

تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا، نقش میانجیگری تنش شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

مرتضی مرادی^۱، حمیدرضا جلیلیان^۲

از صفحه ۷۳ تا ۹۸

تاریخ دریافت: ۹۴/۱/۱۷، تاریخ پذیرش: ۹۴/۳/۲۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی در سازمان با توجه به نقش میانجیگری متغیرهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تنش شغلی انجام گرفته است. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. به منظور تست و بررسی فرضیه‌های تحقیق کارکنان نیروی انتظامی استان کرمانشاه به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید، سپس تعداد نمونه آماری از بین آنها تعیین شد. ابزار سنجش متغیرهای تحقیق پرسشنامه استاندارد می‌باشد که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته است. به منظور تست فرضیه‌های تحقیق نیز از نرم‌افزار لیزرل و مدل تحلیل مسیر استفاده گردید. نتایج تحلیل مسیر نشان داد؛ توانمندسازی روانشناختی اثر مثبت معنی‌داری بر روی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی و اثر منفی معنی‌داری بر تنش شغلی دارد. همچنین رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی اثر مثبت و بر تنش شغلی اثر منفی؛ تعهد سازمانی اثر مثبت معنی‌داری بر عملکرد سازمانی و اثر منفی معنی‌داری با تنش شغلی دارد. در نهایت اثر منفی تنش شغلی بر عملکرد سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که توانمندسازی کارکنان می‌تواند نقش مهمی بر دیگر متغیرهای منابع انسانی داشته باشد و توجه به آن باعث توسعه عملکرد و بهبود شرایط کاری کارکنان و سازمان می‌شود.

واژگان کلیدی

توانمندسازی روانشناختی، عملکرد سازمانی، تنش شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی.

۱. عضو هیأت علمی و استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام‌نور (نویسنده مسئول) (Morteza_Moradi@pnu.ac.ir)

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه پیام‌نور (H_jalilian@pnu.ac.ir)

۱. مقدمه

چالشهای محیطی عصر حاضر از نظر پیشرفت سریع فناوری، افزایش انتظارات مشتریان و ضرورت انعطافپذیری، سازمانها را به جستجوی راهی برای تداوم بقای خود وادار کرده است. در این میان بسیاری از سازمانها راهحل و مزیت رقابتی را در نیروی انسانی خود می‌دانند (اسکندری، ۱۳۸۱). امروزه مشکل عمده بیشتر سازمانها بویژه در کشورهای در حال توسعه، کمبود مواد اولیه، انرژی و یا حتی فناوری نیست؛ بلکه مواردی است که مستقیم یا غیرمستقیم به مدیریت منابع انسانی برمی‌گردد. نارضایتی، بی‌انگیزگی و ناکارایی نیروی انسانی، میزان زیاد جابه‌جاییهای شغلی، کم بودن بهره‌وری از جمله مهمترین مسائلی است که سازمانها با آن روبه‌رو هستند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). نیروی انسانی به عنوان با ارزشترین منابع سازمانی، محور رویکردها و فعالیتهای سازمانی است که در اعتلای اهداف و آرمان سازمان، نقش اساسی ایفا می‌کند. منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم می‌بخشد و زمینه‌های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می‌کند، به‌طوری که مهمترین مزیت رقابتی را برای سازمانها در هزاره سوم، میزان هوش و دانایی و دانش خردمندان انسانی می‌دانند. اعتقاد بر این است که دیگر نفت و منابع طبیعی نمی‌تواند منابع ثروت آفرینی باشد، بلکه هوش و خرد انسانهاست که می‌تواند جامعه را به سمت رشد و تعالی حرکت دهد (متانی و همکاران، ۱۳۸۷). اگر انسانها می‌خواهند در این چالش جدید یعنی فرایند جهانی نقش داشته باشند، هیچ راهی ندارند مگر اینکه به نقش دانایی و هوشمندی در توسعه جامعه خود، توجه لازم را به عمل آورند؛ در نتیجه، بسیاری از سازمانها، ضرورت اجرای برنامه‌های توانمندسازی منابع انسانی را تشخیص داده، و تلاش کرده‌اند با اجرای این برنامه‌ها، زمینه لازم پرورش کارکنان توانمند را به وجود آورند. از این رو توانمندسازی به عنوان عامل نجات‌بخش و ابزاری شناخته شده در مدیریت ظهور نموده، و به یکی از مهمترین مباحث مدیریت منابع انسانی بدل شده است که می‌تواند موفقیت سازمانها را تضمین کند. در واقع فلسفه توانمندسازی^۱ می‌گوید که سازمان می‌تواند افراد خود را راضی کند و در عین حال آنچه را نیاز دارد به دست آورد.

این رابطه می‌تواند برد-برد باشد. مطالعات نشان می‌دهد که توانمندسازی کارکنان باعث افزایش فروش و سود، کاهش هزینه‌ها، افزایش اثربخشی، افزایش تعهد به سازمان، حل اثربخشی مشکلات و هماهنگی بیشتر در کارها می‌شود.

به طور کلی، احساس توانمندی، در عملکرد کارکنان سازمان تأثیر بسزایی دارد. چنانچه افراد احساس توانمندی کنند، منافع سازمانی و فردی متعددی از قبیل خلاقیت، انعطاف‌پذیری، حل مسئله، عملکرد شغلی با کیفیت خوب، رضایت شغلی، سلامت و بهداشت روانی را در بر خواهد داشت. علاوه بر این افراد توانمند، خود کنترل و خود تنظیم هستند. آنها به آسانی قبول مسئولیت می‌کنند و دیدگاه مثبتی درباره خود، دیگران و محیط دارند و به زندگی شغلی خوش‌بین هستند و اساساً دیگران را همکار و شریک می‌بینند نه رقیب. هنگامی که تضاد یا مشکلی در موقعیت شغلی پیش می‌آید، به جای بی‌اعتنا بودن و مشکل را به گردن دیگران انداختن در جستجوی راه‌حل آن هستند. آنها انتقاد پذیرند و دائماً در حال یادگیری هستند.

بنابراین با توجه مطالعه دقیق ادبیات و پیشینه تحقیق و همچنین اهمیت توانمندسازی به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی توسعه منابع انسانی در سازمان و تأثیر آن بر عملکرد فردی کارکنان و نهایتاً بهبود عملکرد سازمانی، هدف این پژوهش این است که تأثیرات احتمالی توانمندسازی را بر متغیرهای مدیریت منابع انسانی بررسی کند. بدین منظور و با توجه به ادبیات این مفهوم، چهار متغیر رضایت شغلی^۱، تعهد سازمانی^۲، تنش شغلی^۳ و عملکرد سازمانی^۴ انتخاب شد. در ذیل توضیحاتی در مورد هر یک از متغیرها بیان و فرضیه‌های پژوهش تدوین می‌شود.

۲. سوالات تحقیق

آیا توانمندسازی روانشناختی بر روی رضایت شغلی، تعهد سازمانی، تنش شغلی و عملکرد سازمانی تأثیر دارد؟

1. Job Satisfaction
2. Organizational Commitment
3. Job Stress
4. Organizational Performance

آیا رضایت شغلی روی تعهد شغلی، تنش شغلی و عملکرد سازمانی تأثیر دارد؟
 آیا سطوح بالای تعهد سازمانی بر روی تنش شغلی و عملکرد سازمانی تأثیر دارد؟

۳. مروری بر مبانی و مفاهیم تحقیق

۳-۱. توانمندسازی روانشناختی در سازمان

توانمندسازی در علوم مختلفی شامل جامعه‌شناسی، روانشناسی، مدیریت، علوم اجتماعی و... مورد توجه قرار گرفته و در هر یک از آنها از جنبه‌های خاصی تعریف شده است (اپلبام و هانگر^۱، ۱۹۹۸). فرایند افزایش احساس شایستگی در کارکنان از طریق شناسایی و حذف شرایطی است که موجب ناتوانی آنها شده است (ودادی و مهرآرا، ۱۳۹۲). در مدیریت نیز توانمندسازی از ابعاد گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است که توانمندسازی روانشناختی یکی از آنهاست. توانمندسازی روانشناختی، فرایند افزایش انگیزش درونی نسبت به وظایف محول در چهار بعد شناختی احساس مؤثر بودن، احساس شایستگی، احساس معنی دار بودن و احساس داشتن حق انتخاب است (توماس و ولتهوس^۲، ۱۹۹۰). تعاریف دیگری نیز در این مورد ارائه شده است؛ مثلاً توانمندسازی، انگیزه ذاتی^۳ افراد برای ارتقای توان بالقوه است (شارون و همکاران^۴، ۲۰۱۴). توانمندسازی، تقسیم مقدار ثابتی از قدرت نیست؛ بلکه فرایندی است که طی آن، قدرت نسبی هر فرد به واسطه آن افزایش می‌یابد. توانمندسازی، نفوذ مبتنی بر صلاحیتی است که باید ایجاد شود. این قدرت، بسیار فراتر از قدرتی است که تقسیم یا تسهیم می‌شود. توانمندسازی قدرتی است نشأت گرفته از این اندیشه که قدرت می‌تواند و باید از راه ارتقای مداوم شایستگی و کاربرد آن ایجاد شود (هوچی و نایل^۵، ۲۰۱۴).

توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) در پژوهشهای خود دریافتند که سطوح بالای معنادار بودن و احساس شایستگی (کفایت نفس) از طریق ایجاد علاقه در افراد در مورد مشاغلشان، باعث افزایش رضایت شغلی خواهد شد. همچنین آنها دریافتند که آزادی عمل در شغل

1. Applebaum & Honegger

2. Thomas & Velthouse

3. Endogenous

4. Sharon & et al

5. Hao-Chieh & Nayel

(حق تعیین سرنوشت) از جمله عوامل انگیزاننده مورد نظر هرزبرگ است و نوعی پاداش درونی^۱ به شمار می‌رود. بنابراین همانگونه که هرزبرگ پیش‌بینی کرده بود، آزادی عمل به افزایش رضایت شغلی منجر خواهد شد. احساس مؤثر بودن نیز (که با احساس عام عجز اکتسابی^۲ ارتباط معکوسی دارد) افزایش رضایت شغلی را در پی خواهد داشت؛ زیرا به اعتقاد آبرامسون^۳ احساس عام عجز اکتسابی با ایجاد دلسردی در افراد برای شناسایی فرصتها، کاهش انگیزش و ایجاد افسردگی به نارضایتی شغلی منجر می‌شود (اسپریتزر و کیزیولس^۴، ۱۹۹۷). از طرفی افزایش رضایت شغلی به تعهد سازمانی قویتر در افراد می‌انجامد و از آنجا که افزایش رضایت شغلی با کاهش جابه‌جایی کارکنان در ارتباط مستقیم است، انتظار می‌رود که توانمندسازی کارکنان به کاهش جابه‌جایی^۵ آنان بینجامد (آی-نوی و یوان^۶، ۲۰۱۴).

توانمندسازی می‌تواند از طریق افزایش معنادار بودن، شایستگی و آزادی عمل (حق تعیین سرنوشت) باعث کاهش فشار روحی یا تنش شغلی شود. گاردل^۷ در پژوهشهای خود دریافت که کارهای غیرچالشی و یکنواخت، که فاقد ویژگی «معنادار بودن» است، تنش‌زا است. توماس و تایمون^۸ پی بردند که احساس شایستگی و اعتقاد به کفایت نفس، کاهش فشار روحی را در پی خواهد داشت. ماتسن و سویچ^۹ نیز در پژوهشهای خود به این نتیجه رسیدند که آزادی عمل امکان کنترل افراد را بر برخی از عوامل بالقوه تنش‌زا فراهم می‌آورد و به کاهش آن در افراد می‌انجامد. هم‌چنین، غنی‌سازی شغلی در برنامه‌های توانمندسازی موجب کاهش تنش شغلی در سازمان می‌شود (اسپریتزر و کیزیولس، ۱۹۹۷).

در زمینه رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد، پژوهشهای مختلفی انجام شده

1. Intrinsic Reward
2. Aquired Weakness
3. Abramsun
4. Spreitzer & Kiziols
5. Turnover
6. Ai Noi & Youyan
7. Gardell
8. Thomas & Tymon
9. Mattson & Switch

است. سیتی و همکاران^۱ (۲۰۱۳)، در پژوهشی نشان دادند که بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد رابطه مثبت و معنی‌داری هست. ارگنلی و همکاران^۲ (۲۰۰۷) در پژوهشی بررسی کردند که آیا برداشت و ادراک از توانمندی محیط کار، پیش‌زمینه‌ای برای تعهد سازمانی است. نتایج نشان داد زمانی که برداشت از توانمندی محیط کار افزایش می‌یابد، تعهد سازمانی نیز توسعه می‌یابد. هم‌چنین یافته‌ها نشان داد توانمندسازی با تعهد عاطفی نسبت به تعهد مستمر ارتباط بیشتری دارد (بودلایی و همکاران، ۱۳۹۰). اما زاهدی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی نشان دادند که به طور کلی رابطه معنی‌دار معکوسی میان توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی وجود دارد. اما به طور جزئی نتایج ابعاد توانمندسازی روانشناختی بر تعهد متفاوت است به طوری که شایستگی، معنی‌دار بودن و انتخاب فاقد ارتباط معنی‌دار با تعهد سازمانی است اما رابطه بعد مؤثر بودن با تعهد سازمانی تأیید شد (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۹). این نتایج ما را بر آن داشت تا این رابطه را مورد سنجش قرار دهیم.

توانمندسازی ممکن است پیامدهای رفتاری مهمی در پی داشته باشد؛ برای مثال گیکاس^۳ دریافت که احساس شایستگی به ابتکار عمل، تلاش و پشتکار در برابر موقعیت‌های چالشی منجر می‌شود. طبق پژوهش‌های دسی و همکاران^۴ (۱۹۸۹)، آزادی عمل^۵ کارکنان در شغلشان به واکنش سریع آنان در برابر موانع و مشکلات می‌انجامد (دسی و همکاران، ۱۹۸۹). علاوه بر این، ارتباط آزادی عمل شغلی با اثربخشی (بهبود عملکرد) از جنبه‌های شناختی و انگیزشی تأیید شده است. نظریه‌پردازان رویکرد شناختی بر این اعتقادند از آنجا که کارکنان نسبت به رؤسایشان از دانش و اطلاعات کاملتری در مورد کار خود برخوردارند، در موقعیت بهتری برای برنامه‌ریزی کاری، شناخت موانع و حل آنها برای دستیابی به عملکرد بهتر قرار دارند. از جنبه انگیزشی، توماس و ولتهوس (۱۹۹۰)، دریافتند که توانمندسازی با فراهم آوردن آزادی عمل برای کارکنان، انگیزه لازم را برای بهبود عملکرد در آنان به وجود می‌آورد. از سوی دیگر، اشفورس^۶ (۱۹۸۹)، در پژوهش‌های

-
1. Siti & et al
 2. Ergenli & et al
 3. Gecas
 4. Deci & et al
 5. Autonomous
 6. Ashforth

خود به این نتیجه رسید که احساس مؤثر بودن ناشی از توانمندسازی، این احساس را در افراد به وجود می‌آورد که گوش شنوایی برای شنیدن افکارشان در سازمان هست؛ به همین دلیل، آنان احساس خواهند کرد که می‌توانند در تعیین جهت واحد کاریشان نقش داشته باشند و بنابراین باید عملکرد بهتری از خود به نمایش بگذارند (اشفورس، ۱۹۸۹). الوانی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در پژوهشی به بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان معلمان رسمی و پیمانی آموزش و پرورش ناحیه یک و دو شهر رشت پرداختند که، نتایج نشان داد، بین توانمندسازی کارکنان و فرضیات فرعی مربوط به آن با عملکرد سازمان ارتباط معناداری هست.

با توجه به این مطالب می‌توان فرضیه‌های زیر را دسته‌بندی و تدوین کرد:

فرضیه ۱: توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی اثر مثبت معناداری دارد.

فرضیه ۲: توانمندسازی روانشناختی بر تعهد سازمانی اثر مثبت معناداری می‌گذارد.

فرضیه ۳: توانمندسازی روانشناختی بر تنش شغلی اثر منفی معناداری دارد.

فرضیه ۴: توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی اثر مثبت معناداری دارد.

۲-۳. رضایت شغلی

صاحب‌نظران معتقدند رضایت شغلی نوعی نگرش است (درویش، ۱۳۸۶) که در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی، نگرش فرد نسبت به شغل و به زبان ساده چگونگی احساس فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن است (سیدجوادی‌ن، ۱۳۸۵). رضایت شغلی ناشی از نگرشی است که خود نیز تا اندازه‌ای با چگونگی شغل و مقتضیات مربوط به آن پدید می‌آید. در تعریفی دیگر، احساسات مثبت شاغل نسبت به شغل را رضایت شغلی می‌نامند (دورمن و زاف^۱، ۲۰۰۱). از سوی دیگر، رضایت شغلی را پاسخهای عاطفی مؤثر و کلی کارکنان به کار تعریف می‌کنند (چنگ و همکاران^۲، ۲۰۰۷). در تعریف دیگری آمده است رضایت شغلی حالت عاطفی خوشایند و مثبتی است که ناشی از ارزیابی فرد از شغل یا تجربیات شغلی خود است (آپیا^۳، ۲۰۰۸).

1. Dormann & Zapf

2. Change & et al

3. Appiah

در رضایت شغلی عوامل متعددی هست که بسیار حیاتی است و مطالعات مختلفی این عوامل را مورد پژوهش و بررسی قرار داده است (گیلن و چانگ^۱، ۲۰۰۵). این عوامل مهم است؛ زیرا آنها طریقی را که هر فرد احساسی، نسبت به شغل خود دارد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پارسونز رضایت شغلی را متشکل از پنج عامل می‌داند: عزت نفس یا هماهنگی با هنجارهای اخلاقی مورد پسند فرد، تأیید از سوی دیگران، ارضای خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی، لذت بخش بودن شغل و فعالیتهای شغلی، دوستی و صمیمیت در روابط بین کارکنان. زمانی که می‌گوییم فرد، رضایت شغلی خوبی دارد در واقع منظور این است که او به میزان زیادی شغل خود را دوست دارد؛ احساسات مثبتی نسبت به آن دارد و از طریق آن می‌تواند نیازهای خود را ارضا کند (فورد^۲، ۲۰۰۲). رضایت شغلی پیامدهای مختلفی نظیر تمایل به پیشرفت، رعایت اخلاق حرفه‌ای، تعهد به شغل و احساس تعلق به سازمان و در کل افزایش عملکرد را در پی دارد و همچنین باعث کاهش تنش شغلی می‌شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

در پژوهشی دانش فرد و محبوب‌روش (۱۳۸۸) به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی اثر معناداری دارد و همچنین بر کارایی کارکنان شرکت تأثیر می‌گذارد (دانش فرد و محبوب‌روش، ۱۳۸۸). همچنین نتایج پژوهش تامیلتسون و جانکینز (۱۹۹۲) نشان داد بین تعهد عاطفی و رضایت شغلی رابطه مثبت هست. ولی بین تعهد مستمر و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد. به نظر می‌رسد بسیاری از مدیران در سازمان پیرو این اعتقاد ساده هستند که کارمندان شاد، بسیار بهره‌ورترند و رضایت شغلی بیشتری دارند که در نهایت به بهبود عملکرد آنها منجر می‌شود. پژوهشهای دیگر نیز رابطه منفی بین رضایت و تنش را تأیید کرده‌اند (از قبیل؛ ریکا و همکاران^۳، ۲۰۱۴؛ آنجلا و همکاران^۴، ۲۰۱۴).

۳-۳. تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به معنای پذیرش ارزشهای سازمان و درگیر شدن در سازمان است و

-
1. Gillen & Chung
 2. Ford
 3. Rika & et al
 4. Angela and et al

معیارهای اندازه‌گیری آن شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزشهای سازمان است. تعهد سازمانی به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزشهای سازمان به دلیل خود سازمان و دوری از ارزشهای ابزاری آن «وسيله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر» است (رنجبریان، ۱۳۷۵). تعهد سازمانی، نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی، شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد. شهید مطهری (۱۳۶۸) درباره تعهد چنین می‌گوید: تعهد به معنی پایبندی به اصول و فلسفه یا قراردادهایی است که انسان به آنها معتقد است و پایدار به آنها است. فرد متعهد، کسی است که به عهد و پیمان خود وفادار باشد و اهدافی را که به خاطر آنها و برای حفظ پیمان بسته است، صیانت کند. پژوهشهای مختلف (رحمان^۱، ۲۰۰۲؛ می و چن^۲، ۲۰۱۱) رابطه منفی بین تعهد سازمانی و تنش شغلی را نشان می‌دهد و رابطه آن را با عملکرد سازمانی (یان و همکاران^۳، ۲۰۱۴) مثبت ارزیابی می‌کند؛ هم‌چنین جزئی (۱۳۸۰)، یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان سازمان را تعهد سازمانی می‌داند (شفیعی‌نیک، ۱۳۹۲). بر این اساس این فرضیه‌های زیر تدوین شدند:

فرضیه ۸: سطوح بالای تعهد سازمانی بر تنش شغلی اثر منفی معناداری دارد.

فرضیه ۹: سطوح بالای تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانی اثر مثبت معناداری دارد.

۴. تنش شغلی و عملکرد سازمانی

تنش به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌شود. از طرفی تنش شغلی نوعی تنش است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط دارد. تغییر در فعالیتهای کاری همچون فناوری جدید یا تغییر اهداف، ممکن است باعث ایجاد تنش شود. تنش شغلی را می‌توان با مقیاس کارگریزی و کیفیت کار اندازه‌گیری کرد. در دهه اخیر موضوع تنش و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. فشار عصبی

1. Rahman
2. Mei & Chen
3. Yun-Hwa & et al.

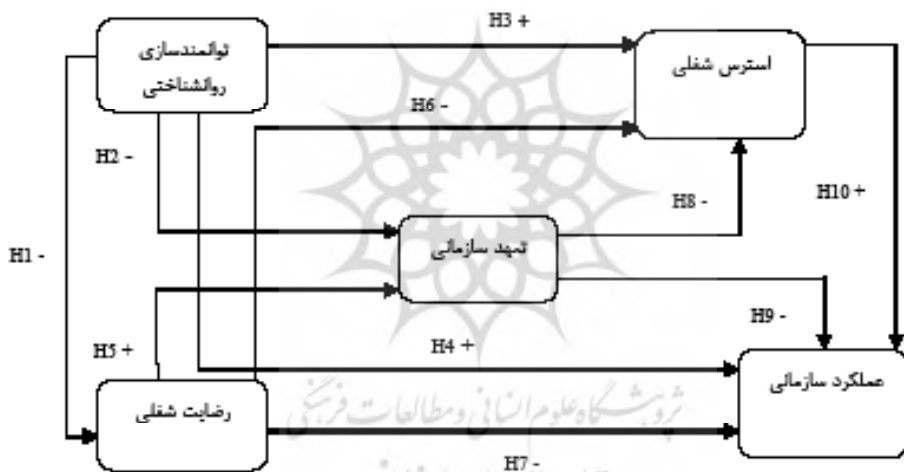
در سازمان همچون آفت، فعالیتها را تحلیل می‌دهد و از بین می‌برد. توجه به محیطهای شغلی و وضع کار کارکنان موجب افزایش کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان می‌شود که به منظور بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سالهای کاری مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به این اظهارات و تأثیر تنش شغلی بر زندگی و کار کارکنان می‌توان فرضیه زیر را ارائه کرد:

فرضیه ۱۰: تنش شغلی بر عملکرد سازمانی اثر منفی معناداری می‌گذارد.

۵. الگوی مفهومی تحقیق

با توجه به ۱۰ فرضیه‌ای که بیان شد، می‌توان الگوی مفهومی تحقیق را به صورت

شکل (۱) طراحی کرد.



شکل (۱): الگوی مفهومی تحقیق

۶. فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مدل فوق می‌توان فرضیه‌های زیر را فرموله نمود:

فرضیه ۱: توانمندسازی روانشناختی اثر مثبت معناداری روی رضایت شغلی تعهد

سازمانی تنش شغلی و عملکرد سازمانی دارد.

فرضیه ۲: رضایت شغلی اثر مثبت معناداری روی تعهد شغلی تنش شغلی و عملکرد

سازمانی دارد.

فرضیه ۳: سطوح بالای تعهد سازمانی اثر منفی معناداری بر روی تنش شغلی دارد.
 فرضیه ۴: سطوح بالای تعهد سازمانی اثر مثبت معناداری بر روی عملکرد سازمانی دارد.
 فرضیه ۵: تنش شغلی اثر منفی معناداری روی عملکرد سازمانی می‌گذارد.

۷. روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اینکه در این تحقیق سعی شد به بررسی تأثیرات توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد کارکنان ستادی نیروی انتظامی استان کرمانشاه پرداخته شود، این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی، و از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. همان‌طور که اشاره شد، جامعه آماری پژوهش شامل تمام کارکنان ستادی نیروی انتظامی استان کرمانشاه است. ۱۷۶ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود و واریانس نامعلوم از بخشهای تحقیقات، نیروی انسانی، طرح و برنامه ستاد انتخاب شدند.

برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه تنش شغلی از استاینمتز^۱ (۱۹۷۷)، پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی از اسپریتزر^۲ (۱۹۹۵)، پرسشنامه رضایت شغلی از بابین و بلس (۱۹۹۸)، پرسشنامه تعهد سازمانی مودای، استیرز و پورتر^۳ (۱۹۷۹) و پرسشنامه عملکرد سازمانی از هرسی و گلداسمیت^۴ (۱۹۸۱) اقتباس شده است. گرچه پرسشنامه‌ها استاندارد بود، روایی آن از طریق نظرات استادان صاحب‌نظر در این زمینه تأیید شد؛ هم‌چنین پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت. نتایج این آزمون در جدول شماره (۲) آمده است که نشان از پایایی مناسب ابزار پژوهش دارد.

-
1. Stainmetz
 2. Aspretezer
 3. Porter
 4. Goldashmit

جدول (۱): سؤالات مربوط به متغیرها و ضریب پایایی هر یک

متغیر	سؤالات مربوط	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
توانمندسازی	۱-۸	۸	۰,۹۰۱
عملکرد سازمانی	۹-۱۶	۸	۰,۸۷۴
رضایت شغلی	۱۷-۲۴	۸	۰,۸۹۴
تعهد سازمانی	۲۵-۳۲	۸	۰,۸۹۹
تنش شغلی	۳۳-۴۰	۸	۰,۸۶۲
کل پرسشنامه	۱-۴۰	۴۰	۰,۸۸۳

همان‌طور که در جدول نشان داده شده آلفای کرونباخ برای متغیرهای توانمندسازی روانشناختی ۰,۹۰۱، عملکرد سازمانی ۰,۸۷۴، رضایت شغلی ۰,۸۹۴، تعهد سازمانی ۰,۸۹۹، تنش شغلی ۰,۸۶۲، و برای کل پرسشنامه ۰,۸۸۳ است که نشان از پایایی زیاد پرسشنامه دارد.

۸. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان به‌طور خلاصه در جدول شماره (۱) آمده است.

جدول (۲): ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

جنسیت		سن		سابقه خدمت		تحصیلات	
مرد	۱۷۶	۲۰-۳۰ سال	۹۵	زیر ۱ سال	۹	زیر دیپلم	۱۲
		۳۰-۴۰ سال	۴۲	۱-۵ سال	۷۵	دیپلم و فوق دیپلم	۵۰
		۴۰-۵۰ سال	۲۶	۵-۱۰ سال	۴۳		
زن	-	بیشتر از ۵۰ سال	۱۳	۱۰-۱۵ سال	۳۲	لیسانس	۸۸
				۱۵-۲۰ سال	۱۱	فوق لیسانس و بالاتر	۲۶
				بالای ۲۰ سال	۶		
جمع	۱۷۶	جمع	۱۷۶	جمع	۱۷۶	جمع	۱۷۶

۹. یافته‌های پژوهش

۹-۱. تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی روایی سازه‌ها

برای بررسی روایی سازه یا میزان تبیین‌پذیری هر متغیر با سؤالات مربوط از الگو تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج آن در شکل شماره (۳) آمده است؛ ضمناً در کنار هر متغیر، علامت اختصاری به کار گرفته شده در نرم‌افزار لیزرل و الگوی تحلیل

مسیر^۱ نیز آمده است. به منظور بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش نیز از نرم‌افزار لیزرل و الگوی تحلیل مسیر استفاده شده است.

جدول (۳): نتایج تحلیل عاملی تأییدی

متغیر	شاخص (سؤال) مربوط	بار عاملی (ضریب استاندارد)	اعداد معناداری (متغیر تی)
توانمندسازی روانشناختی (Psy.E)	مهم و با اهمیت بودن کاری که انجام می‌شود.	۰/۶۰	۶/۶۰
	اطمینان از توانایی خود برای کار	۰/۷۶	۹/۵۱
	استقلال در وظایف شغلی	۰/۷۱	۸/۶۵
	تسلط بر مهارت‌های مورد نیاز برای وظایف شغلی	۰/۷۹	۹/۸۶
	اطمینان از شایستگی‌های خود برای کار	۰/۸۱	۱۰/۲۸
	داشتن فرصت استفاده از ابتکار شغلی در اجرای وظایف	۰/۸۲	۱۰/۶۱
	تأثیر خیلی زیاد بر آنچه در واحد کاری اتفاق می‌افتد.	۰/۴۹	۵/۱۰
	توان تصمیم‌گیری در مورد چگونگی اجرای وظایف	۰/۵۴	۵/۷۸
عملکرد سازمانی (OP)	تلاش برای حداکثر کردن رضایت مراجعان	۰/۶۶	۷/۳۳
	رعایت انضباط و مقررات اداری	۰/۷۷	۹/۷۳
	کار کردن صادقانه بدون نظارت مافوق	۰/۷۶	۹/۴۲
	جدی بودن در کار و حفظ ارزش کار	۰/۷۵	۹/۲۹
	برخورد همراه با متانت با مراجعه‌کنندگان به سازمان	۰/۷۷	۹/۶۱
	خودداری از اتلاف وقت و انجام ندادن کارهای بی‌بهره	۰/۷۷	۹/۵۹
	داشتن روحیه اطاعت پذیری	۰/۷۸	۹/۸۳
	استفاده بهینه از ابزار و وسایل سازمان	۰/۷۷	۹/۷۱
	تعهد در پذیرش مسئولیتها	۰/۷۳	۸/۸۸
	جدی بودن در وظایف محول	۰/۷۷	۹/۶۲
رضایت شغلی (JS)	توان برنامه ریزی برای آینده بر مبنای شغل خود	۰/۷۲	۸/۲۴
	اظهار نظر در مورد مسائل کاری با حضور مافوق	۰/۴۷	۴/۹۲
	احساس رضایت از شغل	۰/۵۷	۶/۱۱
	فراهم بودن اطلاعات لازم برای کار	۰/۶۳	۶/۹۵
	علاقه به کار و اجرای آن با شور و اشتیاق	۰/۷۸	۹/۷۷
	فراهم بودن امکان یادگیری و پیشرفت	۰/۷۴	۹/۰۶
	عدم نگرانی در مورد از دست دادن شغل	۰/۸۱	۹/۸۹
	انجام دادن کار مرتبط با تخصص خود	۰/۷۴	۹/۰۲

ادامه جدول (۳): نتایج تحلیل عاملی تأییدی

متغیر	شاخص (سؤال) مربوط	بار عاملی (ضریب استاندارد)	اعداد معناداری (متغییر تی)
تعهد سازمانی (OC)	شبه بودن ارشهای من و ارزشهای سازمان	۰/۶۳	۶/۸۴
	نگاه به سازمان به عنوان بهترین سازمان	۰/۷۲	۸/۹۷
	پذیرفتن هر نوع مأموریت کاری به منظور ادامه کار خود	۰/۸۵	۱۰/۲۱
	داشتن حس غرور به دلیل عضویت در این سازمان	۰/۹۰	۱۰/۳۶
	تمایل به کار فراتر از حد معمول و انتظار	۰/۷۸	۹/۲۱
	صحبت در مورد این سازمان به عنوان سازمانی بزرگ نزد دیگران	۰/۶۹	۸/۴۵
	علاقه‌مند به سرنوشت سازمان	۰/۶۳	۶/۸۳
	احساس خوشحالی به دلیل انتخاب این سازمان نسبت به دیگر سازمانها	۰/۷۱	۸/۴۲
	نداشتن فرصت کافی برای کارها و وظایف	۰/۶۹	۷/۹۲
تنش شغلی	وجود تنش و برخورد میان همکاران	۰/۸۵	۱۰/۳۴
	شک داشتن در مورد رسیدن به اهداف سازمان با اجرای وظایف	۰/۶۷	۸/۱۱
	عدم کمک همکاران در زمان رویارویی با مشکل کاری	۰/۸۳	۱۰/۱۳
	عدم مشورت با کارکنان در مورد تغییرات محیط کار	۰/۷۸	۹/۲۳
	عدم اطمینان نسبت به آینده شغلی	۰/۹۰	۱۰/۳۲
	اعتماد نکردن به کمک مدیران در مواقع بروز مشکل	۰/۸۶	۱۰/۳۹
	غفلت از برخی وظایف به دلیل حجم زیاد کار	۰/۷۷	۹/۱۴

با توجه به اعداد معناداری به دست آمده (بیشتر ۱/۹۶) می‌توان نتیجه گرفت که تمام بارهای عاملی (ضرایب استاندارد) سطح معناداری لازم را دارد و تمام سؤالات پرسشنامه، متغیرهای پژوهش را بخوبی تبیین می‌کند. هم‌چنین شاخصهای برازش الگوی تحلیل عاملی تأییدی نیز نشان از برازش مناسب الگوی پژوهش دارد. این شاخصها در جدول شماره (۴) آمده است.

جدول (۴): شاخصهای نیکویی برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی

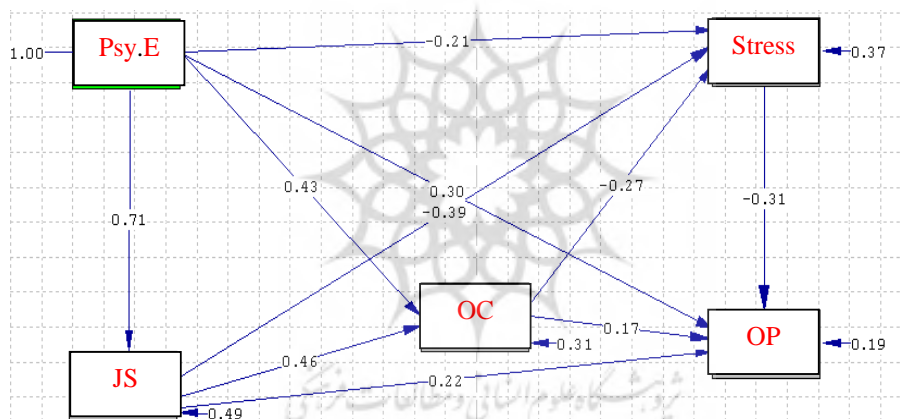
شاخص برازش	معیار مقبولیت	آماره الگوی فرضیات اصلی
خی دو	$\chi^2 / df \leq 3$	۱.۷۳
RMSEA ^۱	RMSEA < ۰.۰۸	۰.۰۶۴
شاخص برازش هنجار شده (NFI ^۲)	NFI > ۰.۹۰	۰.۹۰
شاخص برازش تطبیقی (CFI ^۳)	CFI > ۰.۹۰	۰.۹۳
شاخص نیکویی برازش (GFI ^۴)	GFI > ۰.۹۰	۰.۹۲
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI ^۵)	AGFI > ۰.۸۵	۰.۹۰

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول (۴) نشان می‌دهد که χ^2 / df برابر با ۱/۷۳ است مقدار کای اسکوئر در دامنه صفر تا بی‌نهایت است؛ که هر چقدر به صفر نزدیکتر باشد بهتر است، به عبارت دیگر نشان‌دهنده برازش بهتر داده‌ها به الگو است. RMSEA یا ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد بر مبنای تحلیل ماتریس باقیمانده قرار دارد. این شاخص برای فواصل اطمینان مختلف قابل محاسبه است که می‌توان با استفاده از آن مشخص کرد آیا مقدار به دست آمده برای الگو با مقدار ۰/۵ تفاوت معنادار دارد یا خیر. چون مقدار آن از ۰/۸ کمتر است نشان از تأیید الگو دارد. هم‌چنین شاخص نیکویی برازش ۰/۹۲، شاخص نیکویی برازش اصلاح شده ۰/۹۰، و شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۳ است. این شاخصها نشان از تأیید الگو با داده‌ها را دارد، مثلاً شاخص برازش تطبیقی بر مبنای همبستگی بین متغیرهای الگو محاسبه می‌شود به طوری که ضرایب زیاد همبستگی بین آنها به اندازه زیاد شاخص برازش تطبیقی منجر شده است.

1. Root Mean Squarererror of Approximation
2. Normed Fit Index
3. Comparative Fit Index
4. Goodness of Fit Index
5. Adjusted Goodness of Fit Index

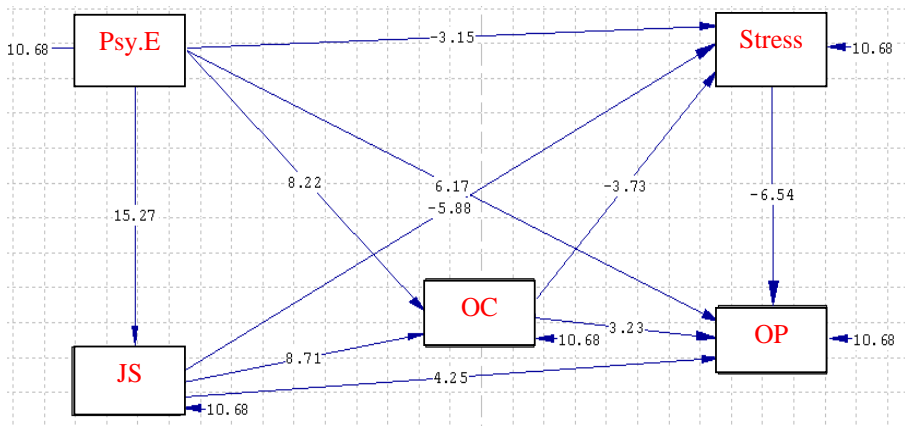
۹-۲. آزمون فرضیه‌های پژوهش

در این بخش به بررسی و آزمون فرضیه‌ها از طریق الگوی تحلیل مسیر پرداخته می‌شود. بعد از بیان الگو و جمع‌آوری داده‌ها، تخمین الگو با مجموعه‌ای از روابط شناخته شده بین متغیرهای اندازه‌گیری شده انجام شد. الگوهای مسیر به عنوان توسعه منطقی الگوهای رگرسیونی چندگانه است. در تحلیل مسیر امکان وجود هر تعداد متغیر مستقل و وابسته و هر تعداد معادله وجود دارد. در خروجی نمودار، معناداری تمام ضرایب و عوامل الگو مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای معنادار بودن هر ضریب، اعداد معناداری باید از ۱,۹۶ بزرگتر یا از ۱,۹۶- کوچکتر باشد. نتایج الگو تحلیل مسیر و معناداری ضرایب مسیر در شکل‌های شماره (۳) و (۴) آمده است.



شکل (۲): الگوی تحلیل مسیر (ضرایب استاندارد)

شکل (۲) نشان‌دهنده ضرایب استاندارد است. ضرایب استاندارد بیانگر تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرها بر یکدیگر است؛ مثلاً میزان اثر مستقیم توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی برابر با ۰,۷۱ است یا اثر مستقیم تنش شغلی بر عملکرد سازمانی ۰,۳۱- است و ... در ادامه برای نمایش بهتر روابط و ضرایب عوامل الگو، جدول شماره (۵) ارائه شده است.



شکل (۳): الگوی تحلیل مسیر (ضرایب معناداری)

جدول (۵): محاسبه تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم و تأثیرات کل متغیرهای مستقل و وابسته

متغیر مستقل (از)	متغیر وابسته (به)	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
توانمندسازی روانشناختی	رضایت شغلی	۰,۷۳	-----	۰,۷۳
	تعهد سازمانی	۰,۴۳	۰,۲۹	۰,۷۲
	تنش شغلی	-۰,۲۱	-۰,۴۰	-۰,۶۱
رضایت شغلی	عملکرد سازمانی	۰,۳۰	۰,۴۴	۰,۷۷
	تعهد سازمانی	۰,۴۶	-----	۰,۴۶
	تنش شغلی	-۰,۳۹	-۰,۱۲	-۰,۵۱
تعهد سازمانی	عملکرد سازمانی	۰,۲۲	۰,۲۴	۰,۴۶
	تنش شغلی	-۰,۲۷	-----	-۰,۲۷
تنش شغلی	عملکرد سازمانی	۰,۱۷	۰,۰۸	۰,۲۵
	عملکرد سازمانی	-۰,۳۱	-----	-۰,۳۱

همان‌طور که از جدول (۵) مشاهده می‌شود، توانمندسازی روانشناختی، بیشترین اثر مستقیم را بر رضایت شغلی (۰/۷۳) و بیشترین اثر کل را بر عملکرد سازمانی (۰/۷۷) دارد. از طرفی بیشترین اثر غیرمستقیم نیز به متغیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی (۰/۴۴) مربوط است. هم‌چنین از شکل شماره (۴) مشخص است، ضریب معناداری بین همه متغیرها از ۱/۹۶ بزرگتر و از ۱/۹۶- کوچکتر است؛ برای مثال، ضریب

معناداری بین توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی ۱۵/۲۷ و تعهد سازمانی با تنش شغلی ۳/۷۳- است؛ بنابراین همه ده فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. نتایج تحلیل فرضیه‌ها به طور خلاصه در جدول شماره (۶) آمده است.

جدول (۶): نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تأیید یا رد فرضیه‌ها)

از	به	ضریب استاندارد	اعداد معناداری (متغیر تی)	تأیید یا رد فرضیه
توانمندسازی روانشناختی	رضایت شغلی	۰,۷۳	۲۷,۱۵	تأیید
توانمندسازی روانشناختی	تعهد سازمانی	۰,۴۳	۸,۲۲	تأیید
توانمندسازی روانشناختی	تنش شغلی	-۰,۲۱	-۳,۱۵	تأیید
توانمندسازی روانشناختی	عملکرد سازمانی	۰,۳۰	۶,۱۷	تأیید
رضایت شغلی	تعهد سازمانی	۰,۴۶	۸,۷۱	تأیید
رضایت شغلی	تنش شغلی	-۰,۳۹	-۵,۸۸	تأیید
رضایت شغلی	عملکرد سازمانی	۰,۲۲	۴,۲۵	تأیید
تعهد سازمانی	تنش شغلی	-۰,۲۷	-۳,۷۳	تأیید
تعهد سازمانی	عملکرد سازمانی	۰,۱۷	۳,۲۳	تأیید
تنش شغلی	عملکرد سازمانی	-۰,۳۱	-۶,۵۴	تأیید

بررسی دقیق جدول نشان می‌دهد که توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی اثر مثبت معنی‌داری و بر تنش شغلی اثر منفی معنی‌داری می‌گذارد. بنابراین فرضیه ۱، ۲، ۳ و ۴ پذیرفته می‌شود. گروه دوم فرضیه‌ها به متغیر رضایت شغلی مربوط است. نتایج نشان می‌دهد که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی اثر مثبت و بر تنش شغلی اثر منفی می‌گذارد؛ بنابراین فرضیه ۵، ۶ و ۷ پذیرفته می‌شود. همچنین نتایج نشان داد، تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانی اثر مثبت معنی‌داری و بر تنش شغلی اثر منفی معنی‌داری دارد؛ یعنی فرضیه‌های ۸ و ۹ نیز پذیرفته شد. در نهایت فرضیه ده نیز که بیان‌کننده اثر منفی تنش شغلی بر عملکرد سازمانی بود، مورد تأیید قرار گرفت.

با درک این مهم، که تغییر جزء جدانشدنی سازمانهای امروزی است، باید قدرت سازگاری و انطباق با تحولات اخیر در عرصه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی افزایش یابد. به منظور غلبه بر اوضاع نامطمئن، پیچیده و پویا یکی از راه‌های پیشرو، توانمندسازی کارکنان از طریق کسب دانش و مهارتی است که سرعت کهنه و منسوخ می‌شود؛ لذا داشتن نیروی انسانی توانمند و کارآمد، که بنیاد ثروت ملی و داراییهای حیاتی سازمان به شمار می‌آید، منافع بسیار زیادی برای سازمانها، شرکتهای و بنگاههای اقتصادی به دنبال خواهد داشت. توانمندسازی، ظرفیتهای بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از سرچشمه تواناییهای انسانی در اختیار سازمانها قرار می‌دهد که از آن استفاده کامل نمی‌شود؛ به‌گونه‌ای که هرگاه سازمانها بخواهند در دنیای پیچیده و پویای امروز ادامه حیات دهند به این نیروی بالقوه نیازمند هستند. اگرچه سنجش مزایای اقتصادی ناشی از توانمندسازی بسیار مشکل است در واقع سازمانها می‌توانند شاهد بهبود زیادی در زمینه‌های عملکرد اقتصادی ناشی از آن باشند. توانمندسازی علاوه بر مزایای سازمانی، منافع بسیاری نیز برای کارکنان به همراه دارد. کارکنانی که خودشان را توانمند می‌بینند، تضاد و ابهام در نقش کمتری را گزارش می‌کنند و همچنین کنترل بیشتری بر محیط خود دارند.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که به طور کلی، توانمندسازی و توانمند کردن کارکنان بر سازمان و خود کارکنان اثر مثبتی خواهد گذاشت. نتایج نشان داد توانمندسازی روانشناختی باعث افزایش عملکرد کارکنان، افزایش رضایت، افزایش تعهد سازمانی و کاهش تنش شغلی می‌شود؛ یعنی با افزایش توانمندسازی کارکنان میزان عملکرد آنها نیز افزایش پیدا خواهد کرد. این نتایج منطبق بود بر نتایج پژوهش گرجی (۱۳۸۹) که در آن اثر توانمندسازی بر عملکرد کارکنان در شرکت مخابرات استان گلستان مثبت به دست آمده بود؛ همچنین نتایج با یافته‌های پژوهش الوانی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی داشت. به دست آمدن اثر مثبت توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی نیز حائز اهمیت است؛ خیلی از پژوهشهای مشابه از قبیل میرکمالی و ناستی‌زایی (۱۳۸۹)، رسولی (۱۳۸۴) و میرکمالی و همکاران (۱۳۸۸) نتایج مشابهی را به دست داده بود.

نتیجه مثبت و معنیدار توانمندسازی بر تعهد سازمان نیز نشان داد کارکنان به نوعی از توانمندسازی استقبال می‌کنند و خود را به سازمان متعهد می‌دانند؛ این نتیجه با تحقیق موغلی و همکاران (۱۳۸۸)؛ ودادی و مهرآرا (۱۳۹۲) و رسولی (۱۳۸۴)، مشابه بود. هم‌چنین یافته‌ها نشان داد توانمندسازی باعث کاهش تنش شغلی کارکنان می‌شود که با یافته‌های رسولی (۱۳۸۴) و آزادخانی و همکاران (۱۳۹۱) هماهنگ بود. گروه دوم فرضیه‌ها به اثر رضایت شغلی بر عملکرد سازمان، تعهد سازمانی و تنش شغلی بود. نتایج حاکی از اثر مثبت رضایت شغلی بر تعهد سازمانی است که با تحقیق ساعتچیان و همکاران (۱۳۹۰)؛ روحی و همکاران (۱۳۹۰)؛ دانش‌فرد و محبوب‌روش (۱۳۸۸)، همخوانی داشت. همان‌طور که یافته‌های امیری و همکاران (۱۳۸۷)؛ امیرکبیری و طهرانی (۱۳۸۵) نشان داد، بین تعهد سازمانی و عملکرد رابطه مثبت وجود دارد. این تحقیق نیز بر نتایج آنها صحت گذاشت و نشان داد تعهد سازمانی به عملکرد بهتر منجر می‌شود. نتایج نشان داد افرادی که از شغل خود راضی هستند، کمتر دچار تنش شغلی می‌شوند که با نتایج پژوهش رجایی و همکاران (۱۳۹۲)؛ آزاد مرزآبادی و طرخورانی (۱۳۸۶) یکسان بود. در ادامه، رابطه بین تعهد سازمانی با تنش شغلی و عملکرد مورد بررسی قرار گرفت. همان‌طور که انتظار می‌رفت، تعهد سازمانی با تنش شغلی رابطه منفی و معنی‌دار و با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌دار داشت. پژوهش‌های آزادخانی و همکاران (۱۳۹۱)؛ رسولی (۱۳۸۴) نیز رابطه منفی بین تعهد سازمانی و تنش شغلی را تأیید کرده بود. پژوهش‌های دانش‌فرد و محبوب‌روش (۱۳۸۸)؛ شفیع‌نیک (۱۳۹۲) نیز رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و عملکرد را تأیید کرده بود. در نهایت، فرضیه آخر به بررسی اثر تنش شغلی بر عملکرد پرداخت که اثر منفی تنش شغلی بر عملکرد مورد تأیید قرار گرفت؛ این نتایج با یافته‌های قاسمزاده و همکاران (۱۳۹۲)؛ همسو بود. به‌طور کلی می‌توان گفت؛ اهمیت دادن به نیروی انسانی و توانمند کردن آنها برای سازمان تأثیرات مثبت و مفیدی در بر خواهد داشت.

۱۱. پیشنهادها

بنابراین پیشنهاد می‌شود نیازها و اولویتهای نیروی انسانی همیشه مد نظر قرار گیرد و تا آنجا که ممکن است برنامه‌های توانمندسازی در سازمان پیوسته انجام شود.

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید (۱۳۸۶). بررسی بین تنشهای شغلی و رضایتمندی شغلی کارکنان، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، ش ۲، ص ۱۲۱ تا ۱۲۹.
- آزادخانی، علی؛ حمیدپور، محمد؛ قلعه‌ای، علیرضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه تعهد سازمانی با تنش شغلی و توانمند سازی کارکنان دانشگاه ارومیه، کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری. گرگان، دانشگاه جامع علمی کاربردی استان گلستان.
- احمدی، سیدعلی اکبر؛ مرادی، مرتضی؛ کمال آبادی، فرانک (۱۳۹۱). تأثیر رابطه‌بازی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان. دو فصلنامه پژوهشهای مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، س چهارم، ش ۱، ص ۱۱۵ تا ۱۳۵.
- الوانی، مهدی؛ پورمهدی، کتایون؛ باقری، هدایت (۱۳۹۱). بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان. ماهنامه مهندسی مدیریت، س پنجم، ش ۴۵.
- الوانی، سید مهدی؛ پورمهدی، کتایون؛ باقری، هدایت (۱۳۹۰). بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان با عملکرد سازمان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان، ماهنامه مهندسی مدیریت، س پنجم، ش ۴۳، ص ۴۲ تا ۵۳.
- اسکندری، مجتبی (۱۳۸۱). طراحی و تبیین الگوی توانمندسازی مدیران (بررسی موردی مدیران کاروانهای حج جمهوری اسلامی ایران) سازمان حج و زیارت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- امیرکبیری، علیرضا؛ طهرانی، هلیا (۱۳۸۵). بررسی اثر عوامل فرهنگی (بر اساس مدل DOCS) بر روی رضایت شغلی و عملکرد کارکنان: مورد مطالعه سازمان تامین اجتماعی (اداره کل درمان غیرمستقیم استان تهران). مطالعات مدیریت صنعتی، ش ۱۴، ص ۲۰۱ تا ۲۲۴.
- امیری، صولت؛ درویش، حسن؛ اکبری، زهره (۱۳۸۷). مطالعه و بررسی رابطه میان رضایت شغلی و عملکرد مدیران شرکت سایپا، چهارمین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران - سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی.

- بودلایی، حسن؛ کوشکی جهرمی، علیرضا؛ ستاری نسب، رضا (۱۳۹۰). یادگیری و اعتماد سازمانی، حلقه‌های میانجی بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ش ۷۵، ص ۶۷ تا ۹۳.
- دانش فرد، کرمانه؛ محجوب روش، شبنم (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ش ۱۰، ص ۱۱۵ تا ۱۳۶.
- درویش، حسن (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی-پژوهشی)، فرهنگ مدیریت، س پنجم، ش ۱۶، ص ۱۱۷ تا ۱۴۰.
- رجایی، مینو؛ حقیقی، حمید؛ دادی‌پور، سکینه؛ فلاحی، صغری؛ سلیمی، مرتضی؛ شارق‌پور، مسعود؛ نادری‌زاده، محمد؛ علوی، سیدعلی؛ حسام، علی‌اکبر؛ سلیمی، مجتبی (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تنش شغلی و رضایت شغلی در میان پزشکان متخصص زنان، مجله پزشکی هرمزگان، دوره ۱۷، ش ۳، ص ۲۴۹ تا ۲۵۵.
- رسولی، رضا (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین توانمندسازی کارکنان با خشنودی شغلی، تنش شغلی و تعهد سازمانی، چشم انداز مدیریت، ش ۱۵ و ۱۶.
- رنجبریان، بهرام (۱۳۷۵). تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. س دهم، ش ۲ و ۱، ص ۴۱ تا ۵۷.
- روحی، قنبر؛ آسایش، حمید؛ رحمانی انارکی، حسین؛ عباسی، علی (۱۳۹۰). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی گلستان، پایش، دوره ۱۰، ش ۲، ص ۲۸۵ تا ۲۹۲.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ بودلایی، حسن (۱۳۸۹). تحلیل رابطه توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی. مجله رشد فناوری، ش ۲۴، ص ۵۹.
- ساعتچیان، وحید؛ قنبرپور نصرتی، امیر؛ رسولی، سیدمهدی؛ پورسلطانی زرنندی، حسین (۱۳۹۰). ارتباط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات داخلی در فدراسیونهای منتخب. پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. دوره ۱، ش ۲، ص ۱۳۷ تا ۱۴۷.

- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۵). مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات ترمه.
- شفیعی نیک، اصغر (۱۳۹۲). تحلیل رابطه مؤلفه‌های درون سازمانی با تعهد سازمانی و عملکرد مدیران ناجا در حوزه ستاد و صف. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ش ۳، پیاپی ۸، ص ۳۴۱ تا ۳۷۷.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ سید عباس‌زاده، میرمحمد؛ حسنی، محمد؛ هاشمی، تورج (۱۳۹۲). مدلسازی ساختاری ویژگیهای شخصیتی بر تنش و عملکرد شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخگویی فردی. دو ماهنامه سلامت کار ایران، دوره ۱۰، ش ۲، ص ۵۴ تا ۶۴.
- گرجی، محمدباقر (۱۳۸۹). ارزیابی تأثیر توانمندسازی بر عملکرد کارکنان. فصلنامه پژوهشگر (مدیریت)، دوره ۷، ش ۱۷، ص ۳۸ تا ۴۸.
- متانی، مهرداد؛ حسن‌زاده، رمضان؛ متانی، مجتبی (۱۳۸۷). بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت در توسعه منابع انسانی (دانشگاه آزاد ساری)، فصلنامه مدیریت، س پنجم، ش ۱۱، ص ۴۸ تا ۵۶.
- میرکمالی، سیدمحمد؛ ناستیزیایی، ناصر (۱۳۸۹). بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره هشتم، ش دوم، ص ۱۰۴ تا ۱۱۳.
- میرکمالی، سیدمحمد؛ حیات، علی اصغر؛ نوروزی، علی؛ جراحی، نازنین (۱۳۸۸). بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تهران. دانشور رفتار، دوره ۱۶، ش ۳۹ (ویژه مقالات تربیت و اجتماع)، ص ۱۵ تا ۳۰.
- موغلی، علیرضا؛ حسنیپور، اکبر؛ حسنیپور، محمد (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان مناطق نوزده‌گانه سازمان آموزش و پرورش شهر تهران، مدیریت دولتی، دوره ۱، ش ۲، ص ۱۱۹ تا ۱۳۲.

- ودادی، احمد؛ مهرآرا، احمد (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی ادارات امور مالیاتی شهر تهران)، پژوهشنامه مالیات، ش ۱۸، ص ۱۶۱ تا ۱۷۹.

Appelbaum, S. H., & Honeggar, K. (1998). Empowerment: a contrasting overview of organizations in general and nursing in particular-an examination of organizational factors, managerial behaviors, job design, and structural power. *Empowerment in Organizations*, 6(2), 29-50.

Appiah, S. A. (2008). Organizational Climate and Turnover in the Health Sector. The Case of the Korle-Bu Teaching Hospital in Ghana. A thesis presented to the University of Waterloo in fulfillment of the thesis requirement for the degree of Master of Arts in Psychology.

Ashforth, B. E. (1989). The experience of powerlessness in organizations. *Organizational behavior and human decision processes*, 43(2), 207-242.

Chiang, Y. H., Shih, H. A., & Hsu, C. C. (2014). High commitment work system, transactive memory system, and new product performance. *Journal of Business Research*, 67(4), 631-640.

Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of applied psychology*, 74(4), 580.

Dormann, C., & Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 33-58.

Gillen, M. C., & Chung, E. (2005). An initial investigation of employee stress related to caring for elderly and dependent relatives at home. *International journal of sociology and social policy*, 25(9), 78-93.

Hamid, S. F., Nordin, N., Adnan, A. A., & Sirun, N. (2013). A Study on Primary School Teachers' Organizational Commitment and Psychological Empowerment in the District of Klang. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 90, 782-787.

Hassanpoor, A., Mehrabi, J., Hassanpoor, M., & Samangoeei, B. Analysis of Effective Factors on Psychological Empowerment of Employees.

- 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), 772-783.
- Lee, A. N., & Nie, Y. (2014). Understanding teacher empowerment: Teachers' perceptions of principal's and immediate supervisor's empowering behaviours, psychological empowerment and work-related outcomes. *Teaching and Teacher Education*, 41, 67-79.
- Leung, M. Y., & Chen, D. (2011). Exploring the Influence of Commitment on Stress for Cost Estimators in Hong Kong. *Procedia Engineering*, 14, 1953-1958.
- Li, A., Early, S. F., Mahrer, N. E., Klaristenfeld, J. L., & Gold, J. I. (2014). Group cohesion and organizational commitment: protective factors for nurse residents' job satisfaction, compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout. *Journal of Professional Nursing*, 30(1), 89-99.
- Lin, H. C., & Rababah, N. (2014). CEO-TMT exchange, TMT personality composition, and decision quality: The mediating role of TMT psychological empowerment. *The Leadership Quarterly*, 25(5), 943-957.
- Meyer, R. M., Li, A., Klaristenfeld, J., & Gold, J. I. (2015). Pediatric novice nurses: Examining compassion fatigue as a mediator between stress exposure and compassion satisfaction, burnout, and job satisfaction. *Journal of pediatric nursing*, 30(1), 174-183.
- Rahman, N. M. A., & Hanafiah, M. H. (2002). Commitment to organization versus commitment to profession: Conflict or compatibility. *Jurnal Pengurusan*, 21, 77-94.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of management review*, 15(4), 666-681.



پروفیسر شہناز گل خان
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ