

Received: 2021/12/19

Accepted: 2023/8/22

How to cite:

Samadi Miarkolaei H, Samadi

Miarkolaei H. Psychological

empowerment as a facilitator for

enhancing organizational citizenship

behavior: A case study in the

healthcare and treatment sector.

EBNESINA 2024;26(1):81-89.

DOI: 10.22034/26.1.81

Brief Report

Psychological empowerment as a facilitator for enhancing organizational citizenship behavior: A case study in the healthcare and treatment sector

Hossein Samadi Miarkolaei^{1✉}, Hamzeh Samadi Miarkolaei²

Abstract

Background and aims: Psychological empowerment is a crucial factor in driving performance improvement within the healthcare and treatment system. As an organizational strategy, it plays a vital role in enabling employees to take on more responsibilities in decision-making processes and enhances their engagement in controlling organizational procedures. Organizational citizenship behavior (OCB) is a key variable influenced by psychological empowerment (PE), leading to the development of employee performance and organizational productivity. This research aimed to investigate the relationship between PE and OCB within the healthcare and treatment sector.

Methods: This applied study is a descriptive-survey. The research sample consists of 165 employees from the Babolsar Healthcare and Treatment Network, selected through simple random sampling. Data was gathered using standard scales for demographic information, PE, and OCB.

Results: The findings indicate a positive and significant correlation between PE and employees' OCB ($p < 0.001$). The structural equation model demonstrates that PE can predict OCB and its dimensions effectively. The model fit indices suggest a good fit ($\chi^2/df=2.14$, $GFI=0.91$, $NFI=0.93$, and $RMSEA=0.084$).

Conclusion: Conclusion: The PE and its components contribute to the enhancement of OCB among employees. Managers are recommended to focus on fostering employees' OCB development and improving performance levels through training, education, and the promotion of psychological empowerment skills.

Keywords: Administration and Organization, Human Resources, Public Health Administration

EBNESINA - IRIAF Health Administration

(Vol. 26, No. 1, Serial 86 Spring 2024)

1. MSc in public administration, Member of Young Researcher & Elite Club, Ghaemshahr, Iran

2. PhD in governmental management, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

✉ Corresponding Author:

Hossein Samadi-Miarkolaei

Address: Young Researcher & Elite Club, Ghaemshahr, Iran

Tel: +98 (11) 35722644

E-mail:hossein_samadi_m@yahoo.com



Copyright© 2024. This open-access article is published under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License which permits Share (copy and redistribute the material in any medium or format) and Adapt (remix, transform, and build upon the material) under the Attribution-NonCommercial terms. Downloaded from: <http://www.ebnesina.ajaums.ac.ir>

گزارش کوتاه

توانمندسازی روان‌شناختی، تسهیل‌گری در جهت توسعه رفتار شهروندی سازمانی: مطالعه‌ای در بخش بهداشت و درمان

حسین صمدی میار کلائی^۱، حمزه صمدی میار کلائی^۲

چکیده

زمینه و اهداف: موضوع توانمندسازی روان‌شناختی یکی از مباحث مهم در حوزه توسعه و بهبود عملکرد در سیستم بهداشت و درمان کشور است، و به‌عنوان راهبردی سازمانی که مسئولیتی بیشتر جهت تصمیم‌گیری به کارکنان اعطا می‌کند و مشارکت آنان را در کنترل فرایندهای سازمانی افزایش می‌دهد، اهمیت بسیار زیادی دارد. یکی از متغیرهای متأثر از این موضوع، رفتار شهروندی سازمانی است که موجب توسعه عملکرد فردی و بهره‌وری سازمانی می‌گردد. بر این اساس، هدف از پژوهش حاضر بررسی روابط میان توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در بخش بهداشت و درمان است.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه مقطعی و از نوع توصیفی-تحلیلی است، جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر تشکیل دادند که تعداد ۱۶۵ نفر از آنها به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در فرمت استاندارد استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار برقرار است ($p < 0/001$). مدل معادلات ساختاری نیز نشان داد که توانمندسازی روان‌شناختی قابلیت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن را دارد. همچنین مدل از برازش مناسبی برخوردار بود ($RMSEA = 0/084$ ، $NFI = 0/93$ ، $GFI = 0/91$ ، $\chi^2/df = 2/14$).

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که توانمندسازی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن موجب توسعه رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان می‌گردد. با این نگاه، به مدیران پیشنهاد می‌گردد تا با آموزش و ارتقای مهارت‌های توانمندسازی روان‌شناختی، روند توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشیده و سطح عملکرد آنان را ارتقا دهند.

کلمات کلیدی: سازمان و مدیریت، منابع انسانی، مدیریت سلامت عمومی

(سال بیست و ششم، شماره اول، بهار ۱۴۰۳، مسلسل ۸۶)
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۵/۳۱

فصلنامه علمی پژوهشی ابن‌سینا / اداره بهداشت، امداد و درمان نهجا
تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۲۸

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، قائمشهر، ایران
۲. دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت دولتی، تهران، ایران

نویسنده مسئول: حسین صمدی میار کلائی
آدرس: باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، قائمشهر، ایران
تلفن: ۰۲۵۲۲۶۴۴ (۱۱) ۹۸+
ایمیل: hossein_samadi_m@yahoo.com

مقدمه

امروزه با توجه به شتاب فزاینده در جهت توسعه سازمان‌ها و فعالیت‌ها در مسیر پیشرفت، از مهمترین سرمایه‌ها در هر سازمان، نیروی انسانی است. نقش نیروی انسانی کارآمد و پراکنده، مستقیم در وظایف خطیر و پراهمیت منابع انسانی اثر می‌گذارد [۱]. در مراکز بهداشتی و درمانی نیز توجه به نیروی انسانی اهمیتی دوچندان دارد، در واقع با تلاش‌های بخش بهداشت و درمان است که سلامت نیروی فعال و کارآمد جامعه تضمین می‌شود [۲]. از طرفی، در حال حاضر قدرت رقابتی ملت‌ها در گرو کیفیت و توانمندی منابع انسانی آنها است. با گذشت زمان نیازهای مدیران و مجریان در عرصه‌های مختلف حرفه‌ای، دانشگری و تخصصی جدیدتر شده و اهمیت توجه به این موضوع نمایان تر می‌گردد. سازمان‌های موفق با توجه به این موضوع، سعی دارند تا توانمندی‌های منابع انسانی خود را بهبود دهند و در این مسیر به صورت همه‌جانبه برنامه آموزش و توانمندسازی منابع انسانی را در دستور کار خود قرار می‌دهند [۳]. در این مسیر، یکی از عواملی که در جهت بهره‌وری فردی و توسعه عملکرد سازمانی بسیار حائز اهمیت است، موضوع توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان است [۴، ۵].

توانمندسازی به معنی اعطای اختیار، به خصوص قدرت قانونی یا اختیار رسمی درآمده است. همچنین به عمل قدرت ارائه تصمیم‌گیری به اشخاص گفته می‌شود که به همراه باز توزیع مسئولیت‌پذیری از مدیران با اعضای گروه آنها است. توانمندسازی به کارکنان اجازه می‌دهد که مسئولیت و اختیار را قبول کنند و پیش قدم باشند [۶]. مطابق ایده نظریه‌پردازانی که توانمندسازی را از دیدگاه کارکنان می‌نگرند، توانمندسازی وضعیت روان‌شناختی کارکنان را انعکاس می‌دهد. اگر کارکنان رفتاری را که انتظار می‌رود پس از انتقال قدرت انجام دهند، ارائه نکنند؛ یا از این حقیقت که قدرت به آنها انتقال یافته آگاه نیستند و یا احساس فقدان قدرت می‌کنند. توانمندسازی روان‌شناختی از دو نظریه‌سازمانی مدیریت مشارکتی و مشارکت کارکنان، نشأت گرفته است [۷].

درواقع توانمندسازی روان‌شناختی یک ساختار انگیزشی است که برای افزایش کارایی کارکنان مورد استفاده قرار می‌گیرد [۸]. به گفته محققان توانمندسازی روان‌شناختی، متشکل از چهار جزء معناداری، شایستگی، خودسامانی و اثرگذاری است که به کارکنان در شکل‌دهی فضای کاری یاری می‌رساند [۹]. مراکز درمانی یکی از مهمترین نهادهای ارائه خدمات به‌شمار می‌آیند که در حفظ، ارتقاء و بازگشت سلامت جسمانی و روانی بیماران نقش مهمی را ایفا می‌کنند. از این رو به نظر می‌رسد که توجه ویژه به توانمندسازی کارکنان مراکز درمانی از هر سازمان دیگر بااهمیت‌تر باشد [۱۰]. یکی از عواملی که توانمندسازی روانی کارکنان می‌تواند به واسطه آن به‌شدت بر بهره‌وری و عملکرد سازمان مؤثر باشد و طی سال‌های گذشته، توجه تعداد زیادی از بزرگان مدیریت را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی است [۱۱، ۱۲].

پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی، برای اولین بار در تحقیقات مدیریتی اصطلاح «رفتار شهروندی سازمانی» را به کار بردند. توجه و توسعه این مفهوم، از یافته‌های محققان قبلی نشأت گرفته است. آنها در تحقیق خود رفتار شهروندی سازمانی را به معنای «تمایل به همکاری»، و نیز مفهوم مشابهی را به عنوان «رفتارهای ابتکاری و خودجوش» تعریف نمودند [۱۳]. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط شمرده می‌شوند؛ اما در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار، نقش اساسی و محوری دارند. این رفتارها دست‌کم طی بیست‌وهشت سال گذشته، به حوزه گسترده‌ای در تحقیقات سازمان و مدیریت تبدیل شده است [۱۴]. رفتار شهروندی سازمانی موجب ارتقای کارایی و انعطاف‌پذیری سازمانی می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی منافع بسیاری را برای سازمان‌ها به بار خواهد آورد [۱۵].

محققان [۱۳] نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی ارتباط بین عدالت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد سازمانی، و همچنین ارتباط میان توانمندسازی روان‌شناختی و سازمانی

استفاده می‌شود.

در این مطالعه ارتباطات میان رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی در بخش بهداشت و درمان بررسی شد و قدرت پیش‌بینی و یا بررسی روابط میان متغیرها از طریق مدل معادلات ساختاری برآورد شد.

جامعه آماری در این پژوهش شامل افراد شاغل در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر به تعداد ۲۹۰ نفر بود. برای دستیابی به نمونه، به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از فرمول کوکران، ۱۶۵ تن از کارکنان برآورد شدند. از بین ۱۷۰ پرسشنامه توزیع شده، ۱۶۲ پرسشنامه مناسب تجزیه و تحلیل جمع‌آوری گردید. در این پژوهش از سه پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی اسپریتزر [۱۹۹۵] [۱۸]، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نیهاف و مورمن (۱۹۹۳) [۱۹] و فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی استفاده شد.

سیاهه توانمندسازی روان‌شناختی: این پرسشنامه شامل ۱۲ سؤال و ۴ بُعد (احساس شایستگی، احساس خودسامانی، احساس معنی‌داری و احساس مؤثر بودن) است، و مقیاس پاسخگویی به این پرسشنامه پنج گزینه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) است.

سیاهه رفتار شهروندی سازمانی: در این پرسشنامه ۴ سؤال برای هر مؤلفه (نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه‌شناسی، تواضع و ادب اجتماعی) استفاده گردید. مقیاس پاسخگویی به این پرسشنامه پنج گزینه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) است.

در این پژوهش روائی پرسشنامه‌ها از طرف خبرگان و متخصصین منابع انسانی بازنگری و تأیید شد و برای تعیین قابلیت اطمینان ابزار، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که میزان آن برای پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی ۰/۸۷، در مقاله اسپریتزر این عدد بیشتر از ۰/۹۰ [۱۸]، و در تحقیقات داخلی، مقاله آقاجانی و همکاران [۱۴] این مقدار ۰/۸۶ ارائه گردید. میزان پایایی برای مقیاس رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۶ گزارش شد، پایایی گزارش شده در مقاله نیهاف و مورمن بیشتر از عدد ۰/۸۰ را نشان داد [۱۹]. همچنین در تحقیقات

درک شده را میانجیگری می‌کند. دیگر نتایج هم حاکی از تأثیرگذاری توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی بود. پژوهشگران دیگری [۱۶] در پژوهشی به بررسی ارتباط متغیرهای توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده پرداختند. نتایج حاکی از تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان مورد مطالعه بوده است. مطالعه‌ای دریافت که رهبری تحول‌گرا و توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارند. از طرفی نیز نقش تعدیل‌کننده توانمندسازی روان‌شناختی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت [۱۷].

براساس آنچه بیان شد، ضرورت نگاه تحلیلی و علمی به نیروی انسانی شاغل در سیستم بهداشت و درمان، به‌خصوص شبکه بهداشت و درمان آشکار شده است. بر این اساس، هدف از پژوهش حاضر بررسی روابط میان توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر بود. بر این اساس فرضیه زیر در این تحقیق مورد آزمون و بررسی قرار خواهد گرفت:

توانمندسازی روان‌شناختی توانایی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن را در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر را دارد.

روش بررسی

پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی است؛ زیرا به دنبال توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص و در مسیر به‌کار بردن عملی دانش است. این تحقیق از جهت روش، توصیفی-تحلیلی و از نوع مقطعی است. در این پژوهش جهت گردآوری اطلاعات مربوط به ادبیات تحقیق و پیشینه پژوهش، از روش‌های کتابخانه‌ای، و برای جمع‌آوری اطلاعات جهت تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق از روش میدانی استفاده می‌گردد. همچنین در این پژوهش برای مطالعه میدانی، از ابزار پرسشنامه

جدول ۱- پایایی و همبستگی میان متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱ رفتار شهروندی سازمانی											
۲ نوع دوستی	۰/۶۹۵**										
۳ وظیفه شناسی	۰/۷۶۳**	۰/۴۷۱**									
۴ جوانمردی	۰/۷۱۳**	۰/۳۷۳**	۰/۴۰۶**								
۵ تواضع	۰/۸۰۵**	۰/۳۶۸**	۰/۵۳۹**	۰/۵۲۹**							
۶ عفت اجتماعی	۰/۷۹۱**	۰/۴۵۹**	۰/۵۳۳**	۰/۳۲۲**	۰/۶۰۳**						
۷ احساس شایستگی	۰/۴۰۱**	۰/۲۶۰**	۰/۳۳۰**	۰/۲۳۶**	۰/۴۱۷**	۰/۲۹۰**					
۸ احساس خودسامانی	۰/۵۰۷**	۰/۲۵۱**	۰/۳۲۹**	۰/۱۶۰**	۰/۵۱۷**	۰/۶۳۸**					
۹ احساس معنی داری	۰/۵۰۱**	۰/۳۹۱**	۰/۴۰۸**	۰/۲۸۳**	۰/۳۰۸**	۰/۴۸۷**	۰/۴۰۸**				
۱۰ احساس مؤثر بودن	۰/۳۸۰**	۰/۲۶۳**	۰/۱۳۵**	۰/۲۵۳**	۰/۲۵۶**	۰/۴۶۶**	۰/۵۳۹**	۰/۵۴۸**			
۱۱ توانمندسازی روان شناختی	۰/۵۶۱**	۰/۳۵۹**	۰/۳۶۸**	۰/۲۸۵**	۰/۴۷۴**	۰/۶۰۲**	۰/۷۹۲**	۰/۸۴۳**	۰/۷۱۸**	۰/۸۲۷**	

الف) پایایی (آلفای کرونباخ) ** $p < 0.001$

پیرسون میان متغیرهای پژوهش ارائه گردیده است.

همان طور که از مندرجات جدول ۱ برمی آید، میان توانمندسازی روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد ($p < 0.001$ و $r = 0.561$). این ارتباط مثبت و معنی دار میان توانمندسازی روان شناختی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی ($p < 0.001$) و جوانمردی ($r = 0.359$ و $p < 0.001$)، وظیفه شناسی ($r = 0.368$ و $p < 0.001$)، تواضع ($r = 0.285$ و $p < 0.001$)، عفت اجتماعی ($r = 0.474$ و $p < 0.001$) و شایان ذکر است که میان ابعاد توانمندسازی روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ($p < 0.001$) ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

محققان در این پژوهش جهت بررسی برازندگی مدل تحقیق از آزمون مدل سازی معادلات ساختاری استفاده نمودند، موارد و شاخص های ذکر شده، با لحاظ آستانه مورد پذیرش و مقادیر حاصله در جدول ۲ قابل ملاحظه است.

مقادیر حاصله برای مدل اصلی پژوهش در جدول ۲ نشان می دهد که مدل مفهومی تحقیق از برازش نسبتاً خوبی

جدول ۲- شاخص های برازندگی مدل و مقادیر حاصله برای تحقیق حاضر

شاخص ها	آستانه	مقادیر	پذیرش یا رد شاخص
کای اسکوار به درجه های آزادی (χ^2/df)	کمتر از ۳	۲/۱۴	تأیید
ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۱۶	تأیید
شاخص هنجار برازندگی (NFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۳	تأیید
شاخص هنجار نشده برازندگی (NNFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۱	تأیید
شاخص برازندگی فراینده (IFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۵	تأیید
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۵	تأیید
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۱	تأیید
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸۰	۰/۸۶	تأیید
ریشه دوم براورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	کمتر از ۰/۱۰	۰/۰۸۴	تأیید

آقاجانی و همکاران [۱۴] این مقدار ۰/۹۰ به دست آمد. باید اشاره کرد که مقدار مناسب ضریب آلفای کرونباخ در تحقیقات مقدار ۰/۷۰ است.

ملاحظات اخلاقی

در این پژوهش قبل از انجام مراحل اولیه (تکمیل پرسشنامه) رضایت افراد برای شرکت در پژوهش دریافت شد. همچنین برای آنان اطمینان حاصل گردید که مشخصات شخصی شان در نزد محققان به امانت خواهد ماند.

تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری)، از نرم افزارهای SPSS و LISREL استفاده شده است. در کلیه آزمون ها مقادیر $p < 0.05$ به عنوان معنی دار تلقی شد.

یافته ها

بررسی خصوصیات دموگرافیک نمونه پژوهش نشان داد که ۵۸٪ آنها مرد و ۴۲٪ زن بودند. از لحاظ میانگین سنی ۶۲٪ آنها در گروه سنی زیر ۳۵ سال و ۳۸٪ در گروه سنی بالای ۳۵ سال قرار داشته اند. همچنین ۸۱٪ کارکنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر و ۱۹٪ از آنها دارای مدرک تحصیلی کاردانی و پایین تر بودند. همچنین ۱۴٪ آنها مجرد، و ۸۴٪ آنها متأهل بودند.

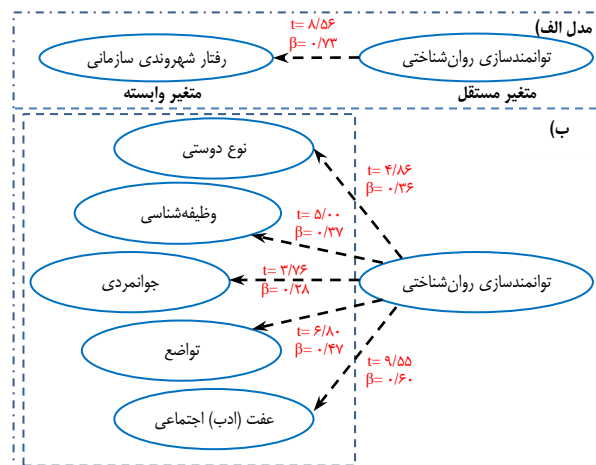
در جدول ۱ مقادیر محاسبه شده برای پایایی و همبستگی

روان‌شناختی و جوانمردی برابر با $0/28$ است، همچنین مقدار t بالاتر از میزان حدنصاب معنی‌داری یعنی $1/96 \pm$ بوده ($3/76$)، در نتیجه این ارتباط مثبت و معنی‌دار میان متغیرها مورد تأیید است. در ادامه مشاهده گردید ضریب مسیر برای دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و تواضع برابر با $0/47$ است، همچنین مقدار t کمتر از میزان حدنصاب معنی‌داری یعنی $1/96 \pm$ بوده ($6/80$)، در نتیجه ارتباط معنی‌دار میان متغیرها مورد قبول قرار می‌گیرد. در نهایت نیز ضریب مسیر برای دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و عفت اجتماعی برابر با $0/60$ است، همچنین مقدار t بالاتر از میزان حدنصاب معنی‌داری یعنی $1/96 \pm$ بوده ($9/55$)، در نتیجه این ارتباط مثبت و معنی‌دار میان این دو مورد تأیید است.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت موضوع رفتار سازمانی در توسعه بهره‌وری و عملکرد سازمانی در بخش بهداشت و درمان، این بخش محکوم به توجه و نگاهی مضاعف به فعالیت‌ها و متغیرهای مؤثر بر توسعه رفتارهای مثبت شغلی است. بر این اساس، هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش توانمندسازی روان‌شناختی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر به‌عنوان مجموعه رفتارهای خودجوش کاری که نهایتاً منجر به توسعه عملکرد سازمانی می‌شود، بود. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیات تحقیق نشان داد، که توانمندسازی روان‌شناختی، بر طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر مثبت و معنی‌داری دارد و همچنین ابعاد این متغیرها نیز دارای ارتباط مثبت و معنی‌داری با هم هستند.

آزمون فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین توانمندسازی روان‌شناختی و توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر، مورد تأیید قرار گرفت. به‌طور کلی می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که کارکنان شبکه بهداشت و درمان



شکل ۱- مدل‌سازی معادلات ساختاری پژوهش

برخوردار است و برازش مدل مربوط به فرضیه رابطه علی یا تأثیرگذاری توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید شده است. همچنین برای بررسی میزان معنی‌دار بودن ضریب مسیر نیز لازم است مقدار t مسیر برآورد و محاسبه شود، که این مقدار برای فرضیات اصلی و فرعی در شکل ۱ نمایانگر است.

حال بعد از بررسی برازش مدل، می‌توان به بررسی فرضیات تحقیق از طریق ضرایب استاندارد و اعداد معنی‌داری پرداخت. ضرایب مسیر استاندارد شده نشان داده شده در نمودار، بیانگر قوت روابط بین متغیر مستقل و وابسته در مدل هستند. در واقع می‌توان این‌گونه بیان نمود که بر اساس نتایج، مقدار ضریب مسیر برای دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با $0/73$ است، همچنین مقدار t بالاتر از میزان حدنصاب معنی‌داری یعنی $1/96 \pm$ بوده ($8/56$)، در نتیجه این ارتباط مثبت و معنی‌دار است.

برای بررسی فرضیات فرعی پژوهش نیز ضرایب مسیر استاندارد شده نشان داده می‌دهد، ضریب مسیر برای دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و نوع دوستی برابر با $0/36$ است، همچنین مقدار t بالاتر از میزان حدنصاب معنی‌داری یعنی $1/96 \pm$ بوده ($4/86$)، ضریب مسیر برای دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و وظیفه‌شناسی برابر با $0/37$ است، همچنین مقدار t بالاتر از میزان حدنصاب معنی‌داری یعنی $1/96 \pm$ بوده ($5/00$) و ضریب مسیر برای دو متغیر توانمندسازی

شهرستان بابلسر با بهبود سطح توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند، در واقع آنان توانمندسازی روان‌شناختی را بر سطح رفتار شهروندی سازمانی خود اثر گذرا می‌دانند ($\beta=0/73$). نتایج به دست آمده از این فرضیه با تحقیقات برخی از محققان [۱۱، ۱۳، ۲۱، ۲۲]، مطابقت دارد. این محققان هم در تحقیقات خود بر نقش توانمندسازی روان‌شناختی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأکید کردند.

با توجه به آزمون فرضیات فرعی انجام شده، می‌توان دریافت که بهبود سطح توانمندسازی روان‌شناختی نیز موجب توسعه سطح مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر می‌شود. به‌طور کلی، چنانچه ادراک از توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بهبود یابد، سطح مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی [نوع‌دوستی ($\beta=0/36$)، جوانمردی ($\beta=0/37$)، وظیفه‌شناسی ($\beta=0/28$)، تواضع ($\beta=0/47$) و ادب اجتماعی ($\beta=0/60$)] نیز به‌طور نسبتاً زیادی افزایش خواهد یافت. نتایج به دست آمده از این فرضیه با تحقیقات تعدادی از پژوهشگران [۱۶، ۱۷]، هم‌خوانی دارد.

در نهایت هم یافته‌های آزمون رتبه‌بندی متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که متغیر تواضع بیشترین اهمیت و وزن، و متغیرهای وظیفه‌شناسی، جوانمردی، نوع‌دوستی و عفت اجتماعی کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند.

باید اشاره کرد که این تحقیق نیز مانند سایر تحقیقات دارای محدودیت‌های خاص خود بوده است. یکی از این محدودیت‌ها خود گزارش‌دهی در تکمیل پرسشنامه‌ها، و در این تحقیق پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی است. چون امکان سوگیری کارکنان در جهت ارائه مطلوبیت رفتاری وجود دارد. از طرفی نیز گستری و پراکندگی جامعه شبکه بهداشت و درمان استان مازندران از دیگر محدودیت تحقیق بوده است، که در این پژوهش بنابراین دلیل، فقط کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر مورد مطالعه قرار گرفتند.

بر اساس تحلیل‌های حاصل از یافته‌های تحقیق، آشکار شد

که توانمندسازی روان‌شناختی از عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است، و این ارتباط مثبت به‌صورت قابل‌توجهی بر توسعه عملکرد فردی و سازمانی مؤثر است. از طرفی نیز مشاهده شد توانمندسازی روان‌شناختی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. به دلیل اینکه این نوع رفتارها (رفتار شهروندی سازمانی) ماهیتاً موجب افزایش کارایی و بهره‌وری سازمانی می‌گردد، توجه به این موضوع در سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین باید در جهت توسعه رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از تکنیک‌های توانمندسازی روان‌شناختی گام برداشت. بر این اساس به مدیران پیشنهاد می‌گردد:

مهمترین هدف توانمندسازی روان‌شناختی، توسعه و آموزش مهارت‌های لازم برای کارکنان به‌منظور انجام تصمیمات مستقل با توجه به معیارهای بهره‌وری نیروی انسانی است. یکی از موانع عمده توانمندسازی در سازمان‌های بزرگ، وجود دیوان‌سالاری است. این موارد شامل لایه‌های چند سطحی از سلسله مراتب است که مانع تغییر هستند. پیشنهاد می‌گردد تا مدیران با کاهش سطوح دیوان‌سالاری در جهت بهبود توانمندسازی کارکنان گام بردارند. گاهی وجود قوانین سخت و زاید، احساس استقلال و معنی‌دار بودن در کار را برای کارکنان کاهش می‌دهد، مدیران باید تلاش کنند تا قوانین پویاتر و قابل‌انعطاف‌تر گردد تا شاهد بهبود توانایی کارکنان باشند، زیرا نادیده گرفتن این موارد منجر به افزایش ریسک تصمیمات منفی و ترمد از دستورات و کاهش رضایت شغلی می‌گردد. از طرفی نیز مدیران می‌توانند با ایجاد آزادی در میزان فعالیت‌ها کارکنان و توسعه دامنه تصمیمات، احساس انتخاب در اجرا و نظام بخشیدن شخصی به فعالیت‌ها را در آنها بهبود دهند. پیشنهاد می‌گردد تا مدیران نسبت به استقرار نظام پیشنهادها در سازمان اقدام کنند. در این زمینه مدیران باید گاهی جلسات غیررسمی بین کارکنان و مدیران، و نیز جلسات پرسش و پاسخ برگزار نمایند و کارکنان را از چگونگی عملکرد و اهداف سازمان به منظور پیشگیری از وقوع هر گونه مشکلات کاری مطلع

سهام نویسندگان

همه نویسندگان این پژوهش در ارائه طرح و ایده‌پردازی، همچنین نگارش اولیه مقاله یا بازنگری آن سهیم بوده و با تأیید نهایی این مقاله، مسئولیت دقت و صحت مطالب مندرج در آن را می‌پذیرند.

منابع مالی

این مطالعه بدون کمک مالی هیچ سازمان و به‌صورت مستقل توسط محققان تحقیق انجام شده است.

کنند. مدیران سازمان باید به پیشنهاد کارکنان در حوزه بهبود روش‌ها و وظایف سازمانی توجه کنند.

تشکر و قدردانی

از آنجایی که این پژوهش بدون همکاری مدیران و کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر قابل انجام نبود، محققان بر خود لازم می‌بینند تا از تمامی مدیران و کارکنان مورد مطالعه در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر که با سعه صدر و شکیبایی پاسخگوی سؤالات پژوهش بودند سپاسگزاری نمایند.

تعارض منافع

میان نویسندگان این پژوهش هیچ‌گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

References

- Samadi H, Aghajani H, Samadi H. Drawing interaction stress in the workplace and some psychological variables in Babol University of Medical Sciences. *Quarterly Journal of Health Breeze*. 2016;4(4):21-28. [Persian]
- Bonyad Karizme T, Rahimi Pordanjani T, Mohamadzadeh Ebrahimi A. The relationships between structural and psychological empowerment and job satisfaction among nurses. *Journal of Hayat*. 2016;22(3):201-215. [Persian]
- Rad R, Hesaam S, Jadidi R. Identify Factors Affecting Human Resource Empowerment in Ardabil University of Medical Sciences Headquarters. *Journal of Health and Hygiene*. 2018;8(5):596-606. [Persian]
- Eisman AB, Zimmerman MA, Kruger D, Reischl TM, Miller AL, Franzen SP, et al. Psychological empowerment among urban youth: Measurement model and associations with youth outcomes. *American Journal of Community Psychology*. 2016;58(3-4):410-421. doi:<https://doi.org/10.1002/ajcp.12094>
- Huertas-Valdivia I, Braojos J, Lloréns-Montes FJ. Counteracting workplace ostracism in hospitality with psychological empowerment. *International Journal of Hospitality Management*. 2019;76:240-251. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.013>
- Gholipour R, Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. A study on impact of psychological empowerment on knowledge sharing culture case study of female employees of ministry of education in mazandaran province. *Women's Studies Sociological and Psychological*. 2015;13(4):181-203. [Persian] doi:[10.22051/jwsp.2015.2245](https://doi.org/10.22051/jwsp.2015.2245)
- Samadi Miarkolaei H, Aghajani H, Samadi Miarkolaei H. Structural equation modeling of relationship between organizational structure and employees' psychological empowerment (an empirical evidence: Babolsar and bahnamir city education and training administration). *Journal of New Approaches in Educational Administration*. 2015;6(21):147-166. [Persian]
- Kong H, Sun N, Yan Q. New generation, psychological empowerment: Can empowerment lead to career competencies and career satisfaction? *International journal of Contemporary Hospitality Management*. 2016;28:2553-2569. doi:[10.1108/IJCHM-05-2014-0222](https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2014-0222)
- Spreitzer GM, Kizilos MA, Nason SW. A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *Journal of Management*. 1997;23(5):679-704. doi:[10.1016/S0149-2063\(97\)90021-0](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(97)90021-0)
- Ghanbari S, Shemshadi S. Assessing the relationship between psychological empowerment and nurses' organizational trust: Exploring the mediating role of organizational learning. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2016;5(1):40-48. [Persian] doi:[10.29252/ijnv.5.1.40](https://doi.org/10.29252/ijnv.5.1.40)
- Bogler R, Somech A. Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*. 2004;20(3):277-289. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tate.2004.02.003>
- Taylor J. Goal-setting in the Australian public service: Effects on psychological empowerment and organizational citizenship behavior. *Public Administration Review*. 2013;73:453-464. doi:[10.1111/puar.12040](https://doi.org/10.1111/puar.12040)

13. Azeem MM, Abrar M, Bashir M, Zubair A. Impact of organizational justice and psychological empowerment on perceived organizational performance: The mediating role of organizational citizenship behaviour. *American Journal of Industrial and Business Management*. 2015;5(5): 272-280. doi:10.4236/ajibm.2015.55029
14. Aghajani H, Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. Organizational citizenship behavior's relationship and staffs' psychological empowerment. *Journal of Public Administration*. 2013;5(2):1-18 [Persian] doi:10.22059/jipa.2013.36732
15. Exploration the role of organizational justice and its components on the development of organizational citizenship behavior through (sem) inference system. *Public Management Researches*. 2015;8(27):119-144. [Persian] doi:10.22111/jmr.2015.2065
16. Chiang C-F, Hsieh T-S. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*. 2012;31(1):180-190. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011
17. Jha S. Transformational leadership and psychological empowerment. *South Asian Journal of Global Business Research*. 2014;3(1):18-35. doi:10.1108/SAJGBR-04-2012-0036
18. Spreitzer GM. Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 1995;38(5):1442-1465. doi:10.5465/256865
19. Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*. 1993;36(3):527-556. doi:10.5465/256591