بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی (مطالعهٔ موردی ادارات امور مالیاتی شهر تهران)

احمد ودادی[1]

احمد مهرآرا[2]

تاریخ دریافت:۱۳۹۲/۲/۱۱ تاریخ پذیرش:۱۳۹۲/۴/۱۸

چکیده

تحقیق حاضر با هدف پاسخ به این سؤال که: " آیا توانمندی روانشناختی کارکنان با تعهد سازمانی آنان رابطه دارد یا خیر؟" در ادارات امور مالیاتی شهر تهران، انجام گردید. ابعاد توانمندی روانشناختی کارکنان (مشتمل بر مؤلفه‌های احساس معناداری، احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد) به عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شدند. بر مبنای روش تحقیق توصیفی ـ پیمایشی و با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی از جامعه آماری تحقیق که شامل کارشناسان مالیاتی (ممیز، سرممیز و ممیز کل) به تعداد ۱۹۰۰ نفر می‌باشد، با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود، نمونه‌ای به حجم ۲۷۰ نفر تعیین گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردید که عبارتند از: پرسشنامه استاندارد میشرا و اسپریتزر با ضریب پایایی ۰/۸۱ برحسب آلفای کرونباخ جهت سنجش توانمندی روانشناختی، پرسشنامه استاندارد آلن و می‌یر با ضریب پایایی ۰/۹۲ برحسب آلفای کرونباخ جهت سنجش تعهد سازمانی. داده‌های جمع‌آوری شده تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS و به کمک آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره و دیگر آزمون-های کمکی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که همبستگی نسبتاً قوی(R= ۶۰۸) میان توانمندی روانشناختی کارکنان و تعهد سازمانی آنان در جامعه مورد مطالعه وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: توانمندی روانشناختی،احساسات کاری، تعهدسازمانی، ادارات امور مالیاتی

۱- استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

۲- دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی ـ دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسئول)Ah.mehrara@gmail.com

۱- مقدمه

دوره کنونی حیات بشری با تحولات و دگرگونی‌های شگفت انگیزی همراه است. سازمان ها باید برای بقاء و بالندگی، خود را برای رویارویی با این تحولات عظیم آماده سازند. در شرایط متغیر امروزی برای سازمان چاره‌ای جز بهره‌برداری مناسب از نیروی انسانی نیست، زیرا مزیت رقابتی سازمان در شرایط حال وابسته به نیروی توانمند و شایسته‌ای است که پاسخ‌گوی این شرایط باشد. در این فضا کارکنان توانمند صرفاً در محدودهٔ کار خود فعالیت نمی‌کنند بلکه با تعهد و تلاش همه جانبه در راستای اهداف سازمان تلاش می نمایند. باتوجه به اهمیت نیروی انسانی یکی از تکنیک های مؤثر برای افزایش بهره‌وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت و توانایی‌های فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی توانمندسازی می‌باشد. از سوی دیگر توانمندسازی باعث می‌گردد، کیفیت ارائه خدمات بهبود یابد، سازمان به اثربخشی خود مطمئن گردد و انگیزه و تعهد کارکنان افزایش یابد و سازمان‌ها با این کارکنان توانمند، متعهد و دارای انگیزه بهتر خواهند توانست خود را با تغییرات وفق داده و رقابت کنند.

یکی از مهم‌ترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده‌ای در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی در غرب و ژاپن گسترش یافته مسأله تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی به عنوان یک اعتبار روانی برای سازمان شناخته شده و خود در برگیرنده عناصری هم‌چون تعلق شغلی، وفاداری و اعتقاد به ارزش‌های سازمان است.

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- توانمندسازی

در سال‌های اخیر واژه توانمندسازی به بخشی از زبان روزمره مدیریت تبدیل شده است و می‌توان آن را با بخش‌هایی نظیر مدیریت منابع انسانی و مدیریت کیفیت جامع مرتبط دانست. برخی آن را مترادف با قدرت غنی‌سازی شغل و برخی آن را متمایز از آن می‌دانند. توانمندسازی واژه‌ای است که در علوم سازمانی بسیار مورد استفاده قرار گرفته ولی روی تعاریف آن توافقی حاصل نشده است که در ذیل به تعدادی از این تعاریف اشاره می‌کنیم.

واژه انگلیسی Empower در فرهنگ فشرده آکسفورد «قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت بخشیدن و توانا شدن» معنا شده است. این واژه در اصطلاح، دربرگیرنده «قدرت و آزادی عمل بخشیدن برای اداره خود» است و در مفهوم سازمانی به معنای «تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد و

هدایت یک محیط سازمانی» است؛ به بیان دیگر، توانمندسازی به معنای طراحی ساختار سازمان است، به نحوی که در آن افراد ضمن کنترل خود، آمادگی پذیرش مسئولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند. توانمندسازی در کارکنان شرایطی را ایجاد می‌کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن کنترل می‌کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیت‌های بیشتر در آینده دست می‌یابند (لاولر،۱۹۹۴:۵۲)

توانمندسازی را به عنوان یک مفهوم مدیریتی می‌توان به عنوان «فرآیند افزایش دادن حق تصمیم‌گیری افراد» و «بالندگی اشخاص از راه همیاری، قسمت کردن، پرورش و فعالیت تیمی» تعریف کرد. اگر این مفهوم از نزدیک مورد بررسی قرار گیرد، می‌تواند ادامه مفاهیم مشارکت، تفویض اختیار و انگیزش به شمار آید که در مدیریت سازمان زیاد مورد مباحثه قرار می‌گیرد. اما وجه تمایز توانمندسازی با آنها این است که مفهوم توانمندسازی هم یک مفهوم گسترده‌تری را دربردارد و هم اجرای آن نسبت به مفاهیم دیگر آسان نیست (امیرکبیری، ۱۳۸۵: ۳۴۹)

توماس و ولتهوس(۱۹۹۰) معتقدند که این مفهوم نمی‌تواند با یک بعد تعریف شود. آنان توانمندسازی روانشناختی[1] را فرایند انگیزش درونی شغل می‌نامند که چهار حوزه شناختی یعنی احساس تأثیر گذاری[2]، احساس شایستگی[3]، احساس معنی‌دار[4] بودن و احساس حقِ انتخاب را شامل می‌شود و برای اولین بار مفهوم توانمندسازی روانشناختی را در ادبیات مدیریت وارد کردند. اسپریتزر(۱۹۹۷) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روانشناختی را به عنوان یک مفهوم انگیزشی با همان ابعاد تعریف کرده و آنها را اعتباریابی نمود. وتن و کمرون (۱۹۹۸) توانمندسازی را به معنی قدرت بخشیدن به کارکنان می‌دانند، بدین معنی که به آنان کمک کنیم تا بر احساس ناتوانی یا درماندگی غلبه کنند و برای انجام دادن فعالیتها به آنها انگیزه و نیرو بدهیم. آنها ضمن تأیید چهار بُعد توانمندسازی توماس و ولتهوس و اسپریتزر، بُعد اعتماد به دیگران را نیز به آن افزودند. بنابراین توانمندسازی روانشناختی شامل: ۱) احساس شایستگی؛ ۲) احساس داشتن حق انتخاب[5] ؛ ۳) احساس مؤثر بودن؛ ۴) احساس معنی دار بودن؛ و ۵) احساس داشتن اعتماد به دیگران[6] می‌شود.

1. Psychological Empowerment
2. Impact
3. Competence
4 . Meaningfulness
5. Choice
6. Trust in Others

۱. احساس شایستگی: احساس شایستگی یک باور شخصی است که فرد احساس می‌کند می‌تواند وظائف محول شده را به طور موفقیت آمیز انجام دهد (اسپریتزر، ۱۹۹۷، به نقل از جک و آجنتا ۲۰۰۵: ۱۲۳۸).

۲. احساس داشتن حق انتخاب: عبارت است از داشتن احساس حق انتخاب یا خود مختاری[1] به معنی آزادی عمل و استقلال فرد در تعیین فعالیتهای لازم برای انجام دادن وظائف شغلی(توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰: ۶۶۸).

۳. احساس مؤثر بودن: درجه ای است که فرد می‌تواند بر نتایج راهبردی، اداری و عملیاتی شغل اثر بگذارد (اسپریتزر، ۱۹۹۵، به نقل از جک و آجنتا ۲۰۰۵: ۱۲۳۸).

۴. احساس معنی‌دار بودن: به معنی فرصتی است که افراد احساس کنند اهداف شغلی مهم و با ارزشی را دنبال می‌کنند. آنان احساس می‌کنند در جاده‌ای حرکت می‌کنند که وقت و نیروی آنان با ارزش است (اپل بام و هانگر، ۱۹۹۸، ۳۵). معنی‌دار بودن‌تناسب بین الزامات کاری و باورها، ارزش‌ها و رفتارها است(اسپریتزر، ۱۹۹۷، به نقل از جک و آجنتا ۲۰۰۵، ۱۲۳۸).

۵. احساس داشتن اعتماد به دیگران: به این معنی که اطمینان دارند با آنها منصفانه و صادقانه رفتار خواهد شد. آنها مطمئن هستند که صاحبان قدرت و اختیار با آنان بی‌طرفانه رفتار خواهند کرد. به عبارت دیگر، اعتماد به معنی داشتن احساس امنیت شخصی است (وتن و کمرون، ۱۹۹۸، به نقل از عبدالهی۱۳۸۴).

این مفاهیم بیانگر رویکرد ادراکی و روانی به جای یک رویکرد ساختارگرا و سخت افزاری است.

در این تحقیق از مدل وتن و کمرون که یک رویکرد توانمندسازی روانشناختی است استفاده می‌شود.

۲-۲- تعهد سازمانی

«تعهد سازمانی» مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. به طور کلی «تعهد» در زبان فارسی و در فرهنگ معین به معنای «گردن گرفتن شرط و پیمان و خود را ملزم به انجام عملی دانستن» تعریف شده است. «تعهد» در فرهنگ لغت آکسفورد الزامی است که آزادی عمل

1. Self-Determination

را محدود می‌کند. مفهوم «تعهد سازمانی» برای اولین بار در سال ۱۹۶۱ توسط اتزیونی ارائه شد که پذیرش کلی سازمان توسط کارمند توصیف شده است از آن به بعد تعاریف مختلفی از تعهد سازمانی ارائه شده است.

معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی،۱۳۷۵:۷۴).

پورتر و همکارانش تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. «تعهد سازمانی» عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان و «نه شغلی» است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (استرون،۱۳۷۷:۷۳)

بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب‌آمیز به ارزش‌ها و اهداف سازمان می‌داند. شلدن (۱۹۷۱) تعهد را نوعی تمایل و جهت‌گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان پیوند می‌زند تعریف کرده است.

می‌یر و آلن، تعهد را شامل سه بعد عاطفی یعنی احساس تعلق و وابستگی فرد به سازمان و کسب هویت از سازمان، هنجار یعنی احساس تکلیف کردن و ترک نکردن سازمان و مستمر یعنی انجام فعالیت‌های مستمر بر اساس تشخیص فرد از هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان تعریف کرده‌اند (مقیمی، ۱۳۸۶: ۳۹۳)

شهید مطهری (۱۳۶۸) درباره تعهد چنین می‌گوید: «تعهد به معنی پایبندی به اصول و فلسفه یا قرارداهایی است که انسان به آنها معتقد است و پایدار به آنها می‌باشد». فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود و اهداف مترتب به آن وفادار باشد.

وجه اشتراک تعاریف بالا این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص کند. تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به طور ضمنی در خود دارد.

می‌یر و آلن مدل سه بعدیشان را مبتنی بر مشاهدهٔ شباهت‌ها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آن‌ها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد. آن‌ها بین ۳ نوع تعهد تمایز قائل می‌شوند:

تعهد عاطفی**:** اشاره به وابستگی‌های احساسی فرد به سازمان دارد.

تعهد مستمر**:** تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود.

تعهد هنجاری**:** احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند. در این تحقیق از مدل تعهد سازمانی می‌یروآلن استفاده می‌شود.

۲-۳- توانمندسازی و تعهد سازمانی

توانمندسازی کارکنان تکنیک جدیدی است که برای افزایش بهره وری، از طریق بالا بردن تعهد کارکنان نسبت به سازمان و بالعکس مورد استفاده مدیران قرار گرفته است. این شیوه، روش ارزشمندی است که بین کنترل کامل مدیریت و آزادی عمل کارکنان توازن برقرار می کند. چنانچه مدیریت، کنترل کاملی را اعمال کند علاوه بر اینکه حس ابداع و ابتکار و نوآوری از کارکنان سلب می شود، حجم کار مدیر افزایش می یابد و کارکنان (به جای اتکاء به نفس و قائم به ذات) متکی به غیر بار می آیند. آزادی کامل کارکنان ممکن است به بی نظمی و از هم گسیختگی منجر شود و موجب دوباره کاری و تداخل وظایف گردد. حاصل هر دو کار آن است که از منابع سازمانی(مادی و معنوی) حداکثر استفاده به عمل نمی آید و به جای بازدهی و اثربخشی دچار اختلال می شود. توانمندسازی کارکنان که بین دو عنصر مزبور تعادل برقرار می کند وسیله ای است که هدف های فردی و سازمانی را همسو می سازد و کارکنان باور می کنند که رشد و پیشرفت سازمانشان منافع آنان را نیز در بر دارد(محزون،۱۳۸۶: ۴).

به عقیده لیدن و همکاران (۲۰۰۰) افراد توانا در سطوح بالایی از رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی قرار دارند (نقل از شلتون، ۲۰۰۲).

رایلی، بنتلی و لین (۲۰۰۳) با اعتقاد به اهمیت توانمندسازی و نقش آن در موفقیت، به جنبه هایی از توانمندسازی پرداخته اند که اغلب نادیده گرفته می شوند. این سه پژوهشگر ارتباط مابین

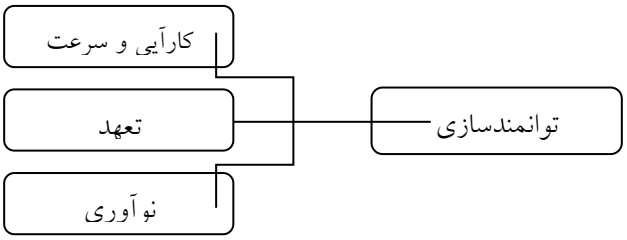
توانمندسازی و موفقیت را در پروژه های تکمیل محصول جدید در ۲۱۲ پروژه مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و همواره دو پرسش اساسی را مطرح کرده اند:

الف) آیا توانمندسازی در تمامی انواع پروژهای تکوین محصول جدید مطلوب است؟

ب) آیا توانمندسازی بیشتر، می تواند لزوماً مؤثرتر باشد؟

این سه پژوهشگر با اشاره به پژوهش های پیشین، در نمودار زیر سه خصوصیت اصلی توانمندسازی را کارآیی(سرعت)، نوآوری و تعهد دانسته‌اند.

شکل ۱- مدل توانمندسازی مطابق با الگوی رایلی، بنتلی و لین



منبع: ریلی و همکاران،۲۰۰۳: ۱۰

۳- پیشینه پژوهش

محققان بسیاری درباره توانمندسازی کارکنان با توجه به عناصر سازنده توانمندسازی و شیوه توانمند کردن و نیز اهمیت توانمندسازی در افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی به مطالعه و پژوهش پرداخته‌اند.

در مطالعه ای اوسبوم(۲۰۰۲) ابعاد توانمندسازی یعنی معنی‌دار بودن، داشتن حق انتخاب، احساس شایستگی و اثرگذاری و اینکه چگونه آنها به صورت جداگانه با پیامدهای سازمانی نظیر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل مرتبط شده اند را مورد بررسی قرار داده است. نتایج این مطالعه نه تنها نشان می دهد که توانمندسازی روانشناختی به صورت معنی‌دار و مثبت با تعهد سازمانی مرتبط شده است بلکه اهمیت اثر حق انتخاب بر تعهد را نیز نشان می دهد. شایستگی اثر معنی‌دار اما منفی روی تعهد دارد. انتخاب و معنی دار بودن روی رضایت شغلی اثر معناداری دارند. اما شایستگی و مؤثر بودن دارای هیچ‌گونه ارتباط معنی‌داری نیستند. در تجزیه و تحلیلی که در ارتباط با تعهد و رضایت

شغلی صورت پذیرفت، هیچ‌یک از اجزای توانمندسازی به طور معناداری با تمایل به ترک شغل مرتبط نبودند.

در تحقیق دیگری لیا و چیا (۲۰۰۷) بررسی نمودند که آیا برداشت و ادراک از توانمندی محیط کار، پیش زمینه‌ای برای تعهد سازمانی می‌باشد؟ این مطالعه در میان کارکنان چهار نوع متفاوت از سازمان-های صنعت ساختمان در هنگ‌کنگ انجام گردید. نتایج نشان داد زمانی که برداشت از توانمندی محیط کار افزایش می‌یابد، تعهد سازمانی نیز توسعه پیدا کرده است. یافته‌ها همچنین نشان می‌داد که توانمندسازی با تعهد عاطفی به نسبت تعهد ماندگاری در شغل ارتباط بیشتری دارد.

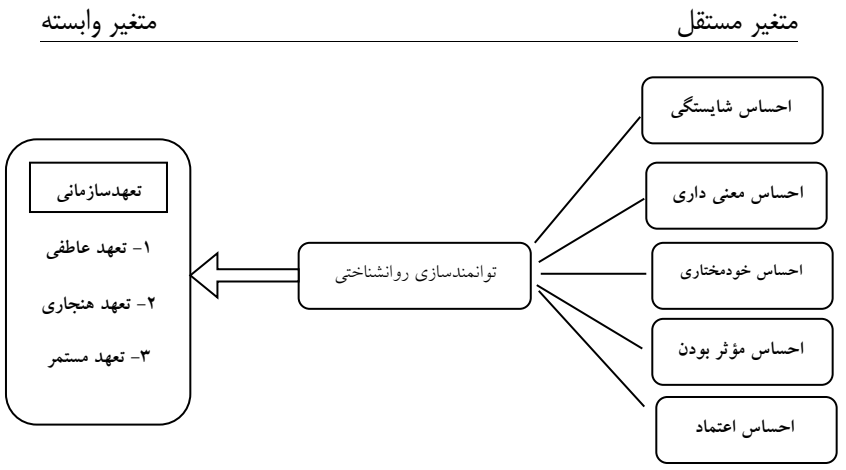
در مطالعه‌ای دیگر که توسط بوگلر و سومچ (۲۰۰۴) انجام پذیرفت، روابط بین توانمندی معلمان و تعهد سازمانی و رفتار شهروندی آنان بررسی گردید. همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه نشان داد که برداشت معلمان از سطح توانمندی‌شان به طور معناداری با احساس تعهد به سازمان و نیز رفتار شهروندی مرتبط گردیده است. در مجموع می‌توان گفت که پیامدهای نگرشی ناشی از توانمندسازی عبارتند از افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و کاهش استرس.

توماس و ولتهوس(۱۹۹۰) در تحقیقات خود دریافتند که سطوح بالای معنی دار بودن و احساس شایستگی از طریق ایجاد علاقه در افراد نسبت به وظایف آنها باعث افزایش رضایت شغلی خواهد شد. همچنین، حق انتخاب به عنوان یک عامل انگیزاننده همان‌گونه که هرزبرگ پیش بینی کرده است، می‌تواند افزایش رضایت شغلی را در پی داشته باشد. احساس مؤثر بودن نیز که دارای ارتباط معکوس با احساس عجز اکتسابی است، منجر به افزایش رضایت شغلی خواهد شد. زیرا، احساس عجز با ایجاد دلسردی در افراد برای شناسایی فرصت‌ها، کاهش انگیزه و ایجاد انگیزش منجر به رضایت شغلی می-گردد. از سوی دیگر، افزایش رضایت شغلی منجر به تعهد سازمانی قوی‌تر در افراد خواهد گردید و از آنجا که افزایش رضایت شغلی در ارتباط مستقیم با کاهش جابه جایی کارکنان است، بنابراین انتظار می‌رود توانمندسازی منجر به کاهش جابه جایی که از نتایج منفی عدم تعهد در کارمندان است، گردد.

۴- مدل مفهومی پژوهش

مدل زیر، مدل مفهومی استفاده شده در این بررسی است که از «مدل وتن و کمرون» جهت بیان متغیر مستقل (توانمندسازی روانشناختی) و از «مدل آلن و می‌یر» جهت بیان متغیر وابسته (تعهد سازمانی) استفاده گردیده است.

شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق



۵- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های تحقیق در قالب یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی تنظیم شده است.

فرضیه اصلی تحقیق عبارت است از:

بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و تعهد سازمانی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی به شرح ذیل هستند:

۱- بین احساس شایستگی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین احساس مؤثر بودن و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین احساس معنی‌داری و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

٤- بین احساس داشتن حق انتخاب و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۵- بین احساس اعتماد و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۶- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و از لحاظ روش تحقیق، در زمره توصیفی ـ همبستگی قرار می‌گیرد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش کلیه کارشناسان مالیاتی ادارات امور مالیاتی شهر تهران می‌باشد. تعداد افراد جامعه آماری ۱۹۰۰ نفر بوده که از بین آنها تعداد ۲۷۰ نفر به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی و از طریق فرمول نمونه گیری در جامعه محدود(کوکران) به عنوان نمونه

آماری انتخاب شده است(این پژوهش در سال‌های ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰ انجام گردیده است). در این پژوهش ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است که یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روش مستقیم برای کسب داده‌های پژوهش است. پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق علاوه بر پرسشنامه جمعیت شناختی شامل دو پرسشنامه استاندارد به شرح زیر است:

۱) پرسشنامه بسته استاندارد و میزان شده میشرا و اسپریتزر جهت سنجش توانمندی روانشناختی(۱۵سؤال)

۲) پرسشنامه بسته استاندارد و میزان شده آلن و می‌یر جهت سنجش سطح تعهد سازمانی کارمندان(۲۴ سؤال).

همچنین طیف استفاده شده در این پرسشنامه ها، طیف پنج درجه‌ای لیکرت است(شمارهٔ ۱، کاملاً مخالفم تا شماره ۵، کاملاً موافقم). در این تحقیق برای سنجش قابلیت اعتماد پایایی پرسشنامه‌ها، پس از وارد کردن داده‌ها، با استفاده از نرم افزار SPSS، ضریب پایایی کل پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی میشرا و اسپریتزر(آلفای کرونباخ) ۰/۸۱ و تعهد سازمانی آلن و می‌یر ۰/۹۲ محاسبه گردید. این اعداد نشان‌دهنده آن است که پرسشنامه‌های مورد استفاده از پایایی مناسبی برخوردار است. همچنین به منظور سنجش روایی سؤالات پرسشنامه‌ها، علی‌رغم آنکه پرسشنامه‌های مورد استفاده در این بررسی توسط محققان و نظریه پردازان شهیری طراحی و تدوین گردیده و جزو پرسشنامه های استاندارد و میزان شده محسوب می‌گردد، اعتبار محتوای این پرسشنامه‌ها دوباره توسط صاحبنظران دانشگاهی و اساتید برجسته مدیریت مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها علاوه بر استفاده از آمار توصیفی، جهت رتبه بندی مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی از آزمون فریدمن و ویلکاکسون و همچنین از آزمون‌های همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره در بخش آمار استنباطی به منظور آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است.

۷- یافته‌های پژوهش

مشخصات جمعیت شناختی نمونه آماری نشان می‌دهد که ۲۶درصد پاسخ دهندگان زن و ۷۴ درصد آنان مرد بوده‌اند. از نظر تحصیلات رسمی،۲۲ درصد دارای مدرک کاردانی، ۶۲درصد آنان دارای مدرک کارشناسی و ۱۶ درصد نیز از مدرک کارشناسی ارشد برخوردار بوده‌اند. از نظر سابقه کار، ۱۵ درصد

دارای سابقه کمتر از ۱۰سال، ۲۹ درصد درای سابقه کار ۱۰ الی ۱۵ سال، ۴۴ درصدد دارای سابقه کار ۱۵ الی ۲۰ سال و در نهایت ۱۲ درصد از سابقه کار بالاتر از ۲۰ سال برخوردار بوده‌اند.

در جدول زیر ماتریس همبستگی پیرسون بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی نمایش داده شده است:

جدول (۱)- ماتریس ضرایب همبستگی

نام متغیر	توانمندی روانشناختی	شایستگی	مؤثر بودن	معنی‌دار بودن	داشتن حق انتخاب	اعتماد
	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب همبستگی پیرسون
تعهد سازمانی	۰/۶۰۷	۰/۰۱۲	۰/۴۱۴	۰/۴۸۱	۰/۳۴۱	۰/۷۳۶
سطح معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۸۵۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نتیجه آزمون	تأیید و رابطه مثبت و مستقیم	عدم وجود رابطه	تأیید و رابطه مثبت و مستقیم	تأیید و رابطه مثبت و مستقیم	تأیید و رابطه مثبت و مستقیم	تأیید و رابطه مثبت و مستقیم

* همه ضرایب در سطح ۰/۰۵ معنادار هستند.

برای سنجش ارتباط بین متغیر «توانمندسازی روانشناختی» و مؤلفه‌های آن با «تعهد سازمانی»، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. مقدار این ضریب بین ۱+ تا ۱− است، علامت مثبت نشان‌دهنده ارتباط مستقیم و علامت منفی نشانگر همبستگی در جهت عکس بین دو متغیر است. هرچه قدر مطلق ضریب همبستگی به ۱+ و یا ۱− نزدیک باشد، شدت همبستگی(مستقیم و یا معکوس) بیشتر بوده و هر اندازه قدر مطلق آن به صفر نزدیک‌تر باشد بیانگر ضعیف بودن همبستگی است. همزمان با تعیین میزان همبستگی، معنادار بودن آن نیز آزمون می‌شود. دو فرض: H_0 مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی در جامعه در برابر فرض H_1 مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی در جامعه؛ در سطح خطای α (۰/۰۵) مورد آزمون قرار می‌گیرد:

$$\begin{cases} H_0 : \rho = 0 \end{cases}$$

$H_1 : \rho \neq 0$

نتیجه آزمون فرضیه فرعی اول:

بررسی نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول نشان دهنده این است که بین بُعد شایستگی با تعهد سازمانی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران، رابطه معناداری وجود ندارد. چون مقدار سطح معنی-داری ۰/۸۵۳ و بزرگتر از مقدار خطاست، پس فرض صفر(H_0) را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معناداری بین این دو متغیر وجود ندارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی دوم:

نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم حاکی از آن است که بین بُعد مؤثر بودن با تعهد سازمانی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. چون سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطاست، پس فرض یک(H_1) را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معناداری بین دو متغیر وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۴۱۴ می‌باشد که نشان دهنده همبستگی بالا و مستقیم بین مؤثر بودن و تعهد سازمانی می‌باشد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی سوم:

یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که بین بُعد معنی‌دار بودن با تعهد سازمانی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. چون سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطاست، پس فرض یک(H_1) را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معناداری بین دو متغیر وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۴۸۱ می‌باشد که نشان‌دهنده همبستگی بالا و مستقیم بین معنادار بودن و تعهد سازمانی می‌باشد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی چهارم:

یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که بین بُعد داشتن حق انتخاب با تعهد سازمانی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. چون سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطاست، پس فرض یک(H_1) را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معناداری بین دو متغیر وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۴۱ می‌باشد که نشان دهنده همبستگی نسبتاً بالا و مستقیم بین داشتن حق انتخاب و تعهد سازمانی می‌باشد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی پنجم:

یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که بین بُعد اعتماد با تعهد سازمانی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. چون سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطاست، پس فرض یک(H_1) را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معناداری بین دو متغیر وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۷۳۶ می‌باشد که نشان دهنده همبستگی بسیار بالا و مستقیم بین اعتماد و تعهد سازمانی می‌باشد.

در نهایت بررسی نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی نشان می‌دهد که بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی کارمندان رابطه معنادار وجود دارد. چون مقدار سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطاست، مقدار ضریب همبستگی ۰/۶۰۷ می‌باشد. این مقدار نشان دهنده رابطه مثبت و بسیار قوی بین این دو متغیر است. پس فرض یک را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معناداری بین دو متغیر اصلی پژوهش وجود دارد.

در ادامه و به منظور شناخت وضعیت ابعاد توانمندسازی روانشناختی بر اساس آزمون ناپارامتری فریدمن، رتبه‌بندی پنج شاخص توانمندسازی روانشناختی به صورت زیر انجام گرفت. این رتبه‌بندی بیانگر این مطلب است که در میان عوامل مربوط به ابعاد توانمندی روانشناختی در ادارات امور مالیاتی شهر تهران، بُعد معنی‌دار بودن دارای بالاترین میانگین رتبه و پس از آن به ترتیب مؤثر بودن، خودمختاری، شایستگی و اعتماد قرار دارند. بنابراین ابتدا لازم است احساس اعتماد تقویت شود و سپس به تقویت ابعاد شایستگی، خودمختاری، مؤثر بودن و در نهایت معنی‌دار بودن، پرداخته شود.

جدول (۲)- رتبه بندی ابعاد توانمندی روانشناختی

رتبه هر بعد	متغیرها	میانگین رتبه ها
۴	شایستگی	۲/۶۸
۳	خودمختاری	۲/۹۷
۲	مؤثربودن	۳/۳۹
۱	معنی دار بودن	۳/۴۰
۵	اعتماد	۲/۵۷

همچنین جهت بررسی و تعیین خطی بودن یا جهت رابطه بین دو متغیر پژوهش یعنی توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی، فرضیه تازه‌ای به شرح ذیل تدوین گردید:

فرضیه: بین متغیر وابسته تعهد سازمانی و متغیر مستقل توانمندسازی روانشناختی رگرسیون خطی است.

برای این رگرسیون از مِتُد Enter استفاده می‌نماییم. در این رگرسیون ضریب همبستگی ۰/۴۸۱ می‌باشد و ضریب تعیین که مجذور ضریب همبستگی می‌باشد برابر ۰/۲۳۲ می‌باشد.

جدول (۳)- نتایج رگرسیون

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین اصلاح شده	انحراف معیار تخمین	سطح معناداری	مقدار خطا	نتیجه گیری
۰,۴۸۱	۰,۲۳۲	۰,۲۲۹	۰,۵۴۵۰۹	۰,۰۰۰	۰,۰۵	رگرسیون خطی است

همانطور که در معادله رگرسیونی زیر نشان داده می‌شود، رابطه خطی بین دو متغیر وجود دارد. این بدان معنا است که با افزایش یک واحد توانمندی روانشناختی، تعهد سازمانی به میزان ۰/۴۸۱ واحد افزایش می‌یابد.

تعهد سازمانی = ۰/۴۸۱ (توانمندسازی روانشناختی)

۸- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

با توجه به وجود همبستگی قوی میان " توانمندسازی روانشناختی کارکنان" با " تعهد سازمانی"، فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی دوم تا چهارم این تحقیق تأیید شدند. تأیید این فرضیه‌ها با ساختار مدل‌های توانمندسازی روانشناختی توماس و ولتهوس(۱۹۹۰)، کانتر(۱۹۹۷)، اسپریتزر(۱۳۸۴) همخوانی دارد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل آماری نشان داد که این تحقیق نیز مانند تحقیق کانتر، رایلی، بنتلی و لین (۲۰۰۳) و آولیو (۲۰۰۴) که بیان می‌داشت: افزایش توانمندی منجر به تعهد افراد در شغل و سازمان می‌شود، ارتباط دارد.

در این پژوهش فرضیه اصلی اول تأیید شد و با توجه به مقدار ضریب همبستگی، می‌توان گفت که بین دو متغیر اصلی این پژوهش رابطه قوی وجود دارد، یعنی با افزایش توانمندی روانشناختی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران، باید شاهد افزایش سطح تعهد در بین کارکنان این ادارات باشیم. همچنین فرضیات فرعی دوم تا چهارم پس از انجام آزمون‌های آماری نیز مورد تأیید قرار گرفت. تنها فرضیه فرعی اول تأیید نشد و بیانگر این مطلب است که در ادارات امور مالیاتی شهر

تهران بُعد شایستگی تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر تعهد سازمانی کارکنان وارد نمی‌کند. بنابراین بهتر است که در جهت افزایش تعهد سازمانی در این ادارات، توجه مدیران به چهار بعد دیگر توانمندسازی روانشناختی معطوف گردد. در ادامه به منظور بهبود سطح تعهد سازمانی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر تهران، پیشنهادات کاربردی ارائه می‌گردد. امید است از این گذر، شاهد بهبود و توسعه روز افزون احساسات مثبت کاری و همچنین تعهد و پایبندی بیشتر کارکنان این ادارات به شغل و سازمان خود، که بنیان اقتصاد کشور در دست آنان است، باشیم.

در راستای اجرای برنامه‌های توانمندسازی، نقش مدیریت سازمان غیر قابل انکار است. وظیفه مدیر علاوه بر توانمندسازی خود، آن است که شرایطی را فراهم آورد تا کارکنان نیز بتوانند به توانمندسازی خویش بپردازند. برخی از شرایطی را که زمینه مناسب برای توانمندسازی فراهم می‌کند و لازم است مدیران آنها را مورد توجه قرار دهند عبارتند از:

مدیران با راهبردها و اقداماتی مانند فراهم نمودن اطلاعات، تفویض اختیار، مدیریت مشارکتی، تشکیل تیم و استقلال دادن به کارکنان، باید بسترها و شرایط لازم برای انجام وظایف سازمانی را طوری فراهم نمایند تا کارکنان آنچه را که می‌خواهند با رغبت و انگیزه درونی انجام دهند.

از آنجا که توانمندسازی روانشناختی امری شخصی و درونی است، بدین معنی که تا خود افراد نخواهند کسی نمی‌تواند آنان را توانمند سازد، لذا مدیران باید نقش تسهیل کنندگی را ایفا کرده و با استفاده از فنون و راهبردهای مدیریت شرایط را برای تواناسازی کارکنان مهیا نمایند.

از آنجا که تعیین هویت فرد از طریق سازمان زمانی رخ می‌دهد که ارزش‌های فردی افراد با ارزش‌های سازمانی سازگار بوده و فرد قادر باشد که ارزش‌های سازمانی را در خود درونی سازد، پیشنهاد می‌شود سازمان ارزش‌ها و انتظارات خود را به صورت مکتوب و یا به صورت شفاهی در اختیار کارمندان قرار دهد تا کارکنان خودشان را با این ارزش‌ها سازگار نموده و نوعی احساس غرور ناشی از تعیین هویت از طریق سازمان به آنها دست دهد. همچنین هر اندازه که سازمان به مشکلات شغلی به ویژه مشکلات خانوادگی کارکنان توجه نمایند، آنان احساس تعلق و تمایل بیشتری به کار خود پیدا خواهند کرد. لذا توصیه می‌شود واحدهای مربوطه و حتی مدیران نسبت به شناخت مسائل و مشکلات نیروی انسانی خود توجه لازم را داشته باشند تا به‌واسطه این کار بتوانند احساس تعلق کارکنان را به سازمان بیشتر برانگیزانند. در ادامه پیشنهادات کاربردی برای سازمان مطرح می‌شود.

پیشنهادات کاربردی با توجه به فرضیه‌های تأیید شده این پژوهش:

۱- با توجه به تأیید فرضیه فرعی دوم به منظور بهبود احساس مؤثر بودن شایسته است:

الف) افراد در تصمیم‌گیری‌های سازمانی مشارکت داده شوند؛ تا به این ترتیب باور کنند می توانند در محیطی که کار می‌کنند تغییر ایجاد کنند.

ب) مراحل و گام های کار تعیین شود؛ تاجایی که کارکنان خودشان سرعت، نظم، روش و مراحل کارشان را تنظیم کنند.

۲- با توجه به تأیید فرضیه فرعی سوم به منظور بهبود احساس معنی‌داری شایسته است:

الف) گردش شغلی صورت گیرد؛ تا کارکنان با جابه جایی در شغل‌های مختلف در سازمان متوجه شوند که کدام شغل با ارزش‌ها، اعتقادات و رفتارهایشان تطابق دارند و از این طریق در شغل خود احساس معنی داری کنند.

ب) توجه به تناسب شغل با شخصیت صورت گیرد؛ از طریق انجام آزمون‌هایی که در این زمینه وجود دارد، مدیران متوجه می‌شوند که کدام‌یک از پست‌های سازمانی با ارزش‌ها و رفتارهای فرد تطابق بیشتری دارد.

۳- با توجه به تأیید فرضیه فرعی چهارم به منظور بهبود احساسِ داشتنِ حق انتخاب شایسته است:

الف) کنترل غیرمستقیم کارکنان صورت پذیرد؛ با توجه به این‌که از همان ابتدا نمی توان کارکنان را کاملاً آزاد گذاشت لازم است در ابتدا کارکنان به صورت غیرمستقیم کنترل شوند و باگذشت زمان که تجربه کارکنان بالاتر می‌رود شکل این کنترل تغییر کند، اما باید در نظر داشت که کارکنان باید در مقابل وظایف و کارهایی که انجام می‌دهند، کاملاً پاسخ‌گو باشند.

ب) واگذارکردن وظایف به تیم های کاری صورت پذیرد؛ این امر باعث می‌شود که افراد به میل خود اقدامات ابتکاری را انجام دهند، تصمیم‌های مستقل بگیرند و افکار جدید را به آزمون بگذارند.

۴- با توجه به تأیید فرضیه فرعی چهارم به منظور بهبود احساس اعتماد شایسته است:

ادارات امور مالیاتی شهر تهران در جهت به وجود آوردن اطمینان و آرامش و صداقت که جزو عناصر اصلی احساس اعتماد است، در روابط فی مابین کارکنان توجه بیشتری معطوف نماید به گونه ای که کارکنان در فضای سازمان صداقت و صمیمیت را در تعاملات با یکدیگر درک کرده و در جهت دستیابی به آن کوشش کنند.

فهرست منابع

۱- ابطحی، سید حسین و سعید عابسی(۱۳۸۶)، توانمندسازی کارکنان، کرج مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

۲- اسکات، دی سینتا و دنیس جیف تی(۱۳۷۵)، توانمندسازی؛ ایجاد نیروی متعهد، مترجم: مرتضی محق، تهران: انتشارات سازمان بهره‌وری، چاپ اول.

۳- امین، فرشته و علی رمضانی(۱۳۸۵)، توانمندسازی راهبرد مدیریت بر مدیریت ناپذیرها، تهران، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، صص۱-۱۹.

۴- اورعی یزدانی، حمید(۱۳۸۱)، نگرشی بر توانمندسازی، چاپ اول، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

۵- ایران‌نژاد پاریزی، مهدی(۱۳۸۷)، روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، تهران: انتشارات مدیران، چاپ سوم.

۶- دیویس، کیت و جان نیواستورم(۱۳۷۳)، رفتار انسانی در کار، مترجم: محمدعلی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۷- رابینز، استیفن(۱۳۷۶)، مبانی رفتار سازمانی، مترجمان: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۸- رضائیان، علی(۱۳۸۰)، اصول مدیریت، تهران: انتشارات سمت، چاپ سیزدهم.

۹- طوسی، محمدعلی(۱۳۷۹)، مشارکت و مدیریت مشارکت‌جو، چاپ اول، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

۱۰- عبدالهی، بیژن و عبدالرحیم نوه ابراهیم(۱۳۸۵)، توانمندسازی کارکنان، کلید طلایی مدیریت منابع انسانی، چاپ اول. تهران: نشر ویرایش.

۱۱- عبدالهی، بیژن(۱۳۸۴)، توانمندسازی روانشناختی کارکنان، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۳۶، صص۳۷-۶۱.

۱۲- کینلا، دنیس(۱۳۸۳)، توانمندسازی منابع انسانی، مترجم: مهدی ایران‌نژاد پاریزی و معصوم‌علی سلیمیان، تهران: نشر مدیران.

۱۳- محمدی، محمد(۱۳۸۰)، توانمندسازی کارکنان: رویکردها و فرایندها، فصلنامه مطالعات مدیریت، شمارگان ۳۳ و ۳۴، صص ۱۷۵- ۲۰۲.

14) Althin, Richard and Behrenz, Lars (2005), "Efficiency And Productivity of Employment Offices Employment: Evidence From Sweden, International Journal of Manpower, 26, (2), 196-206.
15) Appelbaum, Steven H., Hongger, Karen (1998), "Empowerment: A Contrasting Overview of Organizations in General And Nursing in Particular: An Examination of Organizational Factors, Managerial Behaviors, Job Designing and Structural Power", Journal of Empowerment in Organization, 6, (2), 29-50.
16) Avolio, B. G. , Zho, W. , Koh, W. , Bhatia, P. (2004), Transformational Leadership & Organizational Commitment, Mediating Role of Psychological Empowerment, Journal of Organizational Behavior. Vol. 25, No. 6, pp. 951- 968.
17) Azize Ergeneli, Güler Saglam, Arı Selin Metin (2007), Psychological Empowerment and its Relationship to Trust in Immediate Managers. Journal of Business Research, 60, (4), 41–49.
18) Bandura, Albert (2000), "Cultivate Self-Efficacy Foa Personal And Organizational Effectivness", Handbook of Principles of Organization Behavior, Oxford, UK: Blachwell. 120-139.
19) Bishap, J. W., Scott, K. D., Burroughs, S.M.(2000), Support, Commitment and Employee Outcomes in Team Environment, Review, Vol. 17, No. 2, pp. 218-225.
20) Canger Jay A., Kanungo Rabindra N.(1988), The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice, Academy of Management Review, Vol. 13, No. 3, pp. 471-474.
21) Deci, E.L. , Connel, J.P., Rayan, R. M. (1989), "Self-Determination in a Work Organization", Journal Applied Psychology, 18, (3), 577-586.
22) Hancer , Murat , George R. Thomas (2003), "Psychological Empowerment of Non-Supervisory Employees Working in Full-Service Restaurants", Hospitality Management, 22 (1), 3-16.
23) Heidi, M. Siu , Heather K. Spence Laschinger, Evelyn Vingilis, (2005), "The Effect of Problem-Based Learning on Nursing Students' Perceptions of Empowerment, Journal of Nursing Education Health Module, 44(10), 459 – 469.

24) Horrenkol, Boy C., Judson G. Thomas , Heffiner, Judith A. 1999), "Defining and Measuring Employee Empowerment", Journal of Applied Behavioral Science, 35 (3), 369-378.
25) Gaisler, David (2005), "The Next Level in Employee Empowerment Quality Progress", Research Library Core , 38(2), 48-52.
26) Jacek Hochwalder, Agneta Bergsten Brucefors, (2005), "Psychological Empowerment at the Workplace as a Predictor of Ill Health", Personality and Individual Differences, 39(17), 1237–1248.