

عوامل مؤثر در توانمندی سازمان‌ها

«راهنمای مدیران»

تألیف:

عنی زخمی پور

کیمیا خدابخشی



انتشارات رازنهان

۱۳۹۵

سرشناسه	: کاظمی پور، علی، ۱۳۶۵ -
عنوان و نام پدیدآور	: عوامل موثر در توانمندی سازمان ها: «راهنمای مدیران»/مولف علی کاظمی پور، کیمیا خدابخشی.
مشخصات نشر	: تهران: راز نهان، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۰ ص: مصور (بخشی رنگی).
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۵۸-۶۹۰-۲
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: دانشگاه شیراز - کارکنان - ارزشیابی - نمونه پژوهی
موضوع	: کارآمدی سازمانی - ایران - شیراز - نمونه پژوهی
موضوع	: رضایت از کار - ایران - شیراز - نمونه پژوهی
موضوع	: کارکنان - ایران - شیراز - توانمندسازی - نمونه پژوهی
شناسه افزوده	: خدابخشی، کیمیا، ۱۳۶۴ -
رده بندی کنگره	: ۱۲۱۴ع ۹/۵۲ HD۵۸۸/۹
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۰۰۱۲۵۶

آدرس: میدان انقلاب، ول جمال زاده جنوبی، کوچه دانشور، پلاک ۱۲، واحد ۲ شماره تدوین: ۰۲۱۶۶۹۰۱۸۱ - ۰۹۱۲۲۳۲۳۰۲۶۹ آدرس الکترونیک: raznahanbook@gmail.com آدرس سای: www.raznahanbook.com	
--	---

عنوان کتاب	عوامل موثر در توانمندی سازمان ها
مؤلف	علی کاظمی پور، کیمیا خدابخشی
صفحه آرا	رضا کاوه
طراح جلد	رضا کاوه
ناشر	راز نهان
شمارگان	۱۰۰۰ نسخه
نوبت چاپ	اول ۱۳۹۵
قیمت	۱۲۷۰۰ تومان
ISBN: 978-600-258-690-2	

فهرست مطالب

۹	 مقدمه
۱۳	 فصل اول: توانمندسازی روانشناختی
۱۳	 توانمندسازی روانشناختی
۱۵	 پیشینه توانمندسازی روانشناختی
۲۰	 رویکردهای توانمندسازی
۲۸	 ابعاد توانمندسازی
۲۸	 احساس مؤثر بودن
۲۹	 احساس خودمختاری (حق انتخاب)
۲۹	 احساس شایستگی
۳۰	 احساس معنادار بودن
۳۰	 احساس داشتن اعتماد به دیگران
۳۱	 مزایای توانمندسازی
۳۲	 راهبردهای مدیریتی توانمندسازی کارکنان
۳۲	 فراهم نمودن اطلاعات
۳۳	 اعتمادسازی
۳۳	 سبک رهبری
۳۳	 تشکیل گروه‌های کاری
۳۴	 تفویض اختیار
۳۴	 استقلال و آزادی عمل کارکنان

فصل دوم: توانمندسازی روانشناختی و رفتار سازمانی	۳۵
تعریف رفتار شهروندی سازمانی	۳۶
ابعاد رفتار شهروندی سازمانی	۳۷
کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی	۴۳
بعد نوع دوستی و پیامد آن	۴۴
بعد فضیلت مدنی (آداب اجتماعی) و پیامد آن	۴۴
بعد جوانمردی و پیامد آن	۴۵
بعد وجدان کاری و وظیفه شناسی و پیامد آن	۴۶
بعد تواضع و پیامد آن	۴۶
رفتار شهروندی سازمانی: ویژگی های سازمانی	۴۷
رفتار شهروندی سازمانی: رفتار رهبری	۵۲
شواهد پژوهشی در خصوص رفتار شهروندی سازمانی در خارج از کشور	۵۳
شواهد پژوهشی در خصوص رفتار شهروندی سازمانی در ایران	۵۵
رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی های فرهنگ کارکنان	۵۵
رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی های شغلی	۵۸
شواهد پژوهشی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان شناختی	۶۰
فصل سوم: توانمند سازی و رضایت شغلی	۶۷
مفهوم رضایت شغلی	۷۰
رضایت شغلی و نظریه ها	۷۳
عوامل مؤثر در رضایت شغلی	۷۴
عوامل محیطی رضایت شغلی	۸۰
شواهد پژوهشی رضایت شغلی	۸۳
فصل چهارم: توانمندسازی کارکنان پست استان فارس	۹۱
رضایت شغلی	۹۴
فرسودگی شغلی	۹۶
استرس شغلی	۹۸

- ۱۰۱..... مدل عدم توازن تلاش - پاداش
- ۱۰۲..... مدل تعارض کار - خانواده
- ۱۰۶..... مدل درخواست - کنترل
- ۱۰۶..... پیش بینی رضایت شغلی توسط فرسودگی شغلی
- ۱۰۸..... پیش بینی فرسودگی شغلی توسط مدل درخواست - کنترل
- ۱۰۹..... پیش بینی فرسودگی شغلی توسط مدل استرس تعارض کار - خانواده
- ۱۱۱..... پیش بینی فرسودگی شغلی توسط مدل عدم توازن تلاش - پاداش
- ۱۱۲..... پیش بینی افسردگی، اضطراب و استرس توسط رضایت شغلی
- ۱۱۳..... متغیرهای دموگرافیک
- ۱۱۴..... رضایت شغلی و متغیرهای دموگرافیک
- ۱۲۳..... منابع

مقدمه

سازمان‌ها کنونی ادبی اجتماعات کنونی محسوب می‌شوند و دانشگاه از حساس‌ترین و پراهمیت‌ترین سیستم‌های اجتماعی هر جامعه است که علاوه بر نقش تولید و انتقال دانش، با نخبه‌ترین افراد جامعه سروکار دارد که توجه به آن منجر به افزایش اثربخشی، کارایی و بهره‌وری دانشگاه و توسعه جامعه می‌شود (میرکمالی، ۱۳۸۴؛ به نقل از میرکمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

فلسفه وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است. تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین عامل نامده کرده‌اند. بنابراین منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی را توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری موثر، در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانمندی برسند که تاثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند (نعیمی، نظری علی، و ثنایی ذاکر، ۱۳۹۰).

با عنایت به این که افرادی که در سازمان فعالیت می‌کنند در عملکرد سازمانی نقش بسزایی دارند و از طرفی، رضایت این افراد از سازمان خود، نقش قابل ملاحظه‌ای در باروری نوع عملکرد سازمان ایفا می‌کند، به نظر می‌رسد که احساسات و نگرش‌های مثبت افراد در رابطه با سازمان و شغل خود می‌تواند راه‌گشای بسیاری از مسائل و مشکلات موجود در سازمان باشد.

کار برای افراد مختلف معانی گوناگونی دارد و نقش‌های متنوعی در زندگی هریک از انسان‌ها ایفا می‌کند. به نظر می‌رسد از نظر کارکنان، شغلی خوب است که پیش پا افتاده و عادی نباشد و انجام دادن آن تا حدودی نیاز به فکر داشته باشد. کارکنان را برانگیخته و تا اندازه‌ای در آن تنوع و آزادی

عمل وجود داشته باشد، وجهه اجتماعی خوبی داشته و امکان پیشرفت شغلی را فراهم سازد (سعادت، ۱۳۸۶).

آن چه همواره مورد توجه روانشناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده، رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آنها و بازدهی کارشان می‌باشد. اگر فرد به شغل خود علاقمند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کارش شکوفا خواهد شد و کمتر دچار خستگی و افسردگی می‌شود. هر کار، اما به نوعی درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان مؤسسه خود است و اهمیت آن از آنجا ناشی می‌شود که افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند (اتین و همکاران،^۱ ۲۰۰۹).

به طور کلی، مدیریت عامل مهم ترین عامل در حیات، رشد یا مرگ سازمان‌ها مطرح بوده است و روند حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب به وسیله مدیر هدایت می‌شود (زمینی و حسینی نسب، ۱۳۸۸).

سبک رهبری مناسب به عنوان یکی از مهمترین عوامل سازمانی به شمار می‌رود و مدیر، روش یا سبک رهبری را با این هدف انتخاب می‌کند که بتواند به عنوان یک رهبر بیشترین نفوذ را از اثربخشی خود کسب کند و گزینش درست یک شیوه رهبری که با انگیزش بیرونی هماهنگ باشد، می‌تواند موجب برآورده کردن نیازهای تعلق، احترام، مقام، به رسمیت کشیدن، ارتقای شغل و رضایت شغلی کارکنان گردد (نکویی مقدم و همکاران، ۱۳۹۲).

در همین زمینه، آون^۲ (به نقل از نکویی مقدم و همکاران، ۱۳۹۲) سبک رهبری را کارهایی که رهبران برای انگیزش زیردستان جهت انجام کارها و تحقق اهداف انجام می‌دهند، تعریف می‌کند.

براساس مرور تحقیقات انجام شده در حوزه مطالعات رفتار سازمانی میان فرهنگی، عوامل مؤثر فردی (اهداف و انگیزه‌ها) و موقعیتی (بازخورد، پاداش‌ها، مشخصات شغلی و نگرش‌های شغلی) به عنوان پیش بینی کننده‌های انگیزش کار محسوب می‌شوند. بنابراین، رضایت شغلی (به مثابه یکی از مصادیق نگرش‌های شغلی) از عوامل مؤثر در انگیزش کار تلقی می‌شود (زکی، ۱۳۸۷).

از سوی دیگر، توانمندسازی، مفهوم جدیدی است که در حال حاضر نظر بسیاری از اندیشمندان مدیریت را به خود جلب کرده است. این مفهوم چندبعدی است و بر حسب ادراکات و باورهای کارکنان نسبت به نقش خودشان در شغل و سازمان آنها تعریف شده است و حالت‌های روانشناختی مختلفی از جمله احساس شایستگی، احساس مؤثر بودن، احساس خودمختاری و احساس معنی دار بودن شغل را شامل می‌شود (عبداللهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵).

طی دهه اخیر، سازمان‌های آموزشی توجه روزافزونی به مدیریت منابع انسانی داشته‌اند. یکی از عمده‌ترین دلایل این توجه، نقش بارز توانمندی در دستیابی به هدف‌های متعالی سازمان است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که مدیران و کارکنان آموزشی توانمند به طور مستقیم در فرایندهای یادگیری و یاددهی نه تنها مشارکت دارند، بلکه تصمیمات اساسی سازمان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. امروزه تلاش می‌شود از این مفهوم به مثابه تکنیکی برتر در جهت رفع مسائل سازمانی و مشکلات عملکرد آن در فضای پویا و پرتغییر بهره‌وری سازمانی استفاده شود. موضوع توانمندسازی به عنوان یکی از موضوعات مهم در دنیای معاصر به مدیریت رفتار سازمانی از جمله مواردی است که

همه سازمان‌ها برای بقا نیازمند اندیش‌های نو و نظرات بدیع و تازه‌اند. افکار و نظرات جدید همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می‌شود و آن را از نیستی و فنا نجات می‌دهد (کارگر، ۱۳۸۵). در عصر اقتصاد دانش پایه، تعیین عوامل که توانایی سازمان‌ها را در ایجاد و تولید ایده‌های تأثیرگذار و نوآوری افزایش می‌دهد، از مباحث اساسی مطالعات سازمانی است (سورنسون^۱ و استوارت^۲، ۱۹۹۹). توسعه خلاقیت در سازمان مستلزم شناخت عوامل و عوامل تأثیرگذار بر خلاقیت کارکنان و تعیین سهم و میزان هر کدام از این عوامل می‌باشد. گرچه مطالعات نشان می‌دهند که عوامل متعددی بر خلاقیت کارکنان تأثیر می‌گذارد، اما یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار و توسعه خلاقیت و نوآوری کارکنان، انگیزه‌های درونی فرد و مهارت‌های مرتبط با خلاقیت و نوآوری می‌باشد که در واقع همان توانمندسازی روانشناختی کارکنان می‌باشد (حضور، خداداد حسینی، ۱۳۸۴).

دانشگاه شیراز، به عنوان یکی از سازمان‌هایی که در ارتباط مستقیم با فروش و آموزش نیروی جوان که امید آینده این سرزمین هستند، همواره در صدد ایجاد محیطی آرام و توأم با نشاط بوده

1. Sorensen

2. Stuart

است و کارمندان دانشگاه شیراز از اهرم‌های اساسی ایجاد و حفظ این پویایی هستند. بنابراین، شناخت مؤلفه‌های تأثیر گذار بر سلامت روانی و جسمانی کارکنان و ارائه‌ی راهکارهای مناسب در جهت کاهش عوامل استرس‌زای محیط کاری به عنوان گام اول، نقش اساسی در پیشگیری از بروز مشکلات، افزایش بهره‌وری سازمانی و از دیگر سو کاهش مشکلات ناشی از فرسودگی شغلی دارد. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه شیراز انجام می‌شود.

www.ketab.ir