



بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۲۸ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۲/۲۰

کامران محمدخانی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشکده مدیریت و اقتصاد، گروه مدیریت آموزش عالی
k.kamran@srbiau.ac.ir (مسئول مکاتبات)

امیرحسین محمد داودی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساوه، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت آموزشی

آرینا رزاق پرست

دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، گروه مدیریت آموزشی

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: با توجه به این که پژوهش حاضر جهت ارتقاء سطح رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران می‌باشد، از نوع تحقیقات کاربردی است. هدف پژوهش، بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد، پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ نحوه اجرا از نوع تحقیقات کمی است.

روش پژوهش: جامعه آماری این پژوهش، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، متشکل از ۷۳۶ نفر و نمونه آماری مشتمل بر ۲۵۰ نفر است که از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی وتن و کمرون (۱۹۹۹)، پرسشنامه شادکامی آکسفورد هیلز و آرگایل (۲۰۰۲) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی (گام به گام) استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج یافته‌ها حاکی از آن بود که بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

نتیجه‌گیری: میانگین توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در حد بالایی است.

واژگان کلیدی: توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی، رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

در مکاتبات اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آن‌ها مدنظر قرار گرفته است که جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرافراشی، رفتارهای خود جوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته‌اند. در نتیجه در سال‌های اخیر محافل علمی و تحقیقاتی ضمن توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تأکید فراوانی بر اهمیت تأثیر آن بر اعمال و رفتار کارکنان داشته و محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته‌اند. (بینستاک^۱ و همکاران، ۲۰۰۳)

از زمانی که اورگان^۲ و همکارانش برای اولین بار عبارت رفتار شهروندی سازمانی را بکار بردند بیش از دو دهه می‌گذرد. اورگان، رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف می‌کند:

«رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی‌شود و به صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می‌دهد.»

از سوی دیگر، توانمندسازی روان‌شناختی که به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل می‌تواند با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی‌های کارکنان، بستر لازم و فرصت‌هایی برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های افراد فراهم نماید، در تشریح مبادله اجتماعی رفتارهای شهروندی سازمانی نیز مهم است. موریسون^۳ (۱۹۹۶)، اشاره می‌کند که کارکنان توانمند شده یا توانا، تشویق شده و قادر هستند تا رفتارهای شهروندی سازمانی را شروع و به انجام برسانند. در واقع، برای این که رفتارهای شهروندی سازمانی ظهور یابد کارکنان باید در چگونگی انجام مسئولیت‌های شغلی خود آزادی عمل داشته باشند. توانمندسازی، احساس خود کارآمدی میان اعضای سازمان را افزایش می‌دهد و آنان ممکن است با انجام رفتارهای شهروندی سازمانی جبران نمایند. (قربانی زاده و خالقی نیا ۱۳۸۸)

از طرف دیگر از دیدگاه روانشناسان، افراد شاد حس همکاری و کمک به دیگران دارند. پژوهشگران، شادکامی را متأثر از حالات روحی و ادراکات شخصی افراد می‌دانند. (آرگایل^۴ ۱۹۹۵)

علاوه بر این جورج^۵ (۱۹۹۱)، اشاره می‌کند که حالات روحی مثبت افراد در محیط کار در فهم رفتار شهروندی سازمانی و نیز در تمایل آنان برای کمک به

همکاران موثر است. بنابراین افرادی که به دیگران کمک می‌کنند، احتمال بیشتری دارد که انتظار رفتار منتهی به موفقیت داشته باشند و نتایج مثبتی را برای دیگر افراد پیش بینی کنند.

در ازای کمکی که فرد کمک کننده ارائه می‌دهد، احساس رضایت درونی بیشتر و یا شادی حاصل از انجام یک کار خوب را دریافت خواهد کرد. (کاریلوسکی^۶ ۱۹۷۱)

با توجه به موارد فوق می‌توان دریافت که رفتار شهروندی سازمانی از جمله عوامل مهمی است که در تعالی سازمان‌ها نقش مهمی را بر عهده دارد. زمینه‌های بروز رفتار شهروندی سازمانی نیازمند ریشه‌ها و پشتوانه‌های قوی می‌باشد که باعث بروز چنین رفتاری از سوی کارکنان می‌گردد. در صورتی که بتوان ریشه‌های رفتار شهروندی را تقویت کرد، این رفتار، شکوفایی و تعالی را در پی خواهد داشت.

بیان مساله

تغییر در شرایط سازمان‌های عصر حاضر، سازمان‌ها را ناگزیر به بازناندیشی و باز آفرینی روش‌ها، الگوها و افکار خود در مورد نیروی انسانی نموده است. بطوری‌که توجه به نیروی انسانی در سازمان‌ها طی سال‌های اخیر، بخشی از زمان و سرمایه سازمان‌های پیشرو را به خود اختصاص داده است. به عبارت دیگر اهمیت منابع انسانی به مراتب از فناوری‌های جدید، منابع مالی و مادی بیشتر است. یعنی تفاوت اصلی سازمان‌ها را باید در دانایی و نادانی دانست نه دارایی و نداری. نقش نیروی انسانی کارآمد، توانا و دانا در تحقق اهداف سازمانی، امری غیرقابل انکار می‌باشد و نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین، گران‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه یک سازمان محسوب می‌شود. (تیمور نژاد و صریحی ۱۳۸۹؛ واعظی و سبزیکاران ۱۳۸۹)

امروزه بررسی رفتار فردی در محیط کار، توجه محققان را به میزان زیادی به خود معطوف ساخته است، زمانی که این مفهوم مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد، انواع مختلفی از رفتار تشریح می‌شود، این رفتار شامل رفتار مثبت اجتماعی، رفتار فرافراشی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. (مقیم ۱۳۸۴)

محققان دریافته‌اند که عوامل بسیاری رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. عواملی از قبیل تعهد، رضایتمندی، عدالت سازمانی، سبک رهبری،

ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های سازمانی.

لذا در سال‌های اخیر پژوهش‌های بسیاری به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تعهد، رضایتمندی، عدالت سازمانی و سبک رهبری پرداخته‌اند. (کاسترو،^۷ ۲۰۰۴؛ پادساکف^۸ و همکاران، ۲۰۰۰)

اما در خصوص رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است.

از سوی دیگر، یکی از مفاهیمی که در راستای بالندگی سازمانی مطرح گردیده است توانمندسازی روان‌شناختی است. توانمندسازی روان‌شناختی 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 موفقیت آمیز داشته و احساس کنند که آزادی عمل و استقلال در انجام فعالیت‌ها را دارند، باور داشته باشند که توانایی تأثیرگذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند، احساس کنند که اهداف شغلی معنی دار و ارزشمندی را دنبال می‌کنند و باور داشته باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار می‌شود. (عبداللهی و نوه ابراهیم ۱۳۸۶؛ به نقل از بیگی نیا و همکاران ۱۳۸۹)

از طرفی به باور مزلو،^۹ شاخص اصلی انسان‌هایی که در راستای خود شکوفایی، کمال، ویژگی‌ها و توانمندی‌های خود تلاش می‌کنند احساس بارز شادی است. (مزلو ۱۳۶۷؛ به نقل از مرادی و همکاران ۱۳۸۶)

به اعتقاد آرگایل، شادمانی سه جزء اساسی دارد که عبارتند از: هیجانان مثبت، رضایت از زندگی و فقدان عواطف منفی از جمله افسردگی و اضطراب. همچنین هدفمند بودن زندگی، رشد شخصی، دوست داشتن دیگران، روابط مثبت با دیگران و داشتن روحیه مشارکتی از اجزای شادی هستند. (آرگایل ۱۹۹۵؛ به نقل از نصوحی و همکاران ۱۳۸۳؛ میرشاه جعفری و همکاران ۱۳۸۱)

به طور کلی با توجه به این که توانمندسازی روان‌شناختی از ضروریات سازمان‌های امروزی بوده و امروزه سازمان‌های ما به ویژه سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی از کارایی و بهره‌وری پایین رنج می‌برند و برنامه‌های توانمندسازی مداوم و نظام‌مند به ویژه توانمندسازی روان‌شناختی کمتر به چشم می‌خورد و متعاقب آن فرصت بروز خود شکوفایی، خلاقیت و

نوآوری کمتری نیز وجود دارد. (سلیمانی و مطهری ۱۳۸۸)

همچنین وجود عوامل استرس‌زای حاکم بر محیط کار از قبیل عدم امنیت شغلی، عدم وجود فرصت ارتقای شغلی، فرصت‌های نابرابر برای کارکنان زن و مرد، عدم اشتیاق همکاران برای کمک به یکدیگر و عدم پاسخگویی مدیران به نگرانی‌های کارکنان و عواملی از این قبیل نیز رضایتمندی کارکنان را به عنوان یکی از مؤلفه‌های شادکامی تحت تأثیر قرار می‌دهد. (لی و شین^{۱۰} ۲۰۱۰؛ به نقل از انصاری و همکاران ۱۳۸۹)

از سوی دیگر نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که شرایط شغلی و سازمانی، فشارهای اجرایی و استرس شغلی باعث ایجاد هیجان‌های منفی و رفتارهای ضد شهروندی می‌شود. (اسپکتور و فوکس^{۱۱} ۲۰۰۲)

و از آن جایی که نتایج تحقیقات حاکی از آن است که غفلت و بی توجهی مدیران از رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن، بهره‌وری، اثربخشی و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (کاسترو ۲۰۰۴)، مسئله اساسی در پژوهش حاضر آن است که آیا بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؟

فایده و هدف پژوهش

دانشگاه از حساس‌ترین و پر اهمیت‌ترین سیستم‌های اجتماعی هر جامعه است که علاوه بر نقش تولید و انتقال دانش، با نخبه‌ترین افراد جامعه سر و کار دارد که توجه به آن منجر به افزایش اثربخشی، کارایی و بهره‌وری دانشگاه و توسعه جامعه می‌گردد. (میرکمالی ۱۳۸۴؛ به نقل از میرکمالی و همکاران ۱۳۸۸)

چنانچه کارکنان احساس توانمندی کنند، منافع سازمانی و فردی متعددی از قبیل وفاداری سازمانی بالاتر، کاهش استرس شغلی، خلاقیت، انعطاف پذیری، عملکرد شغلی با کیفیت بالا، رضایت شغلی، سلامت و بهداشت روانی را در بر خواهد داشت. کارکنان شاد، ارتباط‌های خود را مثبت ارزیابی می‌کنند، آسان‌تر تصمیم می‌گیرند و حس همکاری و کمک به دیگران دارند. (گریساو و درازین^{۱۲} ۲۰۰۷؛ به نقل از واعظی و سبزیکاران ۱۳۸۸)

از سوی دیگر شادمانی مهم‌ترین جزء کیفیت زندگی می‌باشد روان‌شناسان بر این باورند که افراد شاد ارتباط‌های خود را مثبت ارزیابی می‌کنند، آسان‌تر تصمیم می‌گیرند، احساس امنیت بیشتری دارند، مشاغل

۱ بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی رابطه وجود دارد.

۲ بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

۳ بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

ادبیات پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی

شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابعاد عبارتند از:

۱. وظیفه شناسی: به این معنی که کارکنان نقش خود را به خوبی و بیشتر از حداقل وظیفه‌ی مورد نیازشان انجام دهند. (اورگان، ۱۹۸۸)

۲. نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم یا غیر مستقیم، به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. (رامین مهر و همکاران ۱۳۸۸)

۳. فضیلت شهروندی: بیان کننده‌ی مشارکت مسئولانه‌ی کارکنان در چرخه‌ی حیات سیاسی سازمان است.

۴. جوانمردی: نشان دهنده‌ی تحمل پذیری و عدم شکایت و گله از سازمان است. جوانمردی به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، ناراضی‌تبی و گلابه‌مندی اشاره می‌کند.

۵. احترام و تکریم: این بعد بیان کننده‌ی نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند، دارای رفتار شهروندی بالایی هستند. (اورگان ۱۹۸۸)

توانمندسازی روان‌شناختی

توماس و ولتهوس که برای اولین بار مفهوم توانمندسازی روان‌شناختی را وارد ادبیات مدیریت کردند معتقد هستند که توانمندسازی روان‌شناختی، فرایند افزایش انگیزش درونی وظایف واگذار شده به کارکنان است و در یک مجموعه از ویژگی‌های شناختی زیر متجلی می‌گردد:

مورد علاقه خود را می‌یابند، حس همکاری و کمک به دیگران دارند و اطلاعات را به گونه‌ای پردازش و تفسیر می‌کنند که به شادی آن‌ها می‌انجامد. (مایرز^{۱۳} ۲۰۰۲؛ به نقل از مرادی و همکاران ۱۳۸۶)

رفتار شهروندی سازمانی نیز از طریق اثرگذاری بر عوامل درون سازمانی موجب بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود. (کاسترو، ۲۰۰۴)

لذا محقق امیدوار است که انجام این تحقیق و نتایج آن بیش از پیش شناخت لازم را در مورد مفاهیم و مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین نقش و اهمیت آن‌ها در سازمان‌ها به ویژه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی فراهم نماید و تیز راهکارهایی را برای بهبود آنان ارائه نماید. همچنین سیاستمداران و مسئولین ذی‌ربط را نسبت به وضعیت توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آگاه نماید تا با اتخاذ برنامه‌ها و سیاست‌هایی در جهت بهبود موارد فوق، موجبات بالندگی و بهره‌وری هر چه بیشتر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی را فراهم نمایند.

هدف کلی

بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی

اهداف ویژه

۱ تعیین میزان رابطه بین مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی

۲ تعیین میزان رابطه بین مؤلفه‌های شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی

۳ تعیین میزان رابطه بین مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی

۴ پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از روی شادکامی و توانمندسازی روان‌شناختی

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

نظریه مقایسه: این نظریه شادی را فرآیند مستمر قضاوت می‌داند که شامل مقایسه زندگی فرد با پنداشت وی از زندگی ایده‌آل است. در این تعریف، شادی محصول ارزیابی ذهنی افراد است تا آنکه محصول شرایطی باشد که فرد در آن قرار دارد. یک فرد، زندگی فعلی خود را با شرایطی که باید داشته باشد مقایسه می‌کند. بر اساس نظر مک دوول و نیول شادی وابسته به فرد و مقوله‌ی کفایت مواد لازمه و احساسات افراد نسبت به شرایط است. (به نقل از مهاجری ۱۳۹۱، ۲۵)

نظریه تأثیر: تئوری تأثیر، شادی را احساسی می‌داند که از ارزیابی ذهنی حاصل از در نظر گرفتن تمام جهات بدست می‌آید. این نظریه همانند تعریف بنتهام از شادی و نسخه‌ی جدیدتر آن یعنی شادی عینی است که از آن به عنوان لذت‌ها و دردهای تجربه شده یاد می‌شود. این نظریه می‌گوید که ما توازن تجارب خوشایند و ناخوشایند را بر اساس تخمینی از تکرار و طول مدت آن‌ها محاسبه می‌کنیم، این نظریه ابراز می‌دارد که ارضای نیازها عوامل تعیین کننده در پس شادی‌ها هستند. (به نقل از مهاجری ۱۳۹۱، ۲۶)

شناسایی عواملی که به شادمانی کمک می‌کنند آسان نیست. پژوهشگران برخی از عواملی را که منجر به ایجاد شادکامی می‌شود عنوان کرده‌اند که این عوامل عبارتند از: صفات شخصیتی، ویژگی‌های جمعیت شناختی، محیط، روابط، وضعیت جسمانی، اشتغال و عوامل فرهنگی، سیاسی و اجتماعی. (کار ۱۳۸۵)

پیشینه پژوهش

با توجه به این که هیچ تحقیقی که به طور کامل هر سه متغیر مورد مطالعه در این پژوهش را بررسی کرده باشد در ادبیات مشاهده نشد، لذا محقق تلاش نمود که عمده‌ترین و جدیدترین پژوهش‌های مرتبط صورت گرفته را گردآوری نماید که چکیده این تحقیقات در جدول (۱) آمده است.

۱. احساس شایستگی: زمانی که افراد توانمند می‌شوند، آنان احساس خود اثربخشی می‌کنند، یا این که احساس می‌کنند قابلیت و تبخر لازم را برای انجام موفقیت آمیز یک کار دارند. (وتن و کمرون ۱۳۸۱، ۲۴)

۲. احساس داشتن حق انتخاب: داشتن حق انتخاب، به معنی تجربه احساس انتخاب در اجرا و نظام بخشیدن شخص به فعالیت‌های مربوط به خود است. (وتن و کمرون ۱۳۸۱، ۲۶)

۳. احساس مؤثر بودن: اعتقادات فرد در یک مقطع مشخص از زمان در مورد توانایی‌اش برای ایجاد تغییر در جهت مطلوب. (وتن و کمرون ۱۳۸۱، ۲۸)

۴. احساس معنی دار بودن: افراد توانمند احساس معنی دار بودن می‌کنند. آنان برای مقصود یا اهداف فعالیتی که به آن اشتغال دارند، ارزش قائل‌اند. آرمان‌ها و استانداردهایشان با آنچه در حال انجام دادن آن هستند، متجانس دیده می‌شوند. فعالیت در نظام ارزشیشان مهم تلقی می‌شود. (وتن و کمرون ۱۳۸۱، ۳۰)

۵. احساس اعتماد: افراد توانمند دارای حسی به نام اعتماد هستند. مطمئن هستند که با آنان منصفانه و یکسان رفتار خواهد شد. اعتماد به معنی داشتن احساس امنیت شخصی است. (وتن و کمرون ۱۳۸۱، ۳۳)

در زمینه توانمندسازی روان‌شناختی پژوهشگران بسیاری به مطالعه و تحقیق پرداخته‌اند و مدل‌هایی را ارائه نموده‌اند که عبارتند از: مدل توانمندسازی خود اثربخشی باندورا، مدل توانمندسازی توماس و ولتهوس، مدل توانمندسازی کویین و اسپریتزر و مدل توانمندسازی کانگر و کانگو. (ابطحی و عابسی ۱۳۸۶)

شادکامی

نظریه نقطه شروع: این نظریه شادی را به عنوان نگرشی پایدار نسبت به زندگی می‌داند که از نظر زیست‌شناسی در انسان‌ها تعریف شده است. این خط اصلی شادی بسیار مستقل از شرایط است. این نظریه بیان می‌دارد که رویدادهای بزرگ زندگی تنها دگرگون کننده سطوح شادی در زندگی هستند که یک فرد آن‌ها را در طول زمان تجربه کرده است. (به نقل از مهاجری ۱۳۹۱، ۲۵)

جدول ۱: پیشینه پژوهش

پژوهشگر	سال	عنوان تحقیق	نتایج
کیم و یین	۲۰۱۲	تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی در ویتنام	توانمندسازی روان‌شناختی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.
واشینگتن	۲۰۱۲	نقش تعدیل‌کنندگی توانمندسازی روان‌شناختی در رابطه بین شبکه‌های اجتماعی و عملکرد شغلی افراد (عملکرد وظیفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری)	توانمندسازی روان‌شناختی رابطه بین شبکه‌های اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند و با دو بعد از عملکرد شغلی (رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری) رابطه مثبت و معناداری دارد.
چیانگ و تیسانگ	۲۰۱۲	تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گری رفتار شهروندی سازمانی	حمایت سازمانی و توانمندسازی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند و رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین توانمندسازی و عملکرد را تعدیل می‌کند.

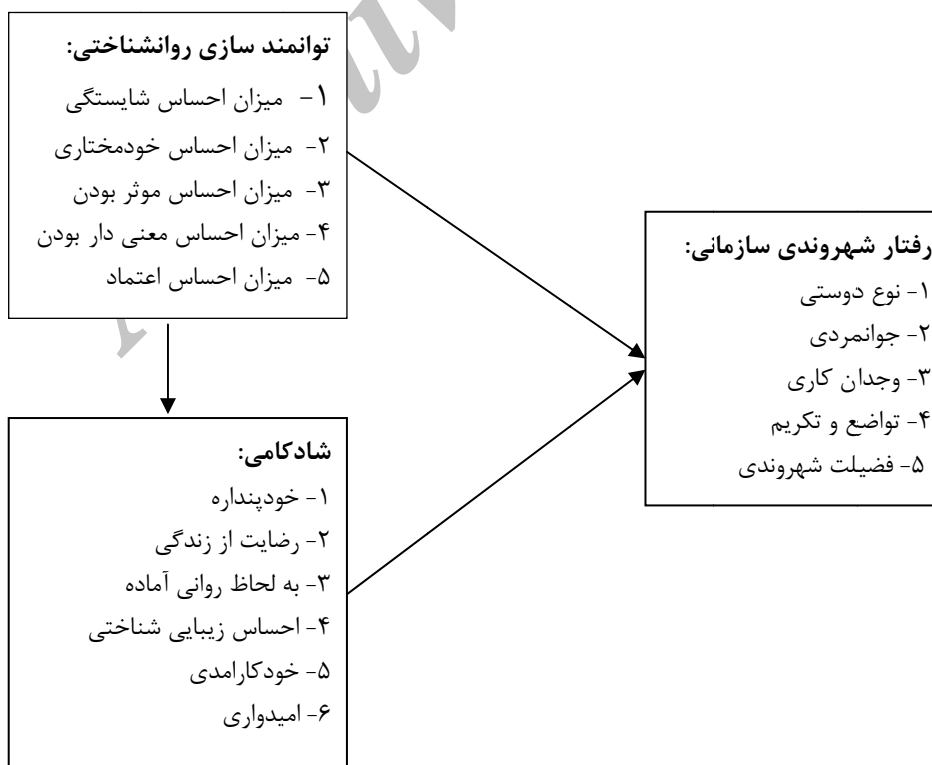
روش شناسی پژوهش

با توجه به این که هدف از پژوهش حاضر، ارتقاء سطح رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران است، لذا این تحقیق، کاربردی می‌باشد.

همچنین با توجه به این که هدف محقق از انجام این پژوهش، بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد، پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ نوع داده‌ها کمی است.

جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات در سال ۱۳۹۱ است که ۷۳۶ نفر می‌باشند، حجم نمونه پژوهش حاضر مطابق جدول کرجسی مورگان ۲۵۰ نفر و روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای نسبی است.

در این پژوهش به منظور بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی از سه پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات مربوط به توانمندسازی روان‌شناختی از پرسشنامه معتبر توانمندسازی روان‌شناختی وتن و کمرون (۱۹۹۸) مشتمل بر ۱۶ گویه و پنج مؤلفه (شایستگی، استقلال، مؤثر بودن، معنادار بودن و اعتماد)،



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

جدول ۲: یافته‌های توصیفی

درصد		متغیرهای جمعیت شناختی	
زن (۲۵/۲٪)		مرد (۷۴/۸٪)	
مجرد (۲۷/۶٪)		متاهل (۷۲/۴٪)	
سن	۵۱-۶۰ (۱/۶٪)	۴۱-۵۰ (۱۲/۸٪)	۳۱-۴۰ (۵۷/۶٪)
میزان تحصیلات	کارشناسی ارشد (۱۶/۸٪)	کارشناسی (۶۶/۸٪)	دبیرم (۷/۶٪)
نوع کار	عمرانی (۱۲٪)	اداری - مالی (۳۰/۸٪)	آموزشی (۱۴/۴٪)
سنوات خدمت	۲۱-۲۵ (۲٪)	۱۶-۲۰ (۱۰٪)	۱۱-۱۵ (۵۱/۶٪)

همچنین نتایج یافته‌ها نشان داد که ۸٪ از پاسخگویان در حد کم، ۳۷٪ در حد متوسط و ۵۵٪ در حد زیادی از شادکامی برخوردار می‌باشند. بنابراین با توجه به میانگین شاخص می‌توان دریافت که میزان شادکامی در حد بالایی می‌باشد.

در زمینه رفتار شهروندی سازمانی نیز یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که کمتر از ۱٪ از پاسخگویان در حد کم، ۱۹٪ در حد متوسط و ۸۰٪ در حد زیادی رفتار شهروندی را رعایت می‌کنند. بنابراین با توجه به میانگین شاخص می‌توان دریافت میزان رفتار شهروندی سازمانی در حد بالایی می‌باشد.

آمار استنباطی

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های پارامتریک (همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی) استفاده شده است. برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف اسمیرونف استفاده شد.

در صورتی که سطح معناداری آزمون کولموگروف اسمیرونف بیشتر از ۰/۰۵ باشد می‌توان نتیجه گرفت توزیع داده‌های مربوط به متغیرها نرمال است. سطح معناداری متغیرهای تحقیق بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین توزیع داده‌های مربوط به متغیرها نرمال است.

فرضیه اصلی

بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

به منظور آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح ذیل می‌باشد.

برای گردآوری اطلاعات مربوط به شادکامی از پرسشنامه شادکامی آکسفورد آرگایل و هیلز (OHQ) مشتمل بر ۲۹ گویه و شش مؤلفه (خودپنداره، به لحاظ روانی آماده، احساس زیبایی شناختی، رضایت از زندگی، خود کارآمدی و امیدواری) و برای گردآوری اطلاعات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران (۱۹۹۰) مشتمل بر ۲۲ گویه و پنج مؤلفه (وظیفه شناسی، جوانمردی، نوع‌دوستی، فضیلت شهروندی و احترام و تکریم) استفاده شده است. در جدول (۲) مؤلفه‌های هر یک از سه متغیر به همراه گویه‌های مرتبط با هر مؤلفه نشان داده شده است.

ضریب پایایی این پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۷، ۰/۸۱، ۰/۸۰ محاسبه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، جدول و نمودارهای مربوطه و آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی (گام به گام) استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی

در بخش آمار توصیفی، ابتدا به بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه پرداخته شد که نتایج آن در جدول (۲) مشاهده می‌گردد.

یافته‌های حاصل از آمار توصیفی در این تحقیق نشان می‌دهد که ۴٪ از پاسخگویان در حد کم، ۶۰٪ در حد متوسط و ۳۶٪ در حد زیادی از شاخص توانمندسازی روان‌شناختی برخوردار بوده‌اند. بنابراین با توجه به میانگین شاخص می‌توان پی برد میزان توانمندسازی روان‌شناختی در حد بالایی می‌باشد.

جدول ۳: ماتریس همبستگی پیرسون بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی

نام متغیر	توانمندسازی روان‌شناختی	شادکامی	رفتار شهروندی سازمانی
توانمندسازی روان‌شناختی	۱		
شادکامی	۰/۴۲۷××	۱	
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۹۷××	۰/۴۵۲××	۱

توانمندسازی روان‌شناختی با افزایش رعایت رفتار شهروندی سازمانی با شدتی متوسط توأم است.

فرضیه فرعی اول

بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی

رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

جدول (۴)، ضریب رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۴۲۷ است. با توجه به مقدار ضریب تعیین $R^2 = 0.183$ می‌توان گفت، حدود ۱۸ درصد از تغییرات توانمندسازی روان‌شناختی توسط شادکامی قابل تبیین است.

در خصوص رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی، یافته‌های حاصل از همبستگی ($r = 0.427$) نشان داد که بین توانمندسازی روان‌شناختی با شادکامی رابطه معنادار و مستقیمی با شدت متوسط وجود دارد، به عبارت دیگر افزایش توانمندسازی روان‌شناختی با افزایش شادکامی با شدتی متوسط توأم است.

در خصوص رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی، یافته‌های حاصل از همبستگی ($r = 0.452$) نشان داد که بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معنادار و مستقیمی با شدت متوسط وجود دارد، به عبارت دیگر افزایش شادکامی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی با شدتی متوسط توأم است.

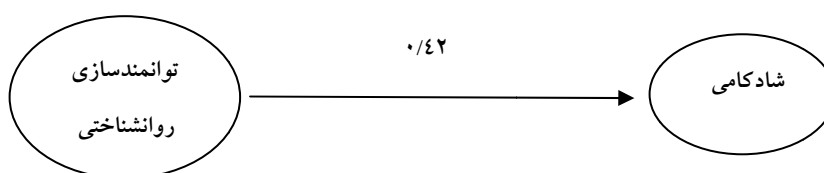
در خصوص رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی، یافته‌های حاصل از همبستگی ($r = 0.497$) نشان داد که بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معنادار و مستقیمی با شدت متوسط وجود دارد، به عبارت دیگر افزایش

جدول ۴: مشخص‌کننده‌های تحلیل رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی

شاخص آماری	ضریب همبستگی (R)	واریانس تبیین شده (Rsquare)	واریانس تعدیل شده (Rsquare Adjusted)	F	سطح معنی‌داری (Sig)
مدل رگرسیون	۰/۴۲۷	۰/۱۸۳	۰/۱۷۹	۵۵/۳۸۲	۰/۰۰۱

جدول ۵: ضریب رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی

مدل	شاخص آماری	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد شده	t	سطح معنی‌داری
عدد ثابت	۶۲/۱۸۶۰		۷/۲۶۰	-	۸/۶۵۸	۰/۰۰۱
توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۸۳۷		۰/۱۱۲	۰/۴۲۷	۷/۴۴۲	۰/۰۰۱



نمودار ۲: تأثیر رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی

جدول ۶: مشخص‌کننده‌های تحلیل رگرسیونی رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل رگرسیون	شاخص آماری	ضریب همبستگی (R)	واریانس تبیین شده (Rsquare)	واریانس تعدیل شده (Adjusted Rsquare)	F	سطح معنی‌داری (Sig)
۱		۰/۴۵۲	۰/۲۰۵	۰/۲۰۱	۶۳/۷۸۱	۰/۰۰۱

۲۰ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط شادکامی قابل تبیین است. یافته‌های رگرسیونی فوق حاکی از آن است که بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد. همچنین با توجه به ضریب رگرسیونی استاندارد شده می‌توان گفت به ازای یک واحد تغییر در شادکامی، ۰/۴۵۲ واحد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می‌آید. این فرضیه تحقیق با دلالت بر رابطه مثبت بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی تأیید می‌شود.

یافته‌های رگرسیونی فوق، حاکی از آن است که بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به ضریب رگرسیونی استاندارد شده می‌توان گفت به ازای یک واحد تغییر در توانمندسازی روان‌شناختی، ۰/۴۲۷ واحد تغییر در شادکامی به وجود می‌آید. این فرضیه تحقیق، با دلالت بر رابطه مثبت بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی تأیید می‌شود.

فرضیه فرعی دوم

بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه

وجود دارد.

به منظور بررسی رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. جدول (۶) ضریب رگرسیونی رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۴۵۲ است. با توجه به مقدار ضریب تعیین $R^2 = 0.205$ می‌توان گفت حدود

فرضیه فرعی سوم

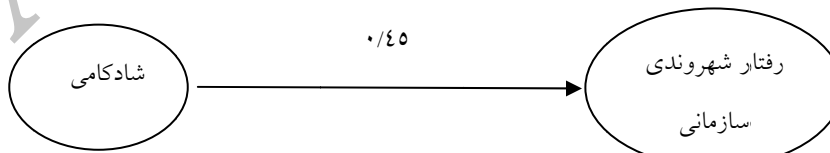
بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار

شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

جدول ۷: ضریب رگرسیونی رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل	شاخص آماری	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد شده	t	سطح معنی‌داری
عدد ثابت		۶۱/۸۳۳	۳/۹۷۲	-	۱۵/۵۶۹	۰/۰۰۱
شادکامی		۰/۲۷۱	۰/۰۳۴	۰/۴۵۲	۷/۹۸۶	۰/۰۰۱



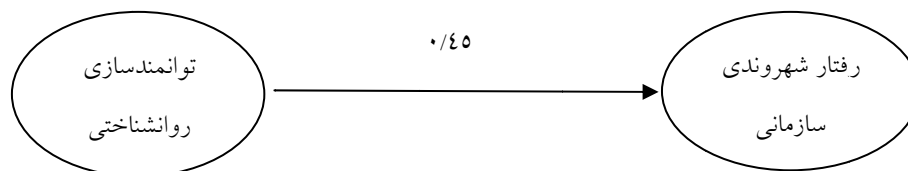
نمودار ۳: تأثیر رگرسیونی رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۸: مشخص‌کننده‌های تحلیل رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل رگرسیون	شاخص آماری	ضریب همبستگی (R)	واریانس تبیین شده (Rsquare)	واریانس تعدیل شده (Adjusted Rsquare)	F	سطح معنی‌داری (Sig)
۱		۰/۴۹۷	۰/۲۴۷	۰/۲۴۴	۸۱/۱۵۵	۰/۰۰۱

جدول ۹: ضریب رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل	شاخص آماری	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد شده	t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۵۶/۰۰	۴/۱۶۹	-	۱۳/۴۳۴	۰/۰۰۱	
توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۵۸۲	۰/۰۶۵	۰/۴۹۷	۹/۰۰۹	۰/۰۰۱	



نمودار ۴: تأثیر رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی

می‌باشد که پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین این دو متغیر با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است.

نتایج حاصل از فرضیه اول که مبتنی بر رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی می‌باشد، نشان دهنده آن بود که بین توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتیجه این یافته از آنجایی که مسبق به سابقه نبوده و چنین رابطه‌ای در پژوهش‌های پیشین مورد مطالعه قرار نگرفته است، بنابراین می‌تواند در نوع خود یافته‌ای نو تلقی شده و در پژوهش‌های بعدی مورد بررسی بیشتر محققان قرار گیرد.

نتایج حاصل از فرضیه دوم که مبتنی بر رابطه بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد، نشان دهنده آن بود که بین شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

شایان ذکر است که بین «توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی» و بین «شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی» و بالطبع بین سه متغیر مورد بررسی قرار گرفته در پژوهش کنونی تا کنون پژوهشی در داخل و خارج صورت نگرفته است و این پژوهش می‌تواند زمینه‌ای برای غنای بیشتر به ادبیات پژوهش و ایجاد پایه‌های نظری مناسب و انجام تحقیقات بیشتر فراهم نماید.

نتایج حاصل از فرضیه سوم که مبتنی بر رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد، نشان دهنده آن بود که بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج این پژوهش، با یافته‌های کیم و یین (۲۰۱۲)، واشینگتن (۲۰۱۲)، چیانگ و تیسانگ

جدول (۸) ضریب رگرسیونی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۴۹۷ است. با توجه به مقدار ضریب تعیین $R^2 = ۰/۲۴۷$ می‌توان گفت، حدود ۲۵ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی توسط توانمندسازی روان‌شناختی قابل تبیین است.

یافته‌های رگرسیونی فوق حاکی از آن است که بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به ضریب رگرسیونی استاتادارد شده می‌توان گفت، به ازای یک واحد تغییر در توانمندسازی روان‌شناختی، ۰/۴۹۷ واحد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی به وجود می‌آید. این فرضیه تحقیق، با دلالت بر رابطه مثبت بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید می‌شود.

نتیجه گیری و پیشنهادات

ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی فقط تلاشی فردی یا گروهی نیست، بلکه عوامل کلانی مانند ساختار، سیاست، ارزش‌ها، نظام پاداشی و فرهنگ سازمانی همه با هم باید رفتارهای فردی و گروهی را در این راستا ترغیب و تقویت کنند.

امروزه با مشخص شدن نقش رفتارهای شهروندی سازمانی در رسیدن به اهداف سازمان، مطالعات گسترده‌ای در خصوص عوامل مؤثر بر ایجاد این رفتارها صورت پذیرفته است. از جمله عوامل مؤثر ولی کمتر شناخته شده، توانمندسازی روان‌شناختی و شادکامی

۸- ایجاد رفتار شهروندی سازمانی نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک است. رفتار شهروندی در محیطی توسعه و گسترش می‌یابد که در آن ارزش‌ها و نگرش‌های مشترکی در میان کارکنان در خصوص پیروی داوطلبانه کارکنان از مقررات و قوانین سازمانی، تحمل پذیری نسبت به مشکلات و سختی‌های روزمره و وفاداری نسبت به سازمان پدید آمده باشد. یعنی از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک الگو و فرهنگ یاد شود.

منابع و مأخذ

- ۱) ابطحی، سید حسن، و عابسی، سعید. (۱۳۸۶). توانمندسازی کارکنان. کرج: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ۲) انصاری، محمد اسماعیل، میر احمدی، محمد رضا، و ذبیح زاده، کاظم. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۱۳، ۱۶۶-۱۵۳.
- ۳) بیگی نیا، عبدالرضا، سرداری، احمد، و نجاری نژاد، حسن. (۱۳۸۹). تأثیر توانمندسازی شناختی کارکنان بر عوامل تقویت کننده بهره‌وری نیروی انسانی. چشم انداز مدیریت دولتی، ۳، ۱۰۲-۷۹.
- ۴) تیمور نژاد، کاوه، و صریحی اسفستانی، رسول. (۱۳۸۹). تأثیر یادگیری سازمانی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان ستادی وزارت امور اقتصاد و دارایی. فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۶۲، ۵۹-۳۷.
- ۵) دیوید، ای. وتن. و کیم اس کمرون. (۱۳۸۱). تواناسازی کارکنان و تفویض اختیار (ترجمه بدرالدین اورعی یزدانی). کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ۶) رامین مهر، حمید، هادی زاده مقدم، اکرم، و احمدی، ایمان. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران). پژوهشنامه مدیریت تحول، ۲، ۸۹-۶۵.
- ۷) سلیمانی، نادر، و مطهری، اشرف السادات. (۱۳۸۸). رابطه توانمندسازی و تعهد شغلی مدیران در مدارس متوسطه استان سمنان. فصلنامه دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه ریزی درسی، ۲۳، ۱۲۲-۱۰۱.

(۲۰۱۲) همسو می‌باشد که می‌تواند تأکیدی بر آن یافته‌ها و نیز صحت انجام پژوهش کنونی باشد.

با توجه به موارد ذکر شده به نظر می‌رسد با به‌کارگیری این یافته‌ها در سازمان‌های آموزش عالی و دانشگاه‌ها بتوان در جهت بهبود توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی و رفتار شهروندی سازمانی، افزایش کارایی، اثربخشی، بهره‌وری کارکنان و در نهایت پیشبرد اهداف این گونه سازمان‌ها اقدام نمود. پژوهشگران پس از انجام این تحقیق، بسیار امیدوارند که نتایج یافته‌های آن بتواند تا حدی پاسخگوی مسائل، دغدغه‌ها و چالش‌های پیش روی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران باشد. بنابراین پیشنهادهای کاربردی زیر که برگرفته از یافته‌های تحقیق میدانی است به شرح زیر ارائه می‌گردد، امید است که با به‌کارگیری آن‌ها شاهد هر چه پاسخگوتر بودن کارکنان این دانشگاه باشیم. بر اساس نتایج بدست آمده پیشنهادهای تحقیق عبارتند از:

- ۱- توجه مدیران به آموزش‌های ضمن خدمت متناسب با شغل و همگام با دانش روز و ارائه بازخوردهای مثبت و منظم به کارکنان در مورد توانایی‌های آنان.
- ۲- افزایش مشارکت کارکنان و توجه مدیران به نظرات، پیشنهادات و انتقادات کارکنان نسبت به روش‌های موجود در سازمان
- ۳- توجه مدیران به افزایش عوامل انگیزشی برای افزایش رضایت کارکنان و کاهش استرس و فشارهای روانی در محیط کار
- ۴- شناسایی قابلیت‌ها و مهارت‌های فردی کارکنان و همچنین آگاه کردن و بزرگ نمایی موفقیت‌های آنان به منظور افزایش احساس خود کارامدی در کارکنان
- ۵- گردش شغلی، پاداش‌های مادی و معنوی و حمایت مدیران از کارکنان به ویژه در هنگام شکست‌های شغلی و تأکید بر شایستگی کارکنان
- ۶- توجه مدیران به شناخت مسائل و مشکلات نیروی انسانی خود به گونه‌ای که کارکنان، خود را عضوی از خانواده، حرفه و سازمان بدانند و در جهت ایجاد تصویر مثبتی از سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی اقدام نمایند.
- ۷- توسعه سیستمی مبتنی بر عدالت، اعتماد در سازمان و توجه به چگونگی توزیع درآمد و پاداش‌ها و همچنین عدم برخوردهای تبعیض آمیز از سوی مدیران

- C. D. Spielberger & I. G. Sarason (Eds), Stress Emotion, 15, 173- 187.
- 18) Bienstock, C. C., Demoranville, C.W. and Smith R.K. (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. Academy of Marketing, Vol.17, 357- 378.
- 19) Castro., & Armario and Ruiz, (2004); The Influence of Employee Organizational Citizenship Behaviour Customer Loyalty, International Journal of Service Industry Management, 15, 27- 37.
- 20) Fang Chiang, Chun, & Sheng Hsieh., Tsung.(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, 180- 190.
- 21) George, J. M., & Bettenhausen, K. (1990). Understanding Prosocial Behavior, Sales Performance, and Turnover: A Group – Level Analysis in a Service Context. Journal of Applied Psychology, 75, 698- 709.
- 22) Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale for The Measurement of Psychological Well- being. Personality and Individual Differences, 33, 1071- 1082.
- 23) Hoang uyen, Tran & Jeong Kim, Hyun. (2012). The Impact of Psychological Empowerment on Organizational Citizenship Behavior in Vietnam: Moderating Role of Trust in Supervisor, Creativity and Innovation, 1, 55- 101.
- 24- Karylowski, J. (1971). Explaining Altruistic Behavior: A Review. Polish Psychological Bulletin, 8, 27- 34.
- 25- Organ, D. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- 26- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. Leadership Quarterly, 1, 107-142.
- 27) Podsakoff, P. M , Mackenzie, S.B, Pain, J.B. and Bachrach, D.G (2000). Organizational Citizenship Behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for
- ۸) قربانی زاده، وجه اله، و خالقی نیا، شیرین. (۱۳۸۸). نقش انتقال دانش ضمنی در توانمندسازی کارکنان. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۲، ۱۰۵- ۸۵.
- ۹) کار، آلان. (۱۳۸۵). روانشناسی مثبت (ترجمه حسن پاشا شریفی، جعفر نجفی زند و باقر ثنائی). تهران: سخن.
- ۱۰) مرادی، مریم، جعفری، ابراهیم، و عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۶). تأثیر آموزش به شیوه فوردایس بر افزایش میزان شادمانی معلمان آموزش و پرورش شهر اصفهان. فصلنامه طب و تزکیه، ۶۶ و ۶۷، ۶۲- ۵۷.
- ۱۱- مقیمی، محمد. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فصلنامه فرهنگ مدیریت، ۱۱، ۴۸- ۱۹.
- ۱۲) مهاجری، اسماعیل. (۱۳۹۱). رابطه شادی و صداقت علمی دانشجویان با پیشرفت تحصیلی آنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم و تحقیقات تهران
- ۱۳) میرشاه جعفری، ابراهیم، عابدی، محمدرضا، و دریکوندی، هدایت الله. (۱۳۸۱). شادمانی و عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه تازه‌های علوم شناختی، ۳، ۵۷- ۵۰.
- ۱۴) میر کمالی، سید محمد، حیات، علی اصغر، نوروزی، علی، و جراحی، نازنین. (۱۳۸۸). بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تهران. ماهنامه دانشور رفتار، تربیت و اجتماع دانشگاه شاهد، ۳۹، ۳۰- ۱۵.
- ۱۵) نصحی، محمود، احمدی، سید احمد، و عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۳). رابطه بین میزان شادکامی و عوامل آموزشی دانش آموزان دبیرستانی. فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی، ۱۹ و ۲۰، ۵۰- ۳۳.
- ۱۶) واعظی، رضا، و سبزیکاران، اسماعیل. (۱۳۸۹). بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران - منطقه تهران. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۳، ۱۷۸- ۱۵۳.
- 17) Argyle, M., Martin, M., & Lu, L. (1995). Testing for Stress and Happiness: The Role of Social and Cognitive Factors. In

future research, Journal Of Management ;
26, 513- 563.

- 28) Spector, E. P., and fox, S. (2002) ; An Emotion -Centered Model of Voluntary Work Behavior, Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship, Human Resource Management Review,12
- 29) Washington, A. (2012). The Moderating Effect of Psychological Empowerment on the Relationship Between Network Centrality and Individual Job Performance. Unpublished Master's Thesis, Ohio University.

یادداشت‌ها

- ¹ Bienstock
- ² Organ
- ³ Morrison
- ⁴ Argyle
- ⁵ George
- ⁶ Karylowski
- ⁷ Castro
- ⁸ Podsakoff
- ⁹ Maslow
- ¹⁰ Lee & Shin
- ¹¹ Spector & Fox
- ¹² Gresov & Drazin
- ¹³ Myers