

دانشور

رشتار

مدیریت و پیشرفت

Management and
Achievement

• دریافت مقاله: ۸۸/۱۰/۱۳

• پذیرش مقاله: ۹۱/۳/۳

Scientific-Research
Journal
Of Shahed University
Eighteenth Year,
No.50
Dec. Jan. 2011-12

دوماهنامه علمی - پژوهشی
دانشگاه شاهد
سال هجدهم - دوره جدید
شماره ۵۰
دی ۱۳۹۰

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان (مطالعه موردی: استانداری قم)

نویسندگان: دکتر علی حسین کشاورزی^۱، دکتر سید احمد حسینی^۲،
دکتر لیلا حیدری نسب^۳، علی اصغر آمده^{۴*}

۱. استاد یار گروه مدیریت صنعتی دانشگاه شاهد
۲. استاد یار گروه مدیریت بازرگانی و دولتی دانشگاه شاهد
۳. استاد یار گروه روان شناسی دانشگاه شاهد
۴. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه شاهد

* Email: ali82111amadeh@gmail.com

چکیده

امروزه توجه به سرمایه اجتماعی ضرورتی بیش از پیش پیدا کرده و تحقیقات نشان دهنده آن است که مدیریت و بهبود چنین سرمایه ای در جوامع و سازمان ها مزیت های برجسته ای را به همراه دارد. سازمان ها می توانند با تقویت این سرمایه، کارآیی سایر منابع را در جهت اهداف خود افزایش دهند. تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان در سطح استانداری قم انجام شده است. در این راستا ارتباط میان ابعاد ساختاری، ارتباطی، و شناختی سرمایه اجتماعی با توانمندسازی روان شناختی کارکنان با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن و رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بین ابعاد ساختاری، شناختی و رابطه ای سرمایه اجتماعی با توانمندسازی روان شناختی کارکنان همبستگی وجود دارد، که بیشترین همبستگی مربوط به بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با توانمندسازی روان شناختی بود.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی، بعد شناختی سرمایه اجتماعی، توانمندسازی روان شناختی.

مقدمه

کیفیت و توانمندی نیروی انسانی، از عوامل مهم بقا و حیات سازمان ها می باشد. به عبارت دیگر اهمیت منابع انسانی به مراتب از فناوری های جدید، منابع مالی و مادی بیشتر است. نقش نیروی انسانی کارآمد، توانا و دانا در تحقق اهداف سازمانی امری غیر قابل انکار است. نیروی انسانی به عنوان مهمترین، گرانترین و با ارزش ترین سرمایه یک سازمان محسوب می شود، و نیروی انسانی توانمند، سازمان توانمند را به وجود می آورد. اداره سازمان های نوین که به سازمان های انسانی معروفند، بسیار پیچیده و دشوار است، و اصول و قواعدی که در گذشته به کار می رفته، امروزه کارآیی چندانی ندارند. در چنین شرایطی، سازمان هایی موفقند که مدیران آن ها رویکرد ها و انگاره های جدیدی به سرمایه انسانی داشته باشند [۱]. به گونه ای که در حال حاضر مزیت رقابتی بسیاری از کشورها در نیروی انسانی توانمندی می باشد که رسالت استفاده بهینه از سایر منابع را برعهده دارند و نیروی انسانی برای آنکه بتواند مؤثر و کارآمد باشد، خود نیازمند مدیریت است [۲].

نظریه پردازان مدیریت به توانمندسازی^۱ بعنوان یک مهارت مدیریتی می نگرند. با این نگرش، برای اینکه کارکنان احساس توانمندی کنند باید شرایط و بسترهای لازم در سازمان فراهم شود؛ سازمان، مدیریت و کارکنان باید شرایطی را داشته باشند که تحت عنوان سازوکارهای توانمندسازی یا عوامل توانمندساز از آنها یاد می شود. توانمندسازی یک فرایند ناشی از تبادلات اجتماعی می باشد و تئوری تبادلات اجتماعی، چارچوبی عقلایی انگیزشی برای مدیران عهده دار توانمندسازی فراهم می آورد؛ و مدیران در این راستا بایستی از وابستگی به قدرت و کنترل چشم پوشی کنند، و به جای آن همکاری و مشارکت را ترویج نمایند [۳]. همچنین ویژگی های ساختار اجتماعی که به وقایع محیطی اشاره دارد بر ارزیابی شغل تأثیر می گذارد و می تواند بر سطح توانمندسازی ادراک شده نیز تأثیر

گذار باشد [۴]. امروزه سرمایه اجتماعی^۲ در کنار سرمایه های انسانی، مالی و اقتصادی، بصورت یک موضوع مهم جهانی مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی مفهومی جدید، پیچیده و مهم در علوم اجتماعی است که به عنوان یکی از مهمترین شاخص های رشد و توسعه، و به عنوان حلقه مفقوده توسعه در هر نظام مطرح است [۵]. سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می شود، و این سرمایه به زندگی افراد، معنی و مفهوم بخشیده و زندگی سازمانی را ساده تر و لذت بخش تر می سازد [۶]. توجه به سرمایه اجتماعی به عنوان رویکردی اثر بخش در مدیریت منابع انسانی در سازمان ها و تلاش در جهت بهبود آن می تواند زمینه ساز تقویت سایر رویکردها در این زمینه و دستیابی به منافع چشمگیری در سطح فردی و سازمانی باشد.

بیان مسأله

امروزه سازمانی که از رویکردهای منابع انسانی بهره می برد، می تواند راه پیشرفت و موفقیت خود را بهتر و مطمئن تر پیموده و مسیر دستیابی به توسعه خود را تضمین نماید. در بحث رقابت بین الملل سازمان هایی پیشتاز هستند که توسعه منابع انسانی در آن ها به عنوان یک بحث اصلی مطرح می باشد. در این راه یکی از رویکرد های توسعه منابع انسانی توانمندسازی کارکنان است. در جهان کنونی توانمند سازی نیروی انسانی عنصر مهم و اصلی است که بواسطه آن می توان در جهت پویایی سازمانی و سنت گریزی گام برداشت و محیط و جو سازمان را در جهت افزایش عملکرد نیروی انسانی متحول نمود. توانمندسازی فرایند قدرت بخشیدن به افراد است که در آن سازمان به کارکنان خود کمک می کند تا حس اعتماد به نفس خویش را بهبود بخشند، و بر احساس ناتوانی و درماندگی خود چیره شوند. از طرفی توانمندسازی، دادن قدرت به افراد نیست، افراد

2. Social capital

1. Empowerment

این زمینه توجه به سرمایه اجتماعی و بهبود آن در سازمان می باشد، چراکه تقویت سرمایه اجتماعی موجب ایجاد و استحکام پیوند های مرئی و نامرئی اجتماعی شده و حس مشارکت و اعتماد را در سازمان افزایش می دهد. سرمایه اجتماعی در عمل با بازگشت به متن اجتماع مورد نظر می کوشد تا با تحلیل رفتار های فردی در پی حل مسائل جمعی باشد، و برای تحلیل چاره ای جز رجوع به نقش روابط اجتماعی در تعیین رفتار های فردی و جمعی وجود ندارد. دلیل توجه و علاقه پژوهشگران برای توسعه سرمایه اجتماعی به علت رابطه سطوح سرمایه اجتماعی با نتایج منافع حاصل از آن می باشد. در واقع سرمایه اجتماعی به نوعی سرمایه گذاری در روابط افراد و گروه ها می باشد تا از روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری آن ها سازمان نتایج لازم را بدست آورد و قابلیت هایی را برای رشد و پیشرفت سازمان به ارمغان آورد [۹].

از آنجایی که به منظور توانمندسازی کارکنان به بستر سازی اولیه و مناسب در محیط سازمان نیاز است، و در سازمان هایی که عوامل تأثیر گذار در توانمندسازی به طور کامل و صحیح اجرا می شود می توان اطمینان داشت که بهترین استفاده از نیروی انسانی صورت می پذیرد [۱۰]. از طرفی توانمند سازی یک فرایند انفرادی نیست بلکه فرایند کنش متقابل افراد است و افراد با عملکرد جمعی می توانند دانش و مهارت یکدیگر را متقابلاً افزایش دهند و همچنین می توانند شیوه های جدید بکارگیری صلاحیت شان را کشف کنند [۱۱]. از آنجایی که احساس توانمندی می تواند به شدت تحت تأثیر شرایطی که افراد خود را در آن می بینند باشد [۸]، بدین ترتیب و با ضرورتی که موضوع سرمایه اجتماعی و توانمندسازی در ادبیات علمی مدیریت پیدا کرده و همچنین توجه به موضوع توانمندسازی کارکنان در نظام اداری ایران (سازمان ها و ادارات دولتی) در سیاست ها و برنامه های توسعه و تحول اداری، لذا با در نظر گرفتن شرایط سازمان های اداری ایران از جمله بوروکراسی زیاد و سطوح سلسله

به واسطه دانش و انگیزه خود صاحب قدرت هستند، و در واقع توانمندسازی آزاد کردن این قدرت است. توانمندسازی، ظرفیتهای بالقوه ای را برای بهره برداری از سرچشمه تواناییهای انسانی، که از آن استفاده کامل نمی شود در اختیار می گذارد. در سازمان توانمند، کارکنان نیروی محرکه اصلی به شمار می روند، این کارکنان هستند که با احساس هیجان، مالکیت، افتخار، و احساس مسئولیت، بهترین ابداعات و افکار خود را پیاده سازی می کنند [۷].

توانمندسازی منابع انسانی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و همچنین فراهم کردن بسترها و به بوجود آوردن فرصت هایی برای شکوفایی استعداد ها، توانایی ها و شایستگی های افراد می باشد تا کارکنان نسبت به شغل و سازمان خود نگرش مثبتی داشته باشند. از جمله دیدگاه های نوین در این زمینه، دیدگاه توانمند سازی روان شناختی^۱ است که در آن آگاهی از میزان توانمندی کارکنان یا باورها و احساسات روانی افراد از شغل و سازمان و عوامل افزایش دهنده و تضعیف کننده این باورها و احساسات می تواند گامی در جهت رضایت شغلی، تعهد، و دلبستگی افراد به سازمان، و بهبود بهره وری نیروی انسانی باشد [۸]. به عقیده لاولر^۲ توانمندسازی سبب می شود تا افراد ضمن کنترل خود، آمادگی پذیرش مسئولیت های بیشتری را نیز داشته باشند [۳].

از طرف دیگر، هنجار های اجتماعی در طول تاریخ همواره در حال تغییر و تحول بوده و در جوامع امروزی که الکترونیکی شدن و نوسازی اقتصادی را تجربه می کنند، تغییرات هنجارهای اجتماعی به موازات شروع روند مذکور افزایش یافته است. کشور ایران نیز به خاطر اجرای یک سری برنامه های توسعه ای، شاهد تغییر هنجار های اجتماعی بوده است، و سازمان ها برای توسعه و بهبود خود بایستی نگاه خود را به بنیان های اجتماعی معطوف کنند. یکی از مهمترین رویکردها در

^۱ . Psychological Empowerment

^۲ . Lawler

مراتبی و کاستی در توجه به عوامل انگیزاننده درونی کارکنان، از این رو در این تحقیق سعی شده است تا در سطح سازمان استانداری که به عنوان یکی از مهم ترین سازمان های اجرایی با شمار نیروی انسانی قابل توجه و بدنه کارشناسی خود در حیطه های گوناگون (اجرایی، سیاسی امنیتی، عمرانی و غیره) فعالیت می نماید و با سازمان های دیگر نیز در ارتباط می باشد، و بایستی به عنوان یک الگوی سازمانی برای سایرین مطرح باشد، ضمن بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان، رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی با توانمندسازی روان شناختی کارکنان مورد بررسی و آزمون قرار گیرد.

تعریف سرمایه اجتماعی

به زعم پورتس^۱ یکی از مشکلاتی که در مورد مفهوم سرمایه اجتماعی وجود دارد، فقدان تعریفی واحد و جامع است. هر چند که در هر رشته از علوم اجتماعی و توسط هر یک از صاحب نظران تعریف ویژه ای از سرمایه اجتماعی ارائه شده است، اما آنچه در همه تعاریف مشترک است عبارتست از توانایی اکتساب منافع به واسطه عضویت در شبکه های اجتماعی و یا ساختارهای اجتماعی بزرگ [۱۲].

در اینجا به ارائه تعاریفی چند از سرمایه اجتماعی می پردازیم:

از نظر فوکویاما، سرمایه اجتماعی "مجموعه منافع بالفعل و بالقوه ای است که با عضویت افراد در شبکه های اجتماعی سازمان ها بوجود می آید بعبارت دیگر مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش های غیر رسمی است که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میان آنها مجاز است در آن سهیم هستند" [۵].

کلمن سرمایه اجتماعی را شامل سرمایه و منابعی می داند که افراد و گروه ها از طریق پیوند با یکدیگر و با توجه به نوع ارتباطات می توانند بدست آورند [۱۳].

سرمایه اجتماعی به "عنوان توانایی کنش گران

برای بدست آوردن منافع است که بوسیله عضویت در شبکه های اجتماعی یا عضویت در دیگر ساختارهای اجتماعی حاصل می شود" [۱۲].

در این تحقیق، تعریف پذیرفته شده برای سرمایه اجتماعی، دیدگاه سازمانی، ناهاپیت و قشال^۲ است که سرمایه اجتماعی را به عنوان "جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق، و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی است که از مجموعه عناصر شناختی، ارتباطی، و ساختاری به دست می آید تا اعضای سازمان در سایه اعتماد، فهم متقابل، و ارزش های مشترک اهداف را محقق سازند" تعریف می کنند [۱۴].

ابعاد سرمایه اجتماعی

مدل ناهاپیت و قشال (۱۹۹۸) ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی را در سه دسته شامل: بعد ساختاری^۳، بعد شناختی^۴ و بعد رابطه ای^۵ تشریح کرده است.

بعد ساختاری سرمایه اجتماعی

بعد ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس های بین افراد دارد، بدین معنی که فرد به چه کسانی و چگونه دسترسی دارد. در واقع این بعد بیانگر الگوی کلی ارتباطاتی است که در همه سازمان ها قابل مشاهده است. در این بعد روابط خیلی مهمند و به دو طریق زیر می توانند عملکرد افراد و سازمان را بهبود دهند:

۱- به وسیله تسهیل دستیابی به اطلاعات و منابع؛

۲- ایجاد هماهنگی در کار های بهم وابسته [۱۵].

مهمترین جنبه های بعد ساختاری سرمایه اجتماعی عبارتند از روابط شبکه ای بین افراد، پیکربندی روابط، و سازمان مناسب [۱۶].

² Nahapiet & Ghoshal

³ Structural Dimention

⁴ Cognitive Dimention

⁵ Relational Dimention

¹ Portes

۱- روابط شبکه ای

این بخش از بعد ساختاری، حاکی از ارتباطات گسترده بین اعضای سازمان است. پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع را فراهم می‌سازد و روابط اجتماعی، ایجاد کننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان صرف هزینه و زمان، برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

۲- پیکربندی روابط^۱

پیکربندی حاکی از رسمی یا غیر رسمی بودن و متمرکز یا غیر متمرکز بودن ارتباطات است. پیکربندی کلی روابط شبکه‌ای یک جنبه مهم سرمایه اجتماعی را شکل می‌دهد که می‌تواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر بگذارد. برای مثال سه ویژگی، ساختار شبکه، تراکم، پیوند و سلسله مراتب، همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضای شبکه، باعث انعطاف پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند. یک موضوع اساسی تئوری سرمایه اجتماعی این است که پیوندهای شبکه ای دسترسی به منابع را امکان‌پذیر می‌کنند [۱۴].

۳- سازمان مناسب^۲

سرمایه اجتماعی ایجاد شده از جمله روابط و پیوندها، هنجارها و اعتماد در یک محیط خاص، اغلب می‌تواند از یک محیط اجتماعی به محیط اجتماعی دیگر انتقال داده شود، و بدین ترتیب بر الگوهای تبادل اجتماعی تأثیر بگذارد. سازمان‌های اجتماعی مناسب می‌توانند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابع آنها از جمله اطلاعات و دانش را فراهم کنند و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای، ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند [۱۴].

بعد شناختی سرمایه اجتماعی

بعد شناختی به میزانی که کارکنان در یک شبکه

اجتماعی، فهم یا دیدگاه مشترکی با هم دارند مربوط می‌شود. بر اساس تحقیقات ناهاپیت و قشال (۱۹۹۸)، درک و فهم دو جانبه در میان کارکنان از طریق وجود یک زبان مشترک و از طریق مبادله حکایت‌های مشترک بدست می‌آید. جایی که زبان مشترک و داستان‌های مشترک هر دو موجود باشند، کارکنان آسانتر می‌توانند مسائل را به بحث بگذارند، ایده‌ها را به یکدیگر منتقل کنند، دانش خود را با دیگران تسهیم کنند، و کمک مؤثرتری را به یکدیگر داشته باشند. مهمترین شاخصه‌های این بعد عبارتند از زبان و کدهای مشترک^۳ و حکایات مشترک^۴. این بعد بر ویژگی‌های سازمان که باعث تسهیل فهم مشترک از اهداف گروهی می‌شود، تکیه دارد.

۱- زبان و کدهای مشترک

به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد. اول اینکه، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چرا که ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند و در جامعه امور تجاری انجام می‌دهند. هر قدر زبان و کدهای افراد با یکدیگر تفاوت داشته باشند، جدایی آن‌ها از یکدیگر بیشتر و دسترسی افراد به یکدیگر نیز محدود می‌شود.

۲- حکایات مشترک

محققان معتقدند اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها، ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل، و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. تحقیقات نشان می‌دهد که چگونه حکایات، تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کند. بنابراین، ظهور حکایت‌های مشترک در یک اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش را که عموماً به صورت پنهان هستند، تسهیل می‌کند [۱۴].

^۳. Shared Language and Codes

^۴. Shared Narratives

^۱. Configuration of ties

^۲. Appropriate Organization

بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی

بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند، و این بعد به ماهیت همبستگی بین افراد در یک سازمان مربوط می‌شود (آیا همکاران، یکدیگر را دوست دارند؟ به هم اعتماد می‌کنند؟ آیا یکدیگر را همسان و برابر می‌دانند؟). گروه‌های کاری که یکدیگر را دوست داشته باشند ممکن است انعطاف بیشتری داشته باشند و بهتر قادر به تطبیق با محیط متغیر باشند و بهتر بتوانند خود را با عملکرد بالاتر تطبیق دهند. مهمترین جنبه‌های بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات، و هویت [۱۴].

۱- اعتماد^۴

روانشناسان شخصیت، به طور سنتی اعتماد را یکی از ویژگی‌های شخصیت می‌دانند. روانشناسان اجتماعی، اعتماد را به عنوان نوعی انتظار در مورد رفتار دیگران در تعاملات تعریف می‌کنند. همانطور که باک (۱۹۹۹) می‌نویسد: "اعتماد نوعی کالای اجتماعی است که دقیقاً شبیه هوایی که تنفس می‌کنیم یا آبی که می‌نوشیم باید حفظ شود." بی تردید اعتماد رکن اصلی و اساسی و کلید درک سرمایه اجتماعی است، و نقصان در آن می‌تواند بنیان سرمایه اجتماعی را متزلزل کند [۱۴].

مچنین اعتماد می‌تواند به عنوان یک کاتالیزور، انعطاف را افزایش دهد، هزینه دستیابی به هماهنگی در سازمان را پایین آورد، و سطوح انتقال دانش را افزایش دهد [۱۵]. همانطور که اعتماد خود مقدمه‌ای برای سرمایه اجتماعی می‌باشد، همچنین می‌تواند خروجی اقدامات گروهی و بهره برداری از سرمایه اجتماعی نیز باشد [۱۶].

۲- هنجارها^۵

هنجارها، قواعدی رفتاری هستند که تنظیم کننده

رفتارها و تعاملات بین افراد می‌باشند... هنجارها، تعاملات بین افراد و گروه‌ها را در طول زمان تسهیل می‌نماید و تا حدی در تسهیل تعاملات بین افراد نامتجانس مهم می‌باشد [۱۷]. وجود هنجارهای اجتماعی سبب ایجاد کنترل اجتماعی در سازمان می‌شود، و این هنجارها اعتقادات مشترکی هستند که سبب می‌شوند که تا افراد احساس تجربه مشترک ایجاد شود، ایده‌هایشان را به یکدیگر منتقل کنند، و بینش مشترکی نسبت به سازمان پیداکنند [۱۸].

۳- الزامات و انتظارات^۶

الزامات نشان‌دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیتی در آینده است. کلمن (۱۹۹۰) الزامات را از هنجارهای عمومی شده متمایز می‌سازد، و آن را به عنوان انتظارات ایجاد شده در درون روابط شخصی خاص در نظر می‌گیرد. ناهاپیت و قشال (۱۹۹۸) اظهار می‌کنند که الزامات و انتظارات احتمالاً بر دسترسی و انگیزش افراد و گروه‌ها برای تبادل و ترکیب دانش اثر می‌گذارند [۱۴].

چنین الزامات و انتظاراتی در محیطی سازمانی که دارای پیوندهای قوی اجتماعی می‌باشد، پرورش می‌یابد و وجود آنها منجر به اعتماد جمعی می‌شود و سبب می‌شود که افراد بتوانند در حل مسائل روزمره مربوط به همکاری و هماهنگی بتوانند بر یکدیگر تکیه کنند [۱۸].

۴- همانندسازی^۷

همانندسازی فرآیندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند. تحقیق لویکی و بانکر^۶ (۱۹۸۹) نشان می‌دهد که هویت گروهی چشمگیر فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش می‌دهد، و همچنین ممکن است میزان واقعی همکاری را بین اعضاء افزایش دهد. در مقابل، جایی که گروه‌ها دارای هویت‌های متمایز و مغایر هم هستند، ممکن است موانع عمده‌ای را در برابر تسهیم اطلاعات، یادگیری، و ایجاد دانش به وجود آورند [۱۴].

4. Obligation and Expectations

5. Identification

6. Lewicki & Banker

1. Trust

2. Back

3. Norms

توانمندسازی کارکنان

توانمندسازی کارکنان به این معنی است که آنها بتوانند، همه توانایی‌ها و دانش خود را توسعه دهند، و از آنها برای رسیدن به اهداف فردی و سازمانی استفاده کنند. در واقع توانمندسازی فرایند تغییر عقاید درونی افراد است [۱۹]. توانمندسازی منابع انسانی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و همچنین فراهم کردن بسترها، و به وجود آوردن فرصت‌ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها، و شایستگی‌های افراد می‌باشد. علاوه بر این، توانمندسازی باعث می‌شود تا کارکنان نسبت به شغل و سازمان خود نگرش مثبتی داشته باشند. توانمندسازی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی‌های کارکنان شروع می‌شود. بدین معنی که آنان باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به‌طور موفقیت آمیز داشته، و احساس کنند که توانایی تأثیرگذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند. یعنی کارکنان احساس کنند که اهداف شغلی معنی‌دار و ارزشمندی را دنبال می‌کنند، و باور داشته باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار می‌شود [۸]. توانمندسازی ظرفیت بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی‌شود، در اختیار سازمان می‌گذارد. هر گاه سازمان‌ها بخواهند در دنیای پیچیده و پویای امروزی ادامه حیات دهند، می‌بایست این نیروی بالقوه را مهار کرده و مورد استفاده قرار دهند [۱۱]. به زبان ساده ایده توانمندسازی بیانگر این نکته است که در شرایط کنونی، ساختارها و فرآیندهای سازمان‌ها و شرکت‌ها به منظور بهره‌برداری و توسعه بیشتر از سرمایه انسانی به ویژه شایستگی‌های حل مسأله و خلاقیت دوباره شکل بگیرند.

رویکردهای توانمندسازی

بر اساس یافته‌های کوین و اسپریتزر^۱ (۱۹۹۷) دو رویکرد مکانیکی^۲ و ارگانیکی^۳ در تعریف و مفهوم

توانمندسازی وجود دارد:

الف- رویکرد مکانیکی توانمندسازی

اکثر دست‌اندرکاران مدیریت نسبت به توانمندسازی دیدگاه مکانیکی دارند که بر اساس این دیدگاه، توانمندسازی به معنای تفویض اختیار و قدرت به زیر دستان می‌باشد. توانمندسازی فرایندی است که طی آن مدیریت ارشد یک بینش روشن را تدوین کرده، و برنامه‌ها و وظایف معین برای نیل به آن را در سازمان ترسیم می‌نماید. بطور خلاصه، توانمندسازی یعنی تصمیم‌گیری در یک محدوده معین. از این دیدگاه، توانمندسازی به عنوان توزیع قدرت درک می‌شود و تمرکز آن روی روابط مافوق-زیردست می‌باشد. در دیدگاه مکانیکی، توانمندسازی، عمل انتقال قدرت به اعضای سطوح پایین‌تر سازمان است که می‌تواند شامل تفویض اختیار، تصمیم‌گیری، و افزایش دسترسی به منابع، از جمله اطلاعات سازمانی باشد؛ تا در تأثیرگذاری بر نتایج سازمانی مورد استفاده قرار گیرند [۲۰].

در همین راستا، هراری^۴ (۱۹۹۹) معتقد است که توانمندسازی ابزاری است برای بازگذاشتن دست کارکنان به گونه‌ای که آنان بتوانند برای انجام آنچه که فکر می‌کنند "بهترین است" بدون ترس از وتو شدن آن توسط رؤسایشان، از آزادی عمل برخوردار گردند. در این مفهوم، قدرت به معنای دارا بودن اقتدار و کنترل رسمی بر منابع سازمانی تعبیر می‌شود [۲۱].

ب- رویکرد ارگانیکی توانمندسازی

از دهه ۱۹۹۰ به بعد نظریه پردازان و صاحب‌نظران روانشناسی سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی را مفهوم پیچیده و چند بعدی می‌دانند و بین ویژگی‌های موقعیتی (اقدامات مدیریت) و ادراک کارکنان نسبت به این ویژگی‌ها تفاوت قائل شده‌اند. کانگر و کانانگو^۵ (۱۹۸۸) مطرح کرده‌اند که اقدامات مدیریت فقط

³. Organic Approach

⁴. Harari

⁵. Conger & Kanungo

¹. Quinn & Spreitzer

². Mechanistic Approach

تهیه و تدارک اطلاعاتی که به کفایت آنان در سازمان کمک کند [۲۳]. آنان توانمندسازی را به عنوان یک رویکرد انگیزشی به معنی قادر بودن (نه تفویض قدرت) می‌دانند. توانمند بودن به ایجاد شرایطی برای افزایش انگیزش انجام وظایف محوله از طریق تقویت احساس خودکارآمدی شخصی اشاره دارد. تفویض اختیار یا قدرت و یا سهم شدن در منابع، فقط مجموعه‌ای از شرایط هستند که ممکن است (نه لزوماً) کارکنان را توانمند سازند. توانمندسازی، یعنی اینکه کارکنان بتوانند به خوبی وظایفشان را درک کنند، پیش از آنکه به آنان بگویند چه کار کنند [۲۴].

۲- توانمندسازی بعنوان یک سازه روان شناختی

توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) برای اولین بار مفهوم توانمندسازی روان شناختی را در ادبیات مدیریت وارد کردند. آنان توانمندسازی روان شناختی را مفهومی چند بعدی می‌دانند و آن را به عنوان "فرآیند افزایش انگیزش درونی انجام وظیفه تعریف کرده اند [۲۵]. آنان با تکمیل الگوی انگیزشی کانگر و کانانگو (۱۹۸۸)، مفهوم توانمندسازی را فقط افزایش انگیزش نمی‌دانند، بلکه آن را افزایش انگیزش درونی شغل می‌دانند. آنان، تعریف کامل تری از توانمندسازی روان شناختی به عنوان مجموعه‌ای از حوزه‌های شناختی انگیزش ارائه می‌دهند که علاوه بر خود-کارآمدی، سه حوزه دیگر شناختی: حق انتخاب (خودمختاری)^۵، معنی دار بودن^۶ و مؤثر بودن^۷ را نیز شامل می‌شود، و نهایتاً آنان در الگوی خود به فرآیندهای شناختی توجه دارند [۲۵].

ارزیابی‌های افراد از وظیفه خود، به عنوان تفسیرها یا برداشت‌هایی از واقعیت هستند و تا اندازه‌ای واقعیات عینی را ساده می‌سازند. وقایع و شرایط قابل مشاهده بیرونی به عنوان امور واقعی هستند، اما قضاوت‌ها و رفتارهای افراد درباره وظایف توسط ادارات که فراتر از واقعیات هستند، شکل می‌گیرند.

مجموعه‌ای از شرایط هستند که می‌توانند کارکنان را توانمند کنند، اما الزاماً این طور نخواهد بود. تفویض اختیار و قدرت تصمیم‌گیری از سوی مدیران مافوق به کارکنان رده پایین به معنی توانمندسازی نیست. اخیراً پژوهشگران از منظر باورها و احساسات کارکنان به توانمندسازی توجه دارند. کوین و اسپریتزر (۱۹۹۷)، توماس و ولتهوس^۱ (۱۹۹۰)، فورد و فوئر^۲ (۱۹۹۵)، وتن و کمرون^۳ (۱۹۹۸)، اذعان دارند که توانمندسازی مفهومی چند بعدی است و برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. کوین و اسپریتزر (۱۹۹۷) این نوع نگاه به توانمندسازی را رویکرد ارگانیک نامیده‌اند. بر اساس رویکرد ارگانیک، توانمندسازی کاری نیست که باید مدیران برای کارکنان انجام دهند، بلکه طرز تلقی و ادراک کارکنان درباره نقش خویش در شغل و سازمان است. در عین حال، مدیران می‌توانند بستر و فرصت‌های لازم را برای توانمندتر شدن کارکنان از طریق بهبود طرز تلقی آنان درباره نقش خود، فراهم کنند [۲۲]. در رویکرد ارگانیک، توانمند سازی به دو صورت زیر تشریح می‌شود:

۱- توانمندسازی بعنوان یک سازه انگیزشی

در این نوع نگاه، توانمندسازی ریشه در تمایلات انگیزشی افراد دارد. هر استراتژی که منجر به افزایش حق تعیین فعالیت‌های کاری (خود تصمیم‌گیری) و کفایت نفس^۴ کارکنان گردد، توانمندی آنان را در پی خواهد داشت. برعکس، هر استراتژی که منجر به تضعیف دو انگیزه فوق گردد، باعث تقویت احساس بی-قدرتی در آنان شده و عدم توانمندی را در پی خواهد داشت. به اعتقاد کانگر و کانانگو (۱۹۸۸)، توانمندسازی عبارت است از فرآیند تقویت شایستگی افراد سازمان از طریق شناسایی و تعیین شرایطی که باعث احساس بی-قدرتی در آنها شده و تلاش در جهت رفع آنها با کمک اقدامات رسمی و هم با بهره‌گیری از فنون غیر رسمی

1. Thomas & Velthouse

2. Ford & Fottler

3. Whetten & Cameron

4. Self-Efficacy

5. Self-Determination

6. Meaning

7. Impact

زیممن^۲ (۱۹۹۵) بر روش‌هایی مانند حمایت کردن، مدیریت مشارکتی، و آموزش کارکنان تأکید می‌کند. اسپریتزر (۱۹۹۶، ۱۹۹۵) در تحقیقات خود دریافت که دسترسی کارکنان به اطلاعات، نظام پاداش‌دهی، جو مشارکتی، حمایت‌های اجتماعی و عاطفی، با توانمندسازی روان شناختی ارتباط دارند.

بر اساس نتایج تحقیقات و منابع موجود، توانمندسازی یک فرایند ناشی از تبادلات اجتماعی می‌باشد و تئوری تبادلات اجتماعی، چارچوبی عقلایی انگیزشی برای مدیران عهده دار توانمندسازی فراهم می‌آورد. و در این راستا مدیران بایستی از وابستگی به قدرت و کنترل چشم پوشی کنند، و به جای آن همکاری و مشارکت را ترویج نمایند. همچنین ویژگی‌های ساختار اجتماعی که به وقایع محیطی اشاره دارد بر ارزیابی شغل تأثیر می‌گذارد و می‌تواند بر سطح توانمندسازی ادراک شده نیز تأثیر گذار باشد [۴]. مفهوم سرمایه اجتماعی بر بعضی از ویژگی‌های سازمان از قبیل: اعتماد، فرهنگ، حمایت اجتماعی، تبادلات اجتماعی، قرارداد روانی، سازمان غیر رسمی، و شبکه‌های اجتماعی و درون سازمانی در راستای عملکرد گروهی و رسیدن به اهداف سازمانی تمرکز دارد [۲۶]. همچنین اشاره شده است که جنبه‌های رفتاری و شناختی از طریق عملکرد گروهی، و مشارکت و تعاملات افراد که در قالب سرمایه اجتماعی قرار گیرند، بهبود می‌یابند؛ و سرمایه اجتماعی از طریق کاهش جنبه‌های مضر و ایجاد هم‌گرایی بر افراد تأثیر گذار است [۲۷]. از طرفی سرمایه اجتماعی بر باورهای روان شناختی افراد تأثیر می‌گذارد، و این باورها می‌تواند پیرامون آنچه از آن‌ها انتظار می‌رود باشند یا حول آنچه آن‌ها انتظار دارند قرار گیرد [۱۷].

مدل مفهومی تحقیق

بر اساس مطالعات نظری این تحقیق که بر اساس نظریات اسپریتزر و میسرا (۱۹۹۲) پیرامون توانمندسازی

چنین ادراکاتی تفسیری بوده و فراتر از ادراکات واقعیات می‌باشند. بنابراین انگیزش درونی وظایف و رفتارهای آتی فقط از وقایع بیرونی، تأثیر نمی‌پذیرند، بلکه تحت تأثیر وقایع تفسیری نیز هستند [۸]. هنگامی که مدیران بتوانند ابعاد توانمندسازی شناختی را در کارکنان پرورش دهند، آنان را با کامیابی توانمند ساخته‌اند. افراد توانمند شده نه تنها می‌توانند وظایف خود را انجام دهند، بلکه درباره خودشان نیز به گونه‌ای متفاوت می‌اندیشند، این چهار بعد (احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب، احساس معنی‌داری، و احساس مؤثر بودن) تفاوتها را توصیف می‌کنند [۱۹].

ابعاد توانمندسازی روان شناختی

توماس و ولتهوس توانمندسازی روان شناختی را فرایند افزایش انگیزش درونی شغلی می‌دانند که شامل چهار حوزه شناختی، یعنی احساس تأثیرگذاری، احساس شایستگی، احساس معنی‌دار بودن و احساس داشتن حق انتخاب می‌شود. اسپریتزر (۱۹۹۲) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روان شناختی را به عنوان یک مفهوم انگیزشی متشکل از چهار بعد شایستگی، خودمختاری (حق انتخاب)، معنی‌دار بودن و تأثیرگذاری تعریف کرده است. مطالعات میسرا^۱ (۱۹۹۲) نیز بعد "اعتماد" را به ابعاد فوق افزود.

توانمندسازی کارکنان و سرمایه اجتماعی

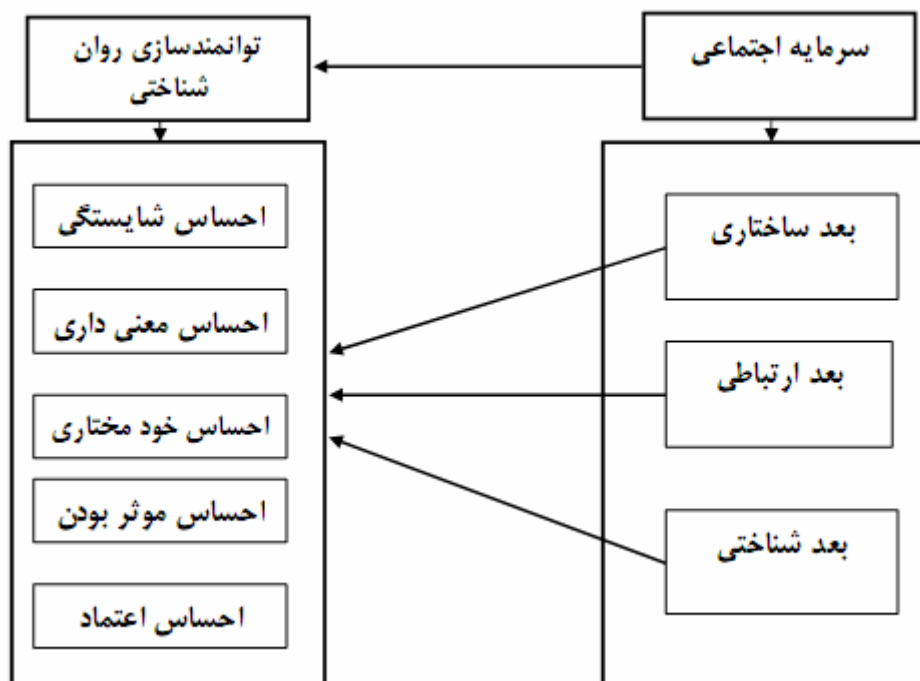
نظریه پردازان مدیریت به توانمندسازی بعنوان یک مهارت مدیریتی می‌نگرند. با این نگرش، برای اینکه کارکنان احساس توانمندی کنند باید شرایط و بسترهای لازم در سازمان فراهم شود؛ سازمان، مدیریت و کارکنان باید شرایطی را داشته باشند که تحت عنوان سازوکارهای توانمندسازی یا عوامل تواناساز از آنها یاد می‌شود. کوین و اسپریتزر (۱۹۹۷) برای توانمندسازی کارکنان، ساز و کارهایی مانند: بیان روشن اهداف، حمایت کردن، و تشکیل گروه را مطرح می‌کنند.

². Zimmerman

¹. Mishra

و ابعاد آن با توانمندسازی روان شناختی کارکنان است، طراحی شده است. بر اساس این مدل فرضیات تحقیق تدوین شدند.

روان شناختی و همچنین نظریه ناهاپیت و قشال (۱۹۹۸) درباره سرمایه اجتماعی بوده است، مدل مفهومی تحقیق (شکل شماره ۱) که نشان دهنده رابطه سرمایه اجتماعی



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

لحاظ روش اجراء، توصیفی و از نوع همبستگی است، که در آن رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان، مورد مطالعه قرار گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در استانداری قم بوده اند که تعداد آنها ۲۴۸ نفر می باشد. در این تحقیق برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه گیری در جامعه محدود، تعداد ۱۵۴ نفر تعیین گردید. تعداد ۱۸۰ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع شد، که پس از بررسی‌های به عمل آمده از ۱۶۲ پرسش نامه برگشت داده شده ۱۶۰ تا از آن‌ها قابل تحلیل بود، که بر طبق نمونه به دست آمده ۱۵۴ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسش نامه بوده است و از دو پرسشنامه مجزا (با مقیاس پنج تایی لیکرت) استفاده شده است. هر دو پرسشنامه به دلیل استفاده در تحقیقات قبلی (امامی، ۱۳۸۶ و نجاری نژاد،

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق عبارتست از:

بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان در استانداری قم ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی به شرح زیرند:

۱- بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان در استانداری قم ارتباط معناداری وجود دارد.

۲- بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان در استانداری قم ارتباط معناداری وجود دارد.

۳- بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان در استانداری قم ارتباط معناداری وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی و از

بیشتر آن‌ها (در حدود ۴۵ درصد) دارای مدرک لیسانس بوده‌اند.

- از نظر سابقه خدمت ۲۲ درصد کم‌تر از ۵ سال، ۲۷ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۳۲ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۶ درصد بیش از ۱۵ سال سابقه خدمت دارند.
- نتایج حاصل از آزمون فرض‌ها نشان داد که تمامی ابعاد سرمایه اجتماعی با توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان همبسته می‌باشند و ارتباط معناداری بین آن‌ها وجود دارد. ضریب همبستگی در تمامی موارد بیش از ۰/۴۷۸ می‌باشد که نشانگر رابطه قوی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته می‌باشد. در بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بیشترین همبستگی مربوط به ارتباط بعد ارتباطی و توانمندسازی روان‌شناختی، و ضعیف‌ترین همبستگی مربوط به ارتباط بعد ساختاری با متغیر وابسته می‌باشد.

(۱۳۸۷) از روایی لازم برخوردار بودند و در این تحقیق با استفاده از یک نمونه ۲۰ نفری، پایایی پرسشنامه سنجش سرمایه اجتماعی ۰/۸۴۱ و پایایی پرسشنامه سنجش توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان ۰/۸۸۱ بود. جهت بررسی فرضیات تحقیق نیز از روش آزمون همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. بعلاوه از آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین میانگین هریک از ابعاد و مؤلفه‌های متغیرهای مستقل و وابسته استفاده شد، و این مؤلفه‌ها با استفاده از آزمون فریدمن رتبه بندی شدند.

یافته‌های تحقیق

- افراد مورد مطالعه در این تحقیق را ۹۲/۸۶ درصد (۱۴۳ نفر) مردان و کمتر از ۷/۱۴ درصد (۱۱ نفر) را زنان تشکیل می‌دهند. حدود ۸۰ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک بالاتر از دیپلم بوده‌اند که

جدول شماره ۱: نتایج آماری فرضیات اصلی و فرعی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مقدار P	میزان خطا	وضعیت
فرعی اول	بعد ساختاری	توانمندی سازی روان شناختی	۴۷۸/۰	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود همبستگی نسبتاً قوی و مستقیم
فرعی دوم	بعد ارتباطی	توانمندی سازی روان شناختی	۵۸۶/۰	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود همبستگی قوی و مستقیم
فرعی سوم	بعد شناختی	توانمندی سازی روان شناختی	۵۵۸/۰	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود همبستگی قوی و مستقیم
اصلی	سرمایه اجتماعی	توانمندی سازی روان شناختی	۰/۶۳۵	۰/۰۰۰	۰/۰۵	وجود همبستگی قوی و مستقیم

متغیر بعد ارتباطی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بیش از دو متغیر دیگر می‌باشد. پس از آن متغیر بعد شناختی تأثیر بیشتری برپیش بینی متغیر معیار (توانمندسازی روان‌شناختی) دارد و کمترین تأثیر مربوط به مؤلفه بعد ساختاری می‌باشد.

- جهت بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد. که براساس آن معادله رگرسیون برای متغیرهای استاندارد شده به شرح زیر است، با توجه به معادله فوق میزان تأثیر

$$\text{«بعد شناختی»} Z_{0.319} + \text{«بعد ارتباطی»} Z_{0.320} + \text{«بعد ساختاری»} Z_{0.179} = \text{«توانمندسازی روان‌شناختی»} Z$$

جدول شماره ۲: وضعیت ضرایب تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی وارد شده در مدل برازش شده

متغیرها	ضرایب تأثیر		آزمون ضرایب	
	ضریب	انحراف استاندارد	آماره t	مقدار P
مقدار ثابت	۱/۲۸۳	۰/۱۸۸	۶/۸۳۱	۰/۰۰۰
بعد ساختاری	۰/۱۷۷	۰/۰۷۵	۲/۳۴۲	۰/۰۲۰
بعد ارتباطی	۰/۲۸۴	۰/۰۶۸	۴/۱۹۰	۰/۰۰۰
بعد شناختی	۰/۲۷۶	۰/۰۷۴	۳/۷۰۳	۰/۰۰۰

- با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای چنین نتیجه گرفته شد که بعد ساختاری و بعد شناختی سرمایه اجتماعی در وضعیت خوبی قرار نداشتند و فقط بعد ارتباطی از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار بود.
- همچنین نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی در سازمان مورد مطالعه از وضعیت خوبی برخوردار نیست.

جدول شماره ۳: خلاصه نتایج آزمونهای t صورت گرفته بر روی ابعاد سرمایه اجتماعی

عنوان	آماره t	مقدار p	نتیجه آزمون	وضعیت
بعد ساختاری	۵/۴۵	۰/۰۶۰	تأیید H_0	نامساعد است
بعد ارتباطی	۲/۹۶	۰/۰۰۴	رد H_0	مساعد است
بعد شناختی	۲/۳۶	۰/۲۰۰	تأیید H_0	نامساعد است
سرمایه اجتماعی	۱/۷۵	۰/۰۸۳	تأیید H_0	نامساعد است

- برای مقایسه و رتبه‌بندی مؤلفه‌های متغیر سرمایه اجتماعی که از آزمون فریدمن استفاده شد، چنین نتیجه گرفته شد که وضعیت بعد ارتباطی بهتر از دو بعد دیگر می‌باشد و ابعاد شناختی و ساختاری به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند.

جدول شماره ۴: میانگین رتبه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در آزمون فریدمن

ردیف	متغیر	میانگین رتبه
۱	بعد ارتباطی	۲/۴۷
۲	بعد شناختی	۱/۹۱
۳	بعد ساختاری	۱/۶۲

- با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای چنین نتیجه گرفته شد که مؤلفه‌های احساس شایستگی، احساس مؤثر بودن و احساس معنی داری مربوط به توانمندسازی روان شناختی در وضعیت مطلوبی قرار داشتند و در مقابل مؤلفه‌های احساس خودمختاری و احساس اعتماد از وضعیت خوبی برخوردار نبودند.

جدول شماره ۵: خلاصه نتایج آزمونهای t صورت گرفته بر روی مؤلفه‌های توانمندسازی

عنوان	آماره t	مقدار p	نتیجه	وضعیت
احساس شایستگی	۱۹/۶۷	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد است
احساس خودمختاری	۰/۳۸	۰/۷۰۵	تأیید H_0	مساعد نیست
احساس مؤثر بودن	۲/۶۹	۰/۰۰۸	رد H_0	مساعد است
احساس معنی‌داری	۱۰/۰۴	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد است
احساس اعتماد	۱/۲۶	۰/۲۱۰	تأیید H_0	مساعد نیست
توانمندسازی	۸/۶۸	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد است

داری در رتبه دوم، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد با وضعیت یکسان در رتبه سوم، و احساس خود مختاری در رتبه چهارم قرار گرفت.

• و بر اساس آزمون فریدمن رتبه بندی مؤلفه های توانمندسازی روان شناختی کارکنان بدین ترتیب بود که، احساس شایستگی در رتبه اول، احساس معنی

جدول شماره ۶: میانگین رتبه مؤلفه‌های توانمندسازی روان شناختی در آزمون فریدمن

ردیف	متغیر	میانگین رتبه
۱	احساس شایستگی	۴/۲۸
۲	احساس معنی‌داری	۳/۳۹
۳	احساس مؤثر بودن	۲/۵۳
	احساس اعتماد	۲/۵۳
۴	احساس خودمختاری	۲/۲۶

توانمندسازی روان شناختی کارکنان مورد تأیید قرار گرفت، تقویت ابعاد سرمایه اجتماعی منجر به بهبود وضعیت توانمندسازی روان شناختی کارکنان خواهد شد. یافته های این تحقیق نتایج تحقیقات، چان^۱، مبنی بر وجود رابطه بین عوامل ساختار اجتماعی و اعتماد با توانمندسازی روان شناختی کارکنان [۲۸] و تحقیق

تحلیل نتایج تحقیق

نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که، بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان رابطه وجود دارد. لذا در صورتی که بتوان سرمایه اجتماعی را تقویت کرد توانمندسازی روان شناختی نیز بهبود می یابد. جهت بالا بردن سرمایه اجتماعی، هر مدیری بایستی پی به اهمیت آن برده و از آنجا که فرضیه های فرعی مبنی بر وجود رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و

^۱. Chan

صمد^۱، مبنی بر اینکه مفهوم توانمند سازی با زمینه های اجتماعی مرتبط می باشد [۲۹] را مورد تایید قرار می دهد. نتایج نشان داد که از بین سایر ابعاد سرمایه اجتماعی بعد ارتباطی اهمیت بیشتری در پیش بینی متغیر توانمندسازی روان شناختی کارکنان دارد و دلیل آن اینست که ادارک از عواملی چون اعتماد بین اعضا و درک حمایت ها و پیوند های اجتماعی باعث می شود که افراد احساس مثبتی را تجربه نمایند که می تواند بر توانمند سازی آنان اثر گذارد در این راستا بایستی به این ابعاد، به ویژه بعد ارتباطی در جهت توانمندسازی کارکنان توجه شود و در جهت تقویت و بهبود آن ها اقدام شود. لذا می توان چنین تحلیل کرد که علیرغم وجود فرهنگ های مختلف در سطوح ملی و سازمانی، سرمایه اجتماعی به عنوان یک پدیده مشترک جهانی در سازمان ها، بر جنبه های مختلف فعالیت و زمینه های اجتماعی سازمان ها، از جمله توانمندسازی روان شناختی کارکنان تأثیر گذار است.

پیشنهادهای کاربردی مبتنی بر نتایج تحقیق

پیشینه تحقیق و نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد، در صورتی که بتوان سرمایه اجتماعی را تقویت کرد توانمندسازی روان شناختی نیز بهبود می یابد لذا پس جهت بالا بردن سرمایه اجتماعی، هر مدیری بایستی پی به اهمیت سرمایه اجتماعی برده و بداند کار و وظایف سازمانی زمانی خوب انجام خواهد شد که در آن افراد سازمانی همدیگر را شناخته و به یکدیگر اعتماد کنند. در سازمان ها بایستی به این سرمایه بسیار وسیع نگاه کرد چرا که این سرمایه امروز نقشی بسیار مهم تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان ها و جوامع ایفا می کند لذا سازمان بایستی به موارد زیر توجه نماید.

- ۱- تلاش در جهت تقویت هر چه بیشتر ابعاد سرمایه اجتماعی
- ۲- توجه به توانایی های اجتماعی افراد و سایر ویژگی های آنان در جهت ساخت و تقویت سرمایه

- ۳- در نظر گرفتن پاداش های جمعی، چراکه ایجاد و استفاده از سرمایه اجتماعی را تشویق می کند.
- ۴- برنامه های آموزشی نقش مهمی در این زمینه دارند. از آنجا که ایجاد و استفاده از سرمایه اجتماعی به تغییر رفتار و طرز تفکر نیاز دارد بایستی به آموزش های لازم در این مورد و بکارگیری مشاوران این حوزه به ویژه برای مدیران سازمان همت گماشته شود.

در خصوص بررسی رابطه بین هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی با توانمندسازی روان شناختی، موارد زیر قابل توجه است:

اولاً از آنجا که بعد ساختاری سرمایه اجتماعی نشان دهنده الگوی ارتباطات در سازمان ها می باشد، پیشنهاد می شود روابط شبکه ای در این سازمان گسترده گردد تا افراد با ایجاد کانال های ارتباطی، منشأ منفعی گردند. و به ایجاد روابط صحیح و مؤثر میان نیروی های سازمان توجه شود، لذا الگوی ارتباطات در این سازمان باید به طوری برنامه ریزی گردد که ابتکار و نوآوری فرد را تقویت کند. از این رو پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می گردد:

- تغییر و تحول در ساختار سازمانی و تبدل آن به یک ساختار تخت و منعطف؛
- تسهیل ارتباطات میان نیرو ها به ویژه از طریق بکارگیری فناوری اطلاعات و ایجاد شبکه های تحت وب؛
- مهندسی مجدد فرایندهای شغلی در جهت ارتباط و تعامل بیشتر کارکنان با یکدیگر؛
- توجه به کار گروهی و تشکیل گروه ها و تیم ها در جهت رسیدگی به مسائل و انجام امورات محوله، از جمله استفاده از گروه های کاری مستقل و گروه های خودگردان و تشکیل تیم های کاری مشترک بین واحد های مختلف سازمان؛
- ایجاد فرصت برای کارکنان جهت عضویت در گروه ها

^۱. Samad

و تشکل های سازمان به ویژه گروه های داوطلب؛

- تقویت روابط غیررسمی و همسو نمودن اهداف آن‌ها با اهداف سازمان؛

- توجه به طراحی فیزیکی در سازمان ها به گونه ای که تعاملات بین واحدها و کارکنان را مشکل نسازد، تا تعامل در میان مرزهای رسمی سازمان آسان تر شود مثل استفاده از طراحی دفاتر باز؛

- استفاده از چرخش شغلی سنجیده، به گونه ای که فواید آن از دست نرود.

ثانیاً از آنجایی که بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی به ماهیت ارتباطات بین افراد اشاره می کند، حاکی از این امر است که ارتباطات در سایه اعتماد، از قوت بالایی برخوردار است. برقراری روابط صمیمانه بین اعضای سازمان باعث می شود که افراد احساس های بهتر را نسبت به همکاران، سازمان و شغل خود تجربه کنند و باعث می شود همان طور که به ارتقای خود می اندیشند به ارتقای دیگران نیز بها دهند و حتی دیگران را بر خود مقدم دارند، و به هویت سازمانی خود بیشتر ارج نهند.

از این رو پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می گردد:

- منافع عمومی حاصل از اعتماد برای افراد روشن گردد.

- برقراری ارتباطات باز و شفاف و تعاملات مستمر کارکنان با مدیران سطوح مختلف؛

- توقع و انتظارات خارج از توان سیستم در کارکنان ایجاد نگردد.

- مسئولین و همکاران به وعده های خود وفا کنند.

- آموزش های لازم برای اعضای سازمان پیرامون مدیریت و بهبود روابطشان در نظر گرفته شود.

- الگوهای رفتاری قوی معرفی و تقویت گردند (مانند اعتماد، صداقت، همکاری و...).

- توجه به عدالت در سازمان به ویژه از طرف مدیران؛

- تقویت و گسترش فرهنگ ایثار و ترویج روحیه بخشش در میان کارکنان؛

- از بین بردن عوامل ایجاد تفرقه و جدایی میان اعضای سازمان؛

- گسترش روابط توأم با احترام متقابل در سازمان؛

ثالثاً با توجه به اهمیت بعد شناختی به عنوان زمینه ای برای تقویت دو بعد دیگر سرمایه اجتماعی، و همچنین تقویت توانمندسازی روان شناختی کارکنان، لازم است از طریق برگزاری جلسات تبادل نظر بین مدیران و کارکنان، تشکیل گروه های کاری در واحدها و تقویت فرهنگ کار گروهی، و استفاده از زیرساخت های فناوری اطلاعات مانند اینترنت و اینترنت زمینه ایجاد شناخت و فهم مشترک کارکنان در سازمان را فراهم نمایند. از این رو پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می گردد:

- ۱- جهت تقویت بعد شناختی سرمایه اجتماعی، بایستی به افکار و ایده ها، و دیدگاه های اعضای سازمان در خصوص رسیدن به اهداف سازمان، برنامه ریزی جهت رسیدن به این اهداف، حل مشکلات سازمانی، رفاه اعضای سازمان، و پیشرفت کاری و شغلی و مانند آن ها ارج نهاده شود.
- ۲- ترویج ارزش ها، رفتارهای مشترک؛
- ۳- تسهیل گفتگوی مشترک میان اعضای سازمان در جهت دستیابی به فهم و دیدگاه مشترک؛
- ۴- برگزاری جلسات مشترک میان کارکنان واحدها و بخش های مختلف سازمان؛
- ۵- برگزاری جلسات تبادل نظر میان مدیران واحد های مختلف سازمان؛
- ۶- استفاد از رسانه ها در جهت دستیابی به گفتگو و فهم مشترک به ویژه اینترنت و ساختن شبکه های اجتماعی تحت وب؛

منابع

۱. عبدالمهدی، بیژن. (۱۳۸۴). توانمندسازی روانشناختی کارکنان. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۳۶، ۳۷-۵۸
۲. امین، فرشته و رضانی، علی. (۱۳۸۵). توانمندسازی راهبرد مدیریت بر مدیریت ناپذیرها. چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران، صص ۱-۱۹.
۳. ابطحی، سید حسین و عابسی، سعید. (۱۳۸۶). توانمندسازی کارکنان. کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

- and sustained superior performance. *Journal of Knowledge Management*, Vol.9, No.3, PP:93-100
۱۹. وتن دیوید، ای و کمرون، کیم اس. (۱۳۸۱). تواناسازی و تفویض اختیار، ترجمه بدرالدین اورعی یزدی، انتشارات مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، تهران، چاپ دوم.
20. Dimitriades, Z. S and Maroudas, T. (2007). Internal Service Climate and Psychological Empowerment Among Public Employees. *Transforming Government People, Process and Policy*, Vol.1, No.4, PP:377-400
21. Korakonda, A. R ; Waston, J. G. ; Rajkumar, T. M. (1999). Beyond Teams And Empowerment: a counterpoint to two common percepts in TQM. *Advance Management Journal*, Vol.44, No.1, PP:33-39.
۲۲. عبدالهی، بیژن. (۱۳۸۴). توانمندسازی روانشناختی کارکنان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۳۶، ۵۸-۳۷
23. Conger, J.A and Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: integrating theory and practice. *Academy of Management*, Vol.13, No.3, PP:471-482
24. Bordin, C and Bartram, T. (2007). The antecedents and consequences of psychological empowerment among Singaporean IT employees. *Management Research News*, Vol.30, No.1, PP:34-46
25. Thomas, K.W. And .Velthouse, B. A. (1990). Cognitive element of empowerment: an inter-prantive model of intrinsic task motivation. *Academy Of Management Journal*, Vol.15, No.4, PP.666-681
26. Tempest, S ; Kinlay, A. M and Starkey, K. (2004). Career alone: careers and social capital in financial services. *Human Relations*, Vol.57, No.12, PP:1523-1545
27. Tanas, J. K and Sae, J. (2007). Entrepreneurial cognition and its linkage To social capital. *Journal of American Academy of Business*, Vol.11, No.1, PP:179-190
28. Chan, Y. H. , Taylor, R. and Markham, S. (2008). The role of subordinates trust in social exchange drivenpsy chological empowerment-process. *Journal of Managerial Issues*, Vol.20, No.4, PP:444-467
29. Samad, S. (2007). Social Structure Characteristics and Psychological Empowerment: Exploring the effects of openness personality. *Journal Academy of Business*. Vol12, No1, PP:70-76.
4. Cyboran, V. L. (2005). The Influence of reflection on employee psychological empowerment. *Performance Improvement Quarterly*, Vol.18, No.4, PP:37-49
۵. فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۷۹). پایان نظم، سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران: جامعه ایران
۶. الوانی، سید مهدی و شیروانی، علیرضا. (۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۷، صص ۲۷-۳۶
۷. قاسمی، جعفر. (۱۳۸۲). توانمندسازی در سازمان ها. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۲۳، صص ۳۴-۴۳
۸. عبدالهی، بیژن و نوه ابراهیم، عبدالرحیم. (۱۳۸۵). توانمندسازی کارکنان کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. چاپ اول، تهران: نشر ویرایش.
9. Michael, A. H. and Ireland, R. D. (2002). The essence of strategic leadership: Managing human and social capital. *Journal Of Leadership & Organizational Studies*, Vol.9, N.o1, pp:3-14
۱۰. ساجدی، فضل اله و امیدواری اعظم. (۱۳۸۶). کارکنان توانمند و سازمان های امروز. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۱، صص ۵۲-۵۹
۱۱. بلانچارد، کنت و جان، کارلوس و راندولف، آلن. (۱۳۷۹). سه کلید توان افزایشی، ترجمه فضل الله امینی. تهران: نشر فرا
۱۲. پورتس، الهاندر و لندنات، پاتریشا. (۱۳۸۲). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه امیدها و دشواری ها، ترجمه مصعب عبدالهی. مجله اندیشه صادق، شماره ۱۱ و ۱۲.
13. Pino, N. W. (2001). Community policing and social capital. *Journal of Police Strategies & Management*, Vol.24, No.2, PP:200-215
14. Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of Management Review*. No. 232, pp: 242-266
15. Isa, R. M. and Ameer, A. (2007). Hedge fund performance and managerial social capital. *Journal of Risk Finance*, Vol.8, No.3, PP:246-259
۱۶. عبدالباقی، عبدالمجید و دلوی، محمد رضا. (۱۳۸۶). اعتماد کلید ثروت‌های نامرئی. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۰، صص ۳۳-۴۱
17. Transely, C. and Newell, S. (2007). Project Social Capital, Leadership and Trust. *Journal of Management Psychology*, Vol.22, No.4, PP:350-368
18. Hoffman, J. J ; Hoelscher, M. L. and Sheriff, K. (2005). Social capital, knowledge management