

تأثیر رفتار مثبت گرای سازمانی بر رفتار مسئولانه کارکنان با نقش میانجی تواناسازی کارکنان

زهرا تحسری^۱*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۹ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۰/۰۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر رفتار مثبت گرای سازمانی بر رفتار مسئولانه کارکنان با نقش میانجی تواناسازی کارکنان انجام شد. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری تهران بودند که در سال ۱۴۰۰ مشغول به فعالیت در آن سازمان می باشند. نمونه آماری این تحقیق براساس جدول مورگان و کرجسی و با شیوه تصادفی ساده به تعداد ۳۶۸ نفر برآورد شد رفتار مثبت گرای سازمانی توسط پرسشنامه ۱۲ سوالی لوتانز (۲۰۱۳)، تواناسازی شغلی با پرسشنامه اسپریتزر (۲۰۰۵) و رفتار متعهدانه کارکنان با استفاده از پرسشنامه کائو و همکاران (۲۰۱۹) مورد سنجش قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل با نرم افزار های آماری نشان داد که رفتار سازمانی مثبت گرا به طور مستقیم به میزان ۳۸٪ بر رفتارهای متعهدانه کارکنان تأثیر می گذارد، رفتار سازمانی مثبت گرا به میزان ۶۲٪ بر رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی اثرگذار است و رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به میزان ۳۶٪ متغیر رفتارهای متعهدانه کارکنان را تبیین می کند، همچنین رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان و با نقش میانجی رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به میزان $۰.۳۶ \times ۰.۶۲ = ۰.۲۲$ تأثیر می گذارد؛ بنابراین رفتارهای متعهدانه کارکنان همزمان هم از مسیر مستقیم و هم از مسیر غیرمستقیم (اثر کل) به میزان ۶۱٪ تحت تأثیر رفتار سازمانی مثبت گرا می باشد و در این بین رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به عنوان یک متغیر میانجی جزئی است؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان با نقش واسط رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در شهرداری تهران تأثیر دارد.

واژگان کلیدی

رفتار مثبت گرای سازمانی، رفتار مسئولانه کارکنان، تواناسازی کارکنان.

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه پیام نور مرکز ساوه، ساوه، ایران. (* نویسنده مسئول:

(z.tahassori@gmail.com)

مقدمه

امروزه سازمان‌ها برای اداره خود به کارکنان متخصص، کاردان، کارآمد و متعهد نیاز دارند. عدم احساس تعهد کارکنان به سازمان و عدم دقت کافی برای انجام وظایف، از معضله‌های بزرگ دستگاه‌های اجرایی است. ترک خدمت، غیبت، تأخیر، عدم مشارکت و درگیری فعال نیروی کار و سطح پایین عملکرد نیروی انسانی، از بارزترین نمونه‌های این معضله‌ها محسوب می‌شود که با تأثیر نامطلوب، بین نیروی انسانی و سازمان‌ها فاصله ایجاد می‌کند. برای رفع این مشکل، ارتقاء رفتار مسئولانه کارکنان از بهترین راه‌ها است (شائمی برزکی و اصغری، ۱۳۸۹).

رفتار مسئولانه کارکنان شاخصی است از وفاداری فرد نسبت به سازمان و اینکه فرد سازمان را معرفی خود بداند و به اصطلاح به عضویت خود در چنین سازمانی بیاید (رایینز؛ ترجمه اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۸). سانتوز و ایمالو^۲ (به نقل از نوروزی، ۲۰۱۰) نیز بیان نمودند که رفتار مسئولانه کارکنان، احساس هویت و وابستگی نسبت به یک شغل و حرفه‌ی خاص بوده و بر تمایل و علاقه به کار در یک حرفه به عنوان تعهد شغلی تأکید دارد. مطالعات نشان داده است که کارکنان با رفتار متعهدانه بر این باورند که کار در سازمان برایشان مهم است و آنها احتمالاً با ارزش‌های سازمانشان موافق بوده خود را بعنوان بخشی از سازمان حس کرده، در انجام وظایف محوله ثابت قدم هستند و تجارب کاری مهم را جهت رفاه خود و سازمانشان کسب می‌کنند. به واقع رفتار متعهدانه کارکنان منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کار در شرایط دشوار نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است (رمز گویان و حسن پور، ۱۳۹۲).

به طور کلی حضور کارکنان بسیار متعهد، سازمان را به یک شرایط سودمند هدایت می‌کند، زیرا چنین کارکنانی در هر فعالیتی که برای حفظ بقای سازمان باشد، شرکت خواهند کرد (فتوا و دسی،^۳ ۲۰۱۶). لذا شناسایی عوامل تقویت کننده این رفتار موضوع مهمی است که ذهن بسیاری از پژوهشگران را به خود مشغول کرده است، یکی از عواملی که بر تقویت این رفتار، تأکید بسیار نموده است، رفتار تواناسازی شغلی می‌باشد. تواناسازی شغلی منابع انسانی یک نگرش مدرن از انگیزش درون شغلی است که به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان بوده و شرایط و فرصت‌هایی را برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی کارکنان فراهم می‌کند. به علاوه تواناسازی شغلی نگرش مثبتی در کارکنان، نسبت به شغل و سازمانشان ایجاد می‌کند (جعفری، ۱۳۹۲).

به عبارت دیگر می‌توان گفت خودتوانمندسازی شغلی منابع انسانی، ابزاری است بسیار کارآمد بر پایه نگرش تحول ساز مدیریت به گونه‌ای که با به کارگیری آن، سازمان‌ها می‌توانند گام‌های بسیار بلند و سریعی در مسیر توسعه و رشد بردارند که این مهم از راهکارهایی مانند، ارتقای سیستم شایسته سالاری، سیستم توسعه شغلی، سیستم غنی سازی شغلی، سیستم بررسی عوامل مؤثر بر خود توانمندسازی کارکنان، سیستم توانبخشی نیروی انسانی، سیستم عقلانیت رفتاری و ایجاد ذهنیت فلسفی، امکانپذیر است (صالحی زاده و فرهی بوزنجانی، ۱۳۹۳). از جمله شیوه‌های تقویت تواناسازی شغلی کارکنان در سازمان لقاء دید مثبت گرایانه به کارکنان می‌باشد، به طوری که کارکنان با تکیه بر دیدگاه مثبت گرایانه برای انجام کارها به توانایی‌های خویش متکی خواهند شد (آریفین^۴ و همکاران، ۲۰۲۰؛ نوانزو و بابالولا^۵، ۲۰۱۹).

رفتار مثبت گرای سازمانی، به معنای مثبت گرایی و تأکید بر جنبه‌های مثبت رفتارها و رویکردهای رفتار سازمانی است (دبرا^۶، ۲۰۱۴). در این زمینه لوتانز (۲۰۱۳) بر این باور بود که رفتار مثبت گرای سازمانی را به عنوان مطالعه و کاربرد مثبت گرایی در توانمندی‌های منابع انسانی و ظرفیت‌های روان شناسی که می‌توانند برای بهبود عملکرد در محیط کار امروز، اندازه‌گیری شوند، توسعه یابند و

1. Robbins

2. Santos & Emmalou

3. Fatwa & Dessy

4. Arifin

5. Nwanzu & Babalola

6. Debra

مدیریت شوند، تعریف می‌کند. در واقع هدف اصلی رفتار مثبت گرای سازمانی، توجه بیشتر به توانمندی‌ها و قوت‌های نیروی انسانی و تقویت کردن آنهاست تا توجه به نقاط ضعف و بی‌کفایتی‌های آنها و در نتیجه تلاش برای رفع این ضعف‌ها؛ بنابراین، همان‌طور که نظریه پردازان اصلی این حوزه جدید مطالعاتی بیان می‌دارند رفتار مثبت گرای سازمانی، پاسخی برای توجه به چنین دستاوردهایی محسوب می‌شود و تلاش می‌کند، خلاء ناشی از چنین رویکردهایی را در محیط کار با استفاده از بینش‌های جدید خود، نظریه پردازی و پر کند (امید، ۱۳۹۷).

به‌طور کلی مثبت‌گرایی با مولفه‌های خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی (دانش و مهارت افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط بین آنها) در سازمان می‌شود و این می‌تواند به عنوان یک استراتژی سازمانی در حیطه مثبت‌گرایی در نظر گرفته شود. دیدگاه مثبت‌گرایانه و رفتار مثبت گرای سازمانی سبب می‌گردد، میزان امیدواری کارکنان به آینده شغلی بالا رفته و لذا نسبت به مسائل سازمانی خوش‌بین می‌گردند. از طرفی این مهم سبب می‌گردد، میزان تاب‌آوری کارکنان بالا رفته و بنابراین در مقابل مشکلات و مسائل مختلف سازمانی، توان مقابله و ایستادگی زیادی داشته باشند. در نهایت کارکنان با رفتار مثبت گرای سازمانی، خوش‌بینی بالایی نسبت به مسائل سازمانی داشته و کارها و وظایف شغلی را از دید بدبینانه و منفی‌نگرند و دیدی خوش‌بینانه و سازنده نسبت به مسائل دارند (لوتانز، ۲۰۱۳)؛ بنابراین به کارگیری رفتار مثبت گرای سازمانی سبب خواهد شد که عوامل ایجادکننده مشکل در سازمان شناسایی شده و رفته رفته با کاهش عوامل مشکل‌ساز در سازمان، خودتوانمند سازی و تعهد سازمانی کارکنان تقویت شده و در نهایت مسیر پیشرفت و ترقی در سازمان هموار گردد (دعائی، ۱۳۹۸؛ بازگیر پور و افخمی، ۱۳۹۸).

بنابراین توجه و تمرکز بر رفتار مثبت گرای سازمانی، امروزه به یکی از دغدغه‌های اصلی پژوهشگران و مدیران سازمانی تبدیل شده است، در حقیقت امروزه مدیران سازمانی دریافته‌اند که توجه به مثبت‌گرایی می‌تواند زمینه‌های شکل‌گیری اعتماد را در مدیریت و کارکنان به وجود آورد و بدین طریق سازمان می‌تواند در محیط پویا و رقابتی امروزی دوام آورد، این امر در شهرداری تهران نیازمند توجه بیشتری می‌باشد. چرا که شهرداری به عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرآیند مدیریت و سازماندهی شهرها به عهده دارد (شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶). به علاوه شهرداری به عنوان یکی از نهادها و شاید مهمترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقش مهمی در کیفیت زندگی شهروندان داشته است (زنکنه و همکاران، ۱۳۹۴)؛ بنابراین می‌بایست خاطر نشان نمود که کیفیت تحقق تمامی وظایف و تعهدات شهرداری در گرو منابع انسانی و میزان تعهد و توانمندی کارکنان باشد. این امر به خصوص در شهرهای تاریخی و توریستی چون تهران مساله‌ای پیچیده تر و مهم تر است و شهرداری تهران بایستی تلاش بیشتری نماید تا همواره جایگاه خویش را در اذهان شهروندان و گردشگران ارتقاء بخشد.

در حقیقت زمانی که کارکنان شهرداری با کاربرد مولفه‌های رفتارهای سازمانی مثبت‌گرا به سطح مناسبی از تواناسازی برسند، این مهم باعث می‌شود تا کارکنان بیش از پیش به توانمندی‌های خود اعتماد و اطمینان کرده و با اعتماد به نفس لازم در هنگام مقابله با مشکلات کاری، بهترین راهکار را ارائه دهند و به گونه‌ای عمل نمایند که کارایی مطلوب را از خود بروز دهند که این امر می‌تواند شهرداری را هرچه بیشتر به هدف‌های خود نزدیک‌تر نماید. به واقع اهمیت رفتارهای سازمانی مثبت‌گرا در شهرداری از این جهت می‌باشد که تقویت این رفتارها کارکنان را با انگیزه‌تر و امیدوارتر نسبت به مسائل کاری کرده و سبب می‌شود به راحتی در برابر مشکلات کاری تسلیم نشده و همواره با ارائه بهترین راه حل سعی در مقابله با مشکلات کاری داشته باشند؛ بنابراین اجرای چنین رفتارهای مثبتی در شهرداری تهران علاوه بر ارتقای سطح کارایی فردی کارکنان می‌تواند سطح عملکرد سازمانی و بهره‌وری شغلی را افزایش داده و در نهایت رضایتمندی شهروندان از سازمان و مشارکت در امور شهری را به دنبال داشته باشد.

در همین رابطه دعائی (۱۳۹۸) به بررسی تأثیر توانمندی کارکنان، کار تیمی و آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی پرداخت. ایشان نشان داد که پایایی و روایی پرسشنامه تحقیق در حد تعیین شده بودند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که توانمند سازی

کارکنان، کار تیمی کارکنان و آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی اثر مثبت و معنی دار دارد. همچنین بازگیر پور و افخمی (۱۳۹۶) به بررسی اثر میانجی تعهد حرفه‌ای در رابطه بین صلاحیت حرفه‌ای و توانمندی روانشناختی (مورد مطالعه: معلمان منطقه ۱ و ۲ خرم آباد) پرداختند و مشخص شد که صلاحیت حرفه‌ای در تعهد حرفه‌ای و توانمندی روانشناختی و تعهد حرفه‌ای نیز در توانمندی روانشناختی تاثیر مثبت و معنی دار دارد. همچنین نقش میانجی تعهد حرفه‌ای در رابطه صلاحیت حرفه‌ای و توانمندی روانشناختی تایید شد. از طرفی، بیکر^۱ (۲۰۲۰) به بررسی رابطه بین خوشبینی رهبر و تعهد عاطفی کارکنان پرداخت. هدف از این مطالعه بررسی تاثیر خوش بینی رهبری بر تعهد عاطفی کارکنان نسبت به سازمان بود. نتایج این مطالعه نشان داد که خوشبینی رهبری از مولفه‌های رفتار مثبت گرای سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان اثر مثبت و معنا داری دارد. از سوی دیگر، آریفین و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی نقش امیدواری در تواناسازی پرداختند. این مطالعه بر روی گروهی از زنان سرپرست خانوار که در تنگنای مالی و فقر قرار داشتند، انجام شد. این مطالعه به روش مصاحبه عمیق و اجرای چندین برنامه به منظور تواناسازی در زنان انجام شد. نتایج این پژوهش بیان نمود که تقویت امیدواری در زنان (رفتار مثبت گرای سازمانی) بر افزایش سطح توانمندسازی کارکنان اثر مثبت و معنا دار دارد.

به طور کلی شهرداری به عنوان نهادی محلی و غیردولتی به منظور اداره ی امور محلی و ارائه ی خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه ی کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان می باشد که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند و شهرداری ها، زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال تری داشته باشند که این مهم در گرو داشتن کارکنانی توانمند و متعهد می باشد. با توجه به مشکلات فوق الذکر در کل می توان گفت که ادامه مشکلات در حوزه رفتار مثبت گرای سازمانی، رفتار مسئولانه کارکنان و رفتارهای تواناسازی شغلی می تواند اثرات مخربی در شهرداری تهران داشته باشد. لذا امروزه، مساله تعهد و توانمندی کارکنان در شهرداری به مساله‌ای جدی و مهم تبدیل شده است که نیازمند توجه ویژه مسئولین بلند پایه و پژوهشگران علوم انسانی در این خصوص می باشد که علی رغم اهمیت این مساله تا کنون کمتر پژوهشی این مهم را مورد توجه و بررسی قرار داده است و خلاءهای تحقیقاتی در این خصوص محقق را بر آن داشته است تا در پژوهش حاضر به بررسی این مهم در شهرداری تهران بپردازد و پاسخگوی این سوال باشد که آیا رفتار مثبت گرای سازمانی بر رفتار مسئولانه کارکنان با نقش میانجی رفتارهای تواناسازی شغلی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟

مبانی نظری

مفهوم رفتار مسئولانه کارکنان

رفتار مسئولانه کارکنان شاخصی است از وفاداری فرد نسبت به سازمان و اینکه فرد سازمان را معرف خود بداند و به اصطلاح به عضویت خود در چنین سازمانی ببالد (رابینز^۲، ۲۰۰۳ ترجمه امیدواران، ۱۳۹۶). ماندی، پورتر و استیرز^۳ (۱۹۹۲) رفتار مسئولانه کارکنان را به عنوان درجه‌ای از تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند.

تعاریف مختلفی از تعهد سازمانی و رفتار مسئولانه کارکنان ارائه شده است که این تعاریف به شرح ذیل می‌باشند:

سالانسیک^۴ (۱۹۷۷) رفتار مسئولانه کارکنان را حالتی می‌داند که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌ها تداوم بخشد و مشارکت مؤثر خود را در انجام آن‌ها حفظ کند (ساروقی، ۱۳۸۵). تعهد به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان به‌خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر)

1. Baker

2. Robbins

3. Mondy, Porter & Steers

4. Salansick

است (رنجبران، ۱۳۷۵). به عقیده شلدن^۱ رفتار مسئولانه کارکنان یک نگرش یا یک جهت گیری نسبت به سازمان است که هویت فرد را به سازمان مرتبط می سازد.

ویلیامسون و اندرسون^۲ (۲۰۰۲) رفتار مسئولانه کارکنان را شدت و گسترش مشارکت فرد در سازمان، احساس تعلق به سازمان و شغل و احساس هویت تعریف کرده اند. هال و همکارانش^۳ (۱۹۷۰) رفتار مسئولانه کارکنان را فرآیندی می دانند که در آن فرآیند، اهداف فرد و سازمان تا حد زیادی با هم تلفیق گردیده و هم نوا می شوند (اشرفی، ۱۳۷۴). مورهد و گریفین^۴ (۱۳۷۴) رفتار مسئولانه کارکنان را احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان می دانند. از نظر آنان تعهد و پایداری بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می گذارد و می تواند پیامدهای مثبت متعددی داشته باشد. استرون^۵ در سال ۱۳۷۷، براون، گرین بری و سامرز^۶ (۱۹۹۵) رفتار مسئولانه کارکنان را تمایل کارمند به سازمان، تعیین هویت با آن و میزان چالش وی در سازمان مثل روابط کاری، ارتقاء شغلی، بازنشستگی و اهداف و ارزش های سازمانی می دانند (زالی، ۱۳۷۴).

از نظر رابینز^۷ (۱۳۷۴)، رفتار مسئولانه کارکنان حالتی است که فرد سازمان را معرف خود می داند و آرزوی باقی ماندن در سازمان را دارد. دری و آیورسون^۸ (۱۹۹۸) در مطالعه خود رفتار مسئولانه کارکنان را درجه وفاداری فرد به سازمان نامیده اند. در تعریف دیگری، رفتار مسئولانه کارکنان به عنوان نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق دیگران در قالب قواعد اخلاقی پذیرفته شده نسبت به کار تعریف شده است. اخیراً توجهات زیادی به مطالعه رفتار مسئولانه کارکنان معطوف شده است (مودی^۹ و همکاران، ۱۹۸۲). از این رو تعاریف فراوانی نیز در این زمینه به چشم می خورد. با این حال، تمامی این تعاریف حول سه موضوع کلی رفتار تعهدی عاطفی، رفتار تعهدی مستمر و رفتار تعهدی هنجاری متمرکز گردیده اند (مایر، آلن و اسمیت^{۱۰}، ۱۹۹۳).

رفتار مثبت گرای سازمانی

به نظر می رسد که نه تنها توافق چندانی در خصوص واژه «مثبت گرایی» به طور کل وجود ندارد، بلکه حتی برگرفته از آنچه در قسمت مقدمه نیز گفته شد، ممکن است در عمل با سوء برداشت هایی نیز در خصوص واژه «مثبت گرایی» نیز مواجه شویم. بررسی تعاریف موجود پیرامون واژه «مثبت گرایی» در فرهنگ لغت ها نشان می دهد که این مفهوم حیطه ی بسیار وسیعی از مفاهیم را در برمی گیرد و بنابراین کاربردهای بسیار گوناگونی دارد که از ایجاد مرزهای مفهومی دقیق جلوگیری می کند (فروهر و همکاران، ۱۳۹۲).

در فرهنگ لغت وبستر واژه مثبت این گونه تعریف شده است: تفکر درباره ی کیفیت های خوب شخص یا چیزی، تصور اینکه نتیجه / اتفاق خوبی رخ خواهد داد، خوش بینی، امیدواری، اطمینان کامل از اینکه چیزی درست یا صحیح است. در فرهنگ لغت آکسفورد نیز مثبت این گونه تعریف شده است: سازنده، خوش بین یا مطمئن؛ پیشرفت یا بهبود؛ نداشتن شک و شبهه، موافقت با نظر دیگران؛ کامل و مطلق و در نهایت صفت یا ویژگی مطلوب یا سازنده (فروهر، ۱۳۹۴).

از دیدگاه سازمانی کامرون (۲۰۱۳) اتخاذ یک دیدگاه جانشین در تفسیر وقایع سازمانی (در نظر گرفتن چالش ها و موانع به عنوان فرصت)، تأکید روی نتایج خارق العاده، داشتن یک سوگیری و گرایش مثبت (تأکید بیشتر روی ویژگی های مثبت، ظرفیت ها و امکانات) و در نهایت فضیلت گرایی و تأکید به گرایش طبیعی انسان به سمت دست یابی به بالاترین آمال بشری و بررسی ایجاد و

1. Sheldon

2. Viliamson & Anderson

3. Hall et al

4. Morhed & Griffin

5. Stroun

6. Brown, Greenbery & Samerz

7. Rabbins

8. Dary & Ayorson

9. Mowday

10. Meyer, Allen & Smith

اثرات مرتبط با فضیلت و ایجاد شادکامی و بهروزی را از ویژگی‌های مثبت‌گرایی در سازمان بر می‌شمارد. یوسف و لوتانز^۱ (۲۰۱۳) مثبت‌گرایی را این‌گونه تعریف می‌کنند: یک سیستم یکپارچه از پیشایندها، فرآیندها، رویه‌ها و پیامدهایی که می‌توانند به آسانی توسط مشاهده‌کنندگان و سهامداران مختلف به عنوان استانداردهای منحصر به فرد و فراتر از عملکرد کافی (ولی نه به صورت رضایت‌بخش) درک شده و مورد توافق قرار گیرند و باعث افزوده شدن ارزش پایدار به فرد و زمینه‌گردند. آنها ضمن تأکید بر اینکه مثبت‌گرایی می‌تواند به ایجاد ارزش افزوده منجر شود، بیان می‌کنند که مثبت‌گرایی الزاماً به منزله‌ی بیشتر بودن یا فراتر بودن نیست و گاهی لازم است معنی «متفاوت» از آن استنباط کرد. به عنوان مثال خلاقیت، نوآوری یا کیفیت، به عنوان پیامدهای احتمالی مثبت‌گرایی در سازمان، الزاماً به معنی کمیت بیشتر نیستند و ممکن است ارزش افزوده ناشی از این مفاهیم صرفاً تداعی‌گر یک چیز متفاوت باشد تا زیاد. در تعریف دیگری از مثبت‌گرایی لویس^۲ (۲۰۱۳) بیان می‌کند که مثبت‌گرایی اشاره دارد به نسبت هیجانات و عواطف مثبت به منفی‌ای که افراد در طول روز تجربه می‌کنند. در تعریف دیگری کامرون و همکاران (۲۰۰۳) مثبت‌گرایی در سازمان را به عنوان مطالعه پیامدها، فرایندها و ویژگی‌های سازمان‌ها و اعضایش تعریف می‌کنند. طبق این تعریف ابعاد مثبت‌گرایی عبارت خواهد بود از: توانمندسازها (همچون فرایندها، قابلیت‌ها، ساختارها، روش‌ها)، انگیزه‌ها (همچون فداکاری، انسان دوستی و مشارکت بدون خود خواهی) و نتایج یا اثرات (همچون سرزندگی، معناداری، شغف، روابط با کیفیت بالا) مربوط به پدیده‌های مثبت (فروهر و تجری، ۱۳۹۲).

نلسون و کوپر^۳ (۲۰۰۷) مثبت‌گرایی را به عنوان تأکید بر حالت‌ها، ویژگی‌ها و فرایندهای مثبت درون سازمان تعریف می‌کنند. فردیکسون^۴ و داتون (۲۰۰۸) مثبت‌گرایی در سازمان را به عنوان پویایی‌های سازمانی و درون‌سازمانی تعریف می‌کنند که باعث می‌شود افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها به‌طور کل، بتوانند به شکوفایی برسند (فیاضی و همکاران، ۱۳۸۹). دونالسون و کو^۵ (۲۰۱۰) با در نظر گرفتن نقاط مشترک موجود در خصوص مفاهیم روان‌شناسی مثبت‌گرا در کار، روان‌شناسی سازمانی مثبت‌گرا را به عنوان علم مطالعه تجارب ذهنی و ویژگی‌های مثبت در محیط کار و سازمان‌های مثبت‌گرا و کاربرد آن به منظور بهبود اثربخشی کیفیت زندگی در سازمان معرفی می‌کنند؛ بنابراین، مثبت‌گرایی صرفاً گویای عملکرد فوق‌العاده و تلاش زیاد نیست، چیزی که می‌تواند تداعی‌گر استعمار کارکنان در یک قالب جذاب با همان رویکردهای کلاسیک باشد؛ اما در واقع، اینطور نیست و در این رویکرد جدید کیفیت تجارب زندگی کارکنان و بستر و محیط مثبتی که کارکنان در آن به فعالیت می‌پردازند حائز اهمیت است. علاوه بر این چون در مثبت‌گرایی بحث شکوفایی استعدادها و توانمندی‌های کارکنان وجود دارد، می‌توان گفت دیدگاه آزاد اندیشانه‌ای نیز نسبت به کارکنان دارد. در عین حال، انجام کار فوق‌العاده همراه با تجارب مثبت و انگیزه‌های درونی و انرژی بخش همچون اشتیاق شغلی و غرقه شدن در کار و احساسی از معناداری و لذت نه تنها خسته‌کننده و طاقت فرسا نیست، بلکه می‌تواند کار را به یک خدمت (فروهر، ۱۳۹۴) برای کارکنان تبدیل کند. از سوی دیگر، رودریگز-کارواجال^۶ و همکاران (۲۰۱۳) در مقاله تحلیلی خود نشان دادند که مثبت‌گرایی به‌طور همزمان هم برای سازمان و هم برای کارکنان سودمند است.

همچنین لازم است توجه کنیم که برخلاف تصور غالب «مثبت‌گرایی» الزاماً به معنی داشتن تفکر و نگرش مثبت شخصی نیست. بلکه علاوه بر این، مثبت‌گرایی شامل مطالعه‌ی توانمندی‌ها، ظرفیت‌ها و فضیلت‌های مثبت کارکنان و سازمان، هیجانات مثبت، رویه‌ها، سیاست‌ها و راهبردهای سازمانی مثبت‌گرا، روابط و ارتباطات مثبت‌گرا و همچنین رهبری و توسعه مثبت‌گرا نیز می‌شود (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳). در واقع، رویکرد مثبت‌گرایی صرفاً یک حالت درون فردی و ذهنی (مبنی بر خوش باوری و خوش بینی) نیست،

1. Luthans

2. Louis

3. Nelson and Cooper

4. Fredrickson

5. Donaldson and Co.

6. Rodriguez-Carvajal

بلکه در عمل می‌تواند طیف گسترده‌ای از حالت‌های درونی، پویایی‌های اجتماعی و فرایندها و نتایج مثبت سازمانی را شامل شود. این موضوع آشکار می‌سازد که هم مثبت‌گرایی می‌تواند سطوح تحلیل گسترده‌ای داشته باشد و هم اینکه تحقق یک سازمان مثبت گرا، به عنوان یک کل، مستلزم بستر سازی برای مثبت‌گرایی از طریق تغییر در فرایندها، رویه‌ها و سیاست‌های سازمانی است. در مجموع و طبق نکته‌ی بالا، به اعتقاد ما «مثبت‌گرایی در سازمان‌ها علم و کاربرد حالت‌ها، صفات، ظرفیت‌ها، توانمندی‌ها، رویکردها، رویه‌ها، فرایندها، سیاست‌ها و نتایج مثبت سازمانی است که از دیدگاه افراد مختلف مطلوب تلقی شده و به خلق یک محیط کاری مثبت گرا، بهبود کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری و شکوفایی کارکنان و سازمان و در نهایت انجام عملکرد متفاوت و یا فوق‌العاده و یا هر دو منجر می‌شود.»

تواناسازی کارکنان

خود توانمندسازی روش نوینی برای بقاء سازمانهای پیشرو در محیط رقابتی است. در استراتژی مدیریت کیفیت جامع^۱ اگر به توانمندسازی کارکنان توجه نشود قطعاً آن استراتژی محکوم به شکست است. بهبود مستمر (کایزن) هنگامی است که کارکنان اطلاعات لازم در اختیار داشته و مورد اعتماد مدیریت باشند تا بتوانند مهارتها و توانایی هایشان را بکار گیرند. توانمندسازی، دادن قدرت به کارکنان نیست. چون کارکنان دارای قدرت بالقوه زیادی بوده که در قالب دانش و انگیزش جلوه گر می‌شود و ابزاری برای انجام فعالیت هاست. توانمندسازی بکارگیری دانش و افزایش انگیزش کارکنان از سوی مدیریت است که در نهایت، سازمان براحتی به اهدافش می‌رسد.

ماتشوشیتا در کتاب «نه لقمه‌ای برای نان» می‌گوید: «تنها زمانی که مدیر دستانش را برای همکاری در برابر کارمندانش می‌گشاید کارکنان با شوق برای رسیدن به اهدافی که پیش روی آنان است تلاش می‌کنند.»

اکثر مدیران تصور می‌کنند که با مفهوم توانمندسازی آشنا هستند، در حالیکه فقط تعدادی محدودی از آنان با مفهوم و کاربردش آشنایی دارند. اگر از ۱۰۰ نفر درباره معنی توانمندسازی سوال کنید، شاید با ۱۰۰ پاسخ متفاوت مواجه شوید. بسیاری از سازمانها علاقه مندند فرآیند توانمندسازی را اجراء نمایند، زیرا معتقدند کارکنان توانمند می‌توانند در نیل به اهداف موثر باشند (آقایار، ۱۳۹۴).

پروفسور ادوارز^۲ مدیر بیمارستان و ترینری می‌گوید: من در سمینارهای مختلف فرآیند توانمندسازی حضور داشته ام که فرآیند سخنرانان کراراً می‌گفتند: میزان رضایت مندی شغلی کارکنان توانمند نسبت به سایر کارکنان بیشتر است ولی متأسفانه هیچکدام یک راه حل عملی و اجرایی ارائه نکردند. بنابراین لازم است تعاریفی از توانمندسازی عنوان کنم:

- ۱- توانمندسازی، واگذاری اختیارات رسمی و قدرت قانونی به کارکنان است.
- ۲- توانمندسازی فرآیند توسعه است. باعث افزایش توان کارکنان برای حل مشکل، ارتقاء بینش سیاسی و اجتماعی کارکنان شده و آنان قادرند عوامل محیطی را شناسایی و تحت کنترل بگیرند.
- ۳- توانمندسازی اعطاء اختیار تصمیم‌گیری به کارکنان به منظور افزایش کارآیی آنان و ایفاء نقش مفید در سازمان است.
- ۴- توانمندسازی فقط دادن قدرت به کارکنان نیست، بلکه موجب می‌شود کارکنان با فراگیری دانش، مهارت و انگیزه بتوانند عملکردشان را بهبود بخشند. توانمندسازی ارزشی است که از مدیریت عالی سازمان تا پایین‌ترین رده امتداد می‌یابد.
- ۵- توانمندسازی محیطی را بوجود می‌آورد تا کارکنان بتوانند با اختیارات بیشتر کار کرده و در فرآیند تغییر و بهبود تولید نقش داشته باشند، نیازشان به سرپرست مستقیم کاهش یافته و در تحقیق اهداف سازمان مشارکت پیدا کنند.
- ۶- توانمندسازی تبدیل نیروی کار جسمی به نیروی فکری است.
- ۷- توانمندسازی یعنی قبل از آنکه به کارکنان بگوئید چکار کنند بتوانند به خوبی وظایفشان را درک کنند.

^۱. TQM

^۲. Professor Edwards

۸- توانمندسازی فرآیندی است که موجب رشد کارکنان می‌شود. کارکنان توانمند قادرند راه‌حلهای مناسب برای حل مشکلات پیدا کنند.

۹- توانمندسازی از طریق چالشهای داخلی و خارجی سازمانی بدست می‌آید. چالشهای خارجی شامل: افزایش شتاب تغییرات، محیط رقابتی، انتظارات جدید مشتریان و شرایط جدید بازار کار است. فرآیند چالشهای داخلی بیشتر تاکید بر حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود، افزایش سطوح انگیزش، رشد و شکوفائی استعداد و مهارتهای کارکنان دارد.

۱۰- توانمندسازی با اعمال فشار مدیران و دستورالعملها تحقق نمی‌یابد بلکه فرآیندی است که لازمه اش پذیرش فرهنگ توانمندسازی و مشارکت کارکنان است.

۱۱- توانمندسازی فرآیندی است که در آن شرایط برای توانمندی فراهم است. اطلاعات از جنبه‌های مختلف تجزیه و تحلیل، اهداف روشن، تصمیم‌گیریها دارای مرزبندی و فعالیت کارکنان از کارائی بالا برخوردار می‌باشد. ملاک صلاحیت و شایستگی کارکنان برای ارتقاء بستگی به میزان مهارت و دانش و توانایی دارد. در توانمندسازی سبک رهبری مرشد سالاری بوده و حمایت از کارکنان آنان را به پذیرش ریسک تشویق می‌کند.

۱۲- توانمندسازی یعنی واگذاری اختیارات رسمی، تفویض قدرت به کارکنان تا بتوانند در تحقق اهداف سازمان سهیم باشند.

۱۳- توانمندسازی، قدرت اتخاذ تصمیم‌گیری در چهارچوب مرزهای مشخص است در توانمندسازی مدیر بخشی از اختیارات یا قدرت تصمیم‌گیری را به کارکنان واگذار می‌کند. بنابراین توانمندسازی فرآیندی است که در آن:

فرهنگ توانمندسازی در آن رشد می‌کند.

تبادل اطلاعات و دیدگاهها به آسانی صورت می‌گیرد.

اهداف مشخص و تعریف شده است.

مرزهای تصمیم‌گیری روشن است.

تقسیم کار صورت می‌گیرد.

شایستگی‌ها در قالب کسب تجربه و آموزشها شکوفا می‌شود.

منابع کافی انجام کار (پول، مواد، تجهیزات، نیروی انسانی) در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد.

حمایت و پشتیبانی لازم توسط مدیران عالی سازمان از فرهنگ توانمندسازی صورت می‌گیرد.

کارکنان تشویق و ترغیب به پذیرش ریسک و مخاطره می‌شوند.

توانمندسازی به سادگی و به سرعت تحقق نمی‌یابد بلکه فرآیندی نسبتاً طولانی است. (بلانچارد، ۱۳۸۹).

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر با محوریت بررسی نقش رفتار مثبت گرای سازمانی بر رفتار مسئولانه کارکنان با نقش میانجی رفتارهای تواناسازی شغلی در شهرداری تهران جزء تحقیقات توصیفی می‌باشد. علاوه بر این پژوهش حاضر از لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها، تحقیق پیمایشی است. همچنین این تحقیق از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق کمی می‌باشد و از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی محسوب می‌گردد. جامعه آماری که به آن جمعیت آماری نیز گفته‌اند به مجموعه افراد یا عناصر که دارای ویژگی یا ویژگی‌های مشترکی هستند و تحقیق در مورد آنها انجام می‌شود گفته می‌شود. به طور کلی جامعه آماری تحقیق با یک یا چند صفت مشترک شناسایی می‌شود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری تهران بودند که در سال ۱۴۰۰ مشغول به فعالیت در آن سازمان می‌باشند. نمونه آماری این تحقیق براساس جدول مورگان و کرجسی و با شیوه تصادفی ساده به تعداد ۳۶۸ نفر برآورد شد.

در پژوهش حاضر برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد که شامل سه پرسشنامه رفتار مثبت گرای سازمانی، رفتار خودتوانمند سازی شغلی و رفتار متعهدانه کارکنان می‌باشد، همچنین به منظور غنی‌سازی ادبیات تحقیق و افزایش اعتبار آن از منابع معتبر داخلی و خارجی، کتابها و مجلات و بهره گرفته شد.

الف) پرسشنامه رفتار مثبت گرای سازمانی

رفتار مثبت گرای سازمانی توسط پرسشنامه ۱۲ سوالی لوتانز (۲۰۱۳) مورد سنجش قرار گرفت که شامل چهار بعد خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی می‌باشد. همچنین طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) است. روایی پرسشنامه در مطالعات مختلف مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه در ایران توسط بهادری خسروشاهی و همکاران (۱۳۹۱) بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش شده است.

ب) رفتار خودتوانمند سازی شغلی

متغیر تواناسازی شغلی در پژوهش حاضر توسط پرسشنامه اسپریتزر (۲۰۰۵) سنجیده شد که دارای ۱۶ سوال پنج گزینه‌ای می‌باشد که با گزینه‌های کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، تاحدودی=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵ نمره‌گذاری شده است. همچنین این پرسشنامه دارای چهار بعد احساس شایستگی، احساس آزادی عمل، احساس معنی‌دار بودن و احساس موثر بودن می‌باشد.

ج) پرسشنامه رفتار متعهدانه کارکنان

متغیر رفتار متعهدانه کارکنان با استفاده از پرسشنامه کائو و همکاران (۲۰۱۹) به اقتباس از پرسشنامه آلن و می‌یر (۱۹۹۶) که دارای ۲۴ سؤال است، مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت از گزینه‌های (۱=خیلی کم تا ۵=خیلی زیاد) نمره‌گذاری شده است. این پرسشنامه دارای سه بعد رفتار تعهدی عاطفی، رفتار تعهدی مستمر و رفتار تعهدی هنجاری است. لازم به ذکر است که طریقه نمره‌گذاری سوال‌های ۴ و ۱۹ معکوس می‌باشند.

یافته‌های پژوهش

بررسی نرمال بودن متغیرها

ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های پژوهش لازم است، نرمال بودن متغیرهای تحقیق با آزمون کولموگروف - اسمیرنف^۱ مورد ارزیابی قرار گیرد. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

جدول شماره ۱: بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
رفتار مثبت گرای سازمانی	۰/۰۵۴	۰/۰۲۱
رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی	۰/۰۵۹	۰/۰۰۸
رفتار مسئولانه کارکنان	۰/۰۷۵	۰/۰۰۱

با توجه به جدول شماره ۱ می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ هستند و این گویای این مطلب است که متغیرهای پژوهش نرمال نمی‌باشند؛ بنابراین به دلیل آن که تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر نرمال نیستند، لذا برای انجام معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS استفاده می‌شود، زیرا یکی دیگر از دلایل استفاده از این نرم‌افزار آن است که توزیع داده‌های تمامی متغیرهای موجود در مدل پژوهش نرمال نباشند (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹). جهت بررسی فرضیه پژوهش از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم‌افزار PLS استفاده می‌گردد. جدول شماره ۲ آزمون معناداری فرضیه اصلی پژوهش را نشان می‌دهد.

^۱. Kolmogrov-Smirnov (KS)

جدول شماره ۲: بررسی فرضیه پژوهش

نتیجه	سطح معنی داری	آماره t-value	انحراف معیار	ضریب مسیر (بتا)			روابط
				اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
معنادار	۰/۰۰۱	۷/۴۲۲	۰/۰۵۱	۰/۶۰۶	۰/۲۲۵	۰/۳۸۱	رفتار مثبت گرای سازمانی \rightarrow رفتار مسئولانه کارکنان
معنادار	۰/۰۰۱	۱۶/۴۹۷	۰/۰۳۷	۰/۶۱۷	-	۰/۶۱۷	رفتار مثبت گرای سازمانی \rightarrow رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی
معنادار	۰/۰۰۱	۶/۵۷۹	۰/۰۵۵	۰/۳۶۵	-	۰/۳۶۵	رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی \rightarrow رفتار مسئولانه کارکنان

بر اساس جدول شماره ۲ می توان نتیجه گرفت که مقادیر t-value برای روابط فوق خارج از بازه ۲/۵۸ و ۲/۵۸- می باشند و لذا این روابط با سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هستند. از طرفی از ضرایب بتا می توان به این نتیجه دست یافت که رفتار مثبت گرای سازمانی به طور مستقیم به میزان ۳۸٪ بر رفتار مسئولانه کارکنان تاثیر می گذارد، رفتار مثبت گرای سازمانی به میزان ۶۲٪ بر رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی اثر گذار است و رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به میزان ۳۶٪ متغیر رفتار مسئولانه کارکنان را تبیین می کند، همچنین رفتار مثبت گرای سازمانی بر رفتار مسئولانه کارکنان به طور غیرمستقیم و با نقش میانجی رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به میزان $۰/۳۶ \times ۰/۶۲ = ۰/۲۲$ تاثیر می گذارد؛ بنابراین رفتار مسئولانه کارکنان همزمان هم از مسیر مستقیم و هم از مسیر غیرمستقیم (اثر کل) به میزان ۶۱٪ تحت تاثیر رفتار مثبت گرای سازمانی می باشد و در این بین رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به عنوان یک متغیر میانجی جزئی است؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که رفتار مثبت گرای سازمانی بر رفتار مسئولانه کارکنان با نقش واسط رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در شهرداری تهران تاثیر دارد. لذا پیش بینی می شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه اصلی پژوهش تأیید گردد.

از سوی دیگر، برای بررسی میانجی بودن متغیر رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی از آزمون سوبل^۱ استفاده می شود. به طور کلی در آزمون سوبل می توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت $a*b$ به خطای استاندارد آن؛ به عبارت دیگر مقدار Z-Value را از رابطه زیر بدست می آوریم:

$$Z_{value} = \frac{a \cdot b}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}} \quad 6/166$$

a: ضریب مسیر (بارعاملی) میان متغیر پیش بین و میانجی = ۰/۶۱۷

b: ضریب مسیر (بارعاملی) میان متغیر میانجی و ملاک = ۰/۳۶۵

S_a: انحراف معیار مسیر متغیر پیش بین و میانجی = ۰/۰۳۷

S_b: انحراف معیار مسیر متغیر میانجی و ملاک = ۰/۰۵۵

فرمول شماره ۱: آزمون سوبل برای بررسی میانجی بودن رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در فرضیه پژوهش

مقدار Z به دست آمده از آزمون سوبل برابر با ۶/۱۶۶ و میزان انحراف معیار آن ۰/۰۳۶ می باشد و سطح معنی داری به دست آمده از مقدار Z، ۰/۰۰۱ می باشد که کمتر از ۰/۰۱ بوده و بنابراین با سطح اطمینان ۹۹٪ متغیر رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به عنوان

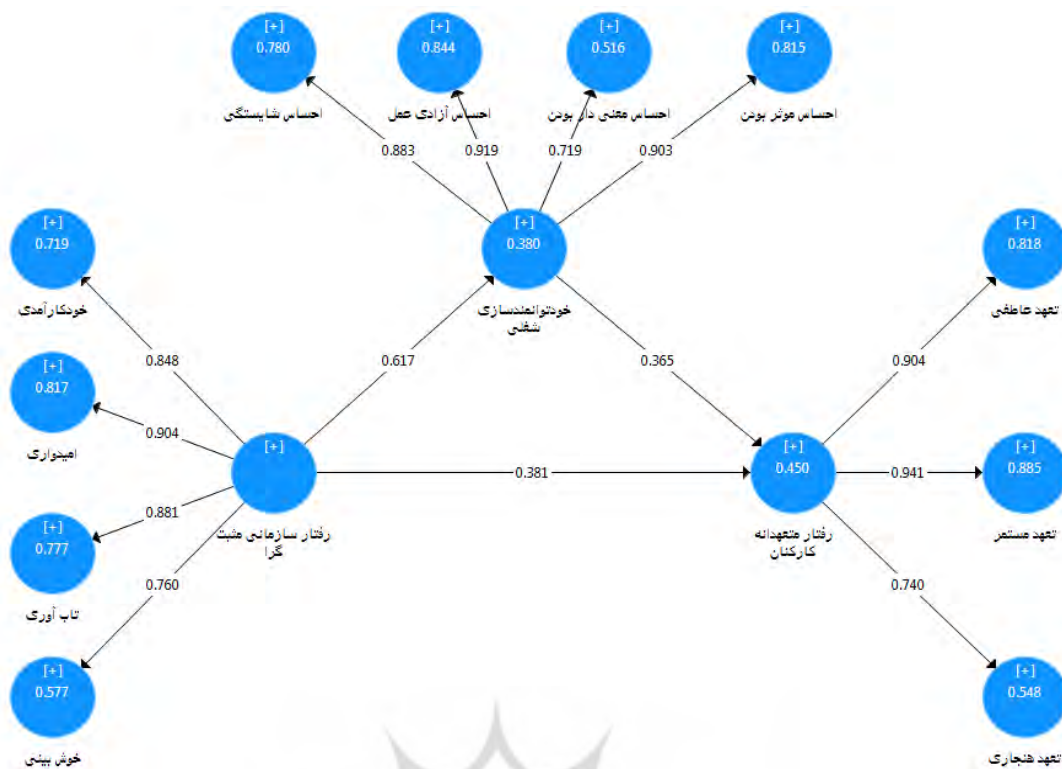
^۱ Sobel

متغیر میانجی بین رفتار مثبت گرای سازمانی و رفتار مسئولانه کارکنان عمل می‌کند. حال با توجه به آزمون‌های پیش‌روی، قدرت پیش‌بینی رفتار مسئولانه کارکنان مورد سنجش قرار می‌گیرد؛ بنابراین جدول شماره ۳ به بررسی قدرت پیش‌بینی رفتار مسئولانه کارکنان در فرضیه پژوهش می‌پردازد.

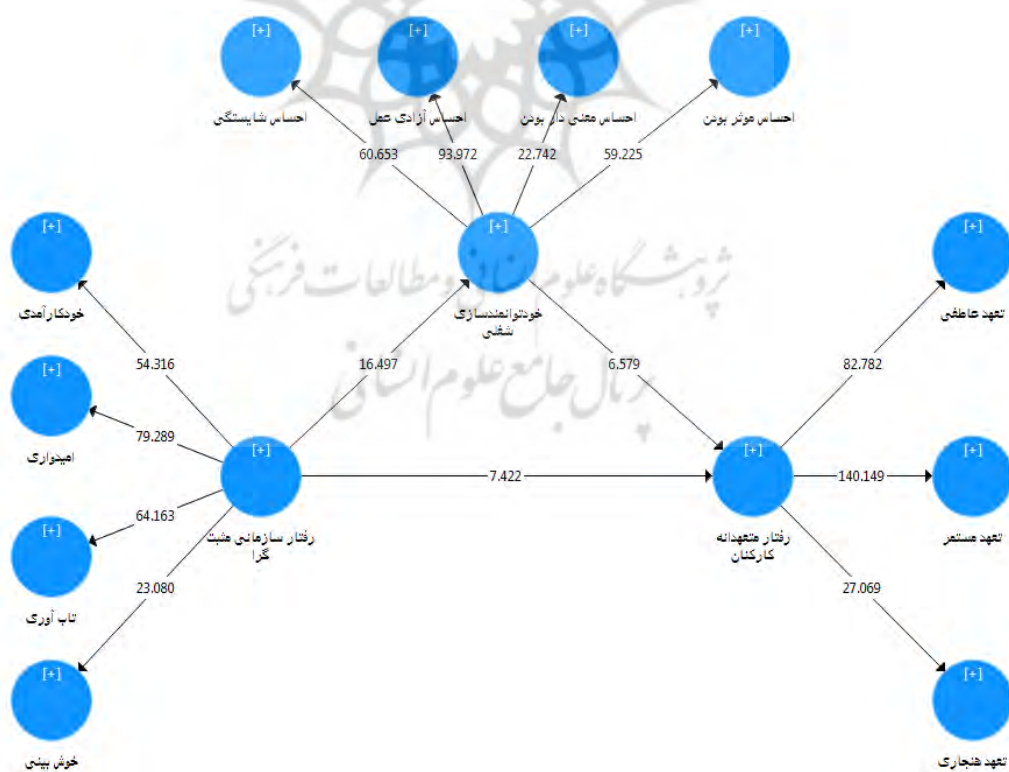
جدول شماره ۳: قدرت پیش‌بینی متغیر ملاک در فرضیه پژوهش

رفتار مسئولانه کارکنان							متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین
نتیجه	شاخص استون-گیسر Q^2	نتیجه	Gof	نتیجه	f^2	نتیجه		
قوی	۰/۱۵۳	قوی	۰/۳۶۵	قوی	۰/۱۶۴	قوی	۰/۴۴۶	رفتار مثبت گرای سازمانی
				قوی	۰/۱۵			رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که شاخص R^2 تنظیم شده برای متغیر ملاک یا درون‌زا آورده شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۱۹ (کیفیت پیش‌بینی ضعیف)، ۰/۳۳ (کیفیت پیش‌بینی متوسط) و ۰/۶۷ (کیفیت پیش‌بینی قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. این امر گویای این مطلب است که رفتار مثبت گرای سازمانی و رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی روی هم رفته به میزان ۴۵٪ و به صورتی قوی رفتار مسئولانه کارکنان را به عنوان متغیر درون‌زا و یا ملاک مورد پیش‌بینی قرار می‌دهند. شاخص f^2 نشان‌دهنده سهم هر متغیر پیش‌بین در R^2 تنظیم شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۰۲ (کیفیت پیش‌بینی ضعیف)، ۰/۱۵ (کیفیت پیش‌بینی متوسط) و ۰/۳۵ (کیفیت پیش‌بینی قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد؛ بنابراین از این شاخص می‌توان نتیجه گرفت که سهم رفتار مثبت گرای سازمانی و رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در R^2 تنظیم شده در سطح قوی بوده و در این بین متغیر رفتار مثبت گرای سازمانی سهم بیشتری نسبت به رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در R^2 تنظیم شده دارد. از طرفی آزمون Gof که مربوط به شاخص نیکویی برازش می‌باشد، با مقدار ۰/۳۶۵ با سه مقدار استاندارد ۰/۰۱ (کیفیت سنجی ضعیف)، ۰/۲۶ (کیفیت سنجی متوسط) و ۰/۳۶ (کیفیت سنجی قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و مشخص می‌شود که قدرت برازش این نرم افزار جهت بررسی فرضیه اصلی پژوهش در حد قوی است. همچنین شاخص استون-گیسر Q^2 برای متغیر درون‌زا آورده شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۰۲ (کیفیت مدل ساختاری ضعیف)، ۰/۱۵ (کیفیت مدل ساختاری متوسط) و ۰/۳۵ (کیفیت مدل ساختاری قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. لذا مشخص شد که برای متغیر رفتار مسئولانه کارکنان به میزان ۱۵٪ می‌باشد و این شاخص نشان می‌دهد که کیفیت مدل ساختاری در فرضیه پژوهش به صورتی قوی ارزیابی می‌شود.



شکل ۱: مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت تخمین ضرایب



شکل ۲: مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت معناداری ضرایب

بحث و نتیجه گیری

با توجه به اینکه فرضیه پژوهش به بررسی تأثیر رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان با نقش واسط رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در شهرداری تهران می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که رفتار سازمانی مثبت گرا به طور مستقیم به میزان ۳۸٪ بر رفتارهای متعهدانه کارکنان تأثیر می گذارد، رفتار سازمانی مثبت گرا به میزان ۶۲٪ بر رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی اثرگذار است و رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به میزان ۳۶٪ متغیر رفتارهای متعهدانه کارکنان را تبیین می کند، همچنین رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان و با نقش میانجی رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به میزان $۳۶\% \times ۶۲\% = ۲۲\%$ تأثیر می گذارد؛ بنابراین رفتارهای متعهدانه کارکنان همزمان هم از مسیر مستقیم و هم از مسیر غیرمستقیم (اثر کل) به میزان ۶۱٪ تحت تأثیر رفتار سازمانی مثبت گرا می باشد و در این بین رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی به عنوان یک متغیر میانجی جزئی است؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان با نقش واسط رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در شهرداری تهران تأثیر دارد. در همین راستا نتایج پژوهش های دعائی (۱۳۹۸)، بازگیر پور و افخمی (۱۳۹۶)، بیکر (۲۰۲۰) و همسو با نتایج حاصل می باشند؛ زیرا ایشان نشان دادند که رفتارهای سازمانی مثبت گرا منجر به افزایش رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در بین کارکنان می شود و همچنین می تواند سطح رفتارهای متعهدانه کارکنان را افزایش دهد و از طرفی، هرچه رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی در بین کارکنان بهبود یابد می تواند باعث افزایش سطح رفتارهای متعهدانه کارکنان شود.

بنابراین از قیاس نتیجه فرضیه پژوهش و پیشینه های پژوهش، این نتیجه گیری حاصل می شود که رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان از جمله رضایت کارکنان از اشتغال در سازمان، احساس مسئولیت کارکنان در قبال مشکلات سازمان، ارتباط عاطفی کارکنان با سازمان، توجه و اهمیت کارکنان نسبت به سازمان، همکاری اعضاء در سازمان همانند یک خانواده، عدم تمایل به ترک شغل در کارکنان حتی در صورت فراهم بودن شغل دیگر و انجام وظایف کارکنان در سازمان به نحو احسن به صورت مستقیم با نقش میانجی رفتارهای خودتوانمند سازی شغلی تأثیرگذار است.

علت این که رفتار سازمانی مثبت گرا بر رفتارهای متعهدانه کارکنان تأثیر می گذارد آن است که در رفتار سازمانی مثبت گرا کارکنان در توانایی حل مسائل و مشکلات کاری خود اعتماد به نفس کافی دارند و همین اعتماد به نفس به آنها کمک خواهد کرد که بیشتر و بهتر قادر باشند از عهده مسائل و مشکلات برآیند و همین امر سطح انگیزه کاری آنها را برای حل مسائل بیشتر می کند و به تبع می تواند زمینه ساز رفتارهای متعهدانه آنها شود؛ زیرا کارکنان زمانی دست به رفتارهای متعهدانه در سازمان می زنند که انرژی و توان کاری و همچنین دیدی مثبت نسبت به آینده و چشم انداز سازمان داشته باشند که دید مثبت نسبت به ماموریت و چشم انداز سازمانی نشأت گرفته از رفتار سازمانی مثبت گرا خواهد بود.

علت آن که رفتار سازمانی مثبت گرا بر خودتوانمندسازی کارکنان اثر مثبت و معنی داری می گذارد آن است که کارکنانی که رفتار مثبتی نسبت به سازمان خود دارند، همواره نسبت به آینده کاری خود خوش بین هستند و این خوش بینی و امید به آینده می تواند سطح تلاش و کوشش آنها برای طی نمودن مسیر شغلی و رسیدن به درجات بالای شغلی را هموار کند که در چنین حالتی سطح خودتوانمندسازی کارکنان بیشتر خواهد شد؛ زیرا کارمندی که احساس می کند آینده سازمان همسو با نیازهای اوست، بیشتر تلاش می کند و این تلاش علاوه بر ارتقای سطح انگیزه شغلی او می تواند مهارت های شغلی وی و نیز شایستگی های کاری او را ارتقاء دهد و در نتیجه بستر رفتارهای خودتوانمندسازی شغلی را در او فراهم آورد.

علت آن که رفتارهای خودتوانمندسازی کارکنان بر رفتارهای متعهدانه آنان تأثیر می گذارد آن است که وقتی کارمندی این باور و اعتقاد را نسبت به توانایی های شغلی خود داشته باشد که می تواند از عهده بسیاری از مشکلات برآید و نیز در تصمیم گیری های شغلی آزادی عمل و استقلال زیادی دارد و همین امر سبب می شود که بیش از پیش به سازمان وفادارتر شود، زیرا شرایط را به گونه ای می بیند که زمینه و بستر رشد و ترقی را برای او مهیا ساخته است و همین امر باعث می شود که کارکنان بیش از پیش رفتارهای

متعهدانه ای نسبت به سازمان پیدا کنند. در واقع هرچقدر یک کارمند احساس شایستگی بیشتری در کارها کند، بیشتر درگیر در کارها شده و همین درگیری، سطح تعهد مستمر و پایدار را در نزد او به عنوان یکی از ابعاد رفتارهای متعهدانه افزایش خواهد داد. علت آن که رفتارهای متعهدانه کارکنان به عنوان متغیر میانجی بین رفتار سازمانی مثبت گرا و رفتارهای متعهدانه کارکنان ایفای نقش می کند آن است که وقتی کارکنانی امید به بهتر کردن شرایط کاری خود داشته باشد و سطح سرسختی و تاب آوری آنها در برابر موقعیت های سخت کاری زیادی باشد و همین امر باعث می شود که رفته رفته به توانایی های بیشتری دست پیدا کنند، زیرا هم به آینده کاری خود امیدوارتر هستند و هم با توجه به اعتماد به نفسی که نسبت به توانایی های شغلی خود دارند، بستر رفتارهای خودتوانمندساز را در نزد خود فراهم خواهند کرد و در این صورت است که کارمندی که به سطحی از خودتوانمندسازی برسد به تنهایی می تواند مشکلات کاری خود را حل کند و با حل نمودن مشکلات کاری، انگیزه و اشتیاق بیشتری کسب خواهد کرد و این پاداشی برای او خواهد بود و این دریافت پاداش می تواند او را به سازمان و چشم انداز آن متعهدتر نموده و بستر رفتارهای متعهدانه را نسبت سازمان در نزد او مهیا سازد.

با توجه به نتیجه فرضیه پژوهش به تمامی مسئولین امر در شهرداری تهران پیشنهاد می شود که کارکنان را از چشم اندازها و اهداف سازمانی به آگاهی بالایی رسانده و آنان را در جریان فرآیندهای مسیر رسیدن به این اهداف قرار دهند تا کارکنان امیدوارانه سطح توانایی های خود را برای کمک به سازمان در مسیر چشم اندازها افزایش دهند. در نهایت کارکنان با مشاهده پیشرفت خود با شوق و رغبت بیشتری به فعالیت خود ادامه می دهند. همچنین نتیجه اشتیاق کارکنان تعهد آنان به سازمان نیز می باشد.

منابع

- اشرفی، بزرگ (۱۳۷۴). تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی. تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
- امید، احمد (۱۳۹۷). اثر یک دوره فعالیت های ورزشی فراغتی در آب بر رفتار سازمانی مثبت-گرا و انگیزه های مشارکت ورزشی کادر درمانی بیمارستان های شهر مشهد. دانشگاه بین المللی امام رضا علیه السلام، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- آقایار، سیروس (۱۳۹۴). تواناسازی کارکنان و توانمند سازی سازمان. اصفهان: انتشارات سپاهان.
- بازگیرپور، یاسین و افخمی، آمنه (۱۳۹۸). اثر میانجی تعهد حرفه ای در رابطه بین صلاحیت حرفه ای و توانمندی روانشناختی (مورد مطالعه: معلمان منطقه ۱ و ۲ خرم آباد). دومین همایش بین المللی افق های نوین در علوم پایه و فنی و مهندسی، تهران، انجمن افق نوین علم و فناوری.
- بلانچارد، کنت (۱۳۸۹). سه کلید توان افزایی. ترجمه فضل الله امینی، تهران: انتشارات فرا.
- بهادری خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی نصرت آبادی، تورج؛ بیرامی، منصور (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی و ویژگی های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه های عمومی شهر تبریز. مجله پژوهنده، ۹۰، ۳۱۸-۳۱۲.
- جعفری، افشین (۱۳۹۲). تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر رضایت شغلی و استرس شغلی بر تعهد سازمانی (کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان آذربایجان غربی)، فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان غربی، ۱۸(۶)، ۱-۳۱.
- دعائی، رویا (۱۳۹۸). تاثیر توانمندی کارکنان، کار تیمی و آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی. مطالعه موردی: شرکت کوشاوران اراک. ششمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران، موسسه پژوهشی مدیریت مدرن.
- رایینز، پی اس. (۲۰۰۳). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه فرزاد امیدواران (۱۳۹۶). تهران: موسسه کتاب مهربان نشر و رایینز، استیون (۱۳۹۸). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارساییان، سیدمحمد اعرابی، ناشر: دفتر پژوهش های فرهنگی.

- رمزگویان، غلامعلی؛ حسن پور، کاووس (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در وزارت امور اقتصادی و دارایی. نشریه مجله اقتصادی، خرداد و تیر ۱۳۹۲، شماره ۳-۴.
- رنجبران، بهرام (۱۳۷۵). تعهد سازمانی. اصفهان: مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، ۱۰ (۱-۲).
- زالی، محمدرضا (۱۳۷۴). بررسی اثرات مستقیم و متقابل تعهد سازمانی بر پدیده‌های ترک خدمت و غیبت. زمینه، شماره ۵۱ و ۵۲.
- زنگنه، یعقوب، حسین آبادی، سعید (۱۳۹۴). ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد: شهر سبزوار. مجله آمایش جغرافیایی فضا، ۲۰، ۵۱-۶۲.
- ساروقی، احمد (۱۳۸۵). تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت. فصل‌نامه مدیریت دولتی، ۳۵.
- شائمی برزکی، علی؛ اصغری، ژیلا (۱۳۸۹). رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در شرکت گاز کردستان. مدیریت تحول (پژوهش‌نامه مدیریت)، ۳، ۱۲۷-۱۱۰.
- شمس‌الدینی، علی؛ سنایی مقدم، سروش؛ بلاغی، سول؛ رضایی، میثم (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی. اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت)، برنامه ریزی شهری، ۸ (۳۰)، ۱۸۵-۲۰۴.
- عباس‌زاده، حسن؛ محمودی، آرش؛ نوری، امیر (۱۳۹۳). رفتار سازمانی مثبت‌گرا و تاثیر آن بر رابطه رفتار شهروندی و کیفیت زندگی کاری. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۳ (۴۷)، ۱۵۹-۱۳۷.
- فروهر، محمد (۱۳۹۴). درک ماهیت، اهمیت و پیامدهای مثبت‌گرایی در سازمان‌ها. چهارمین کنفرانس ملی همایی، فروهر، محمد، احسان ملی، شیوا؛ روزبهانی، رحیم و خبازیان، بیتا (۱۳۹۲). رفتار سازمانی و پژوهش سازمانی مثبت‌گرا: رویکردهایی نوین به مدیریت و رهبری. اولین همایش ملی حسابداری و مدیریت. شیراز (۱۴ شهریور ۱۳۹۲).
- فروهر، محمد؛ تجری، مجتبی (۱۳۹۲). تحلیلی بر تأثیر رفتار سازمانی مثبت‌گرا بر کارآفرینی سازمانی. همایش ملی دانشگاه کارآفرین (صنعت دانش محور)، بابلسر، دانشگاه مازندران.
- فیاضی، مرجان؛ سیماراصل، نسترن؛ کاوه، منیژه (۱۳۸۹). استفاده از روانشناسی مثبت‌گرا در مدیریت و رهبری سازمانی (جنبشی رو به گسترش). همایش چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی، اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات اصفهان.

Arifin, I. P., Wulan, T. R., & Lestari, S. (2020). Representation Of Empowerment For Very Poor Household Women Through The Social Aid (The Study of Social Aid of The Hope Family Program in Banyumas Regency). In Third International Conference on Social Transformation, Community and Sustainable Development (ICSTCSD 2019). Atlantis Press.

Baker, N. (2020). Authentic Leadership, Leader Optimism, and Follower Affective Commitment: An Experimental Study. In Leadership Styles, Innovation, and Social Entrepreneurship in the Era of Digitalization (pp. 329-344). IGI Global.

Cao, Y., Liu, J., Liu, K., Yang, M., & Liu, Y. (2019). The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: A cross-sectional study. International Journal of Nursing Sciences.

Debra, L. (2014). Positive Organization Behavior Accentuating The Positive at Work SAGE Publications London Thousand Oaks New Delhi.

Faaaa, T & ee ssy, P. 6666666ee Rssss ss ee acee''' Wkkk iiii aaiinn add ee acee''' Job Satisfaction in the Organizational Commitment in Extraordinary Schools. International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE), 5 (1), 39-45

Luthans, F. (2013). Psychological capital. New York: Oxford University Press.

Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-552.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers R.M. (1982). *Employee Organizational Lonkage, Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, Academic Press.

Noroozi, F. (2010). Professional Commitment and Social Factors Affecting it Among Islamic Azad University. Tehran North Branch and Shahid Beheshti University Employees. *Quarterly Journal of Sociological Studies of Youth*, 1(3), 143-168.

Nwanzu, C. L., & Babalola, S. S. (2019). Examining psychological capital of optimism, self-efficacy and self-monitoring as predictors of attitude towards organizational change. *International Journal of Engineering Business Management*, 11, 1847979019827149.

Spreitzer, G. M. (2005). Psychology empowerment in the workplace. Dimensions. Measurement. and Validation. *The Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.



The effect of positive organizational behavior on employees' responsible behavior with the mediating role of employee empowerment

Zahra Tahsari ^{*1}

Date of Receipt: 2021/11/30 Date of Issue: 2021/12/30

Abstract

The aim of this study was to investigate the effect of positive organizational behavior on employees' responsible behavior with the mediating role of employee empowerment. The research method was applied in terms of purpose and correlation in terms of descriptive method. The statistical population of this study included all employees of Tehran Municipality who are working in that organization in 2021. The statistical sample of this study was 368 people based on Morgan and Krejcie table with simple random method. Positive organizational behavior was measured by Lutans (12) 12-item questionnaire, job empowerment with Spritzer questionnaire (2005) and employees' committed behavior using Cao questionnaire. et al. (2019) were measured. The results of the analysis with statistical software showed that positive organizational behavior directly affects the committed behaviors of employees by 38%, positive organizational behavior by 62% Job empowerment behaviors are effective and job self-empowerment behaviors (36%) explain the variable of employees' committed behaviors, as well as positive organizational behavior on employees' committed behaviors and mediating the role of job empowerment behaviors by 22% = 36% × 62% Affect. Therefore, the committed behaviors of employees simultaneously, both directly and indirectly (total effect) are 61% influenced by positive organizational behavior, and among these, job empowerment behaviors as a mediating variable is partial. Therefore, in general, it can be concluded that positive organizational behavior has an effect on employees' committed behaviors with the mediating role of job self-empowerment behaviors in Tehran Municipality.

Keywords

Positive Organizational Behavior, Employee Responsible Behavior, Employee Empowerment.

1. Master of Public Administration, Organizational Behavior Trend, Payame Noor University, Saveh Center, Saveh, Iran. (*Corresponding Author: z.tahassori@gmail.com).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی