

## «مدیریت بهره‌وری»

سال ششم - شماره ۲۴ - بهار ۱۳۹۲

ص ۳۵ - ۴۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۰۹/۱۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۲/۰۱/۲۲

## مدل ساختاری پیوند میان رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی در ایران: یک مطالعه ملی

دکتر محسن گل پرور<sup>۱</sup>

زهرا جوادیان<sup>۲</sup>

مائده عابدینی<sup>۳</sup>

محمد رضا مصاحبی<sup>۴</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی مدل ساختاری پیوند میان رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی در ایران به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان سه مجموعه صنعتی از شهرهای اصفهان، دورود و شیراز بودند که از میان آنها ۸۹۹ نفر بر مبنای شیوه‌ی طبقه‌ای و به روش تصادفی ساده انتخاب و پرسشنامه‌های رفتارهای مدنی - سازمانی، نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست بر روی آنها اجرا شد. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که: (۱) رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) دارای رابطه معناداری است ( $P < 0/01$ ). (۲) نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای و حمایت سرپرست نیز با رفتارهای مدنی - سازمانی دارای رابطه مستقیم معنادار بودند ( $P < 0/01$ ). مدل ساختاری نهایی پژوهش نشان داد که برای ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی باید نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای و حمایت سرپرست مورد تقویت قرار گیرند.

### واژه‌های کلیدی:

رفتارهای مدنی - سازمانی، حمایت سرپرست، رشد حرفه‌ای، توانمندسازی، نگرش‌های شغلی.

<sup>۱</sup> - عضو هیئت علمی (دانشیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان، اصفهان - ایران

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

<sup>۳</sup> - کارشناس ارشد روانشناسی سازمان صنعت

<sup>۴</sup> - عضو هیئت علمی (دانشیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان، اصفهان - ایران

## مقدمه

روانشناسی و مدیریت رفتار انسانها در محیط‌های مختلف، از جمله محیط‌های کار مستلزم توجه به نقش همزمان و سلسله مراتبی متغیرهای مختلف است. از زمره رفتارهای بسیار بااهمیت در محیط‌های کاری و نهادهای سازمانها، رفتارهای مدنی - سازمانی<sup>۱</sup> است. رفتارهای مدنی، مجموعه رفتارهای اختیاری است که در شرح وظایف رسمی افراد نیامده، الزام و اجبار رسمی و قانونی برای آن وجود ندارد و در نظام جبران خدمات کارکنان از طرف سازمان نیز سرفصل معینی برای آن تعریف نشده است (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۹). بارزترین نمونه‌های این نوع رفتارها را می‌توان یاری‌رسانی<sup>۲</sup>، جوانمردی<sup>۳</sup> و فضایل شهروندی<sup>۴</sup> دانست (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). توجه به این رفتارها بیشتر از آن جهت است که، انجام آنها از طریق فضاسازی مطلوب اجتماعی - روانی در محیط کار باعث ارتقاء سطح عملکرد فردی، گروهی و سازمانی می‌شود (گل‌پرور، وکیلی و آتش‌پور، ۱۳۸۸). به همین جهت طی دو تا سه دهه گذشته، بطور جدی نظریه‌پردازان و پژوهشگران عرصه‌های مختلف سعی نموده‌اند تا مهمترین و مؤثرترین متغیرهای معطوف به رفتارهای مدنی - سازمانی را شناسایی و معرفی نمایند، تا بدین وسیله سازمانها و نهادهای کاری بتوانند از آن طریق سطح این رفتارها را در محیط کاری خود ارتقاء بخشیده و از آن طریق اثربخشی کاری و سازمانی خود را افزایش دهند (گل‌پرور و بلالی، ۱۳۸۹). بر همین پایه، در این پژوهش با طرح مدلی برآمده از تحقیقات ایرانی (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸)، مطابق با آنچه که در شکل ۱ ارائه شده، سعی گردیده تا دانش مربوط به نحوه ارتقاء این رفتارها برای نهادهای سازمانی ایرانی تحکیم شود. براساس آنچه که در شکل ۱ آمده است، در سطح اولیه، ابتدا رشد حرفه‌ای<sup>۵</sup>، حمایت رهبری<sup>۶</sup> و توانمندسازی<sup>۷</sup> باعث تقویت نگرشهای شغلی<sup>۸</sup> می‌شوند. منظور از رشد حرفه‌ای، فراهم بودن فرصت برای رشد و ارتقاء مهارت‌ها و دانش مرتبط با کار در کارکنان و در مقابل توانمندسازی، مشتمل بر فرصت

<sup>۱</sup> - Organization citizenship behaviors

<sup>۲</sup> - Helping

<sup>۳</sup> - Sportmanship

<sup>۴</sup> - Civic virtue

<sup>۵</sup> - Professional development

<sup>۶</sup> - Supervisor support

<sup>۷</sup> - Empowerment

<sup>۸</sup> - Job attitudes

تصمیم‌گیری‌های شغلی و کاری است که از طرف سازمان و مدیران آن به افراد اعطا می‌شود (آکفلت و کوتی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). اما حمایت سرپرست به لحاظ شمول مفهومی و معنایی، میزان حمایت و توجهی است که سرپرستان به کارکنان تحت امر خود بر مبنای رعایت شایستگی، انصاف و عدالت در برخورد، ترغیب روابط دوسویه و تعاملی فعال و قدردانی از سهم و مشارکت کارکنان را دربرمی‌گیرد (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). این سه متغیر چنانکه اشاره شد (بر مبنای شکل ۱) زمینه را برای تقویت نگرشهای شغلی فراهم می‌آورند. نگرشهای شغلی گسترده‌ی وسیعی از متغیرهای عاطفی، شناختی و حتی رفتاری را شامل می‌شوند که دو متغیر مهم در بین بقیه متغیرها، رضایت شغلی<sup>۲</sup> و تعهد سازمانی<sup>۳</sup> سازمانی<sup>۳</sup> هستند. بهرحال رضایت شغلی و تعهد سازمانی علاوه بر اینکه پیوند قابل توجهی با یکدیگر دارند (گل‌پرور و بلالی، ۱۳۸۹)، در قالبی کلی و یکپارچه یک نگرش شغلی کلی و یکپارچه را با یکدیگر تشکیل می‌دهند (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). شواهد حاصل از پژوهشهای فراگیر، نظیر مطالعات فراتحلیلی صورت گرفته، بطور جدی از پیوند میان رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی با نگرشهای شغلی حمایت لازم را بعمل آورده‌اند (متیو و زایاک<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰؛ آکفلت و کوتی، ۲۰۰۵). زیربنای نظری نحوه پیوندیابی رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرشهای شغلی از طریق نظریه مبادله اجتماعی<sup>۵</sup> بخوبی قابل طرح است. براساس نظریه مبادله اجتماعی افراد از نظر احساسات، عواطف و شناختها، تحت‌تأثیر نحوه عمل و رفتار طرف‌های تعامل خود قرار می‌گیرند (گل‌پرور و بلالی، ۱۳۸۹). بر این پایه وقتی سازمان زمینه رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست را برای کارکنان فراهم می‌سازد، بدلیل فرصت‌سازی رشد و ترقی و حمایت از این رشد و ترقی، افراد نسبت به شغل خویش راضی‌تر و نسبت به سازمان خودشان متعهدتر می‌شوند (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). اما در پی تقویت نگرش شغلی کارکنان در قالب تعهد و رضایت، افراد به جهت مقابله به مثل (که یکی از اصول مهم و مطرح در نظریه مبادله اجتماعی است)، متمایل به رفتارهای مثبت جبرانی (جبران نیکخواهی سرپرست و سازمان برای رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت

<sup>1</sup> - Ackfelt & Coote

<sup>2</sup> - Job satisfaction

<sup>3</sup> - organizational commitment

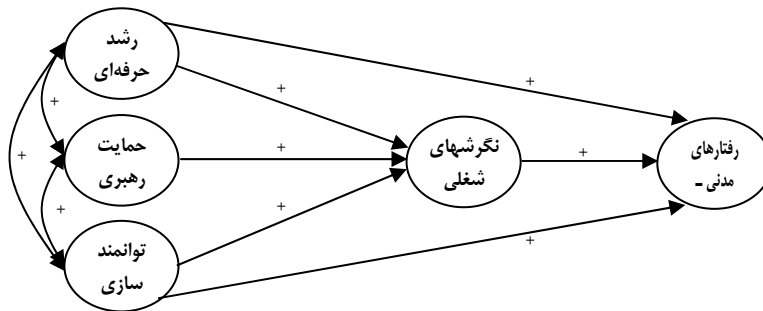
<sup>4</sup> - Mathieu & Zajac

<sup>5</sup> - Social exchange theory

سرپرست) در قالب رفتارهای مدنی - سازمانی می‌شوند. دالال<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در فراتحلیلی که به انجام رسانده و بطور همزمان نتایج چند فراتحلیل دیگر را نیز ارائه نموده بخوبی نشان داده که رضایت و تعهد بعنوان مهمترین نگرشهای شغلی با رفتارهای مدنی - سازمانی دارای پیوند مثبت و معناداری هستند. در مدل ارائه شده توسط گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) پیوند مثبت ۰/۳۲۸ بین نگرشهای شغلی با رفتار شهروندی (مدنی) سازمانی گزارش شده است. از این نظر طرح پیوند بین نگرشهای شغلی با رفتارهای مدنی - سازمانی مطابق با آنچه که در شکل ۱ ارائه شده، مستدل به نظریه و پژوهش هر دو می‌باشد. بالاخره در سطح بعدی مطابق با شکل ۱، بین رشد حرفه‌ای و توانمندسازی با رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه مثبت فرض شده است. براساس گزارش گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸)، بین رشد حرفه‌ای و توانمندسازی با رفتارهای مدنی - سازمانی، رابطه‌های مثبت ۰/۳۷۹ و ۰/۳۷ بدست آمده، به اضافه اینکه پیوند همزمان این دو متغیر همراه با نگرشهای شغلی با رفتارهای مدنی - سازمانی از لحاظ شاخص‌های برآزش تأیید شده است. پیوند میان رشد حرفه‌ای و توانمندسازی فراتر از نگرشهای شغلی با رفتارهای مدنی - سازمانی، از لحاظ نظری به این دلیل است که افراد بر اثر رشد حرفه‌ای و توانایی تصمیم‌گیری کاری و شغلی، سطح کلی توانایی‌هایشان بالا می‌رود و از این طریق فرصت می‌یابند تا به یاری‌رسانی بپردازند و در تحلیل هزینه - منفعت بین منافع - هزینه‌های حاصل از کار در سازمانی خاص، جوانمردی و فضایل شهروندی بیشتری را از خود نشان بدهند (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۹). البته طبیعی است که حمایت سرپرست نیز با رفتارهای مدنی - سازمانی پیوند دارد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸)، ولی این پیوند بر پایه مدل ارائه شده در شکل ۱، از طریق رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و نگرشهای شغلی بر رفتارهای مدنی - سازمانی اعمال می‌شود. در مجموع برای جمع‌بندی پایانی از مبنای نظری و پژوهشی ارائه شده برای مدل پژوهش (شکل ۱)، بر مبنای نظریه مبادله اجتماعی در سطح نگرشی، ابتدا رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی باعث تقویت نگرشهای شغلی شده، سپس با آمادگی عاطفی و شناختی بیشتر، کارکنان بر مبنای رشد حرفه‌ای و توانمندسازی فراهم آمده از طرف سازمان، متمایل به رفتارهای مدنی - سازمانی می‌شوند. اما ضرورت و اهمیت این پژوهش در این است که می‌توان بر پایه دانش حاصل از یافته‌ها، پیشنهادات کاربردی را برای افزایش و تقویت رفتارهای

<sup>۱</sup> - Dalal

مدنی - سازمانی در صنایع ایران طرح و گسترش بخشید. بنابراین هدف اصلی این پژوهش را می‌توانیم یافتن پاسخی علمی و پژوهشی برای این سؤال در نظر بگیریم: آیا مدل ارتباطی بین رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی با نگرشهای شغلی (رضایت و تعهد) و رفتارهای مدنی - سازمانی در بین کارکنان صنایع ایران از برازش مطلوبی با داده‌ها برخوردار است یا خیر؟



شکل ۱- مدل نظری پژوهش از رابطه بین متغیرها (کل پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۸)

## روش

این پژوهش از زمره پژوهشهای همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کواریانس (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۶) می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را سه صنعت تولیدی مادر در شهرهای اصفهان، دورود و شیراز تشکیل داده‌اند. براساس اطلاعات واصله از این سه مجموعه، تعداد کل کارکنان آنها بر روی هم رفته بالغ بر ۲۰۰۰۰ نفر بوده است. از این جامعه آماری از آنجایی که مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری نیازمند نمونه‌های بزرگ است (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸)، ۱۰۰۰ نفر (۴۰۰ نفر از اصفهان، ۳۲۰ نفر از دورود و ۲۸۰ نفر از شیراز) برای شرکت در این پژوهش نمونه‌گیری شدند. مبنای نمونه‌گیری طبقه‌ای (برای رعایت ۴۰ درصد از اصفهان، ۳۳ درصد از دورود و ۲۸ درصد از شیراز) و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به این شکل بوده که از طریق فهرست اسامی کارکنان، به شیوه قرعه‌کشی ساده، اقدام به نمونه‌گیری شده است. پس از جمع‌آوری و بررسی پرسشنامه‌ها، ۱۰۱ پرسشنامه بدلیل ناقص پاسخ داده شدن، کنار گذاشته شد، لذا گروه نمونه پژوهش به ۸۹۹ نفر (معادل ۸۹/۹ درصد بازگشت) تقلیل یافت. از ۸۹۹ نفر، ۸۰۷ نفر (معادل ۸۹/۸ درصد) مرد و

۹۲ نفر (معادل ۱۰/۲ درصد) زن بوده‌اند. از ۸۶۷ نفری که وضعیت تأهل خود را اعلام داشتند (معادل ۹۶/۴ درصد)، ۴۰۳ نفر (معادل ۴۶/۴ درصد) مجرد و ۴۶۴ نفر (معادل ۵۳/۵ درصد) متأهل بودند. اکثریت اعضای نمونه دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم (۴۲۴ نفر از ۸۸۳ نفر اعلام شده، معادل ۴۸ درصد) و فوق دیپلم (۲۵۵ نفر از ۸۸۳ نفر اعلام شده، معادل ۲۸/۹ درصد) بودند. میانگین سنی اعضای نمونه، ۳۷/۴۵ سال (با انحراف معیار ۸/۶۶ سال) و میانگین سابقه شغلی آنها ۱۲/۳۱ سال (با انحراف معیار ۵/۴۲) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمد.

برای سنجش رفتارهای مدنی - سازمانی از پرسشنامه ۱۳ سؤالی معرفی شده توسط گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) که در ایران روایی‌سنجی و پایایی‌سنجی شده استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) می‌باشد و سه حوزه رفتارهای مدنی - سازمانی، شامل یاری‌رسانی، جوانمردی و فضایل شهروندی را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد. روایی سازه و پایایی همسانی درونی این پرسشنامه در ایران مستند می‌باشد، به ترتیبی که گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) آلفای کرونباخ ۰/۷ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس بطور مجدد، همراه با دیگر پرسشنامه‌های پژوهش ۱۳ سؤال این پرسشنامه را به صورت کاملاً قابل تفکیک از پرسشنامه‌های دیگر بر عاملی مستقل با آلفای کرونباخ ۰/۷۶ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: خود را به خوبی با تغییراتی که در سازمان بوجود می‌آید، تطبیق می‌دهم.

برای سنجش نگرشهای شغلی از پرسشنامه ۹ سؤالی معرفی شده توسط گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) که دو حوزه‌ی تعهد و رضایت را مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن نیز پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است، استفاده بعمل آمد. روایی و پایایی این ۹ سؤال برای سنجش نگرشهای شغلی کاملاً مستند است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۹۲ برای آن گزارش شده است (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). تحلیل عاملی اکتشافی مجدد (با چرخش از نوع واریماکس) همراه با دیگر پرسشنامه‌ها در این پژوهش، بصورت کاملاً قابل تفکیک ۹ سؤال این پرسشنامه را بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۹۳ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: شغل من برایم مطبوع و لذت‌بخش است.

برای حمایت سرپرست ۵ سؤال، رشد حرفه‌ای ۶ سؤال و توانمندسازی ۵ سؤال معرفی شده توسط گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) استفاده شدند. مقیاس پاسخگویی این سه پرسشنامه پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است و روایی و پایایی آنها در حد مطلوبی در ایران گزارش شده است (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸)، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۸۷، ۰/۸۱ و ۰/۸۴ برای این سه پرسشنامه ارائه شده است. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد (چرخش از نوع واریمکس) در این پژوهش بر روی این سه پرسشنامه همراه با دیگر پرسشنامه‌های پژوهش، سه عامل کاملاً قابل تفکیک از یکدیگر و از دیگر پرسشنامه‌های پژوهش با آلفای کرونباخ ۰/۸۸، ۰/۸۷ و ۰/۸ را برای حمایت سرپرست، رشد حرفه‌ای و توانمندسازی بدست داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه (رشد حرفه‌ای) به این شرح است: اغلب می‌توانم فرصت‌هایی که موجب پیشرفت شغلی‌ام می‌شود را دنبال کنم.

پرسشنامه‌های پژوهش توسط اعضای نمونه بصورت خودگزارش‌دهی پاسخ داده شدند و زمان پاسخگویی نیز ۱۰ تا ۱۵ دقیقه بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش، بر پایه مدل نظری پژوهش (شکل ۱) از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری<sup>۱</sup> (SEM) و با استفاده از نرم‌افزار AMOS<sup>۲</sup> مورد تحلیل قرار گرفت. در مدل‌سازی معادله ساختاری قبل از انجام تحلیل، مفروضه‌های این تحلیل (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸) بررسی گشته است. این بررسی حاکی از آن بود که مشکل خاصی در مورد عدم رعایت مفروضه‌های مدل‌سازی معادله ساختاری در این پژوهش وجود ندارد.

<sup>۱</sup> - Structure Equation Modeling

<sup>۲</sup> - Analysis of Moment Structure

## یافته‌ها

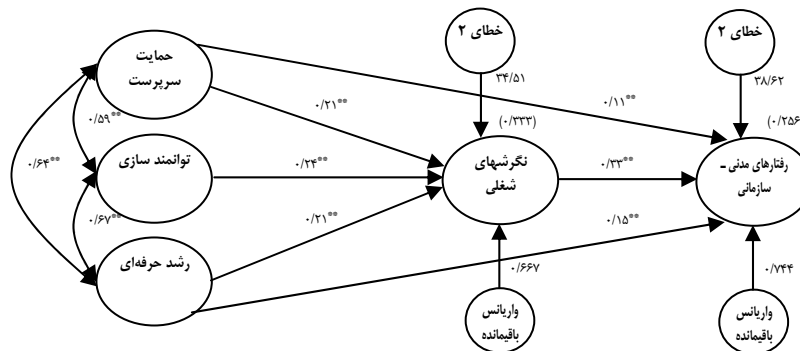
در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	رفتارهای مدنی - سازمانی	۴۹/۰۵	۷/۲	-			
۲	نگرشهای شغلی	۱۵/۶	۳/۸	۰/۴۲**	-		
۳	حمایت سرپرست	۱۶/۳۴	۳/۷	۰/۳۷**	۰/۴**	-	
۴	رشد حرفه‌ای	۲۰/۲۶	۴/۸	۰/۳۹**	۰/۴۱**	۰/۶۴**	-
۵	توانمندسازی	۲۳/۱۷	۵/۶	۰/۳۷**	۰/۴۲**	۰/۵۹**	۰/۶۷**

\*\* P &lt; /

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رفتارهای مدنی - سازمانی با نگرشهای شغلی، حمایت سرپرست، رشد شخصی و توانمندسازی دارای رابطه مثبت و معنادار است.  $(P < ۰/۰۱)$  نگرشهای شغلی با حمایت سرپرست، رشد شخصی و توانمندسازی دارای رابطه مثبت و معنادار  $(P < ۰/۰۱)$  است. حمایت سرپرست با رشد شخصی و توانمندسازی و رشد شخصی با توانمندسازی دارای رابطه مثبت و معنادار است. در شکل ۲ نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری ارائه شده است.



شکل ۲- مدل ساختاری نهایی پژوهش از رابطه بین متغیرها



مدل نهایی ارائه شده در شکل ۲، نسبت به مدل نظری پژوهش (شکل ۱) صرفاً یک تغییر را پذیرا شده است. رابطه توانمندسازی با رفتارهای مدنی - سازمانی بدلی غیرمعنادار بودن ( $P > 0/05$ ) حذف و در مقابل یک رابطه از رشد حرفه‌ای به رفتارهای مدنی - سازمانی براساس شاخصهای اصلاح<sup>۱</sup> و پیشینه‌ی پژوهش (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸) افزوده شد. اما از لحاظ شاخص‌های برازش<sup>۲</sup>، یک مدل ساختاری مطلوب، باید دارای  $\chi^2/df$  غیرمعنادار ( $P > 0/05$  یا  $P > 0/01$ )، نسبت  $\chi^2$  دو به درجه آزادی (کوچکتر از ۳ یا ۲، شاخص نیکویی برازش<sup>۴</sup> (GFI)، شاخص افزایشی<sup>۵</sup> (IFI) و شاخص برازش تطبیقی<sup>۶</sup> (CFI) بالاتر از ۰/۹۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا<sup>۷</sup> (RMSEA) کوچکتر از ۰/۰۵ یا ۰/۰۶ باشد (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸).  $\chi^2$  دو مدل نهایی پژوهش برابر با ۳/۱۷ و غیرمعنادار ( $P > 0/05$ )، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازش افزایشی (IFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) به ترتیب برابر با ۰/۹۹، ۰/۹۹ و ۰/۹۹ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) نیز معادل ۰/۰۴۹ بدست آمد. همه این شاخص‌ها حاکی از برازش مطلوب مدل نهایی پژوهش داشت. تنها استثناء در مورد برازش مدل نهایی، نسبت  $\chi^2$  دو به درجه آزادی (درجه آزادی مدل نهایی برابر ۱ بود) می‌باشد برابر با ۳/۱۷ بود که از مقدار پیشنهادی ۳ کمی بالاتر است که باید بعنوان یک محدودیت برای این پژوهش در نظر گرفته شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

شواهد حاصل از این پژوهش، مدلی را به منظور ارتقاء سطح رفتارهای مدنی - سازمانی در صنایع ایران بدست داد که هم به لحاظ نظری و هم به لحاظ پژوهشی دارای اهمیت است. آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) نیز بر رابطه بین حمایت سرپرست، توانمندسازی و رشد حرفه‌ای با نگرش‌های شلغی قبلاً تأکید نموده و شواهدی علمی برای این روابط ارائه نموده‌اند. به این جهت یافته‌های این پژوهش با

<sup>۱</sup> - Modification indices

<sup>۲</sup> - Fit indices

<sup>۳</sup> - Chi-Square

<sup>۴</sup> - Goodness of Fit Index (GFI)

<sup>۵</sup> - Incremental Fit Index (IFI)

<sup>۶</sup> - Comparative Fit Index (CFI)

<sup>۷</sup> - Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

یافته‌های آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) همسویی دارد. از لحاظ نظری رابطه میان رشد حرفه‌ای، توانمندسازی و حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی تابع شکلی از تبادل اجتماعی و سرریزشدگی احساس ارزشمندی شخصی به عرصه رضایت و تعهد بعنوان نگرش‌های شغلی مطرح بازمی‌گردد. بر پایه اصول مطرح در عرصه تبادل اجتماعی، وقتی سازمان و سرپرستان آن زمینه توانمندی، رشد حرفه‌ای و حمایت را برای کارکنان خود فراهم می‌سازند، بطور کاملاً منطقی، باعث زمینه‌سازی تمایل کارکنان به مقابله به مثل می‌شوند. این زمینه‌سازی همان تقویت رضایت و تعهد در کارکنان است. اما در یک نگاه فراتر، مقابله به مثل به زمینه‌سازی افزایش تعهد و رضایت ختم نمی‌شود. چرا که اصل مقابله به مثل، از لحاظ محتوایی از طریق رفتارهای خاص نمود خود را به جای می‌گذارد. بر همین مبنا اغلب پس از افزایش رضایت و تعهد، کارکنان به رفتارهای مثبت نظیر رفتارهای مدنی - سازمانی در قالب یاری‌رسانی، جوانمردی و فضایل شهروندی روی می‌آورند تا بدین وسیله دین خود را به سازمانی که از آنها حمایت نموده، توانمندشان ساخته و زمینه رشد حرفه‌ای آنها را فراهم ساخته ادا نمایند. این تبیین نیز مطابق با آنچه که در شکل ۲ ارائه شد، مورد تأیید قرار گرفت. آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) نیز همسو با یافته‌های این پژوهش بین نگرش‌های شغلی با رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه مثبت را در قالب مدل‌های ساختاری ارائه شده، ارائه نموده‌اند. به این لحاظ ملاحظه می‌شود که وقتی کارکنان از لحاظ نگرشی از طریق رشد حرفه‌ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی تقویت می‌شوند، ساده‌تر مرتکب رفتارهای مدنی - سازمانی می‌شوند. به این جهت می‌توان گفت سرمایه‌گذاری بر برنامه‌های رشد حرفه‌ای و توانمندسازی کارکنان، به زودی از طریق افزایش سطح رفتارهای مدنی - سازمانی کارکنان به سازمان برگشت خواهد کرد. اما بر پایه بخش دیگر شواهد (شکل ۲ را نگاه کنید)، حمایت سرپرست و رشد حرفه‌ای نیز علاوه بر تأثیر بر نگرش‌های شغلی بطور مستقیم بر رفتارهای مدنی - سازمانی نیز تأثیر می‌گذاشتند. آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) نیز در نمونه‌ای از کارکنان بازرگانی، بین حمایت سرپرست، رشد حرفه‌ای و توانمندی با رفتارهای مدنی - سازمانی و گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) نیز بین حمایت سرپرست و توانمندسازی با رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه معناداری را در مدل‌های ساختاری خود گزارش نموده‌اند. به این جهت بنظر می‌رسد که یافته‌های این پژوهش با یافته‌های آکفلت و کوتی (۲۰۰۵) و گل‌پرور

و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) همسویی نسبی دارد. چرا که در این پژوهش حمایت سرپرست و رشد حرفه‌ای با رفتارهای مدنی - سازمانی دارای رابطه مستقیم بودند. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که رشد حرفه‌ای توانمندسازی دارای جهت‌گیری یکسانی است. در عین حال ارتباطات درونی بین حمایت سرپرست، توانمندسازی و رشد حرفه‌ای با یکدیگر متناسب با نمونه‌ای که برای بررسی برآزش مدل‌های ساختاری استفاده می‌شود، می‌توانند با یکدیگر تغییر جایگاه بدهند. بهر حال اثرات مستقیم حمایت سرپرست و رشد حرفه‌ای برای رفتارهای مدنی - سازمانی، حاکی از آن است که کارکنان در محیط‌های صنعتی، برای درگیر شدن در رفتارهای مدنی - سازمانی، نیازمند رشد حرفه‌ای (رشد در مهارت‌های کاری) و حمایت سرپرستان خود هستند. دلیل این امر آن است که افراد دارای مهارت بالاتر، سریعتر می‌توانند راه‌کارهایی را برای یاری‌رسانی به همکاران یا سازمان در پیش بگیرند و در عین حال در مقابل نقایص و کمبودها از خود تحمل نشان بدهند. بنابراین در راستای پیشنهادات پژوهشی باید به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه نمود که در مدل‌های آینده بجای رفتارهای مدنی - سازمانی، خلاقیت و نوآوری و رفتارهای منفی (نظیر رفتارهای انحرافی و ضدتولید) را جایگزین سازند تا دانش مربوط به نقش حمایت، توانمندی و رشد حرفه‌ای همراه با نگرش‌های شغلی از لحاظ پیامدهای رفتاری در محیط‌های کار افزایش یابد. پیشنهاد کاربردی متناسب با یافته‌ها نیز برقراری دوره‌های آموزش رشد حرفه‌ای و برقراری نظام‌های حمایتی سرپرستی برای کارکنان در محیط‌های صنعتی است. این دوره‌های آموزشی بسترسازی لازم را برای افزایش سطح رفتارهای مدنی - سازمانی در محیط‌های کار فراهم می‌سازد. اما در تعمیم و تفسیر یافته‌ها پژوهش باید به این محدودیت توجه شود که مدل ساختاری نهایی این پژوهش یک مدل ارتباطی (علیت ارتباطی) و نه یک مدل علی (علت و معلول) کامل است. همچنین به این مسئله که نمونه پژوهش از صنایع تولیدی بوده‌اند باید توجه کافی بشود.

## منابع:

- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه (۱۳۷۶)، روشهای تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: نشر آگه.
- شوماخر، رندال، ای، و لومکس، ریچارد، جی (۱۳۸۸)، مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال نشر اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، محسن، و بلالی، سمیه (۱۳۸۹)، مدل ارتقاء رفتارهای مدنی - سازمانی از طریق قرارداد روانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پوراندخت (۱۳۸۸)، الگوی ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرشهای شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی، فصلنامه بصیرت، ۱۶ (۴۴)، ۴۶-۲۷.
- گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پوراندخت (۱۳۸۹)، الگوی ارتقای رفتار اخلاقی و رفتارهای تبعی - سازمانی در میان معلمان. فصلنامه تعلیم و تربیت، ۲۶ (۲)، ۳۰-۷.
- گل‌پرور، محسن، و کیلی، نفیسه، و آتش‌پور، حمید (۱۳۸۸)، رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی - سازمانی و تعهد عاطفی. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روانشناسی، اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز، اسفندماه ۱۳۸۸.
- Ackfeldt, A.L., & Coote, L.V. (2005), A study of organizational citizenship behaviors in retail setting. *Journal of Business Research*, 58(?), 151-159.
- Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009), Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
- Dalal, R.S. (2005), A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.

- 
- Mathieu, J.E., & Zajac, C.M. (1990), A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.

