکان کار، حمایت‌های اجتماعی و اطلاعاتی، انعطاف‌پذیری در زمان کار، حمایت و توجه به مسئولیت‌ها، مداخله کار در خانواده، مداخله خانواده در کار و ...

توانمندسازی فرایندی است که طی آن مدیریت ارشد یک بینش روشن را تدوین و برنامه‌ها و وظایف معین برای نیل به آن را در سازمان ترسیم می‌نماید. در این رویکرد، نتایج کار و فعالیت، بیشتر تحت کنترل مدیریت می‌باشد و ساده‌سازی و روشن‌سازی کار و وظایف مورد تأکید

است (Chang & Liu, 2008). تعاریف گوناگونی از توانمندسازی توسط محققین به شرح زیر ارائه شده است:

- توانمندسازی نیروی انسانی یعنی ایجاد مجموعه ظرفیت‌های لازم در کارکنان برای قادر ساختن آنان به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ایفای نقش و مسئولیتی که در سازمان به عهده دارند، توأم با کارایی و اثربخشی (Conger & Kanungo, 1988).

- توانمندسازی عبارت است از: توسعه و گسترش قابلیت و شایستگی افراد برای نیل به بهبود مستمر در عملکرد سازمان.

- توانمندسازی در مفهوم سازمانی عبارت است از: تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد و هدایت یک محیط سازمانی.

- توانمندسازی عبارت است از: فراهم نمودن آزادی بیشتر، استقلال کاری و مسئولیت‌پذیری برای تصمیم‌گیری و خودکنترلی در انجام کارها برای کارکنان سازمان (Ugboro & Obeng, 2000).

توانمندسازی فقط دادن اختیار به کارکنان نیست، بلکه موجب می‌شود کارکنان با فراگیری دانش، مهارت و انگیزه بتوانند عملکردشان را بهبود بخشند. توانمندسازی فرایند ارزشی است که از مدیریت عالی سازمان تا پایین‌ترین رده امتداد می‌یابد. توانمندسازی واگذار کردن مسئولیت‌های جدید به مدیران است و آنها باید استعداد و توانایی کارکنان را توسعه دهند و شهامت و ریسک‌پذیری را ترغیب نمایند و موفقیت‌ها را به رسمیت بشناسند (Lashley, 1996).

توانمندسازی تکمیل نوین و مؤثر در جهت ارتقای بهره‌وری سازمان به وسیله بهره‌گیری از توان کارکنان است. کارکنان به واسطه دانش، تجربه و انگیزه خود صاحب قدرت نهفته هستند و در واقع توانمندسازی آزاد کردن این قدرت است. برنامه‌های توانمندسازی این امکان را به سازمان می‌دهد که به شیوه‌ای خلاق عمل نماید و برنامه‌های کسب و کارش را به گونه‌ای عرضه کند که موقعیت خود را همواره در بهترین حالت حفظ کند (Allen et al, 2016). بسیاری از مدیران به توانمندسازی از این منظر می‌نگرند که به افراد قدرت تصمیم‌گیری می‌دهد. بسیاری از کارکنان نیز

منظور از توانمندسازی را کسب آزادی بی قید و شرط برای اجرای هر کار می‌دانند. همچنین توانمندسازی آزاد کردن نیروی درونی افراد برای کسب دستاوردهای شگفت‌انگیز است. توانمندسازی به معنای قدرت بخشیدن است و این یعنی به افراد کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند و بر ناتوانی یا درماندگی خود چیره شوند و در افراد شور و شوق فعالیت ایجاد و انگیزه‌های درونی آنان را برای انجام دادن وظیفه بسیج کنیم (ابطحی و عابسی، ۱۳۸۶).

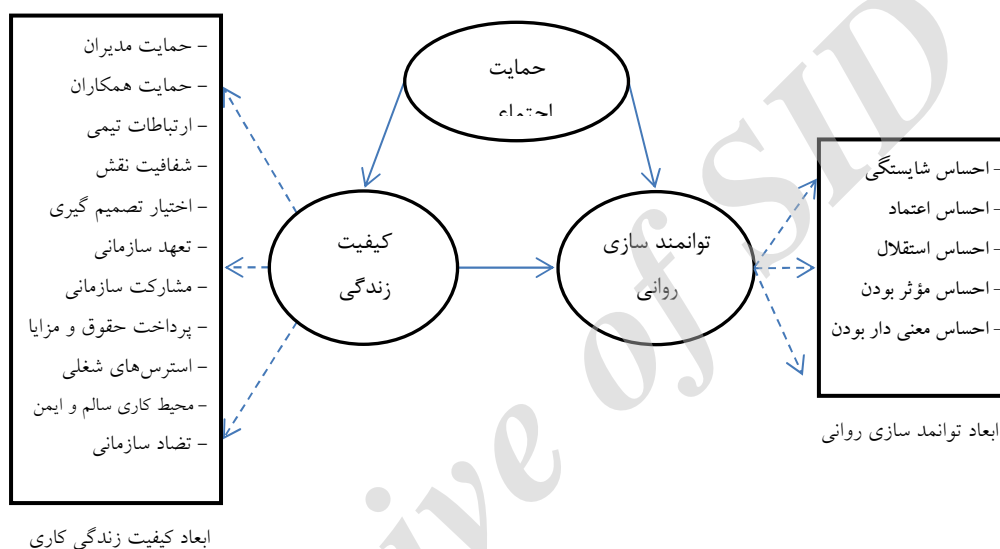
از میان مدل‌های مختلف رویکرد انگیزشی و شناختی مندرج در جدول ۲، از آنجا که مدل وتن و کمرون کامل‌تر از دیگر مدل‌ها بوده و بقیه مدل‌ها را نیز در بر می‌گیرد، به عنوان مبنای چارچوب تئوریک تحقیق حاضر انتخاب گردید.

جدول ۲. رویکردهای توانمندسازی کارکنان (ایران‌زاده و بابایی هروی، ۱۳۸۹)

نظریه پرداز	راهبرد	هدف	رویکرد
فوی (۱۹۹۷)، بانچارد و دیگران (۱۹۹۶)، شوول (۱۹۹۳)	تفویض قدرت به زیردستان	قدرتمند کردن کارکنان	مکانیکی
کانگر و کانگو (۱۹۹۸)	احساس خودکارآمدی	افزایش انگیزه کارکنان	انگیزشی
توماس ولتهاس (۱۹۹۰) اسپریتزر (۱۹۹۵)	احساس شایستگی احساس معنی دار بودن احساس مؤثر بودن احساس خودمختاری	افزایش انگیزش درونی کارکنان	شناختی
وتن و کمرون (۱۹۹۸)	احساس اعتماد		ارگانیکی

برای ساختن مدل تحلیلی، محقق می‌تواند به دو شیوه متفاوت عمل کند که میان آنها تفاوت مشخصی وجود ندارد: یا ابتدا از تدوین فرضیه‌ها شروع کند و در مرتبه بعدی به مفاهیم بپردازد، یا اینکه راه معکوسی را طی کند (رستگار و همکاران، ۱۳۹۴). بنابراین، با توجه به استدلال

مذکور، فرضیات تعریف شده، نظر استادان و خبرگان در زمینه مدیریت منابع انسانی و بر اساس مبانی نظری تحقیق مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ طراحی و تدوین شد. در این مدل، از الگوی وتن و کمرون (۱۹۹۸) برای توانمندسازی کارکنان، از الگوی دولان و همکاران (۲۰۰۸) برای حمایت اجتماعی و از الگوی گیلت و همکاران (۲۰۱۳) برای کیفیت زندگی شغلی استفاده شد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

در نتیجه، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تدوین شد:

فرضیه‌های اصلی:

۱. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در توانمندسازی روانی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۲. سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری در توانمندسازی روانی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۳. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس شایستگی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۲. سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری در احساس شایستگی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۳. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس اعتماد کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۴. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس اعتماد کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۵. سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری در احساس استقلال کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۶. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس استقلال کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۷. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس مؤثر بودن کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۸. سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری در احساس مؤثر بودن کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۹. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس معنی‌دار بودن کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.
۱۰. حمایت اجتماعی تأثیر معناداری در احساس معنی‌دار بودن کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر بر اساس هدف، پژوهشی کاربردی و بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز، از نوع تحقیقات توصیفی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه مدیران و کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان در سال ۱۳۹۳ تشکیل می‌دهند که تعدادشان برابر با ۹۳ نفر است. برای به دست آوردن حجم نمونه کارکنان، از فرمول کوکران استفاده شد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۳) و حجم نمونه برای جامعه کارکنان ۷۵ نفر به دست آمد:

$$n = \frac{(93) \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(93-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 75$$

همچنین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان نیز برابر با ۷۵ نفر به دست آمد. بدین ترتیب با توجه به اینکه حجم جامعه، محدود و کوچک و برابر با ۹۳ نفر می‌باشد، ۹۳ پرسش‌نامه میان جامعه مورد نظر توزیع گردید. که از این تعداد ۹۱ پرسش‌نامه جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از جامعه آماری و به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق حاضر، داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ای شامل سه بخش زیر جمع‌آوری شدند: ۱. پرسش‌نامه حمایت اجتماعی با ۲۴ سؤال، ۲. پرسش‌نامه سطح کیفیت زندگی کاری با ۳۶ سؤال در ۱۱ بعد ارتباطات تیمی، محیط کاری سالم و ایمن، استرس‌های شغلی، تعهد سازمانی، مشارکت سازمانی، تضاد سازمانی، حمایت مدیران، حمایت همکاران، شفافیت نقش، اختیار تصمیم‌گیری و پرداخت حقوق و مزایا و ۳. پرسش‌نامه توانمندسازی روانی با ۲۰ سؤال در برگرفته ۵ مؤلفه احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی‌دار بودن شغل و احساس اعتماد میان همکاران. در این پژوهش برای تعیین روایی از روایی صوری و برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۳). به این منظور، برای تعیین روایی صوری، پرسش‌نامه در اختیار چند تن از اساتید دانشگاه قرار گرفت و نظر آنان در مورد پرسش‌نامه پرسیده شد و اصلاحات مورد نظر آنان لحاظ گردید. همچنین ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای

هر یک از متغیرهای پژوهش در جدول ۳ گزارش شده است که نشان می‌دهد ابزار سنجش از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

جدول ۳. نتایج آزمون آلفای کرونباخ

پرسش‌نامه	ضریب آلفای کرونباخ	تعداد سؤال	تعداد آزمودنی
حمایت اجتماعی	۰/۹۳۶	۲۴	۹۱
سطح کیفیت زندگی کاری	۰/۹۵۲	۳۶	۹۱
توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۹۸۰	۲۰	۹۱

مأخذ: یافته‌های تحقیق

برای آزمون فرضیات از مدل‌یابی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار LISREL استفاده شد. مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل عبارت‌اند از: NFI ، $NNFI$ ، CFI ^۲ و $RMSEA$ ^۱. حالت‌های بهینه برای این آزمون‌ها به شرح زیر است:

(۱) آزمون χ^2 هرچه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این آزمون اختلاف بین داده و مدل را نشان می‌دهد.

(۲) آزمون NFI ، $NNFI$ و CFI از ۹۰ درصد بایستی بیشتر باشد.

(۳) آزمون $RMSEA$ هرچه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این آزمون یک معیار برای میانگین اختلاف بین داده‌های مشاهده شده و داده‌های مدل است (فیض و دهقانی سلطانی، ۱۳۹۳).

نتایج و بحث

خروجی مدل آزمون شده پژوهش در شکل ۲ ارائه شده است. شاخص $RMSEA$ در این مدل برابر ۰/۰۵۵، شاخص $NNFI$ معادل ۰/۹۰، شاخص CFI برابر ۰/۹۶ و شاخص NFI معادل

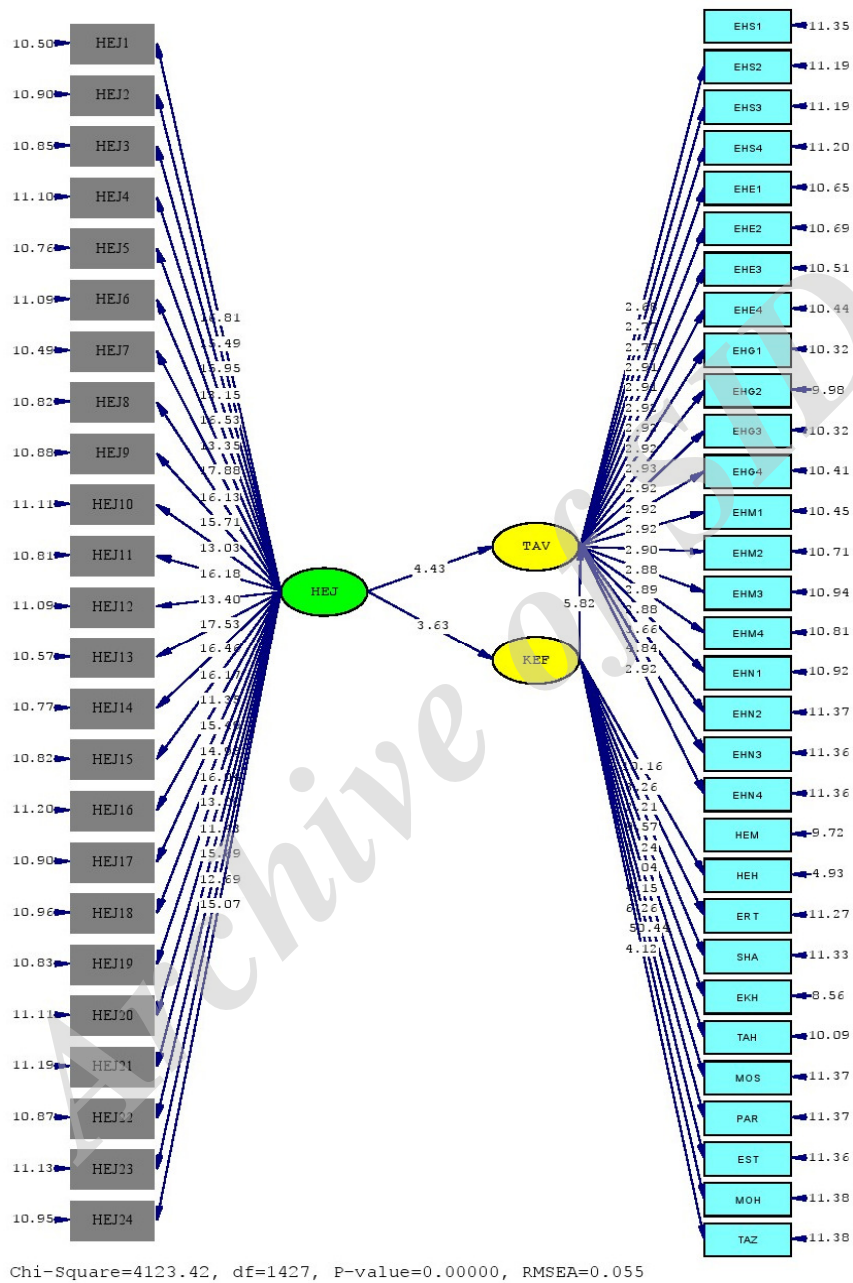
1. Normed Fit Index
2. Non-Normed Fit Index
3. Comparative Fit Index
4. Root Mean Square Residuals

۰/۹۴ محاسبه شد. چون مقدار RMSEA کم و مقدار NNFI، CFI و NFI نیز بالای ۰/۹۰ است، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود. نسبت کای دو به درجه آزادی در این پژوهش ۲/۸۸ محاسبه شد که پایین‌تر از ۳ بودن آن نشان از برازندگی بالای مدل است (Green, 2015). بنابراین می‌توان به نتایج تحلیل مدل معادلات ساختاری اتکا کرد.

جدول ۴. شاخص‌های نیکویی برازش برای مقادیر سمت راست و چپ مدل

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	χ^2/df	۲/۸۸	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۵۵	$0.1 <$	برازش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۳۴	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۰	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۲	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب

مأخذ: یافته‌های تحقیق



شکل ۲. آزمون مدل معادلات ساختاری برای فرضیه‌های اصلی پژوهش

در جدول ۵ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) گزارش شده است. با استفاده از نتایج جدول ۵ می‌توان به بررسی فرضیه‌های اصلی پژوهش پرداخت که در ادامه آورده شده است.

جدول ۵. ضرایب مسیر و مقادیر معنادار مربوط به آن

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر	t	تأیید یا رد فرضیه	
۱	حمایت اجتماعی- <	توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۶۴	۴/۴۳	تأیید
۲	توانمندسازی روان‌شناختی- <	سطح کیفیت زندگی کاری	۰/۷۸	۵/۸۲	تأیید
۳	حمایت اجتماعی- <	سطح کیفیت زندگی کاری	۰/۵۶	۳/۶۳	تأیید

مأخذ: یافته‌های تحقیق

در آزمون فرضیه‌های مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آنها از عدد ۱/۹۶ بزرگ‌تر و از عدد ۱/۹۶- کوچک‌تر باشد (ملکی‌مین‌باش رزگاه و همکاران، ۱۳۹۴). ضریب معناداری میان حمایت اجتماعی و توانمندسازی روانی برابر با ۴/۴۳ می‌باشد؛ بنابراین، حمایت اجتماعی تأثیر معناداری روی توانمندسازی روانی دارد. ضریب معناداری میان سطح کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانی برابر با ۵/۸۲ می‌باشد؛ بنابراین، سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری روی توانمندسازی روانی دارد و در نهایت نیز ضریب معناداری میان حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری برابر با ۳/۶۳ می‌باشد که این نشان می‌دهد حمایت اجتماعی تأثیر معناداری روی سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. بدین ترتیب فرضیه‌های اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرند. در جدول ۶ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) برای بررسی آثار غیرمستقیم متغیرهای پژوهش گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی نقش میانجی متغیر سطح کیفیت زندگی کاری پرداخت.

جدول ۶. آثار مستقیم و غیرمستقیم

اثرات		متغیر	
اثر غیرمستقیم	اثر کل	متغیرهای وابسته	متغیرهای مستقل
۲۱/۱۲	۲۵/۵۵	متغیرهای میانجی	متغیرهای مستقل
۰/۴۳	۱/۰۷	توانمندسازی روانی	حمایت اجتماعی
۰/۶۴		سطح کیفیت زندگی کاری	

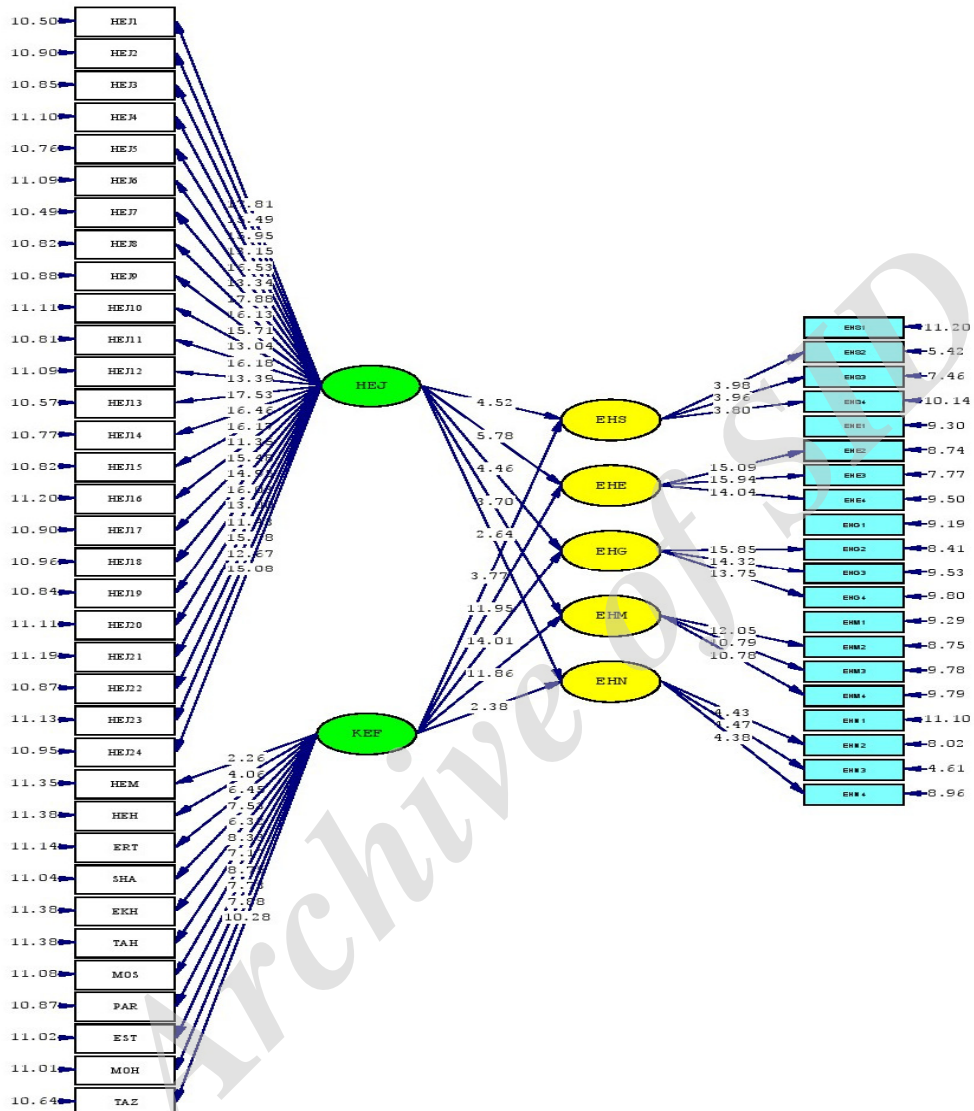
مأخذ: یافته‌های تحقیق

ضریب معناداری اثر غیرمستقیم میان حمایت اجتماعی و توانمندسازی روانی از طریق متغیر میانجی سطح کیفیت زندگی کاری برابر با ۲۱/۱۲ می‌باشد؛ بنابراین، حمایت اجتماعی تأثیر معناداری بر توانمندسازی روانی دارد. در نتیجه متغیر سطح کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر میانجی در روابط فوق ایفای نقش می‌کند. همچنین در ادامه به بررسی تأثیر هر یک از متغیرهای حمایت اجتماعی و کیفیت زندگی شغلی بر ابعاد توانمندسازی کارکنان پرداخته شده است.

جدول ۷. شاخص‌های نیکویی برازش برای مقادیر سمت راست و چپ مدل

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	χ^2/df	۲/۴۳	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۲۸	$0/1 <$	برازش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۸۳	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	$0/90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۶	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۷	$0/90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۳	$0/90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۷	$0/90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۲	$0/90 >$	بسیار خوب
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۴	$0/90 >$	بسیار خوب

مأخذ: یافته‌های تحقیق



شکل ۳. آزمون مدل معادلات ساختاری برای فرضیه‌های فرعی پژوهش

همچنین در جدول ۸ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) برای بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی این فرضیه‌ها پرداخت.

جدول ۸. ضرایب مسیر و مقادیر معنادار مربوط به آن

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر	t	تأیید یا رد فرضیه
۱	حمایت اجتماعی -> احساس شایستگی	۰/۴۳	۴/۵۲	تایید
۲	سطح کیفیت زندگی کاری -> احساس شایستگی	۰/۶۳	۳/۷۷	تایید
۳	حمایت اجتماعی -> احساس اعتماد	۰/۵۴	۵/۷۸	تایید
۴	سطح کیفیت زندگی کاری -> احساس اعتماد	۰/۸۱	۱۱/۹۵	تایید
۵	حمایت اجتماعی -> احساس استقلال	۰/۴۲	۴/۴۶	تایید
۶	سطح کیفیت زندگی کاری -> احساس استقلال	۰/۹۳	۱۴/۰۱	تایید
۷	حمایت اجتماعی -> احساس مؤثر بودن	۰/۳۴	۳/۷۰	تایید
۸	سطح کیفیت زندگی کاری -> احساس مؤثر بودن	۰/۸۹	۱۱/۸۶	تایید
۹	حمایت اجتماعی -> احساس معنی‌دار بودن	۰/۲۴	۲/۶۴	تایید
۱۰	سطح کیفیت زندگی کاری -> احساس معنی‌دار بودن	۰/۲۰	۲/۳۸	تایید

مأخذ: یافته‌های تحقیق

ضریب معناداری میان حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری با احساس شایستگی برابر با ۴/۵۲ و ۳/۷۷ می‌باشد؛ بنابراین، حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری روی احساس شایستگی دارد. ضریب معناداری میان حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری با احساس اعتماد برابر با ۵/۷۸ و ۱۱/۹۵ می‌باشد؛ بنابراین حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری روی احساس اعتماد دارد. ضریب معناداری میان حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری با احساس استقلال برابر با ۴/۴۶ و ۱۴/۰۱ می‌باشد؛ بنابراین، حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری روی احساس استقلال دارد. ضریب

معناداری میان حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری با احساس مؤثر بودن برابر با ۳/۷۰ و ۱۱/۸۶ می‌باشد؛ بنابراین، حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری روی احساس مؤثر بودن دارد. در نهایت، ضریب معناداری میان حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری با احساس معنی‌دار بودن برابر با ۲/۶۴ و ۲/۳۸ می‌باشد که این نشان می‌دهد حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری روی احساس معنی‌دار بودن کارکنان دارد. بدین ترتیب فرضیه‌های فرعی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش با هدف مطالعه و بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری بر توانمندسازی روانی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان انجام شد. با در نظر داشتن نتایج این تحقیق، اهمیت توجه جدی به مبحث توانمندسازی روان‌شناختی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی بیش از پیش نمایان گردید. در این باره یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد حمایت اجتماعی تأثیر معناداری بر توانمندسازی روانی کارکنان دارد؛ بنابراین، فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار گرفت که این نتیجه با نتایج به دست آمده از پژوهش کیمیائی (۱۳۹۰)، کلدی و سلحشوری (۱۳۹۱) و گودمن و همکاران (Goodman et al., 2007) مطابقت دارد. در نتیجه، زمانی که افراد در زندگی خود و هنگام برخورد با مشکلات از هم‌فکری و مساعدت اطرافیان خود بهره‌جویند و به ویژه زمانی که در سازمانی مشغول به خدمت هستند، از مساعدت و یاری همکاران خود بهره‌مند شوند و با آنها احساس نزدیکی نمایند، می‌توانند به نحو بهتری به حل مسائل و مشکلات درون سازمانی و یا حتی برون سازمانی خود مبادرت ورزند که این به نوبه خود در توانمندسازی روانی کارکنان تأثیر بسزایی خواهد داشت.

نتایج به دست آمده همچنین نشان داد سطح کیفیت زندگی شغلی تأثیر معناداری بر توانمندسازی روانی کارکنان دارد. همان‌طور که مشاهده شد، ضرایب معناداری میان سطح کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی کارکنان برابر با ۵/۸۲ به دست آمد، بنابراین، مدل ساختاری نشان

داد سطح کیفیت زندگی شغلی تأثیر معناداری بر توانمندسازی کارکنان دارد. در جامعه امروز بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها و کارکنان درآمده است. از آنجا که بین رویه‌های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، لذا حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری ایشان کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می‌شود. بهبود کیفیت زندگی کاری این هدف را دنبال می‌کند که محیط کار، محتوای کار و نوع کار مطابق شأن انسانی باشد. در این باره نتایج به دست آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش‌های طالب‌نژاد و همکاران (۱۳۹۰)، علی‌نژاد (۱۳۸۸)، گنیدی و کارووسکی (Genaidy & Karwowski, 2003)، شولتز و همکاران (Schultz et al., 2003)، اکلوند (Eklund, 2000)، لی و لی (Lee & Lee, 2000) و لیز و کینز (Lees & Kearns, 2005) مطابقت دارد. والتون (Walton, 1974) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسید که کیفیت زندگی کاری دربرگیرنده برنامه‌های متعددی است و با اهداف دادن پاداش معقول و مناسب، ایجاد محیط امن و سالم، ایجاد مشاغلی که ظرفیت‌های انسانی را بالا می‌برد، ایجاد امنیت و فرصت‌های کافی برای رشد شخص، ایجاد یک محیط اجتماعی عاری از تعصب، حفظ حریم شخصی فرد، عدم منافات نقش فرد در محیط کاری با نیازهای خانوادگی و آزادی‌های فردی او و فعالیت‌های سازمانی برخوردار از مسئولیت‌های اجتماعی به اجرا در می‌آید.

بنابراین، مدیران می‌توانند با بهبود ارتباطات تیمی، ایجاد محیط کاری سالم و ایمن، کاهش استرس‌های شغلی، افزایش تعهد سازمانی کارکنان، مشارکت سازمانی، کاهش تضاد سازمانی، حمایت مدیران، حمایت همکاران، شفافیت نقش، اختیار تصمیم‌گیری و پرداخت حقوق و مزایا به نحوی که هزینه‌های زندگی کارکنان را تأمین نماید، سطح کیفیت زندگی شغلی آنان را بهبود بخشند که این می‌تواند به نوبه خود در توانمندسازی کارکنان مفید واقع گردد. با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود در به‌روزرسانی تجهیزات رایانه‌ای، افزایش تعداد رایانه‌ها و بهبود زیرساخت‌ها سرمایه‌گذاری و تلاش بیشتری صورت گیرد. از جمله این زیرساخت‌ها می‌توان به اینترنت پرسرعت، فراهم کردن شرایط جهت مبادلات به صورت الکترونیکی، فراهم کردن امکان

برقراری ارتباط میان اعضا از طریق چت و... اشاره کرد که این کار می‌تواند در بالا بردن سطح کیفیت زندگی شغلی آنان و توانمندسازی کارکنان مفید واقع گردد. کاهش نظارت‌ها و ایجاد امکان خودسامانی در انجام مسئولیت‌های محوله، در اختیار قرار دادن اطلاعات و سایر منابع لازم و تفویض اختیار به صورت مستقیم، افزایش اعتماد به نفس کارکنان و بهبود کیفیت زندگی کاری را در پی خواهد داشت.

یافته‌ها همچنین نشان داد حمایت اجتماعی تأثیر معناداری بر سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. می‌توان پذیرفت که حمایت اجتماعی تأثیر معناداری بر سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان دارد. لذا فرضیه سوم تحقیق مورد پذیرش واقع شد. مطالعات دیگر از جمله تحقیق شیشه‌گر و همکاران (۱۳۹۲) و چراغی و همکاران (۱۳۹۱) نیز به نوعی ارتباط مذکور را مورد تأیید قرار داده‌اند. در نتیجه، ایجاد چشم‌انداز روشن برای کارکنان، با معرفی الگوی موفقیت و فراهم کردن حمایت‌های مادی و معنوی، با افزایش احساس مؤثر بودن، موجبات تلاش بیشتر در انجام امور محوله و پیشرفت و رضایت شغلی را فراهم می‌کند و بالا رفتن کیفیت زندگی کاری را به دنبال خواهد داشت. ایجاد محیط‌های با نشاط شغلی نیز چه به لحاظ فیزیکی و چه به لحاظ نرم‌افزاری (مانند تسهیلات رفاهی و فرهنگ حمایتی در سازمان)، با تأثیر مستقیم بر توانمندسازی روان‌شناختی در بالا بردن کیفیت زندگی کاری مؤثر می‌باشند.

براساس نتایج، حمایت اجتماعی از طریق متغیر میانجی سطح کیفیت زندگی کاری و به صورت غیرمستقیم تأثیر معناداری بر توانمندسازی روانی کارکنان داشته است. در نتیجه مدیران در این سازمان می‌توانند برای اینکه کارکنانی توانمند داشته باشند، آنها را در تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت دهند و با ایجاد محیطی از اعتماد و اطمینان برای آنان، به ایجاد پیوند و ارتباطی قوی با کارکنان خود مبادرت ورزند.

یافته‌های حاصل از بررسی فرضیات فرعی پژوهش نشان داد حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی بر احساس شایستگی کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان

تأثیر معناداری دارد. بنابراین، مدیران باید در محیط کار، مشارکت، همکاری و هم‌دلی را در میان کارکنان ایجاد نمایند تا آنان در محیط کار احساس تنهایی نداشته باشند و بتوانند به بهترین شکل با همکاران خود در انجام وظایف سازمانی و رفع مشکلات، همکاری داشته باشند. همچنین می‌توان با ایجاد فضایی از کار گروهی در میان کارکنان و اقدامات منجر به رشد سایر افراد سازمان نیز حمایت لازم را انجام داد و به کارکنان کاری را واگذار کرد که در انجام آن قابلیت‌ها و مهارت‌های لازم را داشته باشند که این فعالیت‌ها به نوبه خود باعث می‌شود افراد در سازمان احساس شایستگی نمایند و در نهایت سازمان کارکنانی توانمند داشته باشد.

نتایج به دست آمده نشان داد که حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی بر احساس اعتماد کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان تأثیر معناداری دارد؛ در نتیجه، مدیران می‌توانند با تشویق کارکنان به برقراری روابط دوستانه با یکدیگر و تسهیم اطلاعات و دانش در بین یکدیگر به نحوی که هم برای خود و هم برای سازمانشان مفید واقع شود، در آنان انگیزه ایجاد نموده و از طرفی با فراهم نمودن محیط کاری سالم و ایمن برای کارکنان، آنان را در انجام هر چه بهتر وظایف کاریشان یاری نمایند. ایجاد نظام پیشنهادات، ارزش قائل شدن به نظرات کارکنان و اطمینان کارکنان از مهارت‌های مدیران خویش و پرهیز از برنامه‌های پنهانی، با افزایش احساس اعتماد به سازمان، در بالا بردن کیفیت زندگی کاری مؤثر خواهند بود.

برپایه نتایج، حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی بر احساس استقلال کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان تأثیر معناداری داشته است. بنابراین، مدیران باید با پرداخت حقوق و مزایای متناسب با هزینه‌های زندگی کارکنان و همچنین دادن آزادی عمل در انجام دادن کارها به کارکنان احساس استقلال کارکنان را تقویت کنند.

نتایج به دست آمده نشان داد که حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی بر احساس مؤثر بودن کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان تأثیر معناداری دارد؛ در نتیجه، مدیران می‌توانند با افزایش مشارکت دادن کارکنان در کارهای سازمانی، به نحوی که آنان احساس کنند به عنوان فردی اثرگذار در سازمان خود محسوب می‌شوند، احساس مؤثر بودن را در

کارکنان بهبود بخشند. ایجاد بازخوردهای شغلی برای کارکنان، با افزایش احساس مؤثر بودن، زمینه‌ساز میل و انگیزش به کار و پیشرفت شغلی و در نهایت موجب بهبود کیفیت زندگی کاری می‌شود. برگزاری دوره‌های آموزشی، بالا بردن مهارت‌ها، با افزایش احساس مؤثر بودن و میل و انگیزش بیشتر به کار، موجبات بهبود کیفیت زندگی کاری را فراهم می‌آورد.

براساس نتایج، حمایت اجتماعی و سطح کیفیت زندگی شغلی بر احساس معنی‌دار بودن کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر کرمان تأثیر معناداری داشته است. بنابراین، مدیران باید با ارزیابی عملکرد کارکنان، راهنمایی‌های لازم برای انجام هر چه بهتر وظایف سازمانی را به کارکنان ارائه دهند و سعی نمایند در دادن وظایف به کارکنان، معنی‌دار بودن و مهم بودن کار را برای کارکنان در نظر بگیرند.

به طور کلی می‌توان گفت حمایت‌های اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کارکنان دو عامل تأثیرگذار در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی محسوب می‌شود و آنان را قادر می‌سازد تا توانمندی‌های خود را بیشتر بیرورناند. خصوصاً نظر به اینکه براساس مرور پیشینه تحقیق، مفهوم توانمندسازی عمدتاً بر تفویض اختیار و سپردن مسئولیت بیشتر به کارکنان دلالت دارد، حمایت اجتماعی و بالا بردن سطح کیفیت زندگی کاری این امکان را فراهم می‌سازد تا کارکنان استقلال بیشتری داشته باشند و مدیران در واگذاری هرچه بیشتر اختیارات به آنان تمایل بیشتری نشان دهند و نهایتاً در توانمندسازی آنان بکوشند.

منابع

ابطحی، س.ح. و عابسی، س. (۱۳۸۶). *توانمندسازی کارکنان*. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

- ایران‌زاده، س. و بابایی هروی، ص. (۱۳۸۹). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در توانمندسازی به روش TOPSIS (مطالعه موردی: شرکت گاز استان آذربایجان). *مجله مدیریت بهره‌وری*، ۴(۱۳)، ۵۹-۸۴.
- چراغی، م. ع.، داوری دولت آبادی، ا.، صلواتی، م. و مقیم بیگی، ع. (۱۳۹۱). ارتباط بین حمایت اجتماعی درک شده و کیفیت زندگی. *نشریه مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۲۵(۷۵)، ۲۱-۳۱.
- حسن‌پور، ا.، عباسی، ط. و نوروزی، م. (۱۳۹۰). بررسی نقش رهبری تحول آفرین در توانمندسازی کارکنان. *مجله پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۵(۱)، ۱۵۹-۱۸۰.
- حسینی، م. س.، نادریان، م.، همایی، ر. و موسوی، ز. (۱۳۸۸). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان. *مجله مدیریت ورزشی*، ۲، ۱۶۷-۱۸۱.
- دلپسند، ک.، ایار، ع.، خانی، س. و محمدی، پ. (۱۳۹۱). حمایت اجتماعی و جرم: مطالعه تطبیقی جوانان مجرم و عادی شهر ایلام. *فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۱(۲)، ۸۹-۱۲۰.
- رستگار، ع. و دهقانی سلطانی، م. (۱۳۹۳). اثر اشتراک دانش بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان با میانجی‌گری مشارکت در تصمیم‌گیری گروهی و یادگیری مشارکتی. *مجله علوم رفتاری*، ۸(۳)، ۲۷۱-۲۷۸.
- رستگار، ع.، دهقانی سلطانی، م.، فارسی‌زاده، ح. و بلوچی، ح. (۱۳۹۴). تبیین اثر هوش ساختاری-سازمانی بر کسب مزیت رقابتی: نقش میانجی هوش رقابتی. *فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین*، ویژه‌نامه نخستین کنفرانس ملی بازاریابی خدمات (با تأکید بر چالش‌ها و راه‌کارهای بازاریابی در صنعت بیمه)، ۶۵-۸۲.
- رضایی‌دیزگاه، م. و فرحبد، ف. (۱۳۸۹). تأثیر راهبردهای مدیریتی در توانمندسازی روانشناختی کارکنان امور مالیاتی استان گیلان. *مجله پژوهشگر*، ۷(۲۰)، ۱۰۹-۱۲۷.

سرمد، ز.، بازرگان، ع. و حجازی، ا. (۱۳۹۳). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: مؤسسه انتشارات آگاه.

سلیمی، س. و سعیدیان، ن. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روانشناختی و تأثیر تعاملی متغیرهای جمعیت‌شناختی بر بهره‌وری کارکنان شهرداری زاهدان. فصلنامه مدیریت بهره‌وری، ۷(۲۸)، ۷-۳۲.

سیاح سیاری، ن.، حسین شاهی، ح. و رنجگر، ب. (۱۳۸۹). رابطه بین هویت و حمایت اجتماعی والدین در میان نوجوانان. مجله اندیشه و رفتار، ۴(۱۶)، ۶۷-۷۴.

شیشه‌گر، س.، دولتیان، م.، بختیاری، م. و علوی مجد، ح. (۱۳۹۲). بررسی رابطه حمایت اجتماعی با کیفیت زندگی و میزان استرس. نشریه دانشکده پرستاری و مامایی، ۲۳(۸۱)، ۲۷-۳۲.

طالب‌نژاد، ا.، تابع بردبار، ف. و صرافپور، م. (۱۳۹۰). رابطه توانمندسازی روانشناختی با کیفیت زندگی کاری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت سرمایه انسانی، ۱(۱)، ۹۳-۱۱۷.

علی‌پور، ا. (۱۳۸۵). ارتباط حمایت اجتماعی با شاخص‌های ایمنی بدن در افراد سالم: بررسی مدل تأثیر کلی. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، ۲(۱۲)، ۱۳۴-۱۳۹.

علی‌نژاد، ا. (۱۳۸۸). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.

غلامی، ع. (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۸(۲۴)، ۷۹-۱۰۰.

فیض، د. و دهقانی سلطانی، م. (۱۳۹۳). اثر ارزش ویژه برند بر ارزیابی نگرش مصرف‌کنندگان از توسعه برند محصولات لاستیک ایرانی. مجله کاوش‌های مدیریت بازرگانی، ۶(۱۱)، ۱۲۵-۱۴۵.

کلدی، ع.، سلحشوری، پ. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر توانمندسازی زنان. مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۴(۴)، ۲۱-۷.

کیمیائی، س.ع. (۱۳۹۰). شیوه‌های توانمندسازی زنان سرپرست خانوار. فصلنامه رفاه اجتماعی، ۱۱(۴۰)، ۹۲-۶۳.

معمدلی شلمزاری، ع.، اژه‌ای، ج.، آزاد فلاح، پ. و کیامنش، ع. (۱۳۸۱). بررسی نقش حمایت اجتماعی در رضایتمندی از زندگی، سلامت عمومی و احساس تنهایی در بین سالمندان بالاتر از ۶۰ سال. مجله روانشناسی، ۶(۲)، ۱۱۵-۱۳۳.

ملکی مین‌باش‌رزگه، م.، دهقانی سلطانی، م.، فارسی‌زاده، ح. و باغانی، ع. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر ابعاد برند خدمات بر وفاداری به برند در صنعت بانکداری. فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، ۵(۴)، ۱۱۹-۱۳۸.

منجم‌زاده، ز. و برادران، م. (۱۳۸۶). تحلیل عوامل موثر بر رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین. مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، ۴۰(۳)، ۳۹-۴۷.

مهدوی، ع. و پیلتن، ع. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی کارکنان دیوان محاسبات کشور. مجله دانش حسابرسی، ۱۲(۴۸)، ۴۵-۶۰.

میرکمالی، س. م. و ناستی زایی، ن. (۱۳۸۹). بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری. فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی، ۸(۲)، ۱۰۴-۱۱۳.

همتی‌راد، گ. و سپاه منصور، م. (۱۳۸۷). رابطه بین استرس و حمایت اجتماعی در دانشجویان دانشگاه‌های تهران. مجله اندیشه و رفتار، ۲(۷)، ۷۹-۸۶.

Allen, J.A., Lehmann-Willenbrock, N., & Sands, S.J. (2016). Meetings as a positive boost? How and when meeting satisfaction impacts employee empowerment. *Journal of Business Research*, 69(10), 4340-4347.

- Asadzadeh, A., Chakherlouy, F., & Khajeamirlou, R. (2012). Investigating the effect of using e-government on occupational empowering. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2, 1021-1026.
- Chang, E.M., Daly, J.W., Hancock, K.M., Bidewell, J., Johnson, A., Lambert, V.A., & Lambert, C.E. (2006). The relationships among workplace stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics, and Health in Australian Nurses. *Journal of Professional Nursing*, 22(1), 30-38.
- Chang, L.C., & Liu, C.H. (2008). Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(10), 1442-1448.
- Chen, J. (2000). *Research on the quality of life, job satisfaction and intention to quit of emotional labor based on the examples of the receptionists of Chunghwa telecom*. MSc thesis. Human Resource Management Department.
- Chiang, C.F., & Hsieh, T.S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Journal of Behavioral Medicine*, 38(5), 300-314.
- Conger, J., & Kanungo, R. (1988). The empowerment process: integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13(1), 371-482.

- Dolan, S.L., Garcia,S., Cabezas, C., & Tzafirir, S.S. (2008). Predictors of "quality of work" and "poor health" among primary health- care personnel in Catalonia: evidence based on coss- sectional. retrospective and longitudinal design. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(2), 203-218.
- Eklund, J. (2000). Development work for quality and ergonomics. *Applied Eergonomics*, 31(6), 641-648.
- Filippo, E.B.(2002). *Personnel Management. Gthed*. New York: MC Graw Hill.
- Franco, L.M., Bennett, S., Kanfer, R., & Stubblebine, P. (2004). Deteminants and Consequences of health worker motivation in hospitals in Jordan and Georgia. *Social Science & Medicine*,58(2), 343-55.
- Goh, Y.S., & Lopez, V. (2016).Acculturation, quality of life and work environment of international nurses in a multi-cultural society: A cross-sectional, correlational study. *Applied Nursing Research*, 30, 111-118.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Bonnaud-Antignac, A., Mokounkolo, R., & Colombat, P. (2013). The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. *International Journal of Nursing Studies*, 50(10), 1359-1367.
- Gordon, J.R.(1993). *A Diagnostic to organizational Behavior*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.Inc.

- Green, T. (2015). *A methodological review of structural equation modeling in higher education research*. *Studies in Higher Education*, DOI: 10.1080/03075079.2015.1021670.
- Ganguly, R. (2011). Quality of work life and jobsatisfaction of a group of university employees. *Asian Journal of Management Research*, 1, 209-216.
- Genaidy, A.M., & Karwowski, W. (2003). Human performance in lean production environment: critical assessment and research framework. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 13, 317-330.
- Goodman, L.A., Bohlig, A., Litwin, S.R., Weintraub, A., Green, J., Walker, L., White, L., & Ryan, N. (2007). *Applying feminist theory to community practice: A case example of a multi-level empowerment intervention for low-income women with depression*. In E. Aldarando (Ed.), *Promoting social justice through mental health practice* (pp. 265-290). Florence, Kentucky: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hill, N.S., Kang, J.H., & Seo, M.G. (2014). The interactive effect of leader-member exchange and electronic communication on employee psychological empowerment and work outcomes. *The Leadership Quarterly*, 25(4), 783.
- Lashley, C. (1996). Research issues for employee empowerment in hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 15(4), 333-346.

- Lee, M. & Koh, J. I. (2001). Empowerment really a concept?. *International Journal of Human Resources Management*, 12(4), 662-675.
- Lee, S.K., & Lee, W.G. (2001). Coping with job stress in industries: a cognitive approach. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 11(3), 255-268.
- Lees, M., & Kearns, S. (2005). *Improving work life quality: A diagnostic approach model*. Healthcare quality. Retrieved from [http://www.longwoods.com/website/ Case Studies /CS0305 Lees.pdf](http://www.longwoods.com/website/Case%20Studies/CS0305%20Lees.pdf). March, 1-11
- Men, L.R. (2011). How employee empowerment influences organization-employee relationship in China. *Public Relations Review*, 37(4), 435-437.
- Mints-Binder, R.D.(2007). *Social Support and Job Satisfaction among Academic Nursing Leaders in California*. Nursing-Academic Affairs Conference. Los Angeles City College. Los Angeles. CA. USA.
- Ozbebek, A., & Kilicarslan, E. (2011). Empowered employees know ledge sharing behavior. *International Journal of Business and Management Studies*, 2, 69-76.
- Rothman, S., & Coetzee, S. (2003). Dispositional characteristics. *Quality of work life and effectiveness of Members of Self managing work teams Research unit, School of Human Resource Sciences*. Faculty of Economic Management Sciences, Potchefstroom University of CHE, South Africa.
- Sarafino, E.P. (1998). *Health Psychology*. Third Edition. New York: John Wiley & Sons.

- Schultz, K.L., McClain, J.O., & Thomas, L.J. (2003). Overcoming the dark side of worker flexibility. *Journal of Operations Management*, 21 (1), 81-92.
- Shab, P., & Sinha, P.N. (2002). Social support and self-control as variables in attitude toward life and perceived control among older people in India. *The Journal of Social Psychology* 142(4), 527-540.
- Singhapakdi, A., Lee, D.J., Sirgy, M.J., & Senasu, K. (2015). The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. *Journal of Business Research*, 68(1), 60-66.
- Sluys, K.P., Shults, J., & Richmond, T.S. (2016). Health related quality of life and return to work after minor extremity injuries: A longitudinal study comparing upper versus lower extremity injuries. *Injury*, 47(4), 824-831
- Tian, X., Liu, C., Zou, G., Li, G., Kong, L., & Li, P. (2015). Positive resources for combating job burnout among Chinese telephone operators: Resilience and psychological empowerment. *Psychiatry Research*, 228(3), 411-415.
- Tsai, Y.J. (2008). *A Study on the Relationships among Social Support, Job Satisfaction, and Job Performance: Take Civil Servants of Yunlin County as an Example*. Master's Thesis, Department of Business Administration. China.
- Ugboro, I.O., & Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM

- organizations: An empirical study. *Journal of Quality Management*, 5(2), 247-272.
- Walton, R.E. (1974). *Improving the quality of work life*. Harvard Business Review.
- Wan, Y.K.P., & Chan, S.S.J. (2013). Casino employees' perceptions of their quality of work life. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 348-358.
- Weinberg, M., Besser, A., & Neria, Y. (2016). Bidirectional associations between hope, optimism and social support, and trauma-related symptoms among survivors of terrorism and their spouses. *Journal of Research in Personality*, 62, 29-38.
- Wetten, D.A., & Cameron, K.S. (1998). *Developing management skills*. New York: Addison- Wesley. Wheelan.
- Zeidner, M., & Matthews, G. (2016). Ability emotional intelligence and mental health: Social support as a mediator. *Personality and Individual Differences*, 99, 196-199.

Impact of Social Support and the Quality of Work Life on Staff's Psychological Empowerment of Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare in Kerman

M. Dehghani Soltani^{1*}, *S. Hamedi*², *P. Jahanshahi Javaran*³,
*H. Reza Altaha*⁴, *H. Farsizadeh*⁵

Received: Aug 18, 2016 Accepted: Jan 15, 2017

Abstract

This research aimed to study the effect of social support and quality of work life on the mental empowerment of staff in Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare in Kerman. For data collection, library and field study method were both employed, So that in the library method with studying accurate and updated resources, and in the field study method with referring directly to studied population, questionnaires were distributed among the subjects and the data were collected and analyzed. The population consisted of all employees in the Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare in Kerman. A data collection tool in this study was a standard questionnaire. To check the reliability, Cronbach's alpha coefficients were used. Based on the purpose of the study a descriptive –correlational research method was used. The model has been studied using structural equation modeling and lisrel software. The findings showed that social support had significant positive influence on quality of work life and psychological empowerment of the employees. Also, social support through the mediating role of quality of working life had a significant positive effect on their mental empowerment.

Keywords: Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare, Social Protection, Quality of Work Life, Psychological Empowerment

1. Doctoral Student, Department of International Marketing Management, Semnan University, Semnan, Iran

* Corresponding Author

E-mail: ma.dehghani22@yahoo.com

2. Responsible Autor, Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare, Kerman, Iran

3. Head of Education, Extension and Cooperative Research Department, Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare, Kerman, Iran

4. Senior Specialist, Department of Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

5. Doctoral Student, Department of International Marketing Management, Semnan University, Semnan, Iran