

## تاثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی در کارکنان شهرداری زاهدان

■ فریبا عبدی\*، دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی

### The Effect of Organizational Health on Organizational Citizenship Behavior with Mediating Role of Psychological Empowerment in Zahedan Municipality employees

#### Abstract:

The purpose of this research was to investigate the effect of organizational health on organizational citizenship behavior considering the mediating role of psychological empowerment in Zahedan Municipality employees. The research method is descriptive-survey and in terms of applied purpose. The statistical population consisted of all employees of Zahedan municipality who were 514 and 214 of them were selected by simple random sampling method. To collect data, standard questionnaire of organizational health (Hoy et al., 1986), psychological empowerment questionnaire (Spreitzer, 1995) and organizational citizenship behavior questionnaire (Organ & Konovsky, 1996) were used. Structural equation modeling method by LISREL software was used for data analysis. The results showed that organizational health and psychological empowerment affect organizational citizenship behavior. Psychological empowerment also plays a mediating role in the relationship between organizational health and organizational citizenship behavior. Based on the results, it can be said that managers of organizations in order to promote organizational citizenship behavior should improve organizational health and take steps to employees psychological empowerment.

**Keywords:** organizational health, psychological empowerment, organizational citizenship behavior

#### چکیده:

هدف از انجام این تحقیق بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی در کارکنان شهرداری زاهدان بود. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شهرداری زاهدان بوده که تعداد آن‌ها ۵۱۴ نفر بود و ۲۱۴ نفر از آن‌ها با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد سلامت سازمانی (هوی و همکاران، ۱۳۹۶)، پرسش‌نامه توانمندسازی روانشناختی (اسپریترز، ۱۹۹۵) و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی (اورگان و کانوسکی، ۱۹۹۶) استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به وسیله نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که سلامت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارند. همچنین توانمندسازی روانشناختی در رابطه میان سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی جزئی دارد. براساس نتایج می‌توان گفت که مدیران سازمان‌ها به منظور ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی باید سلامت سازمانی را بهبود بخشیده و در جهت توانمندسازی روانشناختی کارکنان گام بردارند.

**واژه‌های کلیدی:** سلامت سازمانی، توانمندسازی روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی

## مقدمه

مدیران قادر هستند که این رفتار مطلوب را خلق نموده و تداوم بخشند (رضائی منش و قربانی پاجی، ۱۳۹۶). بر این اساس شناسایی عوامل فردی و محیطی اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی اهمیت پیدا می‌کند. با شناخت عوامل زمینه ساز و همبسته رفتار شهروندی سازمانی، سازمان می‌تواند در جهت تقویت آن‌ها اقداماتی به عمل آورده و از این طریق امکان بهره‌برداری بیشتر و بهتر از پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی فراهم می‌شوند (گوپتا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). عوامل زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند. این پژوهش با بررسی ادبیات و پیشینه تحقیق و کاستی‌های آن بر متغیرهای سلامت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی تمرکز می‌نماید. تحقیقات قبلی رابطه میان سلامت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی و همچنین رابطه میان توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد تأیید قرار داده‌اند. اما این پژوهش تلاش می‌کند به صورت کلی و در قالب یک مدل مفهومی به بررسی رابطه بین این متغیرها بپردازد.

مفهوم سلامت سازمانی مفهوم بی نظیری است؛ در سازمان‌های سالم، کارمندان متعهد و وظیفه شناس هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند. در حقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته سالاری و ارزش گذاری به دانایی، تخصص و شخصیت ذی نفعان و رشد دادن به قابلیت‌های آن‌ها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستم‌های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تأثیر بسزایی دارد (قربان شیرودی، ۱۳۹۰). طی تحقیقات متعدد از جمله پژوهش‌های سیلا<sup>۵</sup> (۲۰۱۱؛ به نقل از صفرزاده و همکاران، ۱۳۹۲) نشان داده شده است که در صورت اشتغال در فضایی که سلامت، ابتکار و خلاقیت در آن مورد توجه قرار می‌گیرد، به طور حتم انگیزه و اشتیاق بیشتری برای انجام وظایف شغلی ایجاد شده و ادراک و آگاهی کارکنان از محیط و پرورش قدرت ابتکار و

امروزه منابع انسانی به عنوان یکی از ارزش‌ترین دارایی‌های سازمانی، مهمترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور به حساب می‌آید. برای خلق ایده‌های بکر و بینش‌های نوآور و برای پاسخگویی اثربخش‌تر به تحولات وسیعی که در محیط کاری رخ می‌دهد، می‌توان از مهم ترین دارایی نامشهود یعنی کارکنان توانمند استفاده کرد (چانگ و لیو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). در واقع محققین پیشنهاد می‌نمایند که امروزه سازمان‌ها در راستای پیشرفت و توسعه، نیازمند کارکنانی هستند که به منظور بهتر بودن و عملکرد برتر از یکدیگر سبقت گرفته و همواره پیشرو باشند (کویج<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). به همین منظور سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند. پژوهش‌های کنونی رفتارهای فراتر از نقش را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مد نظر قرار داده‌اند (افجه و همکاران، ۱۳۹۴). رفتار شهروندی سازمانی تحت عنوان کلیه رفتارهای داوطلبانه کارکنان در محل کار که فراتر از الزامات اساسی حرفه ای آنان است، تعریف می‌شود (ملانوروزی و همکاران، ۱۳۹۶). این رفتارهای داوطلبانه، آگاهانه و اختیاری بوده که جزو وظایف رسمی کارکنان نبوده و اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهند. منظور از داوطلبانه و آگاهانه این است که این رفتارها، در شرح شغل یا نقش فرد نیامده است و فرد اجباری به انجام آن‌ها ندارد زیرا در صورت عدم انجام، توبیخ نمی‌گردد (لین و لین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی می‌باشد. محققین بر این موضوع تأکید دارند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمانی، تنها یک ویژگی شخصیتی و تابع فرد نیست و نمی‌توان صرفاً حالت‌های روحی و روانی افراد را تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی دانست. در واقع رفتار شهروندی سازمانی یکی از عوامل ارزیابی شناختی از شغل و محیط کار بوده و



4. Gupta  
5. Cilla

1. Chang & Liu  
2. Kooij  
3. Lin

خلاقیت آن‌ها رابطه‌ی مثبتی با کارایی و بالا بردن راندمان کار و توانمندی آن‌ها دارد. سلامت سازمانی می‌تواند بر متغیرهای مختلف سازمانی اثرگذار باشد، بنابراین، بررسی وضعیت اثرگذاری سلامت سازمانی بر متغیرهایی مانند توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی اهمیت ویژه‌ای دارد.

توانمندسازی کارکنان به عنوان یک تکنیک مدرن به وسیله مدیران برای افزایش سودمندی از طریق تقویت تعهد کارکنان به سازمان و بالعکس به کار گرفته می‌شود (علامه<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). توانمندسازی روانشناختی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی به معنی آزاد کردن نیروها و قدرت درونی افراد و همچنین فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت‌ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های کارکنان است. توانمندسازی منابع انسانی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل، موجب حس اعتماد به نفس بالا شده، سطوح بالای همکاری و مشارکت را در پی داشته، فرصت محیط یادگیری و آموزش را برای رشد فردی و توسعه فراهم ساخته و حس بیشتری از موفقیت را به ارمان می‌آورد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۷).

مورد مطالعه این تحقیق شهرداری زاهدان می‌باشد. شهرداری یک نهاد عمومی غیر دولتی است که خدمات عمومی متعددی از جمله احداث خیابان‌ها، مکان‌ها و معابر عمومی، تخلیه زباله و مراقبت در امور بهداشتی شهروندان، کارهای عمرانی، زیباسازی شهر و سایر خدمات شهری را به شهروندان ارائه می‌کند. کارکنان، عامل حیاتی در شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان خدماتی هستند، از این رو مجموعه خاصی از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری (رفتار شهروندی سازمانی) کارکنان می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر ادراک مردم از کیفیت خدمات داشته باشد. در واقع می‌توان گفت که عملکرد سازمان‌هایی چون شهرداری تا حد زیادی تحت تأثیر عملکرد شغلی کارکنان آن قرار دارد (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۸۹). بررسی روند کلی در سازمان‌های ایران موید این موضوع است که وضعیت حاکم

در اکثر این سازمان‌ها، سنتی، بروکراتیک و ناکارآمد می‌باشد. این در حالی است که سازمان‌های با ساختار سنتی، توان و انعطاف لازم برای همسویی با تغییرات پیرامونی ناشی از جهانی شدن اقتصاد و پیچیدگی‌های ناشی از آن را ندارند و برای بقاء خود ناچارند تغییر ساختار دهند یا خود را به ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تحولات جهانی را به دست آورند. در این راستا یکی از مهمترین این ابزارها کارکنان هر سازمان هستند (قورچیان، ۱۳۹۷). با توجه به اهمیت منابع انسانی به عنوان یکی از با ارزش‌ترین دارایی‌های سازمانی و نیاز سازمان‌ها به کارکنانی که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل می‌کنند، نتایج این پژوهش می‌تواند به مدیران شهرداری زاهدان در زمینه ارتقاء عملکرد و رفتار شهروندی کارکنان کمک نماید. با توجه به توضیحات ارائه شده هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی می‌باشد.

### سلامت سازمانی

یکی از جنبه‌های مهم جو سازمانی، سلامت سازمانی است که در سال ۱۹۹۵ در دانشگاه راتجرز<sup>۲</sup> آمریکا به وسیله مایلز<sup>۳</sup> برای ایجاد نوآوری و تغییر در مدارس مطرح شد. پس از او صاحب نظران دیگری از جمله کیمپستون و سونابند<sup>۴</sup> (۱۹۷۳)، سیچلی<sup>۵</sup> (۱۹۷۵) و کلارک و فریمن<sup>۶</sup> (۱۹۸۳) به پیگیری و تکمیل این مفهوم پرداخته و چارچوب نظری و ابزاری برای سنجش و ارزیابی آن پدید آوردند (عزیزی مقدم، ۱۳۸۸). مفهوم سلامت سازمانی از چهارچوب نظریه‌های سیستم‌های اجتماعی پارسونز گرفته شده است. به عقیده‌ی پارسونز همه‌ی سیستم‌های اجتماعی برای بقا و رشد و توسعه‌ی خود نیازمند حل چهار مشکل اساسی انطباق، کسب هدف، یکپارچگی و نهفتگی هستند. سلامت سازمانی عبارت است از توانایی سازمان در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی (میر کمالی و ملکی نیا،



4. Kimpston & Sonnabend  
5. Cicchelli  
6. Clark & Fariman

1. Allameh  
2. Rutgers University  
3. Miles

۱۳۸۷). سلامت سازمانی به وضعیتی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمانی دلالت داشته، به مجموعه ای از خصایص نسبتاً پر دوام اشاره می‌کند و عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر (قهرمانی و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین سلامت سازمانی اشاره دارد به سازمان سالمی که با نیروهای مانع بیرونی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده نیروی آن را به طور اثربخش در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می‌کند (نصیری و همکاران، ۱۳۹۱). از طریق سلامت سازمانی می‌توان استعدادها را شناسایی کرد تا با استفاده از آن‌ها اهداف سازمانی به شکل مطلوبی تحقق پیدا کند (پاتر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶).

سازمان سالم سازمانی است که درباره خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است، واقع بین باشد، قابلیت انعطاف داشته و قادر باشد برای مقابله با هر مشکلی، بهترین منابع خود را بکار گیرد. در یک سازمان سالم، مدیر رفتاری کاملاً دوستانه و حمایتگر با کارمندان خود دارد و در برنامه های خود دارای یگانگی است. کارمندان نیز تمایل بیشتری برای ماندن و کار کردن در سازمان دارند و به طور موثری کارها را انجام می دهند (دهبانی پور، ۱۳۹۱). از دیدگاه کیت دیوس<sup>۲</sup> (۱۹۹۱) زمانی، سازمان سالم است که کارکنان احساس کنند کاری سودمند انجام می دهند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست یابند. آنان بیشتر کارهایی شوق انگیز که خشنودی درونی را فراهم می آورد دوست دارند و می پذیرند. بسیاری از کارکنان، مسئولیت و فرصت پیشرفت و کامیابی شغلی را جستجو می کنند. آنان می خواهند که به سخنانشان گوش داده شود و با آنان چنان رفتار شود که گویی هر یک دارای ارزش وجودی هستند. می خواهند که اطمینان یابند سازمان، به راستی برای نیازها و دشواری های آنان دلسوزی می کند (کیانی و همکاران، ۱۳۹۶).

هوی<sup>۳</sup> و همکاران (۱۹۹۶) مؤلفه های سلامت سازمانی را بررسی کرده اند که عبارتند از: تأکید علمی (تاکید بر

ارتقای سطح تخصص)، روحیه (احساس اطمینان و همدردی)، پشتیبانی منابع (داشتن وسایل و تجهیزات)، ساخت دهی (رفتار کارگرا و هدف گرا)، ملاحظه گری (رفتار دوستانه)، نفوذ مدیر (توانایی در تأثیرگذاری بر مافوق) و یگانگی نهادی (توانایی در تطابق با محیط).

### توانمندسازی روانشناختی

بسیاری از دانشمندان، توانمندسازی را حالتی می دانند که در آن افراد احساس می کنند که می توانند سرنوشت خود را کنترل و به اهداف فردی و سازمانی دست یابند. درحقیقت توانمندسازی بیشتر به مسائل انگیزشی و روانی، تغییرات ساختاری، عناصر فرهنگی و تاریخی، ارزش ها و نگرش های موجود در بافت سازمانی اشاره دارد (پورمنزه<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). توانمندسازی به معنی قدرت بخشیدن و کمک به افراد برای بهبود احساس اعتماد به نفس و چیرگی بر احساس ناتوانی و درماندگی آنان است (منان و هارتمن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲). توانمندسازی فرآیندی است که افراد جامعه از راه آن، از نیازها و خواسته های خود آگاه شده، نوعی اعتماد به نفس و خود اتکایی را برای برطرف کردن آن نیازها بدست می آورند و بر اساس آن از توانایی لازم برای تحقق هدف های خود برخوردار می شوند. توانمندسازی نیروی انسانی یعنی ایجاد ظرفیت های لازم در نیروی انسانی، برای قادر ساختن آنان به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ایفای نقش و مسئولیتی که در سازمان به عهده دارند، توأم با کارایی و اثربخشی (احمدی و همکاران، ۱۳۹۶). توانمندسازی روانشناختی منابع انسانی، به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغلی، به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی ها و شایستگی های افراد است. توانمندسازی روانشناختی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی های کارکنان شروع می شود. بدین معنی که آن ها باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم را برای انجام وظایف، به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند توانایی تاثیر گذاری

و کنترل بر نتایج شغلی را دارند؛ احساس کنند که اهداف شغلی معنادار و ارزشمند را دنبال می‌کنند و باور داشته باشند که با آن‌ها صادقانه و منصفانه رفتار می‌شود (عبداللهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵).

ابعاد توانمندسازی روانشناختی را با توجه به تحقیقات گذشته به ابعاد زیر تقسیم کرده اند: احساس شایستگی<sup>۱</sup>، احساس معنا داری<sup>۲</sup>، احساس حق انتخاب<sup>۳</sup> و احساس تاثیرگذاری<sup>۴</sup>. احساس شایستگی به احساس کارمند از این که قابلیت و تبحر لازم را برای انجام دادن وظیفه دارا است، اشاره می‌کند. این احساس بر چگونگی برخورد آن‌ها در موقعیت‌های مختلف شغلی تاثیرگذار خواهد بود و باعث می‌شود به طور حساب شده و حرفه‌ای با مسائل و مشکلات برخورد کنند (کالینز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). احساس معنادار بودن، بیان کننده‌ی تطابق شرایط یک وظیفه‌ی کاری، باورها، ارزش‌ها و رفتارهای فردی یک شخص است و به معنای فرصتی است که افراد احساس کنند اهداف مهم و بالارزشی را دنبال می‌کنند. کار با معنا مربوط به زمانی است که افراد با کار کردن به تمامیت روانشناختی دست یابند. اگر افراد با کار کردن به خود شکوفایی، حس تعلق و وابستگی دسترسی پیدا کنند، کار با معنا خواهد بود (ساپلی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). احساس حق انتخاب یعنی احساس فرد راجع به اجرا و تنظیم فعالیت‌های شغلی خود که نشان دهنده‌ی استقلال در رفتارها، اجرا و ادامه فرایندهای شغلی فرد است. به عبارت دیگر انتخاب یا خودتعیینی اشاره به احساس استقلال در تصمیم‌گیری‌های کاری دارد و فرد کاری را که می‌خواهد انجام می‌دهد (بونیا<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). احساس تأثیر گذار بودن، درجه‌ای است که در آن فرد احساس می‌کند توانایی تأثیرگذاری بر پیامدها و راهبردهای سازمان را دارد (تتیک<sup>۸</sup>، ۲۰۱۶).

## رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی نخستین بار توسط بتمن و ارگان<sup>۹</sup> (۱۹۸۳) مطرح شد. از رفتار شهروندی تعاریف گوناگونی ارائه شده است. رفتار شهروندی سازمانی، به رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای گفته می‌شود که سبب بهبود عملکرد سازمان می‌گردد (هال<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). در راستای این رفتارها، فرد در جستجوی کسب سود از سازمان نیست بلکه اینار می‌کند و از خود گذشتگی شغلی دارد و جهت ارتقاء بهره‌وری سازمان، کل توان خود را به کار می‌گیرد. رفتار شهروندی سازمانی وضعیت مطلوبی است که از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش و از سوی دیگر، باعث کاهش نیاز به شیوه‌های نظارت رسمی و روش‌های پر هزینه می‌گردد (برت بکتون<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان یک سازمان نظیر یاری‌رسانی به همکاران، بیش از لزوم کار کردن، کار کردن در روزهای غیر کاری، عمل کردن در امور شغلی بالاتر از استانداردهای که توسط سازمان معین شده و تحمل کاستی‌ها در محل کار یا شغل و درگیر شدن فعالانه در فعالیت‌های غیرشغلی و غیر وظیفه‌ای، پشتکار توأم با شور و تلاش فوق‌العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری موفقیت‌آمیز ضروری است، داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست و پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی اشاره دارد (همت پناه و همکاران، ۱۳۹۷).

در یک جمع بندی، عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: (۱) رفتاری است گسترده تر از آنچه توسط سازمان‌ها تصور می‌شود (۲) اختیاری است (۳) از سوی ساختار رسمی سازمان، مستقیماً اجرتی برای آن در نظر گرفته نمی‌شود (۴) ضرورتی جهت بهبود عملکرد سازمان می‌باشد (پراجوگو و مک درموت<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱). از نظر سلطانی (۱۳۹۱) از جمله شاخص‌های عملی شدن رفتار شهروندی عبارتند از: شرکت مستمر در



7. Bonias  
8. Tetik  
9. Batman & organ  
10 Hall  
11 Bret Becton  
12 Prajogo & Macdermott

1. Competence  
2. Meaningfulness  
3. Self - determination  
4. Impact  
5. Collins  
6. Sapelli

### پیشینه تحقیق

فعالیت‌های خیرخواهانه، متأثر شدن از رنجش و گرفتاری‌های انسان‌های دیگر، ایمان قوی و بیشترین تلاش را در کار داشتن.

رفتار شهروندی دارای ابعاد بدین شرح است: نوع دوستی که به رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل، ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد؛ وجدان شامل رفتارهایی از قبیل، وقت شناسی، دنباله روی، تلاش برای کسب موقعیت‌های بهتر به جای موقعیت‌های متوسط، حضور فیزیکی در کار حتی در مواقع بیماری و ناتوانی و استفاده ساختارمند از زمان است؛ جوانمردی رفتارهایی است که از شکوه و شکایت زیاد در محل کار جلوگیری می‌کند؛ رفتار مدنی شامل رفتارهایی است که نشان دهنده مشارکت فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان است و ادب و ملاحظه رفتارهای مؤدبانه‌ای را شامل می‌شود که از ایجاد مسئله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

در رابطه با سلامتی سازمانی، سهرابی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی تأثیر سلامت سازمانی درک شده توسط کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که سلامت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. گودرزوند چگینی و صالحی کردآبادی (۱۳۹۵) به بررسی رابطه‌ی بین سلامت سازمانی با توانمندسازی منابع انسانی پرداختند. نتایج بیانگر آن بود که تمامی ابعاد سلامت سازمانی دارای رابطه مثبت و معناداری با توانمندسازی کارکنان هستند. منتظری و فردوسی پور (۱۳۹۷) به بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی توانمندسازی کارکنان پرداختند. نتایج بررسی نشان داد که توانمندسازی کارکنان در رابطه میان سلامت سازمانی و عملکرد شغلی نقش میانجی دارد. همچنین در تحقیقات قبلی رابطه‌ی میان سلامت سازمانی و اثربخشی (رضایی صوفی و همکاران، ۱۳۹۱)؛ سلامت سازمانی و

کارآفرینی سازمانی (اکبری و همکاران، ۱۳۹۲)؛ سلامت سازمانی و تعهد مدیران (موسوی و همکاران، ۱۳۹۸)؛ سلامت سازمانی و نشاط سازمانی (محمدی مقدم و همکاران، ۱۳۹۸)؛ سلامت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای (غلام پور و همکاران، ۱۳۹۸) مورد تأیید قرار گرفته است.

در رابطه با ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی، نتایج مطالعه محمدخانی و همکاران (۱۳۹۲)، افجه و همکاران (۱۳۹۴) و صفری و همکاران (۱۳۹۵) نشان می‌دهد که توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است. ملانوروزی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی رابطه میان توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی اثر مستقیم و مثبت معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند. به علاوه توانمندسازی روانشناختی از طریق متغیر میانجی رضایت شغلی بر رفتار شهروندی اثر دارد. نتایج مطالعه کریمی و همکاران (۱۳۹۷) نشان می‌دهد که توانمندسازی روانشناختی، اثر تناسب سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی، میانجی‌گری می‌کند. نتایج مطالعه سلطانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه میان توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی نقش میانجی دارد. رابطه‌ی بین توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات نورانی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، گینزبرگ<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۶) و اسلام<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۶) مورد تأیید قرار گرفته است. نتایج مطالعه سینگ و سینگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۹) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه میان توانمندسازی روانشناختی و رضایت شغلی نقش میانجی دارد. نتایج مطالعه جو و جو<sup>۵</sup> (۲۰۱۷) نشان می‌دهد که توانمندسازی روانشناختی علاوه بر اثرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی، در رابطه میان رهبری اصیل و خود ارزیابی هسته‌ای با رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی جزئی دارد.

## مدل مفهومی و فرضیه ها

با مطالعات ادبیات و پیشینه تحقیق به طور کلی این پژوهش فرضیه های زیر را پیشنهاد می دهد.

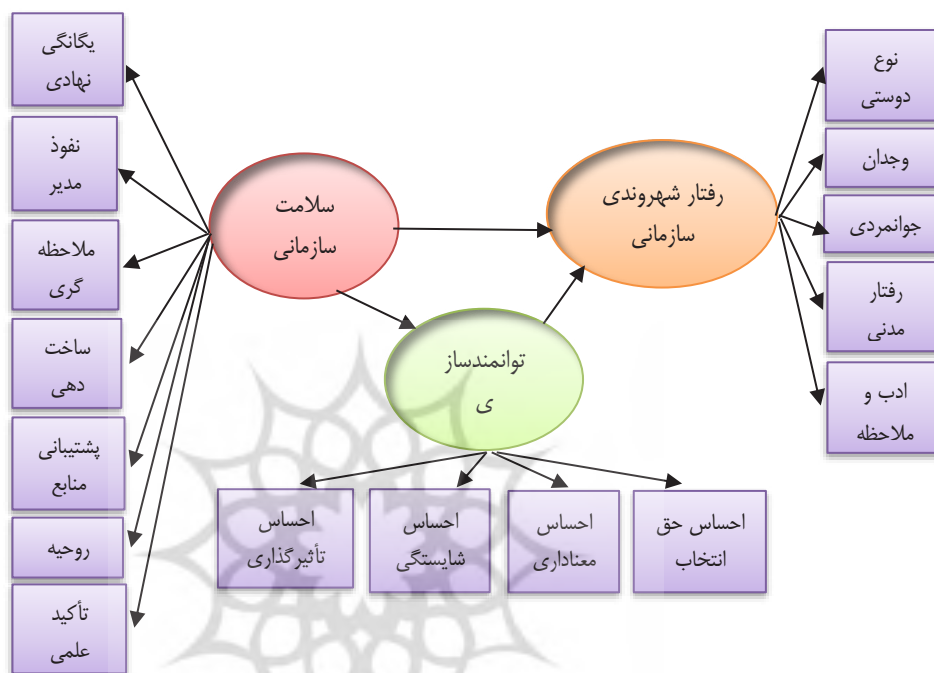
فرضیه ۱: سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد.

فرضیه ۲: سلامت سازمانی بر توانمندسازی روانشناختی

اثر مثبت دارد.

فرضیه ۳: توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد.

فرضیه ۴: توانمندسازی روانشناختی در رابطه بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

## روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و و از لحاظ نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان شهرداری زاهدان است که تعداد آن ها ۵۱۴ نفر است. بر اساس جدول کورجسی و مورگان تعداد نمونه ۲۱۴ نفر تعیین گردید. به منظور نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده بهره گرفته شد.

ابزار اصلی گردآوری داده های پژوهش پرسشنامه می باشد. به منظور اندازه گیری سلامت سازمانی از پرسش نامه هوی و همکاران (۱۹۹۶) استفاده شد که شامل ۴۴ سال و ۷ مولفه بدین شرح است: یگانگی نهادی ( ۷

سوال)، نفوذ مدیر (۵ سوال)، ملاحظه گری (۵ سوال)، ساخت دهی (۵ سوال)، پشتیبانی منابع (۵ سوال)، روحیه (۹ سوال)، تأکید علمی (۸ سوال). به منظور اندازه گیری توانمندسازی روانشناختی از پرسش نامه اسپریتزر (۱۹۹۵) استفاده شد که شامل ۱۲ سوال و ۴ مولفه ی احساس شایستگی (۳ سوال)، احساس معناداری (۳ سوال)، احساس حق انتخاب (۳ سوال) و احساس تأثیرگذاری (۳ سوال) است. به منظور اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسش نامه رفتار شهروندی اورگان و کانوسکی<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) بهره گرفته شد که شامل ۱۵ سوال و مولفه های نوع دوستی (۳ سوال)، وجدان (۳ سوال)، جوانمردی (۴ سوال)، رفتار مدنی (۳ سوال) و

ادب و ملاحظه (۲ سوال) می‌باشد. لازم به ذکر است که پرسشنامه از پرسشنامه‌ها نگرش افراد را براساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت مورد بررسی قرار داده است. روایی هر کدام از پرسشنامه از طریق روش اعتبار محتوا و پایایی (همسازی درونی گویه‌ها) با استفاده از نرم افزار spss و آلفا کرونباخ (آلفا بالای ۰/۷) تأیید شد (جدول ۱).

جدول ۱: پایایی مولفه‌های مورد سنجش

ردیف	متغیر	آلفا کرونباخ	ردیف	متغیر	آلفا کرونباخ
۱	یگانگی نهادی	۰/۹۰۸	۹	احساس شایستگی	۰/۸۱۹
۲	نفوذ مدیر	۰/۹۰۴	۱۰	احساس معناداری	۰/۸۳۴
۳	ملاحظه‌گری	۰/۸۶۵	۱۱	احساس حق انتخاب	۰/۸۳۲
۴	ساخت دهی	۰/۹۲۸	۱۲	نوع دوستی	۰/۸۰۴
۵	پشتیبانی منابع	۰/۸۸۹	۱۳	وجدان	۰/۷۳۰
۶	روحیه	۰/۹۲۰	۱۴	جوانمردی	۰/۸۸۳
۷	تأکید علمی	۰/۹۲۲	۱۵	رفتار مدنی	۰/۷۹۱
۸	احساس تأثیرگذاری	۰/۹۱۳	۱۶	ادب و ملاحظه	۰/۷۷۸

در این پژوهش از رویکرد معادلات ساختاری برای آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است. با توجه به اینکه مدل معادلات ساختاری رویکردی آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی در خصوص روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون است، از طریق این رویکرد می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد و از آن جایی که بیشتر متغیرهای موجود در پژوهش‌های مدیریتی به صورت مکنون یا پوشیده و پنهان است، ضرورت استفاده

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

#### یافته‌های توصیفی

جدول ۲، اطلاعات جمعیت شناختی نمونه را نشان می‌دهد.

جدول ۲: اطلاعات جمعیت شناختی نمونه

متغیر	ابعاد	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۶۸ درصد
	زن	۳۲ درصد
سن	کمتر از ۳۰ سال	۱۶ درصد
	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱ درصد
	۴۱ تا ۵۰ سال	۲۵ درصد
	بیش از ۵۰ سال	۱۸ درصد
تحصیلات	دیپلم و کمتر از آن	۱۱ درصد
	فوق دیپلم	۲۷ درصد
	لیسانس	۴۶ درصد
سابقه کاری	فوق لیسانس و بالاتر	۱۶ درصد
	کمتر از ۱۰ سال	۲۰ درصد
	۱۱ تا ۲۰ سال	۴۴ درصد
	بیش از ۲۰ سال	۳۶ درصد





## یافته‌های استنباطی

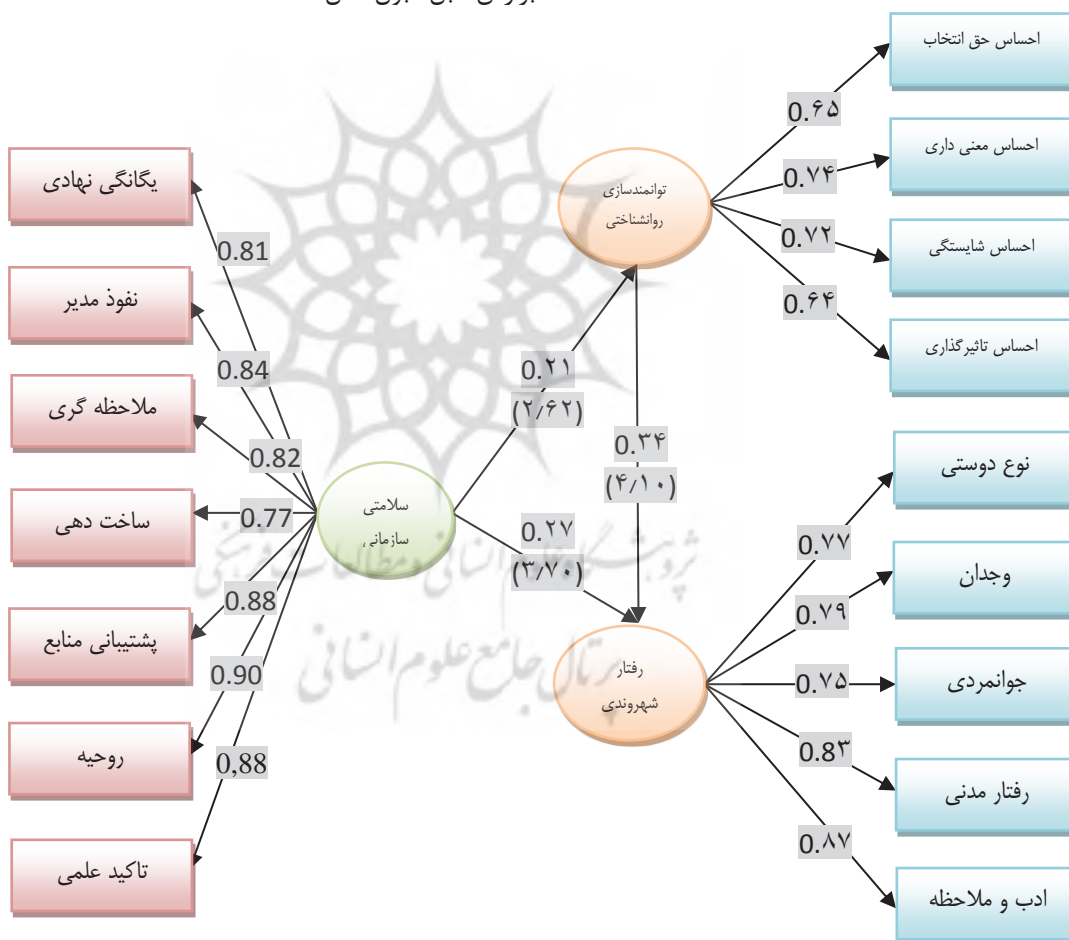
در استفاده از نرم افزار لیزرل برای تحلیل داده ها باید مقدمات زیر رعایت شود:

۱. نرمال بودن چند متغیره: یعنی هر متغیر و تمامی ترکیبات خطی متغیرها، توزیع نرمال دارند. این فرض برای تجزیه و تحلیل مدل معادلات ساختاری حائز اهمیت است. برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش، می توان از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده کرد. به این ترتیب که هر چه میزان چولگی و کشیدگی کمتر باشد و به سمت صفر میل کند، داده ها نرمال تر هستند و اگر چولگی و کشیدگی بین «+۲ تا -۲» باشد، داده ها تقریباً نرمال هستند (پارک، ۲۰۰۸). همچنین،

می توان از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده کرد. با انجام دادن آزمون های بالا، نرمال بودن داده ها تأیید شد.

۲. اندازه نمونه: اندازه نمونه حداقل باید ۱۰۰ و ترجیحاً بیش از ۲۰۰ باشد، چرا که تخمین پارامترها و آزمون کای دو، به اندازه نمونه حساس است. در این پژوهش این شرط رعایت شده است.

همان گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، ضرایب رگرسیون مدل ساختاری برای متغیری های پنهان و بارهای عاملی مدل اندازه‌گیری برای متغیرهای آشکار بررسی شده است که در شکل زیر نمایان است. جدول ۳ شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد که بیانگر برازش قابل قبول مدل است.



Chi-square=301.57 و df=53 و p-value=0.0000 و RMSEA=0.078

شکل ۲: مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد

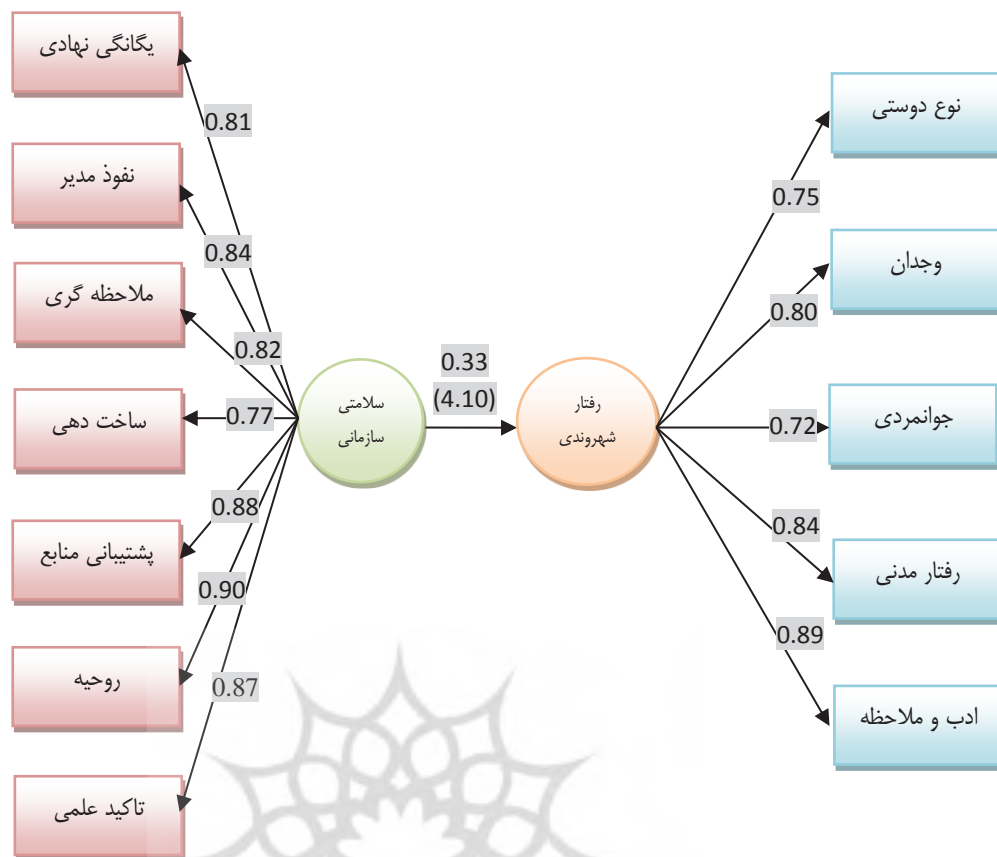
جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل

شاخص	مقدار استاندارد	مقدار به دست آمده
$\chi^2/df$	کمتر از ۳	۲/۹۸
RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۸
SRMR	کمتر از ۰/۰۹	۰/۰۸۳
CFI	بیش تر از ۰/۹	۰/۹۴
NFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶
NNFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴

آماره  $t$  برای این رابطه  $۴/۱۰$  و معنادار است، بنابراین فرضیه سوم در سطح اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه چهارم پیش بینی نموده بود که توانمندسازی روانشناختی در رابطه میان سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. برای بررسی این فرضیه ابتدا باید تأثیر مستقیم سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی قبل از ورود متغیر میانجی به مدل بررسی شود. همان طور که شکل ۳ نشان می‌دهد اثر مستقیم سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، قبل از ورود متغیر میانجی  $۰/۳۳$  و با آماره  $t$ ،  $۴/۴۰$  در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. اما شکل ۲ نشان داد که پس از ورود متغیر میانجی این اثر مستقیم کاهش پیدا می‌کند ( $۰/۲۷$ ) و از آن جایی که کماکان معنادار است، بنا بر توضیحات هیر و همکاران<sup>۱</sup> ( $۲۰۱۶$ ) می‌توان گفت که توانمندسازی روانشناختی در رابطه میان سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی جزئی دارد.

فرضیه اول پیش بینی نموده بود که سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. براساس نتایج بدست آمده سلامت سازمانی به میزان  $۰/۲۷$  بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. با توجه به این که آماره  $t$  برای این رابطه  $۳/۷۰$  و معنادار است، بنابراین فرضیه اول در سطح اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار می‌گیرد. فرضیه دوم پیش بینی نموده بود که سلامت سازمانی بر توانمندسازی روانشناختی اثر مثبت دارد. براساس نتایج بدست آمده سلامت سازمانی به میزان  $۰/۲۱$  بر توانمندسازی روانشناختی اثر مثبت دارد. با توجه به این که آماره  $t$  برای این رابطه  $۲/۶۲$  و معنادار است، بنابراین فرضیه دوم در سطح اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار می‌گیرد. فرضیه سوم پیش بینی می‌نمود که توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. براساس نتایج بدست آمده توانمندسازی روانشناختی به میزان  $۰/۳۴$  بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. با توجه به این که



Chi-square=143.67 و df=53 و p-value=0.0000 و RMSEA=0.076

شکل ۳: تأثیر مستقیم سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در حالت ضریب استاندارد

## بحث و نتیجه گیری

موجبات انگیزش و علاقه مندی کارکنان به کار را فراهم می‌نماید. با وجود سلامت سازمانی شاهد افزایش مسئولیت پذیری کارکنان و بهبود کیفیت محصولات و خدمات سازمان‌ها خواهیم بود. بنابراین تلاش برای بهبود سلامتی و رفاه نیروی کار باید از راه سالم سازی خود سازمان آغاز شود و ادامه یابد. اصلاح، رشد و پیشرفت سلامت سازمانی بیان می‌کند که محدوده محل کار سالم باید ارتقاء و بهبود یابد. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کار کردن در این محل افتخار می‌کنند. این موضوع منجر می‌شود که کارکنان فراتر از شرح وظایف خود در راه پیشرفت و توسعه سازمان خود گام بردارند. براین اساس به مدیران شهرداری زاهدان پیشنهاد می‌گردد که در تمام شرایط حمایت لازم را از کارکنان خود داشته باشند، ارتباط نزدیک و صمیمی با کارکنان خود داشته

هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری زاهدان با توجه به نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی بود. نتایج تحقیق نشان داد سلامت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. نتایج این تحقیق در این زمینه با نتایج مطالعه سهرابی و همکاران (۱۳۹۶) همراستا بود. نتایج تحقیق فردوسی و منتظری (۱۳۹۷) نیز تأثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی را مورد تأیید قرار داده بود. در این رابطه می‌توان استنباط نمود که در سازمان‌های سالم، کارکنان وظیفه شناس، متعهد و سودمند بوده و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردار هستند که منجر به بروز رفتارهای فرانقشی در کارکنان می‌گردد. سازمان سالم، جوی مطلوب و پویا دارد که

و به رفاه شخصی و توسعه مهارت‌ها و آموزش آن‌ها اهمیت دهند. مدیران باید افکار و انتظارات خود از کارکنان را به روشنی بیان کنند و امکانات لازم را در اختیار آن‌ها قرار دهند. احساس اعتماد و اطمینان و روابط مناسب در محل کار به بهبود سلامت سازمانی کمک می‌کند و مدیران شهرداری باید از طریق جلسات هم‌اندیشی و همچنین همایش‌ها و برگزاری مراسم‌های غیر رسمی این روابط را در سطح سازمان تقویت نمایند. در نهایت این که با توجه به اهمیت متغیر سلامت سازمانی، مدیران شهرداری زاهدان باید حداقل سالی یک بار به سنجش سلامت سازمان خود پرداخته و با جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز در مرتفع ساختن مشکلات و نقایص گامی اساسی بردارند.

نتایج این تحقیق نشان داد که سلامت سازمانی بر توانمندسازی روانشناختی اثر مثبت دارد. نتایج این تحقیق در این زمینه با نتایج مطالعه گودرزوند چگینی و صالحی کردآبادی (۱۳۹۵) و منتظری و فردوسی پور (۱۳۹۷) همراستا بود. این نتیجه بیان گر آن است که هر چقدر کارکنان مورد مطالعه از روحیه، نوآوری، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعهد و استقلال، مسیرهدف، رهبری، یگانگی و سازگاری، توسعه و کارآیی پیش‌تر برخوردار باشند، میزان توانمندی نیز در آنان بالاتر خواهد رفت. براین اساس به مدیران شهرداری زاهدان پیشنهاد می‌شود که به نظرات و دیدگاه‌های کارکنان توجه بیش‌تری ابراز دارند؛ میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها را برای افزایش انگیزه کارکنان در نظر بگیرند تا از این طریق در نهایت باعث ایجاد روحیه توانمندی در آن‌ها شوند. هم‌چنین، فراهم آوردن شرایط برای بروز نوآوری در سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است؛ از این رو، مدیران شهرداری کارکنان را در به‌کارگیری روش‌های جدید در انجام دادن کارها ترغیب کرده، تنوع و گوناگونی دیدگاه‌های آن‌ها را مورد تشویق قرار دهند و برنامه منسجمی برای شناسایی خلاقیت کارکنان و در نتیجه حمایت از آن داشته باشند. با ایجاد فرصت‌های آموزشی زمینه‌ی تقویت و رشد استعداد و خلاقیت کارکنان را فراهم کنند و با پرورش و

ترویج فرهنگ چشم‌انداز و سرنوشت مشترک، داشتن ساعات شناور کاری و حذف برخی محدودیت‌های زمانی کار، حذف مقررات دست و پاگیر، افزایش مدیریت غیرمتمرکز و تفویض اختیار زمینه‌ی بروز خلاقیت و نوآوری در کارکنان را فراهم کنند. هم‌چنین، پیشنهاد می‌شود برای بهبود کارآیی، فرصت‌های لازم برای رشد حرفه‌ای کارکنان را فراهم کرد و آن‌ها را برای شرکت در دوره‌های بازآموزی مورد تشویق و حمایت قرار داد و نسبت به ایجاد اعتماد و اطمینان درباره‌ی حفظ استقلال و اختیارات کاری، نداشتن نگرانی از بیان افکار و نظرات، ارتقای شغلی بر اساس شایستگی، عادلانه بودن عزل و نصب‌ها، امکان استفاده از تخصص‌ها و مهارت‌ها، حمایت سازمانی در برابر تهدیدکننده‌های شغلی، عدم نگرانی درباره‌ی اشتغال دائم و مشخص بودن وظایف و اختیارات اقدام کنند.

نتایج تحقیق نشان داد که توانمندسازی روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. نتایج این تحقیق در این زمینه با نتایج مطالعه محمدخانی و همکاران (۱۳۹۲)، افجه و همکاران (۱۳۹۴)، صفری و همکاران (۱۳۹۵)، نورانی و همکاران (۲۰۱۸) و گینزبرگ و همکاران (۲۰۱۶) همراستا می‌باشد. توانمندسازی هم‌شروع رفتارهای کاری و هم‌استمرار تلاش برای این وظایف را افزایش می‌دهد. به‌ویژه سطوح بالای توانمندسازی روانشناختی به تلاش بیشتر و سخت‌تر، استمرار تلاش و انعطاف‌پذیری بیشتر منجر می‌گردد. بنابراین مدیران شهرداری زاهدان می‌توانند به منظور افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از طریق توانمندسازی روان‌شناختی در این زمینه اقدام لازم را به عمل آورند. کارکنان توانمند در قبال توانمندسازی که به‌طور شخصی از سازمان خود تجربه کرده‌اند، جهت‌گیری فعالی به نقش کاری نشان می‌دهند و به احتمال زیاد فراتر از وظیفه خود عمل می‌کنند و میل کمک به سازمان خود را رشد می‌دهند؛ توانمندسازی در واقع زمانی در کارکنان تحقق می‌یابد که سرپرست و مدیر فرصت لازم را برای تصمیم‌گیری‌های مرتبط با شغل به کارکنان می‌دهند. گریسل<sup>۱</sup> و

همکاران (۲۰۰۸) استدلال می‌کنند توانمندسازی می‌تواند پاسخ قوی عاطفی را تحریک کند که ممکن است بر نگرش کارکنان نسبت به مشاغلشان تأثیر بگذارد. آن‌ها بیشتر بر این باورند که اگر کارکنان احساس کنند دارای قدرت هستند، می‌توانند سطح بالایی از اعتماد به نفس را که می‌تواند به فراتر از مرزهای نقش‌های کاری فرد رود، تجربه کنند. توانمندسازی، کارکنان را تشویق می‌کند و انگیزه‌ها، آرمان‌ها و تظاهر به شهروند سازمانی بودن را در آن‌ها افزایش می‌دهند. 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. بنابراین مدیران شهرداری زاهدان باید علاقه درونی کارکنان به شغلشان را مورد توجه قرار دهند و شرایطی ایجاد نمایند که افراد احساس کنند اهداف شغلی مهم و با ارزشی را دنبال می‌کنند و وظایف و تخصص آن‌ها برای سازمان بسیار مهم است تا در نتیجه آن برای رسیدن به اهداف مهم تلاش کنند. افراد را به اطمینان در توانایی‌ها و ظرفیت‌هایشان تشویق کنند و این باور را به آن‌ها بدهند که آنان می‌توانند وظایف محول شده را به طور موفقیت‌آمیز انجام دهد تا کارکنان به درک بهتری از شایستگی‌هایشان دست یابند. تأثیرگذاری افراد بر امور جاری واحد کاری خود را افزایش دهند. شرایطی فراهم شود تا کارکنان بر آنچه در واحد کاری اتفاق می‌افتد کنترل بیشتری داشته باشند و نظرشان در تصمیم‌گیری واحد کاری مورد توجه قرار گیرد و به این باور برسند که خود می‌توانند موانع و مشکلات محیط بیرونی که مانع فعالیت آنان است را کنترل کنند.

نتایج تحقیق نشان داد که توانمندسازی روانشناختی در رابطه میان سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. نتایج این تحقیق در این زمینه تا حدی با نتایج تحقیق منتظری و فردوسی (۱۳۹۷) همراستا می‌باشد. به طور کلی توانمندسازی روانشناختی متغیر مهمی است که در تحقیقات زیادی همچون مطالعه جو و جو (۲۰۱۷) نیز به عنوان یک متغیر میانجی مورد بررسی

قرار گرفته است. براین اساس می‌توان استنباط نمود که سلامت سازمانی علاوه بر اثرگذاری مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق تقویت متغیرهایی چون توانمندسازی روانشناختی نیز اثرات مهمی در سازمان برجای می‌گذارد. بنابراین به مدیران شهرداری زاهدان پیشنهاد می‌گردد که علاوه بر تلاش در راستای سالم سازی سازمان در سیاست‌ها و رویه‌های خود، مقدمات توانمندسازی را در سازمان خود ایجاد نمایند، تا تلاش‌های آنان در راستای ایجاد سلامت سازمانی به بار نشیند و رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان خود به نحو مطلوب تری افزایش دهند. مدیران شهرداری زاهدان باید بر توانمند نمودن نیروی انسانی یا به طور جزئی‌تر، لقاء معناداری و اهمیت شغل به کارکنان، افزایش شایستگی و خودکارآمدی کارکنان، دادن اختیار، آزادی عمل و قدرت تصمیم‌گیری بیشتر به کارکنان و افزایش تأثیرگذاری آن‌ها بر روند کار تمرکز نمایند.

بدون شک در مسیر انجام هر تحقیقی محدودیت‌هایی وجود دارد که کار تحقیق را دشوار می‌سازد. این محدودیت‌ها با توجه به موضوع و جامعه مورد تحقیق متفاوت می‌باشد. این تحقیق نیز با محدودیت‌هایی رو به رو بوده است که جهت اطلاع و استفاده محققان بعدی در ادامه بیان می‌شود:

تمامی شاخص‌ها با استفاده از پاسخ‌های فرد پاسخ‌دهنده اندازه‌گیری شده‌اند که ذاتاً بستگی به طرز فکر شخص دارد، بنابراین به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آینده از داده‌هایی بی‌طرفانه تر و یا از چند منبع اطلاعاتی استفاده نمایند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری زاهدان بودند. وجود تفاوت‌ها پیرامون محیط سازمان‌ها و مناطق مختلف، موجب می‌شود که مشمولیت نتایج کسب شده در سازمان‌های دیگر و به کارگیری آن‌ها نیازمند احتیاط بیشتر باشد. پژوهشگران می‌توانند برای کسب ادراک بیشتر و بررسی قابلیت تعمیم پذیری یافته‌ها این پژوهش را به سازمان‌ها و مناطق دیگر به خصوص بخش خصوصی توسعه دهند و یا فرضیه‌های تحقیق را از طریق مطالعات موردی، بررسی دقیق‌تری نمایند.

## مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۵۷ زمستان ۹۸  
No.57 Winter 2020

## فهرست منابع

### منابع فارسی

- ♦ سهرابی، آرزو؛ حسن زاده، کاظم؛ فیاضی، مرجان و بهرام زاده، مهدی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سلامت سازمانی درک شده توسط کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی ۱۵(۳)، ۶۲۴-۶۰۵.
- ♦ صفرزاده، سحر؛ نادری، فرح و عنایتی، میر صلاح الدین (۱۳۹۲). رابطه سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمندسازی روان شناختی در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله روانشناسی اجتماعی ۸(۲۷)، ۶۹-۵۵.
- ♦ صفری، سمیه؛ امید، علیرضا؛ سجادی، نصراله و خبیری، محمد (۱۳۹۵). ارتباط توانمندسازی روان شناختی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی مدارس متوسطه‌ی ایران. مدیریت ورزشی ۸(۱)، ۲۳-۱.
- ♦ عبداللهی، بیژن و نوه ابراهیم، عبدالکریم (۱۳۸۵). توانمندسازی کارکنان کلید طلایی مدیریت منابع انسانی، چاپ اول. تهران: نشر ویرایش.
- ♦ عزیزی مقدم، ابوبکر (۱۳۸۸). بررسی رابطه سلامت سازمانی مدارس و فرسودگی شغلی دبیران (مورد مطالعه: مدارس راهنمایی شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۱۳۸۶-۱۳۸۷). دانشور رفتار ۱۶(۳۶)، ۲۲-۱.
- ♦ غلام پور، میثم؛ پورشافعی، هادی و واشقانی فراهانی، احمد (۱۳۹۸). نقش فرهنگ و سلامت سازمانی بر اخلاق حرفه‌ای معلمان. اخلاق در علوم و فناوری ۱۴(۱)، ۸۱-۷۵.
- ♦ قربان شیرودی، مهرا (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و سبک مدیریت مدیران. مطالعه موردی شرکت توزیع برق تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- ♦ قهرمانی، محمد؛ ابوالقاسمی، محمود؛ عارفی، محبوبه و خاتمی، میرحمید (۱۳۹۱). ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی. مشاوره شغلی و سازمانی ۴(۱۰)، ۳۰-۱۳.
- ♦ قورچیان، محمدرضا (۱۳۹۷). بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیلگر سبک تصمیم گیری. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران.
- ♦ احمدی، علی اکبر؛ ملک آوزرمان، علیرضا و شیخ‌لر، مهدی (۱۳۹۶). بررسی تاثیر اقدامات مدیریت دانش بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی). مجله مدیریت توسعه و تحول ۱۱، ۲۸-۲۸.
- ♦ افجه، علی اکبر؛ دهقانان، حامد و مفاخری، فهمیمه (۱۳۹۴). تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی ۵(۳)، ۴۷-۲۳.
- ♦ اکبری، مرتضی؛ شکیب، حجت؛ ضیائی، محمد صادق؛ مرزبان، شیرمراد و رازی، سمیرا (۱۳۹۲). بررسی رابطه سلامت سازمانی با کارآفرینی سازمانی (مورد مطالعه دانشگاه تهران). مدیریت دولتی ۵(۱)، ۲۰-۱.
- ♦ دهبانی پور، آرزو (۱۳۹۱). رابطه بین جو سازمانی و سلامتی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد استان و بنیاد شهید شهر شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد گرایش صنعتی سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- ♦ رضایی صوفی، مرتضی؛ دوستدار، محمد و سعادت، مهدی (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و اثربخشی در اداره کل ورزش و جوانان استان گیلان. پژوهش‌های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش ۱(۲)، ۷۲-۶۱.
- ♦ رضائی منش، بهروز و قربانی پاچی؛ عقیل (۱۳۹۶). تأثیر عوامل استرس زا شغلی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت ۲۶(۸۶)، ۶۰-۲۵.
- ♦ سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش. تهران: انتشارات یسطرون.
- ♦ سلطانی، ایرج؛ صریحی اسفستانی، رسول و عباسی، حمیده (۱۳۹۲). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت ۲۳(۷۰)، ۲۲۹-۲۰۹.

- ♦ کریمی، جواد؛ محمدی، فرشته و عباسی، همایون (۱۳۹۷). اثر تناسب سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجیگری توانمند سازی روانشناختی کارکنان در کارشناسان ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران. *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش* ۵(۲)، ۶۹-۷۶.
- ♦ کیانی، مجید؛ شعبانی بهار، غلامرضا و عرفانی، نصرالله (۱۳۹۶). تدوین مدل سلامت سازمانی براساس فضیلت سازمانی کارکنان وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران. *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش* ۴(۳)، ۹۵-۱۰۶.
- ♦ گودرزوند چگینی، مهرداد و صالحی کردآبادی، سجاد (۱۳۹۵). سلامت سازمانی و توانمندسازی منابع انسانی (مورد مطالعه: واحد علوم تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی). *فصلنامه مطالعات منابع انسانی* ۵(۲۰)، ۹۷-۱۱۲.
- ♦ محمدخانی، کامران؛ محمد داوودی، امیرحسین و رزاق پرست، آریتا (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین توانمندسازی روان شناختی، شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. *مطالعات مدیریت شهری* ۵(۱۳)، ۸۱-۶۹.
- ♦ محمدی مقدم، یوسف؛ جوری، بهنوش و نوری زاده، فهیمه (۱۳۹۸). بررسی نقش میانجی معنویت سازمانی در رابطه نشاط سازمانی و سلامت سازمانی. *توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی*. ۱۳۹-۱۱۳.
- ♦ ملانوروزی، کیوان؛ رضایی، زهرا و اربابی، حسین (۱۳۹۶). ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران تربیت بدنی استان گلستان: نقش میانجی رضایت شغلی. *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش* ۴(۱۴)، ۷۹-۹۰.
- ♦ منتظری، محمد و فردوسی پور، لی لی (۱۳۹۷). تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان. *فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت* ۲۷(۹۰)، ۶۴-۴۵.
- ♦ موسوی، سید جعفر؛ شفیع پور، سیده فاطمه و دیانته، ربابه (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با تعهد مدیران خطوط تولیدی شرکت ایران خودرو. *رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری* ۳(۱۳)، ۱۱۷-۱۰۴.

- ♦ میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا و قنبری ارباستان (۱۳۸۹). *شهرداری‌ها* ۱۱(۱۰۰)، ۹۳-۱۰۹.
- ♦ میرکمالی، سید محمد و ملکی نیا، عماد (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین مشارکت کارکنان و سلامت سازمانی دبیرستان های پسرانه دولتی شهر تهران (سال تحصیلی ۸۷-۸۶). *اندیشه های تازه در علوم تربیتی* ۳(۴)، ۱۱۳-۱۱۳.
- ♦ نصیری، فخر السادات؛ قنبری، سیروس؛ عمادی، سیدرسول و کریمی، ایمان (۱۳۹۱). رابطه بین سلامت سازمانی دانشگاه های غرب کشور با سلامت روانی کارکنان آن ها. *اندیشه های نوین تربیتی* ۸(۳)، ۱۵۱-۱۲۷.
- ♦ همت پناه، امیر؛ مهداد، علی و فارسی، زهرا (۱۳۹۷). تأثیر ادراک پایبندی به قرارداد روان شناختی بر عملکرد شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت صنعتی: نقش میانجیگرانه وفاداری سازمانی. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی* ۱۹(۱)، ۲۵-۱۸.

#### منابع انگلیسی

- ♦ Allameh, S. M., Heydari, M., & Davoodi, S. M. R. (2012). Studying the relationship between transformational leadership and psychological empowerment of teachers in Abade Township. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 31, 224-230.
- ♦ Bonias, D., Bartram, T., Leggat, S. G., & Stanton, P. (2010). Does psychological empowerment mediate the relationship between high performance work systems and patient care quality in hospitals?. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 48(3), 319-337.
- ♦ Bret Becton, J., Giles, W. F., & Schraeder, M. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems. *Employee Relations*, 30(5), 494-514.
- ♦ Chang, L. C., & Liu, C. H. (2008). Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45(10), 1442-1448.
- ♦ Collins, M. D. (2007). *Understanding the relationships between leader-member exchange (LMX), psychological empowerment, job satisfaction, and turnover intent in a limited-service restaurant environment* (Doctoral dissertation, The Ohio State University).



effect of organizational climate on the relationship of organizational support and service-oriented organizational citizenship behaviors. *African Journal of Business Management*, 5(2), 582-595.

- ◆ Menon, S. T., & Hartmann, L. C. (2002). Generalizability of Menon's empowerment scale: Replication and extension with Australian data. *International Journal of Cross Cultural Management*, 2(2), 137-153.
- ◆ Moye, M. J., & Henkin, A. B. (2006). Exploring associations between employee empowerment and interpersonal trust in managers. *Journal of management development*, 25(2), 101-117.
- ◆ Noranee, S., Abdullah, N., Mohd, R., Khamis, M. R., Aziz, R. A., Som, R. M., & Ammirul, E. A. M. (2018). The Influence of Employee Empowerment on Organizational Citizenship Behavior. In *Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference* (pp. 305-313). Springer, Singapore.
- ◆ Park, H. M. (2015). Univariate analysis and normality test using SAS, Stata, and SPSS.
- ◆ Potter, C. C., Leake, R., Longworth-Reed, L., Altschul, I., & Rienks, S. (2016). Measuring organizational health in child welfare agencies. *Children and Youth Services Review*, 61, 31-39.
- ◆ Pourmonazah, A. (2014). Investigation of the Influence of Dimensions of Psychological Empowerment on Employees' Organizational Commitment. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 4(12), 371-378.
- ◆ Prajogo, D. I., & McDermott, C. M. (2011). The relationship between multidimensional organizational culture and performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 31(7), 712-735.
- ◆ Sapelli, G. (2010). Does work have a meaning? Basis for a positive work culture. *La Medicina del lavoro*, 101, 7-10.
- ◆ Singh, S. K., & Singh, A. P. (2019). Interplay of organizational justice, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, and job satisfaction in the context of circular economy. *Management Decision*, 57(4), 937-952.
- ◆ Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- ◆ Tetik, N. (2016). The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(2), 221-239.
- ◆ Ginsburg, L., Berta, W., Baumbusch, J., Rohit Dass, A., Laporte, A., Reid, R. C., ... & Taylor, D. (2016). Measuring work engagement, psychological empowerment, and organizational citizenship behavior among health care aides. *The Gerontologist*, 56(2), 1-11.
- ◆ Greasley, K., Bryman, A., Dainty, A., Price, A., Naismith, N., & Soetanto, R. (2008). Understanding empowerment from an employee perspective: What does it mean and do they want it?. *Team Performance Management: An International Journal*, 14(1/2), 39-55.
- ◆ Gupta, V., Agarwal, U. A., & Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. *Journal of advanced nursing*, 72(11), 2806-2817.
- ◆ Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- ◆ Hall, A. T., Zinko, R., Perryman, A. A., & Ferris, G. R. (2009). Organizational citizenship behavior and reputation: Mediators in the relationships between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of leadership & organizational studies*, 15(4), 381-392.
- ◆ Hoy, W. K., Sabo, D., & Barnes, K. (1996). Organizational health and faculty trust: A view from the middle level. *Research in Middle Level Education Quarterly*, 19(3), 21-39.
- ◆ Islam, T., Khan, M. M., & Bukhari, F. H. (2016). The role of organizational learning culture and psychological empowerment in reducing turnover intention and enhancing citizenship behavior. *The Learning Organization*, 23(2/3), 156-169.
- ◆ Joo, B. K., & Jo, S. J. (2017). The effects of perceived authentic leadership and core self-evaluations on organizational citizenship behavior: The role of psychological empowerment as a partial mediator. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 463-481.
- ◆ Kondalkar, V. G. (2009). *Organization effectiveness and change management*. PHI Learning Pvt. Ltd..
- ◆ Kooij, D. T., Tims, M., & Akkermans, J. (2017). The influence of future time perspective on work engagement and job performance: the role of job crafting. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 4-15.
- ◆ Lin, J. S. J., & Lin, S. C. (2011). Moderating



فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management

شماره ۵۷ زمستان ۹۸  
No.57 Winter 2020

۱۴۴