

رابطه رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

مهتاب سلیمی*

حسین فرضی**

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه میان رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی به مرحله اجرا درآمد. پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ داده‌ها کمی و از نظر ماهیت و روش جزء پژوهش‌های غیرآزمایشی و از نوع رابطه می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور تشکیل داده‌اند که از میان آنها ۲۲۵ نفر بر مبنای نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. داده‌های حاصل شده با بهره‌مندی از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) دارای رابطه مثبت و معناداری است. همچنین نتایج نشان داد که رشد حرفه‌ای و توانمندسازی حدود ۳۲ و ۲۱ درصد، افزایش نگرش‌های شغلی و حمایت سرپرست ۱۶ درصد از رفتار مدنی - سازمانی را در کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای می‌کند.

واژگان کلیدی: رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست، توانمندسازی، نگرش‌های شغلی، رفتارهای مدنی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای

* عضو هیئت علمی و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج.

Email: farzi68@gmail.com

** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج،

تصویب نهایی: ۹۳/۱۲/۱۱

دریافت مقاله: ۹۳/۱۰/۲۶

مقدمه

از جمله پیشرفت‌ها و تغییر و تحولات اساسی در عرصه‌های گوناگون زندگی، اعم از اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی، پیدایش سازمان‌های متعدد برای رفع نیازهای افراد جامعه است. پیدایش سازمان‌ها موجب شد تا انسان به عنصری فعال در زمینه رشد، توسعه و تحول تبدیل شود. تداوم سازمان‌ها متکی به منابع انسانی است و اظهار نظر درباره سازمان، بدون ملاحظه نیروی انسانی تشکیل‌دهنده آن، ناقص است. از طرف دیگر، تغییرات سریع محیطی در دنیای متلاطم امروز، انعطاف‌پذیری سازمان‌ها را برای تأمین بقایشان امری ضروری ساخته است. شرط بقای هر سازمانی آن است که هدف‌ها، ساختار، روش‌های کار و الگوهای رفتاری خود را به نحوی هماهنگ با تغییرات، متحول کند و این امر از طریق رشد شایستگی، کارآیی، اثربخشی و توانمندی هرچه بیش‌تر کارکنان امکان‌پذیر است. برای رسیدن به این هدف، باید تحصیلات و دانش حرفه‌ای، علاقه به پژوهش و تحقیق، ابتکار و نوآوری را به عنوان ملاک‌هایی از تخصصی شدن کار کارکنان به‌شمار آورد (کریمی، ۱۳۸۵).

روان‌شناسی و مدیریت رفتار انسان‌ها در محیط‌های مختلف، از جمله محیط‌های کار مستلزم توجه به نقش همزمان و سلسله‌مراتبی متغیرهای مختلف است. از زمره رفتارهای بسیار با اهمیت در محیط‌های کاری و نهادها و سازمان‌ها، رفتارهای مدنی-سازمانی^۱ است. رفتارهای مدنی، مجموعه رفتارهای اختیاری است که در شرح وظایف رسمی افراد نیامده، الزام و اجبار رسمی و قانونی برای آن وجود ندارد و در نظام جبران خدمات کارکنان از طرف سازمان نیز سرفصل معینی برای آن تعریف نشده است (گلپروور و رفیعزاده، ۱۳۸۹). بارزترین نمونه‌های این نوع رفتارها را می‌توان یاری‌رسانی^۲، جوانمردی^۳ و فضایل شهروندی^۴ دانست (گلپروور و رفیعزاده، ۱۳۸۸).

توجه به این رفتارها بیشتر از آن جهت است که، انجام آنها از طریق فضاسازی مطلوب اجتماعی روانی در محیط کار باعث ارتقاء سطح عملکرد فردی، گروهی و سازمانی می‌شود (گلپروور، وکیلی و آتشپور، ۱۳۸۸). به همین جهت طی دو تا سه دهه گذشته، به‌طور جدی نظریه‌پردازان و پژوهشگران عرصه‌های مختلف سعی کرده‌اند تا مهم‌ترین و مؤثرترین متغیرهای معطوف به نگرش شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی

1. Organization citizenship behaviors

2. Helping

3. Sportmanship

4. Civic virtue

را شناسایی و معرفی کنند، تا بدین وسیله سازمان‌ها و نهادهای کاری بتوانند از آن طریق سطح این رفتارها را در محیط کاری خود ارتقاء بخشند و از آن طریق، اثربخشی کاری و سازمانی خود را افزایش دهند (گلپور و بلالی، ۱۳۸۹). بر همین اساس، در این پژوهش سعی شده تا دانش مربوط به نحوه ارتقاء این نگرش‌ها و رفتارها برای کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور «که به عنوان سیاست‌گذار و متولی آموزش‌های مهارتی و غیر رسمی در کشور است» تبیین شود.

موضوع رشد حرفه‌ای کارکنان اولین بار توسط گاردنر^۱ (۲۰۰۰) مسئول رشد حرفه‌ای در دانشگاه یورک مورد استفاده قرار گرفت. رشد حرفه‌ای کارکنان فرآیند مداومی است که بهبود عملکرد کارکنان در زمینه استاندارد های آموزشی و مدنی برای تمام کارکنانی است که ظرفیت تمامی کارکنان را در راستای یادگیری مادام‌العمر افزایش می‌دهد (گانسر^۲ ۲۰۰۰). به عبارت دیگر، رشد حرفه‌ای کارکنان در یک مفهوم وسیع به رشد افراد در نقش حرفه‌ای آنان اشاره می‌کند (شاه‌پسند، ۲۰۱۰؛ گلاتهورم^۳ ۲۰۰۷). مفهوم رشد حرفه‌ای به عنوان یکی از متغیرهای مؤثر در نگرش شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته شده است.

یکی دیگر از متغیرهای مؤثر در نگرش شغلی و رفتار مدنی - سازمانی کارکنان، حمایت سرپرست است. حمایت سرپرست یا رهبری اشاره‌ای است به درجه حمایت و توجه دریافتی کارکنان از طرف سرپرستان خود (نتمیر^۴ ۱۹۹۷). در سازمان‌ها و صنایع یک مدیر یا سرپرست حمایت‌گر دارای درجه بالایی از شایستگی است. با کارکنان با انصاف و عدالت برخورد و رفتار می‌کند، روابط دوسویه را بین خود و کارکنان ترغیب می‌کند و از سهم مشارکت تک تک کارکنان قدردانی می‌کند. در مقابل، کارکنانی هم که دارای مدیران و سرپرستان حمایت‌گر هستند، بیشتر احتمال می‌رود که به مدیران سازمان اعتماد کنند و به صورت مؤثرتر و کارآمدتری در کارهای تیمی شرکت کنند و علائق خود را معطوف به دستیابی به اهداف سازمان کنند (والمبو و اوروا^۵ ۲۰۰۸؛ رابرسون^۶ ۲۰۰۶). بنابراین، برای ایجاد نگرش‌های شغلی مناسب در محیط کار به نظر می‌رسد که حمایت سرپرستان و مدیران از کارکنان امری ضروری باشد. این امر همسو با مسیری است که بین حمایت رهبری و نگرش‌های شغلی در این پژوهش در پی بررسی آن هستیم.

1. Gardner
 2. Ganser
 3. Glathorm
 4. Netemeyer
 5. Walumbwa & Orva
 6. Roberson

توانمندسازی به‌عنوان یکی دیگر از مؤلفه‌های مؤثر در رفتار مدنی - سازمانی و نگرش شغلی در واقع زمانی در کارکنان تحقق می‌یابد که سرپرست و مدیر فرصت لازم را برای تصمیم‌گیری‌های مرتبط با شغل به کارکنان می‌دهند. به هر حال، محور اصلی این دو مفهوم نیز در حد قابل‌توجهی به دادن قدرت تصمیم‌گیری و استفاده از ابتکارات شخصی به کارکنان توسط سرپرست باز می‌گردد. به باور بوئن و لاولر (۱۹۹۲) کارکنان توانمند (یعنی آنانی که در شغل خود آزادی و اختیار تصمیم‌گیری به کارگیری ابتکارات شخصی را دارند) در حوزه‌های مختلف (به ویژه در حوزه‌های خدماتی و تولیدی) دارای توانایی بهتری برای پاسخ به نیازهای کاری و شغلی خود هستند و احساس بهتری از خود و شغلشان دارند.

نگرش‌های شغلی که در این پژوهش به عنوان یکی از متغیرهای مورد بررسی نقشی اساسی را ایفا می‌کند، به‌طور مستقیم بر رفتارهای مدنی سازمانی تأثیر می‌گذارد. کلیدی‌ترین نگرش‌های شغلی در حوزه پژوهش‌های سازمانی رضایت شغلی و تعهد سازمانی هستند. رضایت شغلی به عنوان حالت کلی عاطفی کارکنان که از ارزیابی تمام جنبه‌های شغل آنها نشئت می‌گیرد، تعریف شده است (آکفلت و کوت، ۲۰۰۵). در مقابل تعهد سازمانی اشاره‌ای است به این باور که عضویت در سازمان برای فرد از اهمیت برخوردار است. این اهمیت باعث نوعی تعلق عاطفی و هیجانی به سازمان در کارکنان می‌شود (هارتلاین^۱ و همکاران، ۲۰۰۰). این تعریف از تعهد بیشتر مبتنی است بر تعهد عاطفی فراتر از آن در پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه مدیریت طی فراتحلیلی که انجام دادند، بین نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی سازمانی رابطه مثبت گزارش کرده‌اند. بر این اساس، می‌توان گفت کارکنانی که از شغل خود رضایت کافی دارند و به سازمان خود هم احساس تعلق و تعهد می‌کنند تمایل بیشتری برای درگیر شدن در رفتارهای مدنی سازمانی از خود نشان می‌دهند.

رفتارهای مدنی^۲ مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود. ولی در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می‌کنند. این رفتارها حداقل طی ۲۵ سال گذشته به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات مدیریتی و سازمانی تبدیل شده‌اند (بلکلی^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). این رفتارها در تعاریف اولیه به عنوان رفتارهایی معرفی

1. Hartline
2. Citizenship Behaviors
3. Blakely

شدند که به‌طور کامل اختیاری هستند و در نظام حقوق و پاداش در سازمان‌ها و صنایع جایگاهی برای آنها در نظر گرفته نشده است. با این حال، این رفتارها در اثربخشی سازمانی به دلیل نقشی که در جو سازمانی ایفا می‌کنند، نقش اساسی دارند. در واقع، این رفتارها باعث تسهیل همکاری مورد نیاز برای عملکرد در تکالیف و وظایف سازمانی می‌شود.

شواهد حاصل از پژوهش‌های فراگیر، نظیر مطالعات فراتحلیلی صورت گرفته، به‌طور جدی از پیوند میان رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی حمایت لازم را به‌عمل آورده‌اند (متیو و زایاک^۱، ۱۹۹۰؛ آکفلت و کوتی^۲، ۲۰۰۵). زیربنای نظری نحوه پیوندیابی رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی از طریق نظریه مبادله اجتماعی^۳ به‌خوبی قابل طرح است. بر اساس نظریه مبادله اجتماعی افراد از نظر احساسات، عواطف و شناخت‌ها، تحت تأثیر نحوه عمل و رفتار طرف‌های تعامل خود قرار می‌گیرند (گلپروور و بلالی، ۱۳۸۹). بر این پایه، وقتی سازمان زمینه رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست را برای کارکنان فراهم می‌سازد، به‌دلیل فرصت‌سازی رشد و ترقی و حمایت از این رشد و ترقی، افراد نسبت به شغل خویش راضی‌تر و نسبت به سازمان خودشان متعهدتر می‌شوند (گلپروور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). اما در پی تقویت نگرش شغلی کارکنان در قالب تعهد و رضایت، افراد به جهت مقابله به مثل (که یکی از اصول مهم و مطرح در نظریه مبادله اجتماعی است)، متمایل به رفتارهای مثبت جبرانی (جبران نیک‌خواهی سرپرست و سازمان برای رشد حرفه‌ای توانمندسازی و حمایت سرپرست در قالب رفتارهای مدنی سازمانی می‌شوند. (دالال،^۴ ۲۰۰۵) در فراتحلیلی که به انجام رسانده و به‌طور همزمان نتایج چند فراتحلیل دیگر را نیز ارائه کرده است، به‌خوبی نشان داده که رضایت و تعهد به‌عنوان مهم‌ترین نگرش‌های شغلی با رفتارهای مدنی سازمانی دارای پیوند مثبت و معناداری هستند. با توجه به اهمیت موضوع در این پژوهش ما درصدد پاسخگویی به این مسئله اصلی هستیم که آیا میان رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی سازمانی کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور رابطه وجود دارد؟

1. Mathieu & Zajac

2. Ackfelt & Coote

3. Social exchange theory

4. Dalal

روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از آنجا که بر روی متغیرهای این تحقیق، دستکاری خاصی صورت نمی‌دهیم، روش این تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی) است و چون رابطه بین رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندی‌سازی با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی کارکنان بررسی می‌شود، پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور که بالغ بر ۴۰۰ نفر هستند، تشکیل داده‌اند و از میان آنها ۲۲۵ نفر بر مبنای نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه‌های رفتارهای مدنی سازمانی، نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست آکفلت و کوت (۲۰۰۵) پاسخ داده‌اند. به‌منظور تلخیص مطالب از روش‌های آماری توصیفی (حداقل، حداکثر، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی) استفاده شده است. در بخش استنباطی نیز داده‌های حاصل شده با بهره‌مندی از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

جدول (۱) شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
رشد حرفه‌ای	1.00	6.67	3.6614	1.27832	-0.593	0.939
توانمندسازی	1.00	7.00	3.8868	1.44571	-0.504	0.258
حمایت سرپرست	1.00	7.00	3.8000	1.44388	-0.625	0.221
نگرش شغلی	1.00	6.67	3.9789	1.43831	-0.652	0.065
رفتارهای مدنی سازمانی	1.58	6.42	4.2936	1.10231	-1.441	3.723

با توجه به جدول ۱ توزیع نمرات همه متغیرهای پژوهش دارای کجی منفی هستند. به عبارتی دیگر، مکعب مجموع نمرات آن از میانگین، عددی منفی است و نمرات اکثر افراد در این مقیاس از میانگین کمتر است. توزیع نمرات رفتارهای مدنی سازمانی بیش‌ترین و توزیع نمرات توانمندسازی کم‌ترین کجی را دارد. توزیع نمرات همه متغیرهای پژوهش دارای کشیدگی مثبت است. بدین معنی که نمره اکثر افراد در این

رابطه رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی ... ۱۳
 مقیاس‌ها نزدیک به میانگین قرار دارد. توزیع نمرات رفتارهای مدنی سازمانی بیش‌ترین کشیدگی و توزیع نگرش‌شغلی (تعهد) کم‌ترین کشیدگی را دارد.

جدول (۲) نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه میان متغیرها

نام متغیر مستقل	نام متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تفسیر
رشد حرفه‌ای توانمندسازی حمایت سرپرست	نگرش شغلی	۰/۵۳۱**	۰,۰۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
		۰/۵۸۴**	۰,۰۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
		۰/۵۱۸**	۰,۰۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
رشد حرفه‌ای توانمندسازی حمایت سرپرست	رفتارهای مدنی سازمانی	۰/۰۶۱	۰,۳۲۷	عدم رابطه
		۰/۶۱۰**	۰,۰۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
		۰/۳۷۴**	۰,۰۰۱	رابطه مستقیم و معنادار

نتایج نشان داد که رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) در سطح ۰/۰۰۱ دارای رابطه مثبت و معناداری هستند. اما فقط توانمندسازی و حمایت سرپرست با رفتارهای مدنی-سازمانی در سطح ۰/۰۰۱ رابطه مثبت و معنادار دارد. و رشد حرفه‌ای با رفتارهای مدنی سازمانی رابطه مثبت و معناداری ندارد.

آیا رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست قادر به پیش‌بینی نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) و رفتارهای مدنی سازمانی هستند؟ در این بخش با استفاده از تکنیک آماری رگرسیون همزمان سؤال مورد بررسی قرار گرفته است. در رگرسیون مربوط به متغیر وابسته نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) همه متغیرهای پیش‌بین (رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست) وارد مدل شدند ولی در رگرسیون مربوط به متغیر وابسته رفتارهای مدنی سازمانی فقط متغیرهای پیش‌بین توانمندسازی و

حمایت سرپرست وارد مدل شدند و متغیر رشد حرفه‌ای به دلیل عدم داشتن رابطه وارد مدل نشد.

خلاصه تحلیل رگرسیون

متغیر وابسته	R	R^2	R^2 تعدیل شده
نگرش‌های شغلی	۵۶۷.	۲۳۲.	۱۴.۳
رفتارهای مدنی سازمانی	۴۰۴.	۱۶۳.	۱۵۶.

با توجه به مقادیر R^2 مندرج در جدول فوق متغیرهای پیش‌بین حدود ۳۲ درصد از تغییرات نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) و همچنین ۱۶ درصد از تغییرات رفتارهای مدنی سازمانی را تبیین می‌کنند که همگی معنادار هستند. در ادامه برای بررسی معناداری رگرسیون یعنی آزمون اینکه آیا متغیرهای پیش‌بین می‌توانند در پیش‌بینی متغیر ملاک مؤثر باشند یا خیر، از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) استفاده می‌شود. نتایج این آزمون در جدول زیر ارائه شده است.

نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه مربوط به عوامل پیش‌بین

متغیر وابسته	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
رفتارهای مدنی سازمانی	۵,۱۸	۲	۲,۵۹۰	۵۳۱.۰۱	۰,۰۰۱
	53.438	۲۱۶	۰,۲۴۶		
	۵۶,۰۲۸	۲۱۸			
نگرش‌های شغلی	۰۴.۵۸	۳	۸۳۴۲.	۲۱۷.۸	0.001
	۱۷۵.۷۴	۵۲۱	۵۴۳۰.		
	۶۷۹.۸۲	۲۱۸			

همان‌گونه که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، F به‌دست آمده برای هر سه متغیر وابسته در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و متغیرهای پیش‌بین نقش مهم و معناداری در پیش‌بینی دارند.

سطح معناداری	T				مقدار ثابت	
		Beta	خطا	B		
0.001	3.389	0.523	0.175	0.593	فردی	رفتارهای مدنی سازمانی
0.122	1.559	0.226	0.13	0.203	محیطی	
0	4.578		0.33	1.511	مقدار ثابت	نگرش‌های شغلی
0.224	-1.221	-0.103	0.09	-0.109	فردی	
0.228	-1.211	-0.168	0.143	-0.173	محیطی	
0.186	1.331	0.184	0.14	0.187	مدیریتی	

در ادامه با توجه به ضرایب حاصل شده در هر مدل رگرسیون، معادله رگرسیون را برای هر یک از دو متغیر ملاک به صورت زیر خواهیم داشت:

$$y = a + b_1x_1$$

□ مقدار ثابت =

(فرمول ۱ معادله رگرسیون برای متغیر ملاک نگرش‌های شغلی)

(رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست) $1/511 + 0/503 =$ نگرش‌های شغلی

(فرمول ۲ معادله رگرسیون برای متغیر ملاک رفتارهای مدنی سازمانی)

(توانمندسازی و حمایت سرپرست) $1/511 + 0/503 =$ رفتارهای مدنی سازمانی

نتیجه‌گیری

آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گلپرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) نیز بر رابطه بین حمایت سرپرست، توانمندسازی و رشد حرفه‌ای با نگرش‌های شغلی قبلاً تأکید کرده و شواهدی علمی برای این روابط ارائه کرده‌اند. به این جهت یافته‌های این پژوهش با یافته‌های آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گلپرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) همسویی دارد. از لحاظ نظری رابطه میان رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی تابع شکلی از تبادل اجتماعی و سرریزشدگی احساس ارزشمندی شخصی به عرصه رضایت و تعهد به‌عنوان نگرش‌های شغلی مطرح باز می‌گردد. بر پایه اصول مطرح در عرصه تبادل اجتماعی، وقتی سازمان و سرپرستان آن زمینه توانمندی، رشد

حرفه‌ای و حمایت را برای کارکنان خود فراهم می‌سازند، به‌طور کاملاً منطقی، باعث زمینه‌سازی تمایل کارکنان به مقابله به مثل می‌شوند. این زمینه‌سازی همان تقویت رضایت و تعهد در کارکنان است. اما در یک نگاه فراتر، مقابله به مثل به زمینه‌سازی افزایش تعهد و رضایت ختم نمی‌شود؛ چرا که اصل مقابله به مثل، از لحاظ محتوایی از طریق رفتارهای خاص نمود خود را به جای می‌گذارد. بر همین مبنا اغلب پس از افزایش رضایت و تعهد، کارکنان به رفتارهای مثبت نظیر رفتارهای مدنی سازمانی در قالب یاری‌رسانی، جوانمردی و فضایل شهروندی روی می‌آورند تا بدین‌وسیله دین خود را به سازمانی که از آنها حمایت کرده، توانمندشان ساخته و زمینه رشد حرفه‌ای آنها را فراهم ساخته ادا کنند. به این لحاظ ملاحظه می‌شود که وقتی کارکنان از لحاظ نگرشی از طریق رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی تقویت می‌شوند، ساده‌تر مرتکب رفتارهای مدنی سازمانی می‌شوند. به این جهت می‌توان گفت سرمایه‌گذاری بر برنامه‌های رشد حرفه‌ای و توانمندسازی کارکنان، به زودی از طریق افزایش سطح رفتارهای مدنی سازمانی کارکنان به سازمان برگشت خواهد کرد. اما بر پایه بخش دیگر شواهد، حمایت سرپرست و توانمندسازی نیز علاوه بر تأثیر بر نگرش‌های شغلی بر رفتارهای مدنی سازمانی نیز تأثیر می‌گذاشتند. (آکفلت و کوتی، ۲۰۰۵) نیز در نمونه‌ای از کارکنان بازرگانی، بین حمایت سرپرست، رشد حرفه‌ای و توانمندسازی با رفتارهای مدنی سازمانی و گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) نیز بین حمایت سرپرست و توانمندسازی با رفتارهای مدنی سازمانی رابطه معناداری را در مدل‌های ساختاری خود گزارش کرده‌اند.

به این جهت، به‌نظر می‌رسد که یافته‌های این پژوهش با یافته‌های آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) همسویی نسبی دارد؛ چرا که در این پژوهش نیز رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار بودند و در خصوص رفتارهای مدنی سازمانی نیز به جز رشد حرفه‌ای دو متغیر دیگر دارای رابطه مثبت و معنادار بودند.

باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که رشد حرفه‌ای و توانمندسازی دارای جهت‌گیری یکسانی هستند. در عین حال ارتباطات درونی بین حمایت سرپرست، توانمندسازی و رشد حرفه‌ای با یکدیگر متناسب با نمونه‌ای که برای بررسی برآزش مدل‌های ساختاری استفاده می‌شود، می‌توانند با یکدیگر تغییر جایگاه بدهند. به‌هرحال، تأثیر حمایت سرپرست و توانمندسازی برای رفتارهای مدنی سازمانی، حاکی از آن است که کارکنان در محیط‌های اداری و ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور،

۱۷ **رابطه رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی ...**

برای درگیر شدن در رفتارهای مدنی سازمانی، نیازمند توانمندسازی (رشد در مهارت‌های کاری) و حمایت سرپرستان خود هستند. دلیل این امر آن است که افراد دارای مهارت بالاتر، سریع‌تر می‌توانند راهکارهایی را برای یاری‌رسانی به همکاران یا سازمان در پیش بگیرند و در عین حال در مقابل نقایص و کمبودها از خود تحمل نشان دهند. بنابراین، در راستای پیشنهادات پژوهشی باید به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه کرد که در بررسی‌های آینده به‌جای رفتارهای مدنی سازمانی، خلاقیت و نوآوری و رفتارهای منفی (نظیر رفتارهای انحرافی و ضدتولید) را جایگزین سازند تا دانش مربوط به نقش حمایت، توانمندی و رشد حرفه‌ای همراه با نگرش‌های شغلی از لحاظ پیامدهای رفتاری در محیط‌های کار افزایش یابد. پیشنهاد کاربردی متناسب با یافته‌ها نیز برقراری دوره‌های آموزش رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و برقراری نظام‌های حمایتی سرپرستی برای کارکنان در محیط‌های اداری است. این دوره‌های آموزشی بسترسازی لازم را برای افزایش سطح رفتارهای مدنی سازمانی در محیط‌های کار فراهم می‌سازد.



منابع

- سرمد، ز؛ بازرگان، ع و حجازی، الف (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران، نشر آگه.
- شوماخر، رندال، ای و لومکس، ریچارد، جی (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. سال نشر اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۴.
- گل‌پرور، م و بلالی، س (۱۳۸۹). مدل ارتقاء رفتارهای مدنی سازمانی از طریق قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی. دومین کنگره دوسالانه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، م و رفیع‌زاده، پ (۱۳۸۸). الگوی ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی، فصل‌نامه بصیرت.
- گل‌پرور، م و رفیع‌زاده، پ (۱۳۸۹). الگوی ارتقای رفتار اخلاقی و رفتارهای تبعی سازمانی در میان معلمان. فصل‌نامه تعلیم و تربیت، شماره ۲۶.
- گل‌پرور، م؛ وکیلی، ن و آتشپور، ح (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی سازمانی و تعهد عاطفی. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روان‌شناسی، اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز، اسفندماه ۱۳۸۸.
- Ackfeldt, A. L., & Coote, L. V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. *Journal of Business Research*, 58(2), 151-159.
- ullah Bukhari. Z., & Ali. U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), n85.
- Dalal. R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of applied psychology*, 90(6), 1241.
- Mathieu. J. E., & Zaiac. D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171.