

بررسی رابطه میان توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس

دکتر علیرضا امیر کبیری^۱

مهسا محمدیان^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۶/۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۸/۲۵

چکیده

توانمندسازی مکانیزمی در راه رسیدن به مدیریت مشارکتی و سبب رهاسازی پتانسیل‌های انسانی، رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان نسبت به محتوا و زمینه شغل، استرس شغلی عاملی اثرگذار بر کارآیی و اثربخشی سازمان و تعهد سازمانی نگرشی درباره وفاداری کارکنان نسبت به سازمان است که به واسطه مشارکت کارکنان در تصمیمات سازمانی افزایش می‌یابد. تحقیق حاضر با هدف بررسی روابط میان متغیرهای ذکر شده و به عنوان راهنمایی برای سازمان در جهت افزایش توانمندسازی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و کاهش استرس شغلی می‌باشد. علاوه بر بررسی روابط میان متغیرها به بررسی رابطه میان ویژگی‌های جمعیت شناختی با ۴ متغیر اصلی تحقیق پرداخته شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری، کارکنان دفتر مرکزی پتروپارس (۴۸۰ نفر) است که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه ۲۷۰ نفر برگزیده شده‌اند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردیده است. پس از جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از نرم افزار لیزرل و آزمون‌های آماری تحلیل عاملی، رگرسیون، t یک نمونه‌ای، آزمون علامت، تحلیل واریانس فریدمن و ضریب همبستگی پیرسون به تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شد. نتایج به دست آمده از این تحقیق بر پایه فرضیات نشان می‌دهد که بین توانمندسازی و تعهد سازمانی، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، بین استرس شغلی و تعهد سازمانی، بین توانمندسازی و رضایت شغلی، بین رضایت شغلی و استرس شغلی و بین توانمندسازی و استرس شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد. در بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی با متغیرهای تحقیق نیز نتایج زیر حاصل گردید: بین توانمندسازی و تعهد سازمانی با سطح تحصیلات و بین رضایت شغلی و استرس شغلی با سن افراد رابطه معنی‌دار وجود دارد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی، تعهد سازمانی.

۱- مقدمه

نیروی انسانی کارآمد، فرهیخته و خردورز شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است. دارا بودن کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش‌ها، برخوردار از اهداف سازمانی، دارای انگیزه‌های قوی و متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت در سازمان، عامل رشد و توسعه سازمان‌ها و از نیازهای اصلی هر سازمان است. اقتصاددانان معتقدند آن چه در نهایت خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک جامعه و سازمان را تعیین می‌کند منابع انسانی آن کشور است.

منابع انسانی قادر به ایجاد تحول در سازمان‌ها، مترام سازی سرمایه‌ها، بهره برداری از منابع طبیعی و تشکیل سازمان‌های اداری، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هستند و توسعه را به پیش می‌برند. منابع انسانی ترکیبی تجمعی از دانش عمومی و حرفه‌ای کارکنان، توانایی‌های رهبری، توانایی‌های حل مشکلات و ریسک پذیری است و می‌تواند دارایی‌های مشهود سازمان را با خلاقیت عملیاتی ارتقاء دهد و دارایی‌های نامشهود را فعال سازد.

سازمان‌های معاصر با دور شدن از ساختارهای سلسله‌مراتبی سنتی و حرکت به سوی ساختارهای منعطف و پویا به این مهم دست یافتند که روابط انسانی و پویایی‌های اجتماعی از اهمیت خاصی برخوردارند. در این میان بسیاری از سازمان‌ها، راه حل را اجرای برنامه‌های توانمندسازی تشخیص داده و تلاش کرده‌اند ضمن اصلاح متغیرهای موثر بر احساس افراد، پرورش کارکنان

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

توانمند را مهمترین اولویت کاری خود قرار دهند. توانمندسازی کارکنان می تواند به عنوان یک راهبرد اثر گذار بر عملکرد و بهسازی نیروی انسانی معرفی گردد. توانمندسازی به عنوان یک مکانیزم در راه رسیدن به مدیریت مشارکتی، دادن مسئولیت به تیم ها و افراد را تامین می کند. قدرت دانش و تفکر مبتنی بر آموزش و تجربه می تواند در فرآیند توانمندسازی موثر باشد و در ترویج فرهنگ یادگیری نقش مهمی ایفا نماید. درگیر کردن کارکنان در امور کاری و اجازه دادن به آنها برای مشارکت در فرآیندهای مدیریتی، توجه و به کارگیری توان خلاقیت، نوآوری و ابتکار، توسعه و گسترش نفوذ افراد و تیم های شایسته و با صلاحیت در اکثر جنبه ها باعث جلب رضایت کارکنان به عملکرد خویش و عملکرد سازمان می باشد .

با توجه به اهمیت نیروی انسانی به عنوان عامل رشد و توسعه سازمان ها و کمبود نیروی انسانی مناسب و با در نظر گرفتن نیاز سازمان ها به منابع انسانی کارآمد، سازمان ها برای کسب مزیت رقابتی در مقابل رقبا و جلب رضایت مشتریان ناگزیر هستند به مسائلی از جمله توانمندسازی، ایجاد رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنانشان توجه کنند. موضوعاتی که در اکثر اوقات نادیده گرفتن آنها مشکلات عدیده ای را برای سازمان به وجود می آورد. کارکنانی که خود را به عنوان مالک کار مشاهده می کنند نیاز به پیوند با سازمان را بیشتر احساس خواهند کرد. بسیاری از مشکلات سازمان با منابع انسانی خود از طریق شفاف سازی و توجه صریح سازمان به این گونه مسائل حل خواهد شد .

۲- شناخت متغیرهای تحقیق

۲-۱- توانمندسازی

توانمندسازی^۳ ادراکی از وجود یا عدم وجود شرایط قدرتمندسازی و یادگیری همه جانبه کارکنان در سازمان است که در تفسیر یا بازتاب روان شناسی کارکنان، نمایان می گردد. در واقع توانمندسازی درک و نگرش کارکنان در مورد محیط کاری، همکاران، موقعیت سازمان و پست سازمانی خویش است و به مشارکت و حضور کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی و تفویض اختیار کاری اشاره می کند که، باعث نتایج قابل قبولی در جهت افزایش بهره وری و بازدهی کار خواهد شد. (Bhatnagar , ۲۰۰۷ , ۱۷۸۲-۱۸۱۱)

توانمندسازی شامل تشویق و توسعه مهارت ها برای متکی بودن به خود می باشد. فرصتی برای استقلال یافتن، ایجاد حس اعتماد به نفس، به کمال رسیدن و ایجاد فرصت برای گسترده شدن توانمندی ها و مهارت های افراد است. توانمندسازی، تمرکز بر تفویض اختیار در تصمیم گیری از سطوح بالا به پایین در سلسله مراتب سازمانی، مهیا نمودن منابع و اطلاعات لازم برای کارکنان به منظور ایجاد پیوند میان کارکنان با فعالیت هایشان و ایجاد ساختار مشارکتی در سازمان است. (Sumi & Shreekumar , ۲۰۰۸ , ۱۴۸)

توانمندسازی، آموزش چگونگی انجام کار با دیگران است که کمتر به مدیر متکی باشند و آن تابعی از اختیار، منابع، اطلاعات و مسئولیت است. (Tubbs & Moss , ۲۰۰۰)

توانمند سازی^۴ = F (A,R,I,A)

توانمندسازی یک حالت انگیزش درونی در ارتباط با شغل تعریف می شود که شامل چهار تصور درونی است و بیانگر تمایل افراد به نقش های کاری خود می باشد. این تصورات درونی عبارتند از معنی دار بودن^۵، شایستگی^۶، موثر بودن^۷ و حق انتخاب^۸. (

Thomas & Velthouse , ۱۹۹۰ : ۶۶۶-۶۸۱)

۳. Empowerment

۴. Empowerment = F (Authority * Resources * Information * Accountability)

توانمندسازی پذیرش ریسک، رشد، تغییرات، درک نیازهای کارکنان، تیم سازی و ترغیب رفتار همکارانه و اعتماد کردن به افراد در اجرای کارها است. توانمندسازی فرآیند افزایش قدرت فردی، بین فردی یا سیاسی است که افراد را قادر می سازد تا برای بهبود موقعیت‌های زندگی خود اقدام کنند. در حرکت از بی تفاوتی به سوی عمل چهار تغییر لازم است که شامل افزایش خودکارآمدی، افزایش آگاهی، کاهش کوچک انگاری خود و برعهده گیری مسئولیت می شود.

توانمندسازی به عنوان فرآیند انتقال قدرت، توسعه عزت نفس افراد از طریق قادر سازی آن‌ها به تشخیص قابلیت‌ها، توانایی‌ها و قدرت‌های خود بوده و نیز در بردارنده به رسمیت شناختن ارزش خود و دیگران است. (Cubbin & Cohen, 2003: 126)

۱-۲-۱- هدف توانمندسازی

هدف توانمندسازی آن است که چگونه با به کارگیری اجزاء محیط، دانش، ادراکات و خصیصه‌های فردی کارکنان قدرت را به آنان منتقل و توانایی‌های بالقوه آنان را به بالفعل تبدیل نمود. (Zimmerman, 1990: 169)

هدف از توانمندسازی کارکنان این است که آنها خود را به عنوان صاحب کار مشاهده کنند و نیاز به تعلق و وابستگی سازمانی را با تمام وجود درک کنند. (Tannenbaum et al, 1991)

۲-۱-۲- محورهای توانمندسازی

محورهای توانمندسازی عبارتند از: (۱) ارتباط مستقیم بین فرد و افرادی که با آنها سر و کار دارند، (۲) همکاران، اعضای گروه، کارپردازان و افراد دیگر در محیط کاری، (۳) مدیران رده بالا به ویژه نحوه رهبری، جهت دهی و دیدگاه آن‌ها و (۴) سیستم‌های سازمانی، ساختارها و خط مشی‌ها (محقق، ۱۳۷۵: ۶۸)

۳-۱-۲- فرآیند توانمندسازی

توانمندسازی کارکنان یک فرآیند است و از طریق آن یک فرهنگ توانمندسازی توسعه می یابد که در آن آرمان‌ها، اهداف، مرزهای تصمیم گیری و نتایج تأثیرات و تلاش‌های آنان در کل سازمان به اشتراک گذاشته می شود. فرآیند توانمندسازی در سه مرحله خلاصه می گردد:

- تسهیم اطلاعات: تسهیم اطلاعات با اعتماد سازی در سازمان و شکستن تفکر سلسله مراتبی سنتی آغاز می شود و در نتیجه موجب افزایش احساس مسئولیت پذیری کارکنان می شود.
- خودمختاری و استقلال کاری در سرتا سر حد و مرزهای سازمان .
- جایگزین کردن تیم‌های خود گردان به جای سلسله مراتب‌ها: مزیت تیم‌های خود گردان در فراهم کردن رضایت شغلی، تغییر نگرش، تعهد کاری، برقراری ارتباط بهتر میان کارکنان و مدیران، اثر بخشی بیشتر فرآیندهای تصمیم گیری، بهبود و پیشرفت عملیات، کاهش هزینه‌ها و بهره وری سازمان خلاصه می شود. (Fox, 1998)

۵. Meaning

۶. Competence

۷. Impact

۸. Choice

از عوامل موثر بر توانمندسازی می توان به تفویض اختیار، دسترسی به اطلاعات و منابع، آموزش، شیوه رهبری، مسئولیت، ترغیب و تشویق، آشکارسازی اهداف و چشم انداز، کنترل، کار تیمی، ارتباطات، تعهد سازمانی، حق انتخاب، موثر بودن شغل، شایستگی، معنی دار بودن شغل، اعتماد، غنی سازی شغل و مشارکت اشاره نمود.

۴-۱-۲- استراتژی های توانمندسازی

با توجه به فلسفه وجودی سازمان ها، ویژگی های سازمان و کارکنان و نقش های آنان می تواند به پیاده سازی انواع استراتژی ها پرداخت. سه استراتژی مهم در توانمندسازی کارکنان عبارتند از: استراتژی افزایش آگاهی از طریق داستان گویی، استراتژی آموزش مهارت های حل مسأله، استراتژی آموزش های مهارت های پشتیبانی و تجهیز منبع. (Chadiha et al, ۲۰۰۴: ۹۷)

با توانمندسازی، ازجراهای مدیریت کلاسیک فاصله گرفته و به سبک های مدیریتی و فرهنگ سازمانی که، توانمندسازی در آن لحاظ شده می رسیم. در جدول ۱، فرهنگ سازمانی کلاسیک و متکی به توانمندسازی بر اساس ویژگی های مختلف به طور مقایسه ای ارائه شده است.

جدول ۱ - مقایسه فرهنگ سلسله مراتبی سنتی با فرهنگ توانمندسازی

از فرهنگ سلسله مراتبی کلاسیک	به فرهنگ توانمندسازی
برنامه ریزی	نشان دادن (ارائه) چشم انداز
دستور و کنترل	موفقیت مشترک
نظارت و پیگیری	مسئولیت تیمی
فرآیندهای جریان کاری	پروژه ها
مدیران	مریبان / رهبران تیم
کارکنان	اعضای تیم
انجام دادن آن چه گفته می شود	صاحب شدن به کار خود
فعالیت عمودی	فعالیت افقی
استفاده از مهارت های فعلی	توسعه مهارت ها
وظیفه محوری	پیشرفت و توسعه محوری
داشتن مسئولیت کارکنان به تعداد محدود	داشتن مسئولیت کارکنان به تعداد زیاد

(Garwood & Hallen , ۱۹۹۸ ; Randolp , ۲۰۰۰)

۲-۲- رضایت شغلی

رضایت شغلی^۹ به عنوان تأثیر یا احساسات مثبت افراد که در قبال مشاغل خود نشان می دهند تعریف می شود، در واقع میزان احساسات مثبت یا منفی اشخاص در مورد مشاغلشان می باشد. به عبارتی مفهوم رضایت شغلی به عنوان یک پاسخ احساسی شخصی به شغل در قبال شرایط فیزیکی و اجتماعی پرداخته می شود. (Keskin & Ceylan , ۲۰۰۲ : ۳۷۴)

رضایت شغلی می تواند به عنوان یک عامل کمکی برای سازمان در جهت حفظ سازگاری و استمرار تلاش کارکنان، ایجاد سیستم‌های ترفیع عادلانه، تشخیص روش‌های مدیریتی اقتضایی، سنجش میزان موفقیت سازمان در موقعیت موجود و توانمندسازی کارکنان قرار گیرد. (Newsome et al, ۲۰۰۸: ۶۵)

احساس رضایت از برقراری ارتباط با دیگران و رضایت از کار ارتباط تنگاتنگی با کل زندگی فرد دارد. شخصی که قادر است با دیگران ارتباطی دوستانه برقرار نماید، بیشتر احساس خوب بودن، آسایش و شادی می کند. همچنین رضایت از کار باعث ایجاد احساس خوب بودن و سلامتی در فرد می شود. کار کردن شرایطی را برای فرد فراهم می کند تا از طریق اشتغال به فعالیت‌های خاص، احساس استقلال و شایستگی نماید. (Twenge & King, ۲۰۰۵: ۳۳۶)

رضایت شغلی را یک نوع ادراک ذهنی تعریف کرده‌اند به عبارتی رضایت شغلی را چگونگی احساس فرد نسبت به عوامل شغلی مرتبط با رضایت شغلی (حقوق و مزایا، ارتقاء، ارتباطات، نظارت، همکاری و غیره) تعریف می کنند. (Rowden & Conine, ۲۰۰۵: ۲۱۵)

رضایت شغلی مجموعه احساسات فرد نسبت به شغل است که از شخصی به شخص دیگر و در یک شخص نیز از زمانی تا زمان دیگر متغیر است. (Chung et al, ۲۰۰۳: ۲۹۴)

از نقطه نظر بهره وری، رضایت شغلی باعث ایجاد رفتاری در فرد می گردد که این رفتار بر عملکرد انسانی تاثیر گذاشته و باعث بهبود آن می شود. (Rowden & Conine, ۲۰۰۵: ۲۱۵)

۱-۲-۲- عوامل موثر بر رضایت شغلی

با توجه به تقسیم بندی‌های مختلفی که در زمینه عوامل موثر بر رضایت شغلی وجود دارد در ذیل به برخی از مهمترین عوامل تاثیر گذار، اشاره می گردد:

دستمزد: نتایج تحقیقات متعدد حاکی از آن است که حقوق و دستمزد از عوامل موثر بر رضایت شغلی افراد می باشد. (Lee et al, ۲۰۰۳: ۱۷۶)

ارتقاء و رشد شخصی: معمولاً کارکنان شغل‌هایی را ترجیح می دهند که بتوانند بدان وسیله، برای بالابردن مهارت‌ها و توانایی‌های خود از فرصت‌های موجود استفاده کنند. (رابینز، ۱۳۸۲: ۴۶)

مدیریت: بهره ورکردن افراد، حفظ شرایط مساعد کاری و حفظ منابع در کنار هم از جمله مهارت مدیریت در ایجاد بهره وری در سازمان است. (Dennis, ۲۰۰۲: ۱۴)

نظارت و سرپرستی^{۱۰}: همه کارکنان سازمان به سرپرستی نیاز دارند و انتظار دارند که در انجام وظایف خود هدایت شوند. روابط مدیر، با زیر دستان در جریان سرپرستی شکل می گیرد. (مهداد، ۱۳۸۱: ۱۰۵)

ارتباط با همکاران^{۱۱}: از نظر بیشتر کارکنان، محیط کار باید نیازهای اجتماعی فرد را تامین کند. بنا براین جای هیچ شگفتی نمی باشد که داشتن همکاران صمیمی و یکدل موجب افزایش رضایت شغلی می شود. (رابینز، ۱۳۸۱: ۲۹۸)

میان رضایت شغلی و رضایت از زندگی ارتباط نزدیکی وجود دارد. از آنجایی که شغل یکی از ابعاد مهم زندگی هر فرد می باشد، منطقی است که تجربیات شغلی وی، زندگی شخصی او را نیز تحت الشعاع قرار دهد. رضایت شغلی پایین موضوعی نیست که

۱۰. Supervisory

۱۱. Realtionship with colleagues

تنها از دیدگاه سازمانی اهمیت داشته باشد، بلکه رضایت شغلی پایین می تواند از مرز سازمانی فراتر رفته و بر رضایت از زندگی و حس خوب بودن افراد تاثیر گذارد. (Saari & Gudge , ۲۰۰۴ : ۳۹۹)
مروری بر مطالعات بیانگر آن است که افرادی که از زندگی خود رضایت دارند، تعارضات کمتری را در زندگی شغلی و زندگی شخصی خویش تجربه نموده و از استرس شغلی کمتری و رضایت شغلی بالاتری برخوردار می باشند. (Lee et al , ۲۰۰۴ : ۶۳۲)

۲-۳- استرس شغلی

فلاسفه شرق استرس را به صورت عدم وجود آرامش درونی و فلاسفه غرب آن را به صورت از دست دادن یا فقدان کنترل تعریف کرده‌اند. (Seaward , ۲۰۰۲ : ۴)
به طور کلی استرس به کیفیت تجربی فرد اشاره می کند که حاصل تعاملات محیطی است و فرد بر اثر تحریک یا انگیزش بیش از حد یا تحریک و انگیزش اندک دچار فشار روانی و جسمی می گردد. (Ornish , ۱۹۹۰ : ۶۷)
کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه ای که خواست‌های محیط کار (ونتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید. (خواجه پور، ۱۳۷۷ : ۲۱)

۲-۳-۱- عوامل موثر بر استرس شغلی

دسته اول شامل استرسورهای نقش : بر اساس نظر کان^{۱۲} و دیگران (۱۹۶۴) و بهر^{۱۳} (۱۹۸۷) استرسورهای نقش عبارتند از : ابهام نقش^{۱۴}، تعارض نقش^{۱۵}، گران باری نقش^{۱۶}، عدم به کارگیری مهارت‌ها، نابسندگی منابع و عدم مشارکت. (Scheib , ۲۰۰۴ : ۲)

فرنچ و کاپلان^{۱۷} (۱۹۷۳) معتقدند که این استرسورها عبارتند از: گران باری کمی، گران باری کیفی، کم باری نقش^{۱۸}، تعارض نقش و ابهام نقش. (Carlisle , ۲۰۰۳ : ۳-۴)

دسته دوم، شرایط کاری که منجر به استرس می گردند شامل : عدم طراحی مناسب شغلی و فرصت آفرینی برای خلاقیت، سبک مدیریت، روابط بین فردی، نقش‌های کاری، نگرانی‌ها یا دل مشغولی‌های شغلی و شرایط محیطی است. (NIOSH, ۱۹۹۹ : ۷)

۲-۳-۲- مدیریت استرس

استرس‌های بدخیم و مضرر غیر قابل اجتناب هستند، لیکن افراد برای جلوگیری و یا حداقل کاهش این نوع استرس‌ها می توانند اقداماتی به عمل آورند. مدیریت استرس دارای سه مرحله می باشد :

➤ مرحله اول : جلوگیری اولیه

۱۲. Kan

۱۳. Beehr

۱۴. Role Ambiguity

۱۵. Role Conflict

۱۶. Role Overload

۱۷. French & Caplin

۱۸. Role Underload

در این مرحله، عوامل استرس آور سازمانی همچون تقاضاهای شغل، نقش و روابط متقابل شخصی مورد شناسایی می گیرد و اقدامات لازم در مورد آنها صورت می گیرد.

➤ مرحله دوم : جلوگیری ثانویه

مرحله ای است که واکنش های فردی یا سازمان هابه عوامل استرس آورموردتعدیل قراررفته یا تغییرمی کند .

➤ مرحله سوم : جلوگیری در مرحله نهایی

در این مرحله با توجه به علائم استرس بدخیم فردی یا سازمانی اقدام لازم برای بهبودی صورت می پذیرد. علائم فردی استرس بدخیم عبارتند از مشکلات رفتاری، فیزیولوژیکی و درمانی و علائم سازمانی استرس بدخیم عبارتند از هزینه های مستقیم و غیر مستقیم که سازمان متحمل می شود. (مقیم، ۱۳۸۵ : ۴۴۰)

۳-۳-۲- مدیریت استرس سازمانی

برای جلوگیری از استرس سازمانی اقدامات ذیل مفید است :

طراحی مجدد شغل^{۱۹}، هدفگذاری^{۲۰}، سیستم های حمایت اجتماعی. (مقیم، ۱۳۸۵ : ۴۴۱)

همان طور که گفته شد فشار عصبی یک وضعیت فیزیکی و ذهنی است که بر کارایی، اثر بخشی، سلامت شخص و کیفیت کاری تاثیرمی گذارد. کسانی که دچار فشار عصبی شغلی یا همان استرس شغلی می شوند، کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی آنان کاهش می یابد. نتایج زیان بار و هزینه بر استرس شغلی ایجاب می کند که، استراتژی های مورد لزوم برای محدود ساختن عوامل فشار عصبی در سازمان ها مشخص شوند. شرکت هایی که برای پیشگیری از استرس استراتژی های مورد لزوم را طراحی و اجرا نمی کنند کارکنانشان را مجبور به جستجو برای فرصت های بهتر می کنند. (Savery & Luks , ۲۰۰۱ : ۱۰۴)

۴-۲- تعهد سازمانی

از تعهد سازمانی^{۲۱} تعاریف متعددی به عمل آمده است. تعهد سازمانی اغلب به عنوان

۱. تمایل قوی برای بقای عضو در یک سازمان خاص

۲. تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان

۳. امکان قطعی و پذیرش ارزش ها و اهداف سازمان (Cohen , ۲۰۰۰ : ۵-۳۱)

تعهد سازمانی اهمیت ویژه ای برای سازمان ها دارد. کارکنان در محیط های کاری برای حفظ کیفیت و استفاده بهینه از منابع تلاش می کنند. کارکنان با تعهد عاطفی بالا چالش های تحمیل شده به وسیله تجدید سازمان را بهتر تحمل می کنند، و کارکنانی که دارای تعهد عاطفی بالایی هستند در برابر خستگی های شغلی و شرایط نامساعد محیط کاری تحمل بیشتری از خود نشان می دهند.

(Laschinger et al , ۲۰۰۱ : ۷- ۲۳)

۱-۴-۲- عوامل موثر بر تعهد سازمانی

۱۹. Job redesign

۲۰. Goal setting

۲۱. Organizational Commitment

عوامل موثر بر تعهد سازمانی از سوی محققین و پژوهشگران بسیاری مورد بررسی قرار گرفته است که به تشریح برخی از این عوامل می پردازیم :

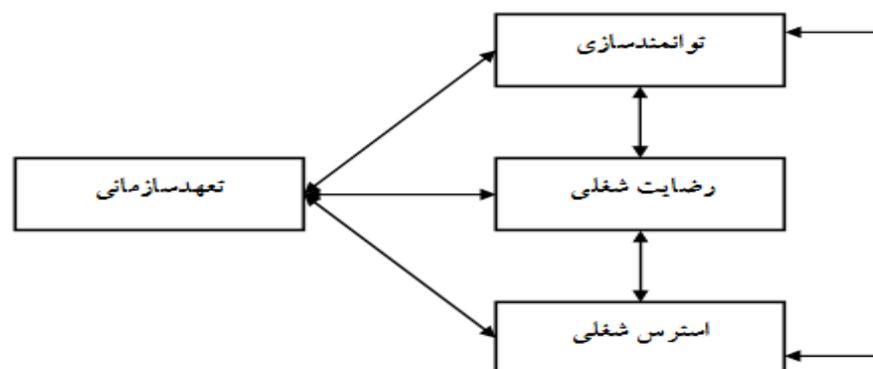
- الف) عوامل شخصی : نظیر سن، جنس، تحصیلات، سابقه کار، احساس آرامش، شایستگی، رضایت شغلی و غیره .
- ب) عوامل شغلی : مثل وابستگی شغلی، ابهام در نقش، تضاد نقش، ماهیت کار، چالش شغلی و غیره .
- ج) عوامل سازمانی : از جمله فرآیند جامعه پذیری، فرهنگ سازمانی، مشارکت، سبک رهبری، ساختار ارتباطات و غیره .
- د) عوامل فرا سازمانی (محیطی) : مانند فرصت های شغلی جایگزین، پایگاه اجتماعی شغل و سازمان، روابط اجتماعی، علایق خانوادگی، منطقه جغرافیایی محل خدمت و غیره. (عسگری، ۱۳۸۱ : ۲۵۷-۲۵۲)

۲- آشنایی با شرکت پتروپارس

شرکت پتروپارس توسط شرکت سرمایه گذاری نفت و پیرو مصوبه شورای عالی در سال ۱۳۷۶ به ثبت رسید و فعالیت خود را در سال ۱۳۷۷ با موضوع فعالیت : مهندسی و تامین منابع انسانی متخصص، اجرای پروژه های ساختمانی و تاسیساتی نفت و گاز، حفاری ساحلی و فراساحلی، اکتشاف، توسعه و تولید نفت و گاز، گمانه زنی و لرزه نگاری و فعالیت های پتروشیمی به طور رسمی آغاز نمود. پتروپارس دارای دفتر مرکزی در تهران و واحد عملیاتی نفت و گاز در عسلویه می باشد. پتروپارس شرکتی کارآمد، اقتصادی و متخصص می باشد که به دنبال تثبیت جایگاه جهانی جهت اکتشاف و بهره برداری از منابع نفت و گاز گام بر می دارد. در حال حاضر ۱۰۰٪ سهام شرکت پتروپارس متعلق به شرکت نیکو از شرکت های وابسته به شرکت ملی نفت ایران می باشد. (شرکت پتروپارس، استعدادها، قابلیت ها، دستاوردها، ۸۱ : ۶۶)

۳- چارچوب نظری تحقیق

با توجه به اهمیت شناسایی توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی و کارکرد و تاثیر آن بر روی کارکنان سازمان، مدل زیر طراحی و ارائه گردیده است .



۴- فرضیات تحقیق

فرضیات تحقیق حاضر شامل دو بخش می باشد .

الف) فرضیات مربوط به متغیرهای موجود در مدل تحقیق

۱) بین توانمندسازی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

- ۲) بین رضایت شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۳) بین استرس شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۴) بین توانمندسازی و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۵) بین رضایت شغلی و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۶) بین توانمندسازی و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

ب) فرضیات مربوط به بخش آمار توصیفی :

بررسی پارامترهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت و سطح تحصیلات) باهریک از متغیرهای توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی که ۱۲ رابطه را ایجاد می کند

۵- هدف تحقیق

هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی کارکنان دفتر مرکزی شرکت پتروپارس در تهران می باشد که سعی شده است روابط بین این متغیرها نیز به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گیرد .

۶- قلمرو تحقیق

قلمرو زمانی : گرد آوری داده ها و مطالب مورد نیاز این تحقیق از آذر ماه سال ۱۳۸۷ تا آبان ماه سال ۱۳۸۸ انجام پذیرفته است. لازم به ذکر است اطلاعات آماری این تحقیق در بازه زمانی تیر ماه ۱۳۸۸ تا نیمه دوم مرداد ماه جمع آوری شده است .

قلمرو مکانی : این تحقیق در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس در تهران انجام گردیده است .

قلمرو موضوعی : موضوع این تحقیق بررسی رابطه بین توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی می باشد.

۷- پیشینه تحقیق

با توجه به تحقیقات و جستجوهای انجام شده توسط محقق در مجلات، کتب، اینترنت و همچنین پایان نامه های دانشجویی داخل کشور (با در نظر گرفتن امکانات زمانی و مکانی موجود در کشور) هیچگونه پیشینه و یا مستنداتی مبنی بر انجام این موضوع ملاحظه نشده است و این طرح امیدوار است که با شروع تحقیق در موضوعات تلفیقی علاقه مندان را نسبت به موضوع جلب نموده و به عنوان مبنایی برای تحقیقات بعدی به شمار آید. همان طور که اشاره شد برای نخستین بار است که چهار متغیر توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی به طور هم زمان در یک مدل ترکیبی مورد بررسی قرار گرفته است. به رغم تصور حاکم میان دانشجویان که معتقدند بسیاری از موضوعات با قدمت بالا مانند رضایت شغلی دیگر جایی برای کارکردن ندارد و حق مطلب به طور کامل ادا شده است اما باید به این باور رسید که با کمی خلاقیت و نوآوری و با ارائه ابتکارات و ایده های نوین می توان موضوعات جالبی برای پژوهش خلق کرد و نتایج قابل قبولی را به دست آورد.

یادآور می شود که امکان بررسی این متغیرها به صورت جداگانه وجود دارد و کارهای فراوانی نیز روی آن ها انجام شده است اما ترکیب این چهار متغیر با یکدیگر و باتوجه به مدل پیشنهادی تحقیق مشاهده نشده است و پیشینه تحقیقات بیش از بررسی دو متغیر در ایران به ندرت وجود دارد و راجع به موضوع این تحقیق هیچگونه نمونه داخلی وجود ندارد. لازم به ذکر است که تاکنون

با بررسی‌های انجام شده توسط محقق هیچگونه نمونه خارجی باین مدل ترکیبی که تمام روابط آن به صورت دو جانبه بررسی می‌شود یافت نشده است.

۸- روش تحقیق

از آن جایی که هدف تحقیق حاضر تعیین روابط متقابل میان توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی است از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد.

۹- جامعه و حجم نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان دفتر مرکزی شرکت پتروپارس (به جز مدیران و نیروهای خدماتی) در تهران است، که حجم آن معادل ۴۸۰ نفر می‌باشد. از آن جایی که جامعه مورد نظر محدود در نظر گرفته شده است طبق برآورد آماری حجم نمونه معادل ۲۷۰ نفر محاسبه گردیده است و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای نمونه‌گیری استفاده شده است.

۱۰- روش‌های جمع‌آوری اطلاعات

در این قسمت به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده است. برای تدوین پرسشنامه تحقیق از ۴ نوع پرسشنامه استفاده گردیده است که عبارتند از:

پرسشنامه توانمندسازی از مدل (Caccioppe ۱۹۹۸)

پرسشنامه رضایت شغلی از مدل Minnesota

پرسشنامه استرس شغلی از مدل (Rizzo et al ۱۹۷۰)

پرسشنامه تعهدسازمانی از مدل (Meyer ve Allen ۱۹۸۴)

که پس از بررسی و نشستی با مدیران واحد منابع انسانی که معیارهای گزینشی کارکنان این سازمان را طی ۱۰ سال گذشته بر عهده داشته‌اند، همچنین بحث و گفتگو با جمعی از کارکنان و توزیع این ۴ پرسشنامه به صورت مجزا و با استفاده از تحلیل واریانس داده‌های به دست آمده، سوالات پرسشنامه اصلی بر اساس سوالاتی که در مرحله نخست شانس گزینش بیشتری را یافتند، تدوین گردید.

۱۱- تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) و روایی اعتبار پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. مفهوم یاد شده به این امر اشاره دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی حاصل می‌کند.

در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه همبستگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند، به کار می‌رود. به منظور اندازه‌گیری قابلیت اعتماد، از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار Lisrel شماره ۸/۵۳ انجام گردیده است. بدین منظور نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم افزار آماری ذکر شده میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای کل سوالات عدد ۹۲ درصد به دست آمد و برای هر یک از متغیرهای

توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهدسازمانی به ترتیب اعداد ۸۰، ۸۳، ۸۵ و ۸۵ درصد به دست آمد. این اعداد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارتی دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد. مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظرا می سنجد بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت. برای تعیین اعتبار پرسشنامه روش اعتبار محتوا است. اعتبار محتوا نوعی اعتبار است که برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه گیری به کار برده می شود.

بنابراین اعتبار محتوا، ویژگی ساختاری ابزار اندازه گیری است که هم زمان با تدوین آزمون در آن تنیده می شود. اعتبار محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص درموضوع مورد مطالعه تعیین می شود. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید راهنما و و جمعی از افراد مطلع و آگاه مورد تائید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می باشد.

۱۲- روش های تجزیه و تحلیل آماری

برای تجزیه و تحلیل و حصول نتایج از داده های جمع آوری شده بادر نظر گرفتن روش انجام تحقیق از یک سلسله فنون آماری مرتبط استفاده گردیده است و برای سهولت دراستفاده از این فنون آماری از نرم افزار Lisrel شماره ۸/۵۳ بهره گیری شده است. برای یافته های تحقیق و توصیف گروه نمونه از نظر سن، جنسیت و سطح تحصیلات آزمون فراوانی های شاخص مرکزی و نمودارهای مربوطه استفاده گردیده است. در بخش آمار استنباطی با استفاده از تحلیل عاملی و ماتریس چرخش یافته از روش چرخش واریماکس برای تفسیر و شناسایی عامل های چهار متغیر تحقیق استفاده گردید. سپس جهت ارائه مدلی برای اطلاع از میزان نقش و جایگاه توانمندسازی، رضایت شغلی و استرس شغلی بر روی تعهدسازمانی از آزمون رگرسیون، جهت بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق از آزمون t یک نمونه ای، برای بررسی اولویت متغیرها و پارامترهای آنها از آزمون تحلیل واریانس فریدمن و میانگین رتبه ای استفاده گردید. جهت بررسی فرضیه های تحقیق و میزان همبستگی متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت و سطح تحصیلات) با چهار متغیر اصلی تحقیق نیز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

۱۳- نتایج پژوهش

پس از تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول نتایج تحلیل عاملی به شرح زیر به دست آمده است:

برای متغیر توانمندسازی جمعاً ۸ عامل استخراج شد که از روی مفهوم و نام سوالات قرار گرفته شده در عامل مورد نظر، نام عامل شناسایی شده است. عامل های به دست آمده به ترتیب عبارتند از تفویض اختیار، دسترسی به اطلاعات و منابع، آموزش، مسئولیت، شیوه رهبری، ترغیب و تشویق (پاداش)، مشارکت (کارتیمی) و ارتباطات. ضمناً این ۸ عامل در حدود هفتاد درصد واریانس توانمندسازی را تبیین می کند که در واقع این درصد روایی سوالات توانمندسازی را نشان می دهد.

برای متغیر رضایت شغلی جمعاً ۵ عامل استخراج شد. عامل های به دست آمده به ترتیب کار، سرپرست، همکار، ارتقاء و پرداخت می باشند. ضمناً این ۵ عامل در حدود هفتاد و چهار درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین می کند که در واقع این درصد روایی سوالات رضایت شغلی را نشان می دهد.

برای متغیر استرس شغلی جمعا^۶ عامل استخراج شد. عامل‌های به دست آمده به ترتیب ابهام نقش، تعارض نقش، شرایط محیطی، گران باری نقش، کم باری نقش و عدم مشارکت می‌باشد. ضمنا^۶ این عامل در حدود هشتاد و یک درصد واریانس استرس شغلی را تبیین می‌کند که در واقع این درصد روایی سوالات استرس شغلی را نشان می‌دهد.

برای متغیر تعهد سازمانی جمعا^۴ عامل استخراج شد. عامل‌های به دست آمده به ترتیب عوامل شخصی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی و عوامل فراسازمانی می‌باشند. ضمنا^۴ این عامل در حدود هفتاد و پنج درصد واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌کند که در واقع این درصد روایی سوالات تعهد سازمانی را نشان می‌دهد.

برای سنجش معنی داری متغیرهای توانمندسازی، رضایت شغلی و استرس شغلی بر روی تعهد سازمانی از بحث رگرسیون استفاده می‌شود. بر اساس آن ۳ متغیر یاد شده به عنوان متغیر مستقل و متغیر تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته مورد سنجش قرار می‌گیرد. نتایج به دست آمده در جدول ۲ نشان می‌دهد که:

جدول ۲- جدول رگرسیون

	Sig	F	R ^۲	استرس شغلی	رضایت شغلی	توانمندسازی
مقادیر	۰/۰۰۰	۱۴/۷۸۷	۰/۳۸۳	-۰/۷۴۵	۰/۵۸۵	۰/۷۹۲

متغیرهای مستقل: توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی

متغیر وابسته: تعهد سازمانی

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) مدل فرض شده با متغیرهای مستقل توانمندسازی، رضایت شغلی و استرس شغلی و متغیر وابسته تعهد سازمانی مدلی معنی دار می‌باشد.

با توجه به مقادیر به دست آمده می‌توان بیان نمود که بیشترین نقش و تاثیر بر روی تعهد سازمانی به ترتیب متغیرهای توانمندسازی، استرس شغلی و رضایت شغلی می‌باشد.

همچنین با توجه به مثبت بودن مقادیر متغیرهای توانمندسازی و رضایت شغلی می‌توان گفت این دو متغیر تاثیر مثبت و مستقیمی بر روی تعهد سازمانی دارند. در ضمن باید یادآوری نمود که متغیر استرس شغلی با توجه به دارا بودن علامت منفی رابطه ای عکس با تعهد سازمانی دارد.

طبق نتایج به دست آمده در بررسی رابطه تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته و توانمندسازی، رضایت شغلی و استرس شغلی به عنوان متغیر مستقل، تابعی به شرح زیر بیان می‌گردد:

$$\left[\frac{1}{\text{استرس شغلی}} \right] \times (\text{رضایت شغلی}) \times (\text{توانمندسازی}) = \text{تعهد سازمانی}$$

$$\left(\frac{1}{\text{Job Stress}} \right) \text{Organizational Commitment} = f(\text{Empowerment}, \text{Job Satisfaction}, \text{Job Stress})$$

به منظور بررسی مناسب یا نامناسب بودن وضعیت متغیرهای تحقیق، ابتدا میانگین ارزش‌های عددی مربوط به سوالات تحقیق برای هر یک از پاسخگویان محاسبه و سپس از آزمون t یک نمونه ای برای آزمودن استفاده گردید.

جدول ۳- نتایج آزمون t یک نمونه ای جهت بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق

	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	مقدار آماده t	Sig
توانمندسازی	۲۷۰	۳/۹۱۵	۰/۳۶۸	۰/۰۱۶	۵۵/۹۴۸	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	۲۷۰	۳/۶۶	۰/۴۹۲	۰/۰۳۰	۲۲/۰۷۸	۰/۰۰۰
استرس شغلی	۲۷۰	۳/۶۸۳	۰/۵۷۰	۰/۰۳۴	۱۹/۶۳۱	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	۲۷۰	۳/۶۷۶	۰/۶۴۷	۰/۰۳۹	۱۷/۱۲۵	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده برای متغیرهای تحقیق ($\text{Sig} < ۰/۰۵$)، با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت دفتر مرکزی پتروپارس در تهران از نظر توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی در وضعیت مناسبی قرار دارد. ■ سپس به منظور بررسی اولویت متغیرهای تحقیق و بررسی اولویت پارامترهای مربوط به متغیرها از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده گردید.

جدول ۴- نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن جهت اولویت بندی متغیرها و پارامترهای آنها

مقایسه وضعیت	تعداد نمونه	مقدار آماره خی دو	درجه آزادی	Sig
متغیرهای تحقیق	۲۷۰	۳۹/۱۰۱	۳	۰/۰۰۰
پارامترهای توانمندسازی	۲۷۰	۴۷۸/۱۷۳	۷	۰/۰۰۰
پارامترهای رضایت شغلی	۲۷۰	۳۸۶/۲۱۹	۴	۰/۰۰۰
پارامترهای استرس شغلی	۲۷۰	۸۴/۴۱۸	۵	۰/۰۰۰
پارامترهای تعهد سازمانی	۲۷۰	۱۵۱/۷۱۷	۳	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) برای متغیرها و پارامترهای آنها بین وضعیت موجود ۴ متغیر تحقیق تفاوت وجود دارد، که بر اساس میانگین‌های رتبه ای حاصل از آزمون فریدمن می توان این عوامل را از نظر وضعیت موجود به ترتیب « توانمندسازی ۲/۹۲»، « استرس شغلی ۲/۴۲»، « تعهد سازمانی ۲/۳۶» و « رضایت شغلی ۲/۳۰» اولویت بندی نمود. برای متغیر توانمندسازی به ترتیب « مسئولیت ۵/۹۶»، « آموزش ۵/۴۹»، « دسترسی به اطلاعات و منابع ۵/۴۱»، « تفویض اختیار ۵/۲۱»، « مشارکت ۴/۱۱»، « پاداش ۴/۹۴»، « ارتباطات ۳/۰۰» و « شیوه رهبری ۲/۸۷» دارای اولویت هستند. عوامل مرتبط با رضایت شغلی بر اساس اولویت « کار ۴/۱۸»، « همکار ۳/۴۸»، « سرپرست ۳/۱۳»، « ارتقاء ۲/۱۲» و « پرداخت ۲/۰۹» می باشند. عوامل مرتبط با استرس شغلی بر اساس اولویت « ابهام نقش ۳/۹۹»، « عدم مشارکت ۳/۷۹»، « کم باری نقش ۳/۴۹»، « شرایط محیطی ۳/۴۶»، « گران باری نقش ۳/۴۴» و « تعارض نقش ۲/۸۲» هستند. و عوامل مرتبط با تعهد سازمانی بر اساس اولویت عبارتند از: «عوامل شغلی ۳/۹۷»، «عوامل سازمانی ۲/۹۵»، «عوامل شخصی ۲/۸۹» و «عوامل فراسازمانی ۲/۶۳». ■ منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵ - نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه میان متغیرها

توانمندسازی	رضایت شغلی	استرس شغلی	تعهد سازمانی
۱			
۰/۷۰۲	۱		

استرس شغلی	-۰/۸۱۳	-۰/۷۲۰	۱
تعهدسازمانی	۰/۸۵۱	۰/۸۰۹	-۰/۸۱۹
همه ضرایب در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی دار هستند .			

۱- **آزمون فرضیه اول تحقیق مبنی بر این که بین توانمندسازی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.** با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) نشان داد که بین توانمندسازی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد .

با توجه به مثبت بودن علامت ضریب همبستگی به دست آمده نیز می توان گفت این رابطه، یک رابطه مستقیم می باشد؛ یعنی افزایش توانمندسازی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس موجب افزایش تعهدسازمانی می گردد. لازم به ذکر است به دلیل تاکید مدل تحقیق بر روی دو طرفه بودن روابط و قابلیت نرم افزار Lisrel در سنجش دو طرفه روابط، رابطه میان تعهدسازمانی و توانمندسازی نیز مورد بررسی قرار گرفت. تشابه عینی اعداد به دست آمده با اعداد جدول حاصل، نشان دهنده وجود رابطه مثبت میان تعهدسازمانی و توانمندسازی می باشد که این امر بیانگر آن است که با افزایش تعهدسازمانی، توانمندسازی نیز افزایش می یابد. به عبارت دیگر فرضیه اول تحقیق، مورد تأیید قرار گرفت.

۲- **آزمون فرضیه دوم تحقیق مبنی بر این که بین رضایت شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.** با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. با توجه به مثبت بودن علامت ضریب همبستگی به دست آمده نیز می توان گفت این رابطه، یک رابطه مستقیم می باشد؛ یعنی افزایش رضایت شغلی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس موجب افزایش تعهدسازمانی می گردد. لازم به ذکر است به دلیل تاکید مدل تحقیق بر روی دو طرفه بودن روابط و قابلیت نرم افزار Lisrel در سنجش دو طرفه روابط، رابطه میان تعهدسازمانی و رضایت شغلی نیز مورد بررسی قرار گرفت. تشابه عینی اعداد به دست آمده با اعداد جدول حاصل، نشان دهنده وجود رابطه مثبت میان تعهدسازمانی و رضایت شغلی می باشد که این امر بیانگر آن است که با افزایش تعهدسازمانی، رضایت شغلی نیز افزایش می یابد به عبارت دیگر فرضیه دوم تحقیق، مورد تأیید قرار گرفت.

۳- **آزمون فرضیه سوم تحقیق مبنی بر این که بین استرس شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.** با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) نشان داد که بین استرس شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. با توجه به منفی بودن علامت ضریب همبستگی به دست آمده نیز می توان گفت این رابطه، یک رابطه عکس می باشد؛ یعنی کاهش استرس شغلی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس موجب افزایش تعهدسازمانی می گردد. لازم به ذکر است به دلیل تاکید مدل تحقیق بر روی دو طرفه بودن روابط و قابلیت نرم افزار Lisrel در سنجش دو طرفه روابط، رابطه میان تعهدسازمانی و استرس شغلی نیز مورد بررسی قرار گرفت. تشابه عینی اعداد به دست آمده با اعداد جدول حاصل، نشان دهنده وجود رابطه منفی میان تعهدسازمانی و استرس شغلی می باشد که این امر بیانگر آن است که با افزایش تعهدسازمانی، استرس شغلی نیز کاهش می یابد. به عبارت دیگر فرضیه سوم تحقیق، مورد تأیید قرار گرفت.

۴- **آزمون فرضیه چهارم تحقیق مبنی بر این که بین توانمندسازی و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.** با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) نشان داد که بین توانمندسازی و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. با توجه به مثبت بودن علامت ضریب همبستگی به دست آمده نیز می توان گفت این رابطه، یک رابطه مستقیم می باشد؛ یعنی افزایش توانمندسازی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس موجب افزایش رضایت شغلی می گردد. لازم به ذکر است به دلیل تاکید مدل تحقیق بر روی دو طرفه بودن روابط و قابلیت نرم افزار Lisrel در سنجش دو طرفه روابط، رابطه میان رضایت شغلی و توانمندسازی نیز مورد بررسی قرار گرفت. تشابه عینی اعداد به دست آمده با اعداد جدول حاصل، نشان دهنده وجود

رابطه مثبت میان رضایت شغلی و توانمندسازی می باشد که این امر بیانگر آن است که با افزایش رضایت شغلی، توانمندسازی نیز افزایش می یابد. به عبارت دیگر فرضیه چهارم تحقیق، مورد تأیید قرار گرفت.

۵- **آزمون فرضیه پنجم تحقیق مبنی بر این که بین رضایت شغلی و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.** با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < 0/05$) نشان داد که بین رضایت شغلی و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. با توجه به منفی بودن علامت ضریب همبستگی به دست آمده نیز می توان گفت این رابطه، یک رابطه عکس می باشد؛ یعنی افزایش رضایت شغلی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس موجب کاهش استرس شغلی می گردد. لازم به ذکر است به دلیل تأکید مدل تحقیق بر روی دو طرفه بودن روابط و قابلیت نرم افزار Lisrel در سنجش دو طرفه روابط، رابطه میان استرس شغلی و رضایت شغلی نیز مورد بررسی قرار گرفت. تشابه عینی اعداد به دست آمده با اعداد جدول حاصل، نشان دهنده وجود رابطه منفی میان استرس شغلی و رضایت شغلی می باشد که این امر بیانگر آن است که با کاهش استرس شغلی، رضایت شغلی نیز افزایش می یابد به عبارت دیگر فرضیه پنجم تحقیق، مورد تأیید قرار گرفت.

۶- **آزمون فرضیه ششم تحقیق مبنی بر این که بین توانمندسازی و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.** با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig} < 0/05$) نشان داد که بین توانمندسازی و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. با توجه به منفی بودن علامت ضریب همبستگی به دست آمده نیز می توان گفت این رابطه، یک رابطه عکس می باشد؛ یعنی افزایش توانمندسازی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس موجب کاهش استرس شغلی می گردد. لازم به ذکر است به دلیل تأکید مدل تحقیق بر روی دو طرفه بودن روابط و قابلیت نرم افزار Lisrel در سنجش دو طرفه روابط، رابطه میان استرس شغلی و توانمندسازی نیز مورد بررسی قرار گرفت. تشابه عینی اعداد به دست آمده با اعداد جدول حاصل، نشان دهنده وجود رابطه منفی میان استرس شغلی و توانمندسازی می باشد که این امر بیانگر آن است که با کاهش استرس شغلی، توانمندسازی نیز افزایش می یابد. به عبارت دیگر فرضیه ششم تحقیق، مورد تأیید قرار گرفت.

■ به منظور بررسی رابطه میان ویژگی‌های جمعیت شناختی و متغیرهای تحقیق نیز آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶ - نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه میان ویژگی‌های جمعیت شناختی و متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	Sig. (2- tailed)
۱	سن توانمندسازی	۲۷۰	-۰/۰۸۳	۰/۱۷۳
۲	جنسیت توانمندسازی	۲۷۰	۰/۱۰۶	۰/۰۸۲
۳	تحصیلات توانمندسازی	۲۷۰	۰/۱۲۳	۰/۰۴۴
۴	سن رضایت شغلی	۲۷۰	-۰/۱۸۹	۰/۰۰۲
۵	جنسیت رضایت شغلی	۲۷۰	۰/۰۷۶	۰/۲۱۴
۶	تحصیلات رضایت شغلی	۲۷۰	۰/۰۹۰	۰/۱۴۰
۷	سن استرس شغلی	۲۷۰	-۰/۱۳۸	۰/۰۲۳
۸	جنسیت	۲۷۰	۰/۰۱۰	۰/۸۶۸

			استرس شغلی	
۰/۳۵۷	-۰/۰۵۶	۲۷۰	تحصیلات استرس شغلی	۹
۰/۹۱۶	۰/۰۰۶	۲۷۰	سن تعه‌دسازمانی	۱۰
۰/۵۹۵	۰/۰۳۲	۲۷۰	جنسیت تعه‌دسازمانی	۱۱
۰/۰۰۲	۰/۱۸۷	۲۷۰	تحصیلات تعه‌دسازمانی	۱۲

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده، روابط ۳، ۴، ۷ و ۱۲ ($\text{Sig} < ۰/۰۵$) از میان ۱۲ رابطه موجود مورد پذیرش واقع شد.

میان توانمند سازی و تعهد سازمانی با سطح تحصیلات رابطه ای مستقیم و مثبت وجود دارد و رضایت شغلی و استرس شغلی نیز با سن افراد رابطه ای در جهت عکس و منفی دارد.

۱۴- محدودیت‌های تحقیق

این تحقیق نیز مانند سایر تحقیقات محدودیت‌هایی دارد که توجه به آن‌ها ضروری می باشد. یافته‌های این تحقیق با توجه به جامعه و نمونه مورد بررسی به دست آمده، و قابلیت تعمیم به دلایل ذیل محدود است:

- از آن جایی که این تحقیق بر روی کارکنان دفتر مرکزی شرکت پتروپارس انجام شده است، قابلیت تعمیم آن به کارکنان دیگر سازمان‌ها مقدور نمی باشد.

- تفاوت‌های موجود در ویژگی‌های شخصیتی افراد بر میزان رضایت شغلی واحدهای مورد پژوهش موثر است که در تحقیق غیر قابل کنترل می باشد.

- کمبود اطلاعات و تحقیقات مرتبط با استرس شغلی.

- عدم وجود یا کمبود سابقه تحقیقات با بیش از دو متغیر.

۱۵- نتیجه گیری

در سازمان‌های موفق به منظور افزایش و بهبود بینش و توانایی‌ها و تجربیات برای رقابت در محیط متغیر امروزی سرمایه‌گذاری‌ها بر روی کارکنان صورت می گیرد. از این رو توانمندسازی نیروی انسانی یک ضرورت سازمانی است که مدیران باید همواره به آن توجه نمایند. بنابراین مدیران باید به منظور بهره‌گیری هرچه بیشتر از منابع انسانی شاغل، عوامل انگیزشی موثر در تحریک آنان را به درستی شناسایی کرده و تلاش نمایند که هرچه بیشتر این توان رادرمسیر اهداف سازمان قرار دهند. توجه به رضایت شغلی، کاهش استرس شغلی، ایجاد امنیت شغلی و غیره مواردی است که از نظر کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است. ایجاد تعهد سازمانی نیز عامل بسیار مهم و موثر می باشد. زیرانروی انسانی متعهد، خود را متعلق به سازمان می بیند، اهداف سازمان رادرجهت اهداف خود دانسته و در تحقق آن‌ها از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند. در این تحقیق سعی شد تا روابط میان متغیرهای توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی و اثرات این متغیرها بر روی یکدیگر مورد بررسی قرار گیرد. همچنین به علت اهمیت منابع انسانی به عنوان مهمترین دارایی دانش و فکر در سازمان، توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان با متغیرهای ذکر شده نیز مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج حاصل از تحقیق بیانگر این است که در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس در تهران هر چهار متغیر توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی از وضعیت مناسبی برخوردار است. ۶ فرضیه اصلی تحقیق مورد تأیید قرار گرفت و همچنین روابط میان توانمندسازی و تعهد سازمانی با سطح تحصیلات در جهت مثبت و مستقیم و رضایت شغلی و استرس شغلی با سن افراد در جهت منفی و عکس نیز مورد تأیید قرار گرفت. شرکت پتروپارس برای رسیدن به شرایطی که بتواند متغیرهای تحقیق و عوامل‌های آن را بهبود بخشد می‌تواند از رویکردهای معاصر و امروزی مدیریت استفاده نماید. برای تقویت متغیرهای تحقیق و روابط میان آن‌ها پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- **تقویت توانمندسازی:** افزایش مشارکت تمامی کارکنان در فرآیند توانمندسازی، ایجاد تفکر سیستمی از طریق ایجاد چشم‌انداز مشترک سازمانی، توجه به خلاقیت و نوآوری در محیط کاری، مدیریت بر مبنای هدف به منظور شناسایی استانداردهای عملکردی، افزایش ظرفیت کارکنان برای قادر ساختن آنان به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ترویج فرهنگ یادگیری سازمانی بر اساس کار تیمی.
- **تقویت رضایت شغلی:** ایجاد سیستم اندازه‌گیری و پایش رضایت شغلی، اهمیت دادن به کارکنان در جهت توسعه و خود شکوفایی، توجه به نظام شایسته سالاری، تقویت ارتباطات کارکنان، رشد خودکنترلی کارکنان و توجه به سبک رهبری حمایتی از سوی مدیران.
- **تقویت استرس شغلی:** کاهش آسیب‌های فردی، ایجاد جو عاطفی مثبت و مطلوب سازمانی، ایجاد همکاری متقابل میان کارکنان و سرپرستان و بهبود درمانیت شغلی.
- **تقویت تعهد سازمانی:** توجه به غنی‌سازی شغلی و ایجاد احساس مسئولیت پذیری نسبت به نتایج فردی در کارکنان. پیشنهاد می‌گردد در تحقیقات بعدی با آمیختن مباحث روان‌شناسی و جامعه‌شناسی با مسائل مدیریتی و بررسی آن در شاخه‌های مرتبط با صنعت نفت، گاز، پتروشیمی و دیگر صنایع موضوع را به صورت جذاب و متمرکزتر دنبال نمود.

۱۶- فهرست منابع و ماخذ

- ۱- خواجه پور، غلامرضا؛ استرس شغلی، چاپ اول، نشر سازمان مدیریت صنعتی، تهران، ۱۳۷۷
- ۲- رابینز، استیفن؛ رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها)، مترجم علی پارساییان و سید محمد اعرابی، جلد اول، چاپ چهارم، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، ۱۳۷۸
- ۳- رابینز، استیفن؛ مبانی رفتار سازمانی، علی پارساییان و سید محمد اعرابی، چاپ ششم، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، ۱۳۸۲
- ۴- شرکت پتروپارس؛ استعدادها، قابلیت‌ها، دستاوردها، تهران، ۱۳۸۱
- ۵- عسگری، محمدرضا؛ « تعهد سازمانی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی »، انتشارات بصیرت، شماره ۳۲ و ۳۳، تهران، ۱۳۸۱
- ۶- مقیمی، محمد؛ سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، چاپ چهارم، نشر ترمه، تهران، ۱۳۸۵
- ۷- مهداد، ع؛ روانشناسی صنعتی و سازمانی، انتشارات جنگل، تهران، ۱۳۸۱
- ۸- Bhatnagar, J ., (۲۰۰۷). " Prdictors of organizational commitment in India : stratategic HR role , organizational learning capability and psychological empowerment " , Journal of Human Resource Management , ۱۸(۱۰) , pp.۱۷۸۲-۱۸۱۱
- ۹- Carolis, E .V., (۲۰۰۲). " Foundation of psychiatric mental health nursing clinical approche " , Philadelphia : W. B saundersco

- 10 - Chadiha Letha, A & et al ., (2004). " Empowering African American women informal caregivers : A Literature synthesis and practice strategies social work " , New york , Vol.49 , No.1, P.97
- 11 - Chung, C ., Samuels, M ., Alexander, J ., (2003). " Factors that influence Nurse's job satisfaction " . Journal of Nursing Administration , 33(5) , PP. 293-298
- 12 - Cohen, A ., (2000). " Does cultural socialization predict multiple bases and foci commitment " . Journal of Management , Vol.26 , No.1 , pp. 5-31
- 13 - Dennis, A ., (2002). "A study to determine the relationship between the leadership styles of career technical directors and school climate as perceived by teachers " , Thesis of ph.D. Morgantown , West Virginia University
- 14 - Fox, John. (1998). Employee empowerment an apprenticeship model ([http : // members : tripod. com / j- fox / thesis. htm](http://members.tripod.com/j-fox/thesis.htm))
- 15 - Garwood, W. R ., Hallen, G. L ., (1998). Human resources and quality , Juran's Quality handbook , Ed. J. M. Juran , McGraw Hill , New york
- 16 - Keskin, h ., Ceylan, A ., (2002). "Çalışanların güçlendirici lider davranışlarını algılamaları İle İş tatmini ve strei arasındaki İlişkiler " , 10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı , 23-25 Mayıs ,Antalya ,p.374
- 17 - Lee, J. A ., (2001). The empowerment approach to social work practice : Building the beloved community (2 ended) , Columbia University Press , New york
- 18 - Lee, J. Y ., Price, J. L ., Chu, C. I ., (2003). " Job satisfaction of hospital nurses : an empirical test of a causal model in Taiwan " , International Nursing Review , 50 (3) : 176
- 19 - MC Cubbin, M ., Cohen, D., (2003). Empowerment practice in mental health swosial work. [http : // www.cchvdr.qc.ca /griosesm.html](http://www.cchvdr.qc.ca/griosesm.html)
- 20 - Newsome, M ., Moyes, G., Shao. L ., (2008).Comparative analysis of employee job satisfaction in the accounting profession,Journal of Business & Economics Research-February,Vol.6 , No.2 , pp.75-81
- 21 - Ornish, D., (1990). Reversing Hearth Disease , Ballatine Books , New York
- 22 - Randolph, W. A ., (2000). Re – thinking empowerment : why is it so hard to achieve ? Organizational Dynamics , November , 29 , 2 , pp. 94 – 107
- 23 - Rowden, R. W ., Conine, C. T .,(2005). The impact of workplace learning on job satisfaction in small U. S commercial banks. Journal of Workplace Learning , 17 (3/4)
- 24 - Saari, L. M & Judge, T. A ., (2004). Employee attitudes and job satisfaction. Human Resource Management. 43 (4) : 395 – 407
- 25 - Savery, L. W ., Luks, J. A .,(2001). The Relationship between empowerment , Job satisfaction and reported stress levels : Some Australian Evidence , Leadership & Organization Development Journal Vol. 22 , Issue 3 , Bradford , pp. 97- 104
- 26 - Scheib, W ., John, Rolb ., theory [www.WMEA.com / st – conf / handouts / scheib – WMEA – HANDOUT. pdf](http://www.WMEA.com/st-conf/handouts/scheib-WMEA-HANDOUT.pdf). 2004
- 27 - Seaward, B. C ., (2000). Managing stress principles and strategies for health and well being , John Wiley & Sons , Inc , London

- 28 - Sumi, S. Jha and Shreekumar K. Nair., (2008). Influence of locus of control, Job characteristics and superior-subordinate relationship on psychological empowerment, *Journal of Management Research*, Vol. 1 No. 3, pp. 147-160.
- 29 - Tannenbaum, Scott I., Mathieu, John E., Salos, Edvardo and Cannon – Bouers., Janis E., (1991), Meeting trainees expectations : The influence of training fulfillment on the development of commitment self – efficacy, and motivation, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, p. 148
- 30 - Thomas, K. W., & Velthouse, B. A., (1990). Cognitive elements of empowerment : An interpretive model of intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*, Vol. 15, No. 4, pp. 668 – 681
- 31 - Twenge, J. M., & King, L. A., (2005). A good life is a personal life relationship fulfillment and work fulfillment in judgments of life quality. *Journal of Research in Personality*, 39 (3) : 336-353
- 32 - Zimmerman, Marc, A., *American Journal of Community Psychology*, Vol. 18, No. 1, p. 169