

بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۱۵

ناصر پورصادق^۱، حسن مفخمی شهرستانی^۲، سیدخلیل هاشمی^۳

از صفحه ۱۸۷ تا ۲۰۸

چکیده

زمینه و هدف: سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، باید زمینه را به گونه‌ای فراهم کنند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر، تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کتول انجام گرفته است و در این راستا چهار فرضیه مطرح شد.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر اساس روش گردآوری داده‌ها توصیفی - پیمایشی و از نظر روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نوع هم‌بستگی است و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش ۱۴۰ نفر از کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کتول هستند که ۱۰۰ نفر از آنان به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌های به دست آمده از طریق پرسش‌نامه با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل و SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: نتایج به دست آمده، تمامی فرضیه‌های پژوهش را مورد حمایت قرار می‌دهد و نشان می‌دهد حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد.

واژه‌های کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی.

۱- دانشیار دانشگاه عالی دفاع ملی dr.naser.poursadegh@gmail.com

۲- دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی پدافند غیر عامل دانشگاه عالی دفاع ملی، نویسنده مسئول h.mofakhami1300@gmail.com

۳- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، s.k.hashmi@gmail.com

مقدمه

از دیدگاه پژوهشگران سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد، بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تأیید، احترام و حمایت را نیز در برمی‌گیرد. در طول زمان میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می‌دهد در کارکنان احساس الزام جبران این حمایت را ایجاد می‌کند. بر مبنای هنجار بده‌بستان متقابل در تعاملات اجتماعی، کارکنانی که سطح بالایی از حمایت سازمانی را ادراک می‌کنند، احتمال بیشتری می‌رود که حمایت سازمان را با نگرش‌های مثبت و رفتارهای کاری دلخواه جبران کنند (دعایی و برج علی لو، ۱۳۸۹: ۱۱). ارزش رابطه بده‌بستان زمانی بیشتر می‌شود که به صورت اختیاری انجام شود، زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان خود به رفاه آنها توجه دارد، البته نه به خاطر الزامات قانونی، بلکه به دلیل اهمیتی که کارکنان برای سازمان دارند، در این صورت کارکنان نیز در جهت تحقق اهداف سازمان بهتر عمل می‌کنند. نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند، حمایت سازمانی ادراک‌شده، نتیجه نوعی رابطه بین کارکنان و سازمان است، مبنای این رابطه در انواع تعاملات که بین کارکنان و سازمان صورت می‌گیرد ریشه دارد و کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند (آیزنبرگ و همکاران، ۲۰۰۱: ۹۱). حمایت سازمانی ادراک شده، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعاملات بین کارکنان و سازمان ریشه دارد. طبق نظریه مبادله اجتماعی ارتباط مبادله‌ای بین دو طرف معمولاً فراتر از مبادله اقتصادی بوده و شامل تعاملات اجتماعی نیز می‌شود.

چیزی که در ادبیات مدیریت، امری بدیهی به نظر می‌رسد، این است که سازمان به کارکنانی نیازمند است که مایل به پافراتر گذاشتن از الزامات رسمی شغل باشند (میرسپاسی و معمارزاده، ۱۳۹۰: ۴۳). از مهم‌ترین متغیرهای رفتاری و نگرشی که با حمایت سازمانی ادراک شده در پژوهش‌های گذشته مرتبط گزارش شده‌اند، تعهد سازمانی، عواطف وابسته به شغل و سازمان، دلبستگی شغلی، عملکرد در نقش و فراتر از نقش، میل به ماندن و رفتارهای کناره‌گیرانه هستند. امروزه سازمان‌ها در محیطی کاملاً

رقابتی که همراه با تحولات شگفت‌انگیز است باید اداره شوند. در چنین شرایطی مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط خارجی و داخلی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند. کارکنان زمانی می‌توانند به‌خوبی از عهده وظایف محوله برآیند که از مهارت، دانش و توانایی لازم برخوردار بوده و اهداف سازمان را به‌خوبی بشناسند. ابزاری که می‌تواند در این زمینه به کمک مدیران بشتابد، فرایند توانمندسازی است. سبک مدیریت بر کارکنان توانمند با سایر کارکنان متفاوت بوده و در قالب هدایت و مربیگری است (آقاجانی و دیگران، ۱۳۸۵: ۴۶). در عصر رقابت بی‌امان، کیفیت، قیمت و سرعت سه مزیت رقابتی محسوب می‌شود و یکی از مؤلفه‌های مهم برای ورود به بازارهای جهانی و توسعه کشورها، کارآمد کردن کارکنان در بخش تولید و خدمات است؛ از این رو بسیاری از سازمان‌ها از فرهنگ فرماندهی و پایش دوری می‌گیرند و به سوی فرهنگ توان‌افزایی کارکنان می‌روند. توسعه روزافزون دانش بشری در عصر اطلاعات و فناوری و نیاز روزافزون سازمان‌ها و جوامع بشری با رعایت اصل مشتری‌گرایی و پاسخ‌گویی با مدنظر قراردادن ارتقای کیفیت خدمات از دغدغه‌های فراروی آنهاست. لزوم داشتن محیطی توانمند با کارکنانی توانمند برای ساختن سازمانی توانمند، مستلزم مشارکت کارکنان و مدیران است و یک تلاش گروهی را می‌طلبد که لازمه آن توان‌افزایی است. براساس مطالعات اسمیت، ادارک کارکنان از حمایت و پشتیبانی رهبر سازمان و رضایت شغلی آنان به‌طور مثبتی با رفتار شهروندی آنها دارای رابطه است. سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم کنند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به‌کار گیرند؛ این امر میسر نخواهد شد، مگر آن که عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها فراهم شود. در حقیقت رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط نظام رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته می‌شود، ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (زارعی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۷)

تأثیری که حمایت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان بر عملکرد سازمانی دارند، امری انکارناپذیر است. از جمله شاخص‌های عملی شدن رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: شرکت مستمر در فعالیت‌های خیرخواهانه، متأثر شدن از رنجش‌های انسان‌های دیگر، ایمان قوی و در نتیجه رفتار شهروندی باعث ارتقای بیشترین تلاش را در کار داشتن (سلطانی، ۱۳۸۷: ۴۸-۴۹). در نتیجه رفتار شهروندی باعث ارتقاء و بهبود عملکرد شغلی و افزایش کارایی آن و هماهنگ‌کننده اجزاء و فرآیندهای اجتماعی سازمان است (بنکز^۱، ۲۰۰۸: ۲۱۳)

با توجه به کوچک‌سازی ساختار سازمان در ناجا که از سال ۱۳۸۶ اتفاق افتاد، تعدد مأموریت‌های محوله، عدم تکافوی امکانات موجود در راستای مأموریت‌های محوله، وجود افکار سنتی برای برقراری امنیت در بین شهروندان و تعدادی از مسئولان، تلاش بیشتر کارکنان انتظامی علی‌آباد کتول را در جهت برقراری و ایجاد امنیت می‌طلبد که این امر با ایجاد انگیزه در آنان به لحاظ حمایت سازمانی ادراک شده و افزایش توانمندی آنان که نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است محقق می‌شود، مبنای این رابطه در انواع تعاملات بین کارکنان و سازمان ریشه داشته که موجب افزایش کارایی کارکنان و اثربخشی اقدامات انتظامی می‌شود. در این تحقیق به «بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان نیروی انتظامی علی‌آباد کتول با عملکرد سازمانی که منجر به افزایش بهره‌وری با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی» می‌شود می‌پردازیم، لزوم پرداختن به این موضوع برقراری امنیت با توجه به وضع موجود انتظامی است و تأثیری که بر کلیه فعالیت‌های شهروندان دارد ضرورت آن در احساس ناامنی است که تأثیر آن از برقراری امنیت در بین شهروندان مهم‌تر است.

بیشتر نظریه‌پردازان و پژوهشگران بر این نکته توافق دارند که موفقیت هر سازمانی تا حد زیادی به دلبستگی، وفاداری و تعهد کارمندان آن بستگی دارد. عوامل مذکور از یک سو به حل مشکلاتی مانند کم‌کاری، غیبت، جابه‌جایی و ترک سازمان کمک می‌کند و از سوی دیگر با تقویت انگیزش درونی کارمندان در جهت تلاش بیشتر و بالا بردن کیفیت کار، زمینه مساعدی برای افزایش کارایی و بالا بردن بهره‌وری فراهم می‌کند؛ از این‌رو، عملکرد مطلوب و رضایت‌بخش سازمان تا اندازه‌ای متأثر از وضع و

^۱- Banks

جوی است که در آن کارمندان به سازمان علاقه دارند، برای اهداف سازمان اهمیت و ارزش قائل هستند، خود را جزئی از سازمان می‌دانند و در برابر آن احساس مسئولیت و تعهد می‌کنند (امیرکافی و هاشمی‌نسب، ۱۳۹۲: ۶۳)

همچنین حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارمندان نقش بزرگی را در توانمندسازی کارکنان ایفا می‌کند. نیروی انتظامی کشور نیز از جمله ارگان‌هایی است که نیاز اساسی به کارکنان توانمند و مناسب برای رسیدن به عملکرد شغلی بالا دارد. در این زمینه کوشش و حمایت مدیران از کارکنان نقش ارزنده‌ای در رسیدن به این مهم دارد. وجود کارکنانی توانمند در نیروی انتظامی امری ضروری و حیاتی است. در این میان نقش حمایت سازمانی نیز بسیار تأثیرگذار بر این امر است. با توجه به اهمیت موضوع، در پژوهش حاضر تلاش داریم به بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان با توجه به نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کتول بپردازیم.

هدف اصلی پژوهش: دستیابی به رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی است و اهداف فرعی آن عبارتند از: شناخت رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروند سازمانی - شناخت رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی - شناخت رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان. شناخت رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمان است.

مبانی نظری: مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده؛ مفهوم درک حمایت سازمانی، در بطن نظریه مبادله اجتماعی نهفته است که همیشه از آن برای درک ارتباط کارمند و مدیران استفاده می‌کنند (فیلدس و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۰۶). نخستین بار آیزنبرگر و همکارانش در سال ۱۹۸۶ در پژوهشی مفهوم حمایت درک شده از سوی سازمان را معرفی کردند. بر اساس تعریف آیزنبرگر و همکارانش (۱۹۸۶)، کارکنان هنگامی از طریق سازمان احساس حمایت می‌کنند که سازمان جهت همکاری‌های خود ارزش قائل شود و به رفاه آنها اهمیت دهد. با این که تعداد مطالعات انجام شده در این حوزه تا اواسط دهه نود پایین بود، اما در سال‌های اخیر تعداد پژوهش‌ها در این زمینه گسترش یافته است (آیزنبرگر، ۱۹۸۶: ۸۶).

متغیرهای هم‌بسته با حمایت سازمانی ادراک شده: تاکنون پژوهش‌های متعددی به بررسی رابطه بین حمایت سازمانی با متغیرهای فردی، حرفه‌ای و سازمانی متعدد پرداخته‌اند. با توجه به این‌که پرداختن در باب تمامی هم‌بسته‌های حمایت سازمانی ادراک شده مجال بحث کنونی نیست، بنابراین به مهم‌ترین متغیرهای معطوف به نحوه عمل و رفتار سازمان یا کارکنان اشاره می‌کنیم:

بر اساس شواهد پژوهش کنونی، متغیرهای انصاف، عدالت، حمایت سرپرست و پاداش‌های سازمانی از گروه متغیرهایی محسوب می‌شوند که به‌عنوان چگونگی رفتار و عمل سازمان با کارکنان با حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان مرتبط هستند. در حوزه عدالت و انصاف در محیط‌های کار، ابعاد چندگانه‌ای نظیر عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی مطرح هستند (گل‌پرور، ۱۳۸۵: ۳۵-۳۶). علی‌رغم این‌که هر یک از این ابعاد عدالت به اشکال مختلفی با یکی از ابعاد رفتاری در محیط‌های کار مربوط می‌شوند، با این حال رویه‌های تصمیم‌گیری و اجرای منصفانه و عادلانه تصمیم‌ها در محیط‌های کار قادر است تا با انتقال این پیام که سازمان مراقب حضور، بهزیستی و تلاش کارکنان در سازمان است سبب تقویت حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان شود (شور و همکاران^۱، ۱۹۹۵: ۲۷۱).

در کنار عدالت و انصاف، حمایت همه‌جانبه سرپرست از کارکنان قرار می‌گیرد که از طریق ایجاد جو و بستر اعتماد و اطمینان در فضای سازمان می‌تواند سبب تقویت حمایت سازمانی ادراک شده شود (هودس و همکاران^۲، ۲۰۰۴: ۱۱).

دلیل نظری این‌که حمایت و رفتار سرپرست می‌تواند سبب تقویت حمایت سازمانی ادراک شده شود، این است که سرپرستان و مدیران اغلب به‌عنوان شاخص و نماینده کل سازمان مشاهده می‌شوند؛ بنابراین در صورتی که سرپرستان از کارکنان خود حمایت لازم را در زمان مقتضی به‌عمل آورند و در آنها اعتماد به خود را پدید آورند، در این صورت از طریق همانندسازی، کارکنان نیز احساس مورد حمایت بودن از طرف سازمان را تجربه می‌کنند (هودس و همکاران، ۲۰۰۴: ۶۰). در نهایت بر اساس نظریه حمایت سازمانی ادراک شده، فرصت‌های مطلوب و مناسب برای دریافت پاداش و ترفیع برای

۱- Shore LM., Shore TH

۲- Rhoades L., Eisenberger R

کارکنان حامل پیام ارزشمندی حضور و تلاش آنها خواهد بود. این ارزشمندی از نظر ادراکی خود را در عرصه حمایت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان نشان می‌دهد (هودس و همکاران، ۲۰۰۴: ۶۱).

شرایط و ویژگی‌های شغل: در کنار عوامل مربوط به نحوه عمل و رفتار سازمان با کارکنان، ویژگی‌ها و شرایط شغل نظیر امنیت شغلی، خودمختاری، فشارآورهای نقش و آموزش شغلی هم از هم‌بسته‌های سطح شغل و حرفه با حمایت سازمانی ادراک شده معرفی شده‌اند. در درجه اول اطمینان از این موضوع که سازمان خواهان حفظ کارکنان خود برای آینده است چیزی که در امنیت شغلی نکته محوری و اصلی است برای کارکنان چیزی جز حمایت سازمانی ادراک شده نخواهد بود (آلن، ۲۰۰۳: ۳۰۱). وقتی کارکنان احساس کنند که بر شرایط کار و شغل خود کنترل لازم و کافی را دارند، یعنی وقتی کارکنان اختیار و آزادی این امر را دارند که برای کارها و امور شغلی خود برنامه‌ریزی کنند، رویه‌های انجام کارها و امور شغلی خود را خودشان انتخاب کنند و در صورت لزوم تنوع در امور و کارها را به‌وجود آورند، سطح اعتماد سازمان به کارکنان در یک فرآیند زنجیره‌ای رو به جلو سبب تقویت حمایت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان می‌شود (آیزنبرگر، ۱۹۹۹: ۳۳)؛ اما با رجوع به تعریف عوامل فشارآور، یعنی تقاضای محیطی که فرد احساس می‌کند قادر به برآوردن یا مقابله با آنها نیست (هودس، ۲۰۰۲: ۶۴)، نیز از لحاظ نظری به‌خوبی قابل تشخیص است که در یک محیط کاری و شغلی پرفشار افراد دچار احساس بی‌پناهی و عدم حمایتی می‌شوند. بالاخره با آموزش شغلی، کارکنان با توجه به این امر که سازمان برای حال و آینده آنها در سازمان برنامه‌ریزی‌های معطوف به رشد و ترقی را در نظر گرفته است، سبب تقویت حمایت سازمانی می‌شود (ویت و همکاران، ۱۹۹۲: ۱۳۱).

ویژگی‌های کارکنان: در حوزه پژوهش صورت گرفته درباره نقش ویژگی‌های شخصی کارکنان در حمایت سازمانی ادراک شده، پژوهش‌های به نسبت محدودی صورت گرفته است و شواهد ارائه شده در فراتحلیل روادز و آیزنبرگر (هودس، ۲۰۰۲: ۶۸) نشان می‌دهد که از ویژگی‌های فردی کارکنان، بیشترین مطالعات بر ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی متمرکز شده است. باور آکینو و گریف بر این است که ویژگی‌ها و تمایلات شخصیتی افراد به اشکال مختلف می‌توانند حالات عاطفی مثبت و منفی افراد و

تجربه این حالات را در محیط‌های مختلف، به‌ویژه در محیط‌های کار تحت تأثیر قرار دهند. این تأثیر بدون تردید می‌تواند باعث تغییر سطح احساس حمایت سازمانی ادراک شده افراد شود؛ اما متغیرهای جمعیت‌شناختی نظیر سن، سابقه شغلی، تحصیلات و جنسیت در اغلب پژوهش‌های گزارش شده در حوزه حمایت سازمانی ادراک شده به‌طور مستقیم با این متغیر مرتبط گزارش نشده‌اند، بلکه نوع ارتباطات گزارش شده به‌صورت غیر مستقیم بوده است. به این ترتیب که اغلب پژوهش‌های مورد اشاره به نوعی یک یا چند نمونه از متغیرهای جمعیت‌شناختی را به‌عنوان متغیرهای کنترل در مطالعه خود به‌کار گرفته‌اند (مؤدی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۷۵)

متغیرهای رفتاری و نگرشی: از مهم‌ترین متغیرهای رفتاری و نگرشی که با حمایت سازمانی ادراک شده در پژوهش‌های گذشته مرتبط گزارش شده‌اند، تعهد سازمانی، عواطف وابسته به شغل و سازمان، دل‌بستگی شغلی، عملکرد در نقش و فراتر از نقش، میل به ماندن و رفتارهای کناره‌گیرانه هستند. بر اساس هنجار مقابله به مثل، تعهد سازمانی به اشکال مختلف با حمایت سازمانی ادراک شده ارتباط پیدا می‌کند؛ اما در حوزه عواطف وابسته به شغل که رضایت شغلی در ابعاد مختلف آن مطرح است، حمایت سازمانی ادراک شده با روش‌های مختلف زمینه را برای رفع نیازهای روانی - شغلی افراد فراهم می‌سازد و با این شیوه زمینه را برای افزایش سطح رضایت از کار، سرپرست و همکاران فراهم می‌کند (هودس، ۲۰۰۲: ۶۹).

دل‌بستگی شغلی به‌عنوان متغیر بعدی اشاره‌ای است به همانندسازی و علاقه به جنبه‌های خاص شغل که فرد در کار روزانه خود آنها را انجام می‌دهد (اودریسکول و همکاران، ۱۹۹۹: ۵۷). از این منظر زمانی که فرد به وظایف و امور شغلی خود علاقه و دل‌بستگی داشته باشد، به‌طور طبیعی چنین احساسی با حمایت سازمانی ادراک شده پیوند پیدا می‌کند (هودس، ۲۰۰۲: ۶۵) حمایت سازمانی ادراک شده هم چنین از طریق ساز و کارهای متعدد روان‌شناسی و فرآیندهای اجتماعی با عملکرد در نقش و فراتر از نقش پیوند می‌یابد به‌باور گنورگی و بریف (جورج و همکاران، ۱۹۹۲: ۱۴۸) رفتارهای فرانقش به اشکال مختلف سبب مشارکت در اثربخشی و کارایی سازمان می‌شوند. این ایفای نقش زمانی که از طریق سازمان مورد توجه و قدردانی قرار می‌گیرد، سبب می‌شود تا سطح حمایت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان بالا برود میل به ماندن و رفتارهای

کناره‌گیرانه نظیر غیبت، ترک خدمت و امثال آن در پیشینه پژوهش‌های مطرح برای حمایت سازمانی ادراک شده از زمره متغیرهای دارای ارتباط قابل توجه با این متغیر معرفی شده‌اند.

توانمندسازی کارکنان: توانمندسازی روان‌شناختی بدین معنی است که برای افراد آزادی و اطلاعات لازم را فراهم آوریم تا آنان آن‌چه را که خود می‌خواهند وظایف سازمانی به‌گونه‌ای موفقیت‌آمیز انجام دهند، به‌جای این‌که آنان را وادار کنیم که آن‌چه را ما می‌خواهیم انجام دهند (وتن و کمرون، ۲۰۰۸: ۴۶)

مفهوم توانمندسازی: پژوهشگران، تعاریف گوناگونی از توانمندسازی ارائه کرده‌اند؛ برخی آن را مترادف با قدرت، غنی‌سازی شغل، مشارکت کارکنان و تفویض اختیار می‌دانند و برخی آن را متمایز از آن. ما نیز بر این اعتقادیم که توانمندسازی مبحثی کلی‌تر و فراگیرتر از مباحث قدرت، غنی‌سازی و ... است. بیشتر مدیران تصور می‌کنند با مفهوم توانمندسازی آشنا هستند، در حالی که فقط تعداد محدودی از آنان با مفهوم و کاربرد آن آشنایی دارند. بسیاری از سازمان‌ها علاقه‌مندند فرآیند توانمندسازی را اجرا کنند؛ زیرا معتقدند کارکنان توانمند می‌توانند در نیل به اهداف سازمانی مؤثرتر عمل کنند. قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت در فرهنگ فشرده آکسفورد واژه انگلیسی Empower معنا شده است. این واژه در اصطلاح، دربرگیرنده «قدرت و آزادی عمل بخشیدن و توانا شدن، بخشیدن برای اداره خود است و در مفهوم سازمانی به معنای تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد و هدایت یک محیط سازمانی است»؛ به بیان دیگر، توانمندسازی به معنای طراحی ساختار سازمان است. به نحوی که در آن افراد ضمن کنترل خود، آمادگی پذیرش مسئولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند. توانمندسازی در کارکنان شرایطی را ایجاد می‌کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن، کنترل می‌کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیت‌های بیشتر در آینده دست می‌یابند (لاور، ۱۹۹۴: ۵۲). الگوی مدیریت سنتی که در آن مدیر کنترل می‌کند و کارکنان تحت کنترل هستند دیگر کارآمد نیست. به‌منظور ایجاد محیط کار توانمند، نقش مدیریت در سازمان بایستی از چارچوب ذهنی فرماندهی و کنترل، به محیط حمایتی و مبتنی بر حس مسئولیت تبدیل شود که در آن کلیه کارکنان فرصت داشته باشند به نحو احسن همکاری کنند. تواناسازی، ظرفیت‌های بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از

سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی‌شود، در اختیار می‌گذارد. هرگاه سازمان‌ها بخواهند در دنیای پیچیده و پویای امروزی ادامه حیات دهند، این نیروی بالقوه را بایستی مهار کرد و مورد استفاده قرار داد (بلانچارد و دیگران، ۲۰۰۲: ۱۴).

به‌طور ساده، ایده توانمندسازی در رابطه با این است که در شرایط کنونی ساختارها و فرایندهای سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌منظور بهره‌برداری و توسعه بیشتر از سرمایه انسانی و خلاقیت دوباره شکل گیرند (کلایدون و دوئل، ۱۹۹۶: ۱۴)

اهداف توانمندسازی: هدف از توانمندسازی نیروی انسانی استفاده از ظرفیت‌های بالقوه انسان‌ها به‌منظور توسعه ارزش افزوده سازمانی، تقویت احساس اعتمادبه‌نفس و چیرگی بر ناتوانی‌ها و درماندگی‌های فرد است. به‌عبارت دیگر، هدف از توانمندسازی ارائه بهترین منابع فکری مربوط به هر زمینه‌ای از عملکرد سازمان است (بزاز جزایری، ۱۳۸۲: ۱۶۲). گالبریت ولولر عقیده دارند هدف بلندمدت توانمندسازی، اطمینان دادن به کارکنان است که در چارچوب رسالت، چشم‌انداز و راهبرد سازمان به موفقیت می‌رسند (کینگ دوال^۱، ۱۹۹۹: ۲۵۵). توانمندسازی ادعا دارد به‌وسیله تأکید بر حقوق کارکنان برای خود سازمان‌دهی و رشد شخصی، عدالت را حکم‌فرما می‌کند. به‌عبارتی دیگر توانمندسازی راهی است که به کمک واگذاری عوامل انضباطی به کارکنان آن‌ها را به سمت پاسخ‌گویی و بنابراین برانگیختگی و خودنظمی سوق می‌دهد و بدین وسیله سطح کمال آنان را افزایش می‌دهد (کلایدون و دوئل، ۱۹۹۶: ۱۶). افراد در فرایند توانمندسازی، باید مسئولیت بهبود شغل و وظایف روزانه خود را بپذیرند. این برعهده خود فرد است که شغل خویش را بهتر، غنی‌تر و رضایت‌بخش‌تر کند. وقتی فرد این کار را انجام دهد بهتر می‌تواند تصمیم بگیرد و مسئولیت‌پذیرتر شود و به فردی تبدیل شود که بهتر می‌تواند مشارکت کند (کلایدون و دوئل، ۱۹۹۶: ۱۸). لیچ وال در این رابطه می‌نویسد: «توانمندسازی وسیله‌ای است برای ارتقای کارکنان و راهی است برای ایجاد دانش و توانایی کارمندان برای ارتقای عملکرد» (لیچ وال^۲، ۲۰۰۶: ۱).

۱- King Duvall

۲- Leach & wall

جدول شماره ۱: اهداف توانمندسازی کارکنان

منبع	اهداف توانمندسازی
لیچ وال ۲۰۰۶	ارتقای کارکنان از طریق ایجاد دانش و توانایی
کلایدون و دوپل ۱۹۹۶	استقرار عدالت در سازمان
استاور کاستی ۲۰۰۵	ایجاد کارکنان متعهد و مشتاق به کار در سازمان
ایران‌نژاد پاریزی ۱۳۸۲	استفاده از ظرفیت‌های بالقوه کارکنان
کینگ دوال ۱۹۹۹	اطمینان دادن به کارکنان که در چارچوب رسالت، چشم‌انداز و راهبرد سازمان به موفقیت می‌رسند

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی: رفتار سازمانی و مطالعه رفتار به‌عنوان یکی از حوزه‌های تحقیقاتی و مطالعاتی بسیاری از پژوهشگران از سال‌های نخستین دهه ۱۹۶۰ جدیدتر بیشتری یافته است. از آنجایی که رفتارهایی که در زندگی اجتماعی بروز می‌کنند، تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله عوامل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی هستند، به‌خوبی اهمیت تقسیم‌بندی‌ها و مطالعات این حوزه برای مدیران و سازمان‌ها بارز است. مباحثی نظیر ادراک، انگیزش، نگرش‌های شغلی و ... از جمله مواردی هستند که به بررسی در مورد ریشه بسیاری از رفتارهای انسان‌ها در محیط کار می‌پردازند؛ اما در دو دهه اخیر بحث جدیدی مطرح شده است که نه تنها نظر رفتارشناسان، بلکه مورد توجه روان‌شناسان و جامعه‌شناسان هم قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. با توجه به این که امروزه برخلاف مکاتب اولیه رفتار سازمانی دیگر فقط به رفتارهایی که در شرح شغل و شرایط احراز، از شاغلان انتظار می‌رود، نمی‌پردازد، بلکه به رفتارهای اختیاری و فرا وظیفه‌ای که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان با توجه به این که اثربخشی به‌عنوان یکی از دغدغه‌های مدیران است، هم می‌پردازد. «رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتاری است که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی بوده و به‌صورت داوطلبانه و اختیاری از سوی کارکنان بروز می‌کند» (ارگان، ۱۹۸۳: ۱۷).

عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی: پژوهش‌های متعددی در زمینه عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است. به‌طور کلی دو عامل مهم شناخته‌شده در بروز این رفتارها، نگرش‌ها و شخصیت کارکنان است. البته باید توجه داشت که برخی از پژوهش‌های انجام شده در زمینه‌های خاص و متمرکز بر

جنبه‌های خاص رفتاری عوامل دیگری مانند دانش مرتبط فرد را نیز در بروز این رفتارها مؤثر دانسته‌اند (بتن کورت و برون^۱، ۱۹۹۷: ۱۷).

متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی: بر اساس مطالعات اسمیت، ادارک کارکنان از حمایت و پشتیبانی رهبر سازمان و رضایت شغلی آنان به‌طور مثبتی با رفتار شهروندی آنها دارای رابطه است. بر اساس پژوهش‌های انجام‌گرفته ادراک کارکنان از پشتیبانی مستقیم یا غیر مستقیم رهبران سازمان در سطح رفتار نوع‌دوستی و وجدان کاری آنها به‌عنوان دو بعد از رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. در واقع این روند تأثیر، از طریق رضایت شغلی است که بر رفتار نوع‌دوستی آنها تأثیر دارد، افزون بر این، پشتیبانی رهبران سازمانی به‌طور مستقیم بر وجدان کاری آنها تأثیر دارد. در مجموع رفتار شهروندی سازمانی نه‌تنها به‌عنوان عاملی اثرگذار بر روی عملکرد سازمانی است، بلکه با توجه به مطالعاتی که بر روی علل بروز رفتارهای فراتر از متمرکز شده‌اند به‌خوبی وجود رابطه مثبت بین این رفتارها و عملکرد فردی و در پی آن عملکرد سازمانی هم وجود دارد (غفاری آشتیانی و کهن، ۱۳۸۸: ۷۵۶).

مفهوم عملکرد: کلمه عملکرد به‌طور وسیع در مبحث مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرد. علی‌رغم تواتر استفاده از این کلمه معنی دقیق آن به‌ندرت توسط نویسندگان تعریف شده است. در سال ۲۰۰۲ نیلی و همکاران بیان کردند که عملکرد اغلب با کارایی و اثربخشی تعریف شده است؛ «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته». مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین و اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسبت درجه انطباق برون‌دادها با نیازهای مشتریان، در دسترس بودن جنبه‌هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه‌های اولویت‌دار، فاصله فیزیکی و کیفیت درجه تحقق استانداردهای مورد نیاز، مشخص می‌شوند (رهنورد، ۱۳۸۷: ۵۹).

۱- Betton court & Brown

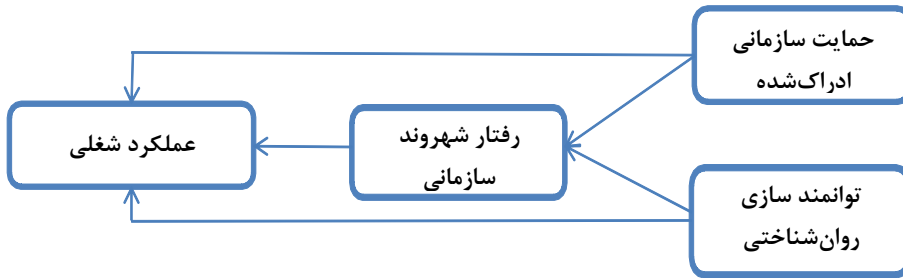
عملکرد شغلی: عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان مشاغلی را در یک شرایط کاری مشخص به آنها واگذار شده، انجام می‌دهند (موهیلدین^۱، ۲۰۰۷: ۶۳). به عقیده اسپکتور، مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به‌خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند. در واقع وی، معتقد است که توانایی و انگیزش منجر به عملکرد شغلی مطلوب می‌شود (اسپکتور، ۲۰۰۸).

پیشینه پژوهش: مفاخری (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی پرداخت. یافته‌ها با توجه به نتایج به‌دست آمده از آزمون فرضیه‌ها، حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی با عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند و حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است، اما تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش رد شد. هم‌چنین توانمندسازی روان‌شناختی هم بر عملکرد شغلی و هم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است و رفتار شهروندی سازمانی نیز بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است.

یانگ جیان (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر عملکرد سازمان با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. جامعه آماری پژوهش حاضر ۵۱۳ نفر از کارمندان هتلی در تایوان بود. داده‌ها توسط معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از این بود که حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان از طریق نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معنادار دارد. در این راستا ۷ فرضیه پژوهش حاضر تأیید شدند.

مدل مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر، حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی متغیرهای مستقل پژوهش هستند. رفتار شهروندی سازمانی، متغیر میانجی تحقیق بوده و عملکرد شغلی نیز متغیر وابسته پژوهش است. با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق که مورد مطالعه قرار گرفت، مدل مفهومی به شرح زیر ارائه می‌گردد.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش برگرفته از مدل چیانگ (۲۰۱۲)

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین توانمندسازی روان شناختی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

در پژوهش حاضر، حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان شناختی متغیرهای مستقل پژوهش هستند. رفتار شهروندی سازمانی، متغیر میانجی پژوهش بوده و عملکرد شغلی نیز متغیر وابسته پژوهش است. روش پژوهش توصیفی از نوع هم‌بستگی بوده و جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کتول هستند. تعداد کارکنان نیروی انتظامی ۱۳۰ نفر است با توجه به جدول کرجسی و مورگان تعداد نمونه مورد نظر ۹۷ نفر برآورد شد که تعداد ۱۰۰ پرسش‌نامه به صورت تصادفی ساده توزیع شد. در این پژوهش متغیرهای پنهان حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان شناختی، متغیر پنهان وابسته عملکرد شغلی و متغیر پنهان میانجی رفتار شهروندی سازمانی بودند. در مرحله اجرای پژوهش پس از ارائه توضیحات مقدماتی درباره ابزار اندازه‌گیری و هدف از اجرای آزمون، نحوه پاسخ‌گویی به آزمون‌ها

برای شرکت کنندگان به طور مفصل شرح داده شد. در خصوص ملاحظات اخلاقی پس از کسب رضایت نامه از افراد و دادن آگاهی های لازم، به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات دریافت شده فقط در این پژوهش استفاده می شود و از هرگونه سوء استفاده محفوظ خواهد بود.

برای اندازه گیری متغیرهای پژوهش از پرسش نامه یانگ (۲۰۱۲) استفاده شد. این پرسش نامه حاوی سؤال هایی بود که قادر به اندازه گیری متغیرهای پژوهش بود. مقیاس پاسخ گویی به آن طیف پنج نقطه ای لیکرت است.

برای تأیید روایی آن نسخه ای در اختیار اساتید قرار گرفت. سپس برخی از سؤال هایی که ثقیل، نامفهوم، دوپهلوی یا بدون ارتباط به موضوع، قلمرو مکانی و جامعه آماری بودند از پرسش نامه حذف و برخی سؤال ها و گویه ها به شیوه ای رساتر و بهتر گنجانده شدند.

برای تعیین پایایی آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج نشان داد که پرسش نامه از پایایی مطلوبی برخوردار است.

محدوده قلمرو پژوهش انجام گرفته حوزه استحفاظی فرماندهی انتظامی شهرستان علی آباد کتول تعیین شده است.

یافته های پژوهش

جدول شماره ۲: مقدار آلفای کرونباخ

متغیرها	تعداد	تعداد پرسش	ضریب آلفا
حمایت سازمانی ادراک شده	۱۰۰	۵	۰/۹۵۶
توانمندسازی روان شناختی	۱۰۰	۵	۰/۹۶۳
رفتار شهروندسازمانی	۱۰۰	۲۲	۰/۸۰۱
عملکرد شغلی	۱۰۰	۶	۰/۹۳۱

جدول شماره سه میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

جدول شماره ۳: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

فرضیه	متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	حداقل حداکثر
۱. حمایت سازمانی ادراک شده	۳/۸۰	۰/۷۸۴	۰/۶۱۵	۱/۳۳	۵/۰۰
۲. توانمندسازی روان‌شناختی	۳/۷۶	۰/۷۸۳	۰/۶۱۴	۱/۰۰	۵/۰۰
۳. رفتار شهروند سازمانی	۳/۸۰	۰/۷۵۵	۰/۵۷۱	۱/۶۷	۵/۰۰
۴. عملکرد شغلی	۳/۶۹	۰/۶۲۸	۰/۳۹۵	۲/۶۷	۴/۳۳

به‌منظور بررسی برازش مدل از شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی (x^2/df)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI) شاخص تعدیل برازندگی (AGFI) شاخص نرم شده برازندگی (NFI) شاخص نرم نشده (NNFI) خطای ریشه میانگین (RMSEA) استفاده شده است.

همان‌طور که در جدول شماره چهار مشاهده می‌شود، مجذورات تمامی ضرایب برازش در آستانه مورد قبول قرار دارند.

جدول شماره ۴: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱.	گای دو نسبی	x^2/df	۲/۵۵	$3 <$	قابل قبول
۲.	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۸۵	$0.1 <$	برازش خوب
۳.	ریشه مجذور مانده‌ها	RMR	۰/۰۲۰	حدود صفر	قابل قبول
۴.	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۳	$0.90 >$	بسیار خوب
۵.	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۲	حدود یک	بسیار خوب
۶.	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۳	$0.90 >$	بسیار خوب
۷.	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۱	$0.90 >$	بسیار خوب
۸.	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۳	$0.90 >$	بسیار خوب
۹.	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰.	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب

برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از تحلیل مسیر استفاده شد که نتایج کلی آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول شماره پنج مورد بررسی قرار گرفت.

جدول شماره ۵: نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری

فرضیه	بارعاملی	سطح معناداری	رابطه موجود در مدل	نتیجه
۱.	۰/۴۲	۳/۸۳	حمایت سازمانی ادراک شده رفتار شهروند سازمانی	تأیید
۲	۰/۴۸	۳/۶۸	توانمندسازی روان‌شناختی - رفتار شهروند سازمانی	تأیید
۳	۰/۳۷	۲/۹۴	توانمندسازی عملکرد شغلی کارکنان	تأیید
۴	۰/۳۲	۲/۶۰	حمایت سازمانی ادراک شده عملکرد شغلی کارکنان	تأیید
۵	۰/۳۵	۲/۵۲	رفتار شهروند سازمانی - عملکرد شغلی کارکنان	تأیید
۶	$۰/۴۲ * ۰/۳۵ = ۰/۱۴۷$	$۳/۸۳ * ۲/۵۲ = ۹/۶۵$	حمایت سازمانی ادراک شده رفتار شهروند سازمانی - عملکرد شغلی کارکنان	تأیید
۷	$۰/۴۸ * ۰/۳۵ = ۰/۱۶۸$	$۳/۶۸ * ۲/۵۲ = ۹/۲۷$	توانمند سازی روان شناختی رفتار شهروند سازمانی - عملکرد شغلی کارکنان	تأیید

ضریب معناداری میان حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروند سازمانی کارکنان برابر با ۳/۸۳ است؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد، بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروند سازمانی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد رابطه معناداری وجود دارد و اعداد روی مسیرها نشان می‌دهد که متغیر حمایت سازمانی ادراک شده به میزان ۰/۴۲ بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. همچنین ضریب معناداری میان توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان برابر با ۳/۶۸ است؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد، بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کنترل رابطه معناداری وجود دارد. همچنین متغیر توانمندسازی روان‌شناختی به میزان ۰/۴۸ بر متغیر رفتار شهروند سازمانی تأثیر دارد. در ادامه ضریب معناداری میان توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی کارکنان برابر با ۲/۹۴ است؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد، بین توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد رابطه معناداری وجود دارد. همچنین اعداد روی مسیرها نشان می‌دهد که متغیر توانمندسازی روان‌شناختی به میزان ۰/۳۷ بر متغیر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. در راستای فرضیه مبنی بر رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد شغلی، ضریب معناداری میان حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان برابر با ۲/۶۰ است؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد، بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان

علی‌آباد رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین اعداد روی مسیرها نشان می‌دهد که متغیر حمایت سازمانی ادراک شده به میزان $0/32$ بر متغیر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. در مورد فرضیه پنجم پژوهش، ضریب معناداری میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان برابر با $2/52$ است؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد، بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین اعداد روی مسیرها نشان می‌دهد که متغیر رفتار شهروندی سازمانی به میزان $0/35$ بر متغیر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. در مورد فرضیه ششم پژوهش، ضریب معناداری میان حمایت سازمانی ادراک شده با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان برابر با $9/65$ است. با توجه به نتایج به‌دست آمده مشاهده می‌شود که اثر غیرمستقیم بیشتر از اثر مستقیم هست؛ در نتیجه نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی سازمانی پذیرفته می‌شود. پس بین حمایت سازمانی ادراک شده با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد رابطه معناداری وجود دارد. در انتها در مورد فرضیه هفتم پژوهش، ضریب معناداری میان توانمندسازی روان‌شناختی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان برابر با $9/27$ است. با توجه به نتایج به‌دست آمده مشاهده می‌شود که اثر غیرمستقیم بیشتر از اثر مستقیم است؛ در نتیجه نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی سازمانی پذیرفته می‌شود؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد، بین توانمندسازی روان‌شناختی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری

هدف از انجام پژوهش، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کنترل بود. نتایج نشان داد حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در نیروی انتظامی شهرستان علی‌آباد کنترل رابطه معناداری دارد. سایر نتایج حاکی از رابطه معنی‌دار

بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی بود که فرضیه حاضر نیز با پژوهش انجام شده توسط مفاخری (۱۳۹۳)، یانگ جیان (۲۰۱۲)، همسو است. مفاخری (۱۳۹۳) دریافت که رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان شناختی با عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند و حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است، همچنین توانمندسازی روان شناختی هم بر عملکرد شغلی و هم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است و رفتار شهروندی سازمانی نیز بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است (سلطانی، ۱۳۹۲).

در نهایت پژوهشگران در این پژوهش به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی به‌تنهایی بر عملکرد شغلی تأثیر نمی‌گذارد. لیکن رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی مؤثر بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان شناختی با عملکرد شغلی است.

پیشنهادهای

با توجه به یافته‌ها و نتایج تحقیق که پیش از این به آنها اشاره شد، پیشنهادهای زیر در راستای بهبود عملکرد سازمان قابل ارائه می‌باشد.

- در توانمندسازی کارکنان به تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداخته شود تا عملکرد آنان در ابعاد رفتاری و ساختاری و زمینه‌ای افزایش یابد.
- به‌منظور اجرایی شدن بند اول پیشنهاد لازم است زمینه تغییر شرایط کنترل مستقیم کارکنان به کنترل غیر مستقیم صورت گیرد.
- نسبت به عملکرد کارکنان و ارتباط آن با پاداش‌های سازمانی اطلاع رسانی شود.
- به شایسته‌سالاری و اعتماد کارکنان توجه شود و شرایط به‌روز استقلال کاری کارکنان فراهم شود.
- جریان باز اطلاعات در سازمان وجود داشته باشد تا منجر به تقویت عملکرد شغلی کارکنان شود.

منابع

- امیرکافی، مهدی؛ هاشمی نسب، فخرالسادات (۱۳۹۲). تأثیر عدالت سازمانی، حمایت ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. مسائل اجتماعی ایران، شماره ۱، صص ۳۳-۶۲.
- آقاجانی، محمد (۱۳۸۵). تجدید نظر در توانمندسازی. مجله تدبیر، شماره ۱۶۲.
- دعایی، حبیب‌الله؛ برج علی‌لو، شهلا (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، صص ۶۳-۷۷.
- رهنورد، فرج‌ا... (۱۳۷۸). یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده. فصلنامه علمی - کاربردی مدیریت دولتی، شماره ۴۳، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- زارع، حمید (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی در عملکرد سازمان. فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ۱۶۹، ص ۱۵۱.
- زارعی متین، حسن؛ الوانی، سیدمهدی؛ جنافی، غلامرضا؛ احمدی، فریدون (۱۳۸۹). ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی. دوره ۲، شماره ۵، صص ۵۶-۳۹.
- گلپروم (۱۳۸۵). فرآیندهای عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمان‌ها: بررسی برخی ادارات و سازمان‌های شهر اصفهان. مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)، شماره ۳۱.
- میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا؛ قنبری، مژگان (۱۳۹۰). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری. مجله شهرداری‌ها، شماره ۱۰۰.
- Allen DG; Shore LM; griffeth RW; ۲۰۰۳ -The role of organizational support and supportive human esource practices in the turnover process: ournal of Managment; ۲۹(1): PP.۹۹-۱۱۸ -Banks, J.A. (۲۰۰۸)- Diversity, group identity and citizenship education in a global ageD Education Resarcher, ۳۷ (۳), ۱۲۹-۱۳۹ - Bollino Mark & Turnley William. (۲۰۰۳)Going the extra mile :cultivating and managing employee citizenship behavio; Academy o Management Executive; Vol . ۱۷; n.۳, PP.۶۰-۷۱ f.
- Claydon m&Doyle milke , (۱۹۹۶) ,Trus ng me , trus ? The ethies of emp; oyee empowerment ,personnel review , Vol ۲۵, No۶ ,PP۱۳-۲۶
- Eisenberger, R. & Rhoades, L. (۲۰۰۲), "Perceived Organizational Support: A
- George JM.,Brief AP.۱۹۹۲; Feeling good-doing good: A conecptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship;Psychological Bulletin, ۱۱۲,PP.۳۱۰-۳۲۹,. -Hodson, R,(۲۰۰۶), Management citizenship behavior an its consequences, work and occupati ons, Vol.۲۹, No.۱,PP۶۴-۹۶.

- Lowler , Edward E (۱۹۹۴) , Total Quality Management & Employee involvement : Are They Compatible Academy of management Excutive January Journal of Management Developme nt, ۲۶, ۲۹۴-۳۱۱
- Organ, D. W., & Ryan , K. (۱۹۸۳). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional pe rdictors of organizational citizenship behavior. Personnal Psychology , ۴۸(۴), ۷۷۵-۸۰۲. -Panaccio A., Vandenberghe C.; Perceived organizational support, organizational commitmen t and psychological well being: A longitudinal study; Journal of Vocational Behavior, ۷۲: pp. ۲۲۴-۲۲۶, ۲۰۰۹
- Review of the Literature", Journal of Organizational Psychology, ۸۷ (۴),۶۹۸-۷۱۴.
- Shore LM., Shore TH۱۹۹۵ .; Perceived organizational supopanzano., port and and organizati onal justice; In RS Cor KM Kacmar (Eds) organizational Workplace; Westport, CT: Quorum ,PP. ۱۴۹-۱۶۴,
- Vaten D, Kameron A ,(۲۰۰۸) Empowerment and delivery of authority.Translation by bodrodi n.Orai,Institution of Research and training Management , Attached to Ministry of power ,(in Persian).