

توانمندسازی روانشناختی کارکنان

Employee Psychological Empowerment



دکتر جواد فقیهی پور
نوش آفرین چترچی

سرشناسه: فقیهی پور، جواد، ۱۳۶۱.
 عنوان و نام پدیدآور: توانمندسازی روانشناختی کارکنان = *Employee psychological empowerment* / جواد فقیهی پور، نوش آفرین چترچی.
 مشخصات نشر: تهران: دارالفنون، ۱۳۹۶.
 مشخصات ظاهری: ۲۸۴ ص: مصور.
 شابک: ۴-۴۵-۸۱۷۱-۶۰۰-۹۷۸: ۲۸۴۰۰۰ ریال.
 وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا
 یادداشت: کتابنامه
 موضوع: کارکنان -- توانمندسازی
 Employee empowerment
 موضوع: تعهد سازمانی
 Organizational commitment
 موضوع: رضایت از کار
 Job satisfaction
 شناسه افزوده: چترچی، نوش آفرین، ۱۳۴۰
 رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۶؛ ۵۷۲/۵۷۲۹
 رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۳۱۴
 شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۰۷۷۹۶

نام کتاب: توانمندسازی روانشناختی کارکنان
 مولفین: دکتر جواد فقیهی پور - نوش آفرین چترچی
 ناشر: دارالفنون



مدیر هنری: فرزانه دلبری
 چاپ و صحافی: مجتمع چاپ اول
 شابک: ۴-۴۵-۸۱۷۱-۶۰۰-۹۷۸

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۶
 شمارگان: ۵۰۰ نسخه
 قیمت: ۲۸۴۰۰ تومان

© حق چاپ این اثر، برای مولفین محفوظ است *

* دفتر مرکزی: تهران، خیابان ۱۲ فروردین، کوچه بهشت آیین، پلاک ۳۴، انتشارات دارالفنون *

www.DFNashr.ir



اگر تو از آموختن سر بتابی
نجوید سر تو همی سروری را

بسوزند چوب درختان بی بر
سزا خود همین است مری بی بری را

درخت تو گر بار دانش بگیرد
به زیر آوری چرخ نیلوفری را

سخن ناشر

جوامع امروزی متشکل از سازمان‌های کوچک و بزرگی هستند که هر یک به نوعی، بخشی از نیازهای افراد جامعه را مرتفع می‌سازند. حال اگر این سازمان‌ها، از مدیریتی کارآمد و اثربخش در بخش‌ها و رده‌های مختلف خود برخوردار نباشند، نه تنها قادر به رفع این نیازها نخواهند بود؛ بلکه مشکلات بسیار دیگری را نیز موجب خواهند شد. ضعف مدیریت، یکی از سبب بروز خسارات جبران‌ناپذیری بر پیکره‌ی یک جامعه می‌گردد، تلاش‌های زیادی بی‌نتیجه خواهد ماند. بسیاری از افراد بی‌شماری تضییع شده و سرمایه عظیمی نیز به هدر خواهد رفت. نگاهی بر ائتلاف بی‌رویه‌ی منافع انسانی و مالی نشان می‌دهد که اهمیت مدیریت در کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه، بسیار محسوس‌تر از همه‌جا، یگريست.

اگر چه مدیریت، مقوله‌ای نوظهور نبوده و قدمت آن به درازای تاریخ بشریت دارد، ولی با توجه به پیشرفت‌های روزافزون جوامع بشری در دهه‌های اخیر و همراه شدن آن با تحولات چشمگیر اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فردی، هر روز بر اهمیت آن، چه از نظر تئوری و چه از منظر عملی، افزوده می‌شود و ضروری است که بیش از گذشته به آن پرداخته شود.

با توجه به آنچه ذکر گردید و از آنجا که امروزه رشته مدیریت یکی از مهم‌ترین رشته‌های دانشگاهی محسوب شده و گرایش‌های آن نیز در کشور ما رو به افزایش است، انتشارات دارالفنون به عنوان یک ناشر فعال در عرصه کتب دانشگاهی و بالخصوص رشته مدیریت، رسالت خود می‌داند که با نشر چاپ کتب معتبر در این رشته، به نشر دانش روز مدیریت پرداخته و بدین وسیله گامی مثبت در جهت رشد و اعتلای کشور عزیزمان بردارد. بدیهی است که یاری اساتید، صاحب‌نظران و خبرگان این حوزه، پشتوانه‌ای قوی برای ما در نیل به این هدف خواهد بود.

۱۵..... پیشگفتار

بخش اول: مبانی توانمندسازی روانشناختی

فصل اول: مفاهیم و تاریخچه توانمندسازی

۱۹.....	مقدمه
۱۹.....	اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌های امروزی
۲۰.....	درآمدی بر توانمندسازی
۲۱.....	مفهوم توانمندسازی کارکنان
۲۳.....	پیشینه تاریخی توانمندسازی کارکنان
۲۵.....	تعاریف توانمندسازی کارکنان
۲۸.....	مزایای توانمندسازی سازمان
۲۹.....	اصول توانمندسازی کارکنان
۳۰.....	عوامل موثر بر پیاده‌سازی توانمندسازی کارکنان
۳۰.....	شرایط و بسترهای سازمانی مناسب برای نیازمندسازی کارکنان
۳۱.....	داشتن اهداف و بینش روشن
۳۱.....	ساختار سازمانی
۳۱.....	ارزیابی عملکرد
۳۱.....	نظام پاداش‌دهی
۳۲.....	رشد حرفه‌ای کارکنان
۳۲.....	دسترسی کارکنان به منابع
۳۲.....	منابع و مآخذ فصل

فصل دوم: رویکردهای توانمندسازی

۳۵.....	مقدمه
۳۵.....	رویکردهای توانمندسازی کارکنان
۳۶.....	رویکرد مکانیکی به مفهوم توانمندسازی کارکنان
۳۷.....	تعاریف توانمندسازی بر اساس رویکرد مکانیکی
۳۸.....	توانمندسازی به عنوان یک سازه ارتباطی
۳۸.....	رویکرد ارگانیکی به مفهوم توانمندسازی
۳۹.....	تعاریف توانمندسازی بر اساس رویکرد ارگانیکی
۴۰.....	توانمندسازی به عنوان یک سازه انگیزشی
۴۰.....	توانمندسازی به عنوان یک سازه شناختی
۴۱.....	منابع و مآخذ فصل

فصل سوم: ابعاد و مدل‌های توانمندسازی روانشناختی

۴۳	مقدمه
۴۳	انواع توانمندسازی کارکنان
۴۴	مفهوم توانمندسازی ساختاری
۴۴	توانمندسازی روانشناختی
۴۴	مفهوم توانمندسازی روانشناختی
۴۵	تاریخچه توانمندسازی روانشناختی
۴۵	اهمیت توانمندسازی روانشناختی
۴۶	ابعاد توانمندسازی روانشناختی
۴۷	احساس شایستگی (خودکارآمدی یا خود اثربخشی)
۴۸	احساس موثر بودن (پذیرش شخصی نتیجه)
۴۹	احساس معنی‌داری (در رسیدن به اهداف)
۴۹	احساس خودمختاری (داشتن حق انتخاب یا خود سامانی یا خود تعیینی)
۵۰	احساس اعتماد داشتن به دیگران
۵۰	مدل‌های توانمندسازی شناختی کارکنان
۵۱	مدل توانمندسازی کانتر
۵۱	مدل توانمندسازی اسپریتزر
۵۲	مدل توانمندسازی رایلی و همکارانش
۵۳	مدل توانمندسازی اولیو و همکارانش
۵۳	مدل جامع توانمندسازی روانشناختی
۵۵	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و توانمندسازی روانشناختی کارکنان
۵۵	تحصیلات
۵۵	سن
۵۵	سابقه خدمت
۵۶	عوامل موثر بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان
۶۰	منابع و مآخذ فصل

فصل چهارم: توانمندسازی روانشناختی در مشاغل مختلف

۶۳	مقدمه
۶۳	توانمندسازی روانشناختی پرستاران
۶۴	روش‌های ارتقای توانمندسازی روانشناختی پرستاران
۶۴	اقدامات مدیریتی
۶۵	روش‌های خودکنترلی و ارزیابی مجدد مثبت
۶۵	شوخی طبیعی

۶۵		باورهای خودکارآمدی
۶۶		خودیاری
۶۷		باورهای مذهبی
۶۸		توانمندسازی روانشناختی کارکنان بخش خدمات درمانی
۶۸		توانمندسازی روانشناختی اعضای تعاونی‌ها
۷۱		توانمندسازی روانشناختی معلمان
۷۴		توانمندسازی روانشناختی نظامیان
۷۶		توانمندسازی روانشناختی زنان روستایی
۸۱		منابع و مآخذ فصل

بخش دوم: پیشایندهای توانمندسازی روانشناختی

فصل پنجم: پیشایندهای سطح فردی

۸۵		مقدمه
۸۵		انگیزش مشارکت
۸۵		مفهوم انگیزش مشارکت
۸۶		انگیزش مشارکت و توانمندسازی روانشناختی
۸۷		هوش هیجانی
۸۷		مفهوم هوش هیجانی
۸۷		تاریخچه هوش هیجانی
۸۸		ابعاد هوش هیجانی
۹۰		مزایای آموزش مهارت‌های هوش هیجانی
۹۲		هوش هیجانی و توانمندسازی روانشناختی
۹۳		ویژگی‌های شخصیتی
۹۳		جایگاه مهار درونی (کانون کنترل درونی)
۹۳		مفهوم جایگاه مهار درونی
۹۳		جایگاه مهار درونی و توانمندسازی روانشناختی
۹۴		عزت نفس
۹۴		مفهوم عزت نفس
۹۴		عزت نفس و توانمندسازی روانشناختی
۹۵		شخصیت کارآفرینانه
۹۵		مفهوم شخصیت کارآفرینانه
۹۶		شخصیت کارآفرینانه و توانمندسازی روانشناختی
۹۶		منابع و مآخذ فصل

فصل ششم: پیشایندهای سطح مدیران

۹۹	مقدمه
۹۹	رهبری
۹۹	رهبری تحول آفرین یا تحول گرا
۹۹	تاریخچه رهبری تحول آفرین
۱۰۰	مفهوم رهبری تحول آفرین
۱۰۱	ابعاد رهبری تحول آفرین
۱۰۲	رهبری تحول آفرین و توانمندسازی روانشناختی
۱۰۸	رهبری توزیع
۱۰۸	مفهوم رهبری توزیع
۱۰۸	رهبری توزیع و توانمندسازی روانشناختی
۱۰۹	رهبری خدمتگزار
۱۰۹	مفهوم رهبری خدمتگزار
۱۰۹	ویژگی‌های رهبری خدمتگزار
۱۱۰	رهبری خدمتگزار و توانمندسازی روانشناختی
۱۱۱	خود رهبری
۱۱۱	مفهوم خود رهبری
۱۱۲	خود رهبری و توانمندسازی روانشناختی
۱۱۳	رهبری اخلاقی
۱۱۳	تاریخچه رهبری اخلاقی
۱۱۴	مفهوم رهبری اخلاقی
۱۱۵	رهبری اخلاقی و توانمندسازی روانشناختی
۱۱۸	رهبری معنوی
۱۱۸	تاریخچه رهبری معنوی
۱۱۹	مفهوم رهبری معنوی
۱۱۹	رهبری معنوی و توانمندسازی روانشناختی
۱۲۱	تبادل رهبر - عضو
۱۲۱	مفهوم تبادل رهبر - عضو
۱۲۲	تبادل رهبر - عضو و توانمندسازی روانشناختی
۱۲۳	هوش تجاری
۱۲۳	مفهوم هوش تجاری
۱۲۴	هوش تجاری و توانمندسازی روانشناختی
۱۲۵	منابع و مآخذ فصل

فصل هفتم: پیشایندهای سطح سازمانی

۱۲۹	مقدمه
۱۲۹	کیفیت زندگی کاری
۱۲۹	مفهوم کیفیت زندگی کاری
۱۳۰	تعریف کیفیت زندگی کاری
۱۳۱	ابعاد کیفیت زندگی کاری
۱۳۲	کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی
۱۳۲	عدالت سازمانی
۱۳۲	مفهوم عدالت سازمانی
۱۳۳	ابعاد عدالت سازمانی
۱۳۵	عدالت زمانی و توانمندسازی روانشناختی
۱۳۸	آموزش
۱۳۸	آموزش ضمن خدمت
۱۳۸	مفهوم آموزش ضمن خدمت
۱۳۹	تعریف آموزش ضمن خدمت
۱۴۰	آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی روانشناختی
۱۴۳	آموزش حضوری و غیرحضوری و توانمندسازی روانشناختی
۱۴۴	شفافیت نقش
۱۴۴	مفهوم شفافیت نقش
۱۴۵	تمایز بین شفافیت نقش و ابهام نقش
۱۴۶	شفافیت نقش و توانمندسازی روانشناختی
۱۴۷	سرمایه فکری
۱۴۷	مفهوم سرمایه فکری
۱۴۸	ابعاد سرمایه فکری
۱۴۸	سرمایه فکری و توانمندسازی روانشناختی
۱۵۰	فرهنگ سازمانی
۱۵۰	مفهوم فرهنگ سازمانی
۱۵۰	ابعاد فرهنگ سازمانی
۱۵۰	فرهنگ سازمانی و توانمندسازی روانشناختی
۱۵۲	منابع و مآخذ فصل

بخش سوم: پیامدهای توانمندسازی روانشناختی

فصل هشتم: پیامدهای روانشناختی

۱۵۷	مقدمه
-----	-------

۱۵۷	انگیزش شغلی
۱۵۷	مفهوم انگیزش شغلی
۱۵۸	انگیزش شغلی و توانمندسازی روانشناختی
۱۵۸	اعتماد سازمانی
۱۵۸	مفهوم اعتماد سازمانی
۱۵۸	ابعاد اعتماد سازمانی
۱۵۹	اعتماد سازمانی و توانمندسازی روانشناختی
۱۵۹	فرسودگی شغلی یا تحلیل رفتگی شغلی
۱۵۹	مفهوم فرسودگی شغلی
۱۶۰	ابعاد فرسودگی شغلی
۱۶۰	فرسودگی شغلی و توانمندسازی روانشناختی
۱۶۱	استرس شغلی (تشنه‌ی تنگی)
۱۶۱	مفهوم استرس شغلی
۱۶۱	تعریف استرس شغلی
۱۶۲	انواع استرس شغلی
۱۶۲	عوامل استرس‌زا
۱۶۳	استرس شغلی و توانمندسازی روانشناختی
۱۶۶	منابع و مآخذ فصل
	فصل نهم: پیامدهای نگرشی
۱۶۹	مقدمه
۱۶۹	تعهد سازمانی
۱۶۹	مفهوم تعهد سازمانی
۱۶۹	تعریف تعهد سازمانی
۱۷۰	مراحل ایجاد تعهد سازمانی
۱۷۰	دیدگاه‌های تعهد سازمانی
۱۷۱	ابعاد تعهد سازمانی
۱۷۳	تعهد سازمانی و توانمندسازی روانشناختی
۱۷۹	رضایت شغلی (خشنودی شغلی)
۱۷۹	مفهوم رضایت شغلی
۱۷۹	تعریف رضایت شغلی
۱۷۹	ابعاد رضایت شغلی
۱۸۰	اهمیت رضایت شغلی
۱۸۰	رضایت شغلی و توانمندسازی روانشناختی

۱۸۲	منابع و مآخذ فصل.....
	فصل دهم: پیامدهای رفتاری
۱۸۵	مقدمه.....
۱۸۵	رفتارهای نوآورانه.....
۱۸۵	مفهوم رفتارهای نوآورانه.....
۱۸۵	رفتارهای نوآورانه و توانمندسازی روانشناختی.....
۱۸۷	رفتارهای کارآفرینانه.....
۱۸۷	مفهوم رفتارهای کارآفرینانه.....
۱۸۷	ویژگی‌های شخصیتی کارآفرینان.....
۱۸۸	رفتارهای کارآفرینانه و توانمندسازی روانشناختی.....
۱۹۰	رفتار تسهیم دانش.....
۱۹۰	مفهوم رفتار تسهیم دانش.....
۱۹۱	رفتار تسهیم دانش و توانمندسازی روانشناختی.....
۱۹۲	منابع و مآخذ فصل.....
	فصل یازدهم: پیامدهای فرهنگی نقش
۱۹۵	مقدمه.....
۱۹۵	تعلق خاطر (اشتقاق شغلی).....
۱۹۵	مفهوم تعلق خاطر.....
۱۹۵	ابعاد تعلق خاطر.....
۱۹۵	تعلق خاطر و توانمندسازی روانشناختی.....
۱۹۷	رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۷	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۷	تعریف رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۷	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۸	رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی.....
۲۰۲	منابع و مآخذ فصل.....
	فصل دوازدهم: پیامدهای عملکردی
۲۰۵	مقدمه.....
۲۰۵	عملکرد شغلی.....
۲۰۵	مفهوم عملکرد شغلی.....
۲۰۵	ابعاد عملکرد شغلی.....
۲۰۶	عملکرد شغلی و توانمندسازی روانشناختی.....
۲۰۸	تعالی سازمانی.....

۲۰۸		مفهوم تعالی سازمانی
۲۰۹		نمونه‌های تعالی سازمانی
۲۱۰		تعالی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی
۲۱۱		منابع و مآخذ فصل

بخش چهارم: تعاملات توانمندسازی روانشناختی

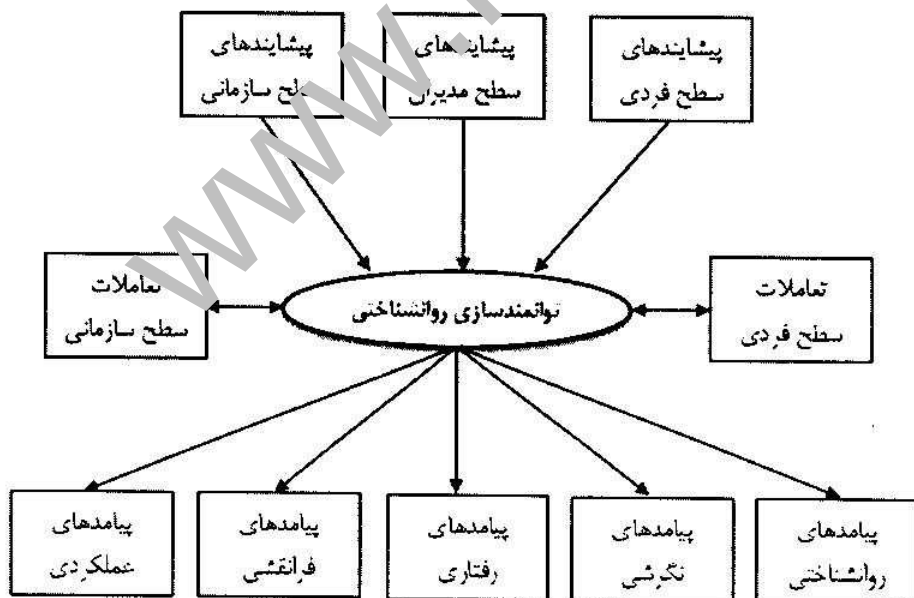
فصل سیزدهم: تعاملات سطح فردی

۲۱۵		مقدمه
۲۱۵		معنویت در محیط کار
۲۱۵		تاریخچه معنا
۲۱۶		مفهوم معنویت
۲۱۷		اهمیت معنویت در سازمان
۲۱۸		ابعاد معنویت
۲۱۹		معنویت و توانمندسازی روانشناختی
۲۱۹		منابع و مآخذ فصل

فصل چهاردهم: تعاملات سطح سازمانی

۲۲۱		مقدمه
۲۲۱		مدیریت دانش
۲۲۱		مفهوم مدیریت دانش
۲۲۲		مدل‌های مدیریت دانش
۲۲۲		مدیریت دانش و توانمندسازی روانشناختی
۲۲۵		خلق دانش
۲۲۵		مفهوم خلق دانش
۲۲۶		دانش ضمنی و صریح
۲۲۶		روش‌های خلق دانش
۲۲۷		خلق دانش و توانمندسازی روانشناختی
۲۳۰		یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
۲۳۰		مفهوم یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
۲۳۳		ابعاد یادگیری سازمانی
۲۳۵		یادگیری سازمانی و توانمندسازی روانشناختی
۲۳۹		منابع و مآخذ فصل
۲۴۳		منابع و مآخذ

توماس و ولتهوس برای اولین بار بحث توانمندسازی روانشناختی کارکنان را مطرح کردند. آنان توانمندسازی روانشناختی را حاصل انگیزشی درونی می‌دانند. آنان با تأکید بر چند وجهی بودن توانمندسازی روانشناختی، ابعاد چهارگانه احساس معنی‌دار بودن، احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب و احساس موثر بودن را برای آن نظر گرفته‌اند و اسپریتزر با انجام پژوهشی، نسبت به اندازه‌گیری و اعتباریابی چهار بُعد مذکور اقدام نمود. سپس بُعد اعتماد را متن و کمرون به استناد به پژوهش میشرا به چهار بُعد دیگر اضافه کردند. بنابراین می‌توان بر اساس پژوهش‌های گذشته، توانمندسازی روانشناختی منابع انسانی را در پنج بُعد احساس شایستگی، احساس موثر بودن، احساس معنی‌دار بودن، احساس خودمختاری و احساس اعتماد مفهوم پردازی نمود. در واقع 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. در این کتاب، مولفین با بررسی مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته با محوریت توانمندسازی روانشناختی، بی‌جا با ریکردی ترکیبی مطابق نگاره زیر تدوین نمودند.



در این مدل پیشایندها، پیامدها و تعاملات مفهوم توانمندسازی روانشناختی مورد مذاقه قرار گرفت. پیشایندهای توانمندسازی روانشناختی مشتمل بر پیشایندهای سطح فردی، سطح مدیران و سطح سازمانی در نظر گرفته شد و پیامدهای توانمندسازی روانشناختی نیز متشکل از پیامدهای روانشناختی، نگرشی، رفتاری، فرائقی و عملکردی مدنظر قرار گرفت و در نهایت نیز تعاملات توانمندسازی روانشناختی نیز در دو سطح فردی و سطح سازمانی مورد تاکید قرار گرفت. شایان ذکر است که ساختاربندی کتاب حاضر مطابق با مدل موصوف طرحریزی گردید. به گونه‌ای که مبانی توانمندسازی روانشناختی در بخش اول، پیشایندهای توانمندسازی روانشناختی در بخش دوم، پیامدهای توانمندسازی روانشناختی در بخش سوم و در نهایت تعاملات توانمندسازی روانشناختی نیز در بخش چهارم ساختاربندی گردیدند. در پایان از تمامی صاحب نظران، اساتید و دانشجویان عزیز خواستاریم که در راستای هر چه بهتر شدن این مجموعه، نظرات خود را به ایمیل ja.faghihi@ut.ac.ir ارسال نمایند.

دکتر ۱۰، فقیهی‌پور - نوش‌آفرین چترچی
زمستان ۱۳۹۵