

نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی و کیفیت زندگی کاری در تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: رسانه‌های چاپی - روزنامه دنیای اقتصاد)

تاریخ دریافت: ۹۵/۳/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۵/۴/۳۰

سهیلا بورقانی فراهانی *

پدرام آبدارزاده **

بنفشه فتوت ***

صدف پورحسینی ****

چکیده

پژوهش حاضر به منظور تبیین نقش توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنان در تأثیر سرمایه اجتماعی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد انجام شد. داده‌های پژوهش با نظرسنجی از میان ۱۷۲ نفر از کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد، جمع‌آوری شده و از رویکرد تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار PLS، جهت آزمون فرضیه‌ها و تأیید مدل پیشنهادی استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد، سرمایه اجتماعی به‌طور غیرمستقیم به واسطه توانمندسازی روانشناختی کارکنان و ارتقاء کیفیت زندگی کاری آنان، موجبات بروز هرچه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی را فراهم می‌آورد.

مفاهیم کلیدی: سرمایه اجتماعی، توانمندسازی روانشناختی، کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی، رسانه چاپی، روزنامه دنیای اقتصاد.

* دکتری مدیریت رسانه و استادیار وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

** دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه تهران، پردیس البرز، ایران

*** دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه سمنان

**** دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه تهران، پردیس البرز، ایران

مقدمه

در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که شرح شغل و شرایط احراز آن از شاغل انتظار می‌رفت؛ ولی امروز، رفتارهایی فراتر از آن مد نظر قرار گرفته است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرآیندی، عملکرد زمینه‌ای، رفتارهای خودجوش یا رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار گرفته‌اند. (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶) طبق نظر ارگان^۱، رفتار شهروندی سازمانی یعنی رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیماً و به‌صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی‌شود و به‌صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می‌دهد. (پادساکف^۲ و همکاران، ۲۰۰۰). یکی از عواملی که می‌تواند در بروز این رفتارها نقش داشته باشد سرمایه اجتماعی است. چراکه سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد که این ارتباطات با خلق هنجارها و اعتماد متقابل سبب تحقق اهداف می‌شوند؛ به‌عبارت‌دیگر سرمایه اجتماعی در پرتو ارتباطات متقابل، سبب نزدیکی انسان‌ها به یکدیگر می‌شود و همکاری را تسهیل می‌کند. (توکلی و همکاران، ۱۳۹۴) در واقع سرمایه اجتماعی، یعنی شبکه روابط متقابل بین اعضای سازمان که توأم با اعتماد و محبت و دوستی و در جهت حفظ ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باشد (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵)، اگر سرمایه انسانی آن چیزی باشد که انسان می‌داند (مجموع دانش، مهارت‌ها و تجارب)، سرمایه اجتماعی روابطی است که انسان با کسانی که می‌شناسد برقرار می‌کند؛ یعنی اندازه، کیفیت و گوناگونی شبکه‌های کسب‌وکار و شبکه‌های ارتباطی شخصی که انسان در آن نقش دارد. (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵)، یکی دیگر از عواملی که نقش اساسی در بروز رفتارهای فرآیندی و برتری سازمان‌ها دارد، توانمندسازی روانی کارکنان است که طی سال‌های گذشته، توجه تعداد زیادی از بزرگان مدیریت را به خود جلب کرده است (ون‌داین^۳ و همکاران، ۱۹۹۴)؛ زیرا با توجه به محیط رقابتی و پیچیده کنونی، سازمان‌ها محکوم به داشتن نیروی انسانی توانمند از بعد روانی هستند، چراکه نیروی ضعیف، کم‌توان و بی‌تفاوت، مانعی برای رسیدن به اهداف و آرزوهای بزرگ سازمان است. نیروی انسانی کارآمد را می‌توان از شاخص‌های عمده برتری سازمان‌ها به سازمان‌های دیگر دانست. از این جنبه، دنیا پس از سال‌ها تجربه به این باور رسیده است که برای موفقیت و پیشتازی در عرصه اقتصادی و رقابتی، سازمان‌ها باید از نیروی کار توانمند، متخصص و با انگیزه بالا برخوردار باشند. (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲)، از طرف دیگر یکی از مهم‌ترین موضوعات در هر سازمان که بهترین شاخص جهت جذب و نگهداری کارکنان بوده و موجب رضایت شغلی

شده و به‌نوبه خود تأثیر معناداری دارد، کیفیت زندگی کاری است (محمد نور و عبدالله^۴، ۲۰۱۱). کیفیت زندگی کاری، مجموعه اقداماتی است که شامل امکانات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی و مواردی از این قبیل می‌باشد (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸). بسیاری از اندیشمندان معتقدند که سازمان‌هایی که کارکنانی با سرمایه اجتماعی بالایی دارند بهتر کار می‌کنند و رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در آنان به‌مراتب بیشتر است. (فیضی و محمد، ۱۳۸۸) نگرش جاری به کیفیت زندگی کاری کلیه جنبه‌های مربوط به منافع کارکنان، منافع سازمان و جامعه را هم‌زمان مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به‌منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان نیز می‌پردازد (پیدایی، ۱۳۹۳) در واقع شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد (دوکل^۵، ۲۰۰۳) که از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می‌آید و به کارکنان فرصت‌های بزرگ‌تری برای اثرگذاری بر کارشان و تشریک‌مساعی در اثربخشی کلی سازمان می‌دهد. (هویدا و همکاران، ۱۳۹۳) به‌این ترتیب کیفیت زندگی کاری که از آن به‌عنوان نیازهای اصلی در سازمان یاد می‌شود، نیز بر میزان افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی در راستای بهبود عملکرد سازمان مؤثر خواهد بود و بر طبق نظر والتون، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان راهی برای نجات ارزش‌های انسانی حائز اهمیت می‌باشد. (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۳)

در حوزه مدیریت رسانه اصلی‌ترین دغدغه این است که سازمان‌های رسانه‌ای در محیط پیچیده و متحول رسانه‌ای خود، چگونه باید اداره شوند که بقای شرکت یا سازمان محفوظ و در تنگنای رقابت‌ها پیشتاز باشند. درک پیچیدگی‌های نحوه اداره و مدیریت سازمان‌های رسانه‌ای در گرو شناخت تفاوت‌های سازمان‌های رسانه‌ای با سایر سازمان‌ها می‌باشد (خجسته باقرزاده، ۱۳۹۴). یکی از اصلی‌ترین حوزه‌های تفاوت سازمان‌های رسانه‌ای با سایر سازمان‌ها مربوط به تفاوت‌های سازمانی و نیروی انسانی آن‌ها است. نیروی انسانی سازمان‌های رسانه‌ای به خاطر مهارت حرفه‌ای و توانایی‌های هنری و نیز طبیعت کارشان میل به استقلال و خودمختاری حرفه‌ای دارند. این تضاد در اهداف و نیز در روحیه استقلال طلبی و خودمختاری خبرنگاران و هنرمندان اغلب باعث تعارض سازمانی می‌شود (خجسته باقرزاده)، سازمان‌های رسانه‌ای با توجه به ویژگی‌های خاص خود مستلزم مدیریتی متفاوت‌اند

(روشندل، ۱۳۸۶) و اثربخشی به دست آوردن مشتریان در سازمان‌های رسانه‌ای تا حد زیادی به مهارت‌های کارکنان و دیگر دارایی‌های نامشهود سازمان بستگی دارد (سزپانسکا^۶، ۲۰۱۴). لذا با توجه به آنچه گفته شد این پژوهش سعی دارد تا در سازمان رسانه‌ای روزنامه دنیای اقتصاد اثر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار داده و نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری را در این رابطه بررسی نماید.

مبانی نظری

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مجموع منابع واقعی یا بالقوه‌ای است که در نتیجه شبکه بادوامی از روابط آشنایی و شناخت متقابل به وجود می‌آید. (بی^۷، ۲۰۱۵) به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی با عضویت در یک گروه مرتبط است، و برای هر یک از اعضای خود، با حمایت سرمایه جمعی خودشان اوراق هویتی که موجب سرفرازی آنان می‌شود، ایجاد می‌کند. این روابط تنها در وضعیت عملی، در مبادلات مادی و یا نمادین که به حفظ آن‌ها کمک می‌کند می‌تواند وجود داشته باشد. این روابط همچنین از نظر اجتماعی با استفاده از یک نام مشترک (نام یک خانواده، یک طبقه، یک قبیله، یا یک ملت، یک حزب و مانند آن) و از طریق مجموعه‌ای از اعمال نهادی به‌طور هم‌زمان برای شکل دادن و آگاه کردن کسانی که در معرض این روابط قرار دارند ایجاد و تضمین می‌شوند. (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵) همچنین سرمایه اجتماعی به منابعی اشاره دارد که در شبکه‌های کسب‌وکار موجود است و از طریق آن‌ها در دسترس قرار می‌گیرد. این منابع شامل اطلاعات، اندیشه‌ها، راهنمایی‌ها، فرصت‌های کسب‌وکار، سرمایه مالی، قدرت و نفوذ، حمایت عاطفی، حتی حسن نیت، اعتماد و همکاری است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵) در واقع سرمایه اجتماعی می‌تواند به‌عنوان منبعی در نظر گرفته شود که از روابط اجتماعی سرچشمه گرفته و در واقع نوعی سرمایه‌گذاری در روابط با بازدهی مورد انتظار محسوب می‌شود. (استرومگرن^۸ و همکاران، ۲۰۱۶). ناهاپیت و گوشال^۹ (۱۹۹۸) معتقدند که روابط اجتماعی و سرمایه اجتماعی موجود در آن، تأثیر مهمی بر توسعه سرمایه فکری دارد و سازمان را به‌عنوان حوزه‌ای که در آن روابط متقابل بین سرمایه اجتماعی و فکری پدیدار می‌شود در نظر گرفته‌اند. آنان برای سرمایه اجتماعی سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی در نظر گرفته‌اند: (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۴).

بعد ساختاری: این بعد شامل پیوندهای شبکه‌ای، پیکربندی شبکه‌ای و انطباق‌پذیری شبکه‌های بین افراد است. به‌طور کلی این بعد حوزه‌ای را بررسی می‌کند که در آن افراد در سازمان به هم مرتبط می‌شوند، الگوهای ارتباطات میان کارکنان توصیف، و سودمندی چنین ارتباطاتی مطالعه می‌شود.

بعد رابطه‌ای: این بعد با سطوح بالایی از اعتماد، هنجارهای مشترک، تکالیف و هویت متقابل مشخص می‌شود. در واقع این بعد به ارتباط مؤثر بین همکارانی که یکدیگر را دوست دارند، به یکدیگر اعتماد دارند و باهم هویت می‌یابند توجه دارد. (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۴). بعد شناختی: درک متقابل کارکنان از طریق وجود زبان مشترک و مبادله سرگذشت‌های مشترک تحقق می‌یابد. جایی که زبان مشترک و سرگذشت‌های مشترک، هر دو وجود دارند کارکنان آسان‌تر می‌توانند مسائل را توضیح دهند، ایده‌ها را مبادله کنند، در دانش مشارکت کنند، و کمک‌های کارآمدتری به یکدیگر ارائه دهند. (ناهاییت و گوشال، ۱۹۹۸)

رفتار شهروندی سازمانی

محققان اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کرده‌اند و سعی کرده‌اند توجه خود را به سمت این جنبه از رفتار کارکنان برای موفقیت و عملکرد بهتر سازمان معطوف دارند (کاشف اقبال^{۱۰} و همکاران، ۲۰۱۲).

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط شمرده می‌شوند؛ اما در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار، نقش اساسی و محوری دارند. این رفتارها دست کم طی بیست‌وهشت سال گذشته، به حوزه گسترده‌ای در مطالعات سازمان و مدیریت تبدیل شده است (پادساکف و همکاران، ۲۰۰۰). رفتارهای شهروندی سازمانی با عناوینی چون رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای خودجوش و رفتارهای فرانشس شناخته می‌شوند. بدین ترتیب که برخلاف گذشته که از کارکنان انتظار می‌رفت تا در حد نقش‌های رسمی عمل کنند، در قراردادهای روانشناختی جدید، رفتارهای فرانشس مورد انتظار است. (امیرخانی و عارف نژاد، ۱۳۹۱). بولینو، تورنلی^{۱۱} (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را در میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل، به‌منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی و منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند. (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹) مطالعات نشان می‌دهند، رابطه مثبت و معناداری میان بروز رفتارهای شهروندی

سازمانی و ارزیابی عملکرد شغلی فرد وجود دارد (هارپر و کولینگ^{۱۲}، ۲۰۱۵). ارگان، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد و داوطلبانه تعریف کرده و بیان می کند این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله سیستم های رسمی پاداش مورد توجه قرار نمی گیرند ولی باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می گردند (اپلبام^{۱۳} و همکاران، ۲۰۰۴). از دیدگاه تممیر ابعاد اصلی رفتارهای شهروندی سازمانی عبارت اند از: باوجدان بودن (وظیفه شناسی): بُعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می نمایند یا به عبارت دیگر افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست.

جوآنمردی: نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که به شکلیایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می کند. رفتار مدنی: رفتار مدنی از علاقه یا تعهد به سازمان ناشی می شود. این رفتار منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزئی از یک کل بزرگ تر است و همان طور که شهروندان مسئول در قبال جامعه، او نیز به عنوان یک عضو سازمان مسؤولیت هایی را در قبال سازمان بر عهده دارد. بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

نوع دوستی: نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند (تممیر^{۱۴}، ۱۹۹۷).

توانمندسازی روانشناختی کارکنان

منظور از توانمندسازی کارکنان این است که افراد قادر باشند همه توانایی ها و دانش های خود را توسعه دهند و از آنها جهت کسب اهداف فردی و سازمانی استفاده نمایند. (سید جوادین، ۱۳۸۷) به توانمندسازی از دو دیدگاه نگریسته می شود. در دیدگاه اول توانمندسازی به عنوان فعالیت هایی که سازمان در جهت سهیم کردن کارکنان در قدرت و تصمیم گیری ها انجام می دهند، اشاره دارد. در این بعد فراهم آوردن شرایطی برای قدرتمندتر شدن کارکنان

مدنظر می‌باشد. دیدگاه دوم توجه به توانمندسازی از منظر روانشناختی می‌باشد؛ یعنی ایجاد یک حس درونی در افراد که بتوانند به‌طور مستقل تصمیماتی را در فرایند کاری خویش اتخاذ نمایند، در این دیدگاه به نگرش و طرز تلقی افراد نسبت به کار و نقششان در سازمان توجه می‌شود. (قوچانی و همکاران، ۱۳۹۱) از تحقیق کانگر و کانگو^{۱۵} (۱۹۸۸) اغلب به‌عنوان نقطه‌ی شروع آثار رویکرد روانشناختی توانمندسازی یاد می‌شود. آن‌ها اظهار کردند که توانمندسازی مستلزم مفهوم انگیزشی از کارایی شخصی است. این عقیده توسط توماس و ولتهوس^{۱۶} (۱۹۹۰) که مدل توانمندسازی روانشناختی را ارائه دادند بیشتر اصلاح شد. (گریسلی^{۱۷}، ۲۰۰۵). توماس و ولتهوس در سال ۱۹۹۰ با تأکید بر فرایندهای شناختی درون فردی، الگویی برای توانمندسازی کارکنان ابداع کردند. در این الگو افراد برای پردازش اطلاعات مبهمی که از محیط کسب می‌کنند، با توجه به وظایف مختلف، یک ارزیابی به عمل می‌آورند. ابعاد چهارگانه این ارزیابی که دربردارنده‌ی اجزای شناختی انگیزش درونی هستند عبارت‌اند از احساس مؤثر بودن، شایستگی داشتن، معناداری و حق انتخاب (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰) در رویکرد روانشناختی توانمندسازی که موجب تغییر تحقیق سنتی کارهای مدیریت شده است، بر باورها و برداشت‌های کارکنان از قدرت، توانایی، کنترل و کارایی شخصی توجه ویژه‌ای شده است. (قربانی زاده و آقوردی، ۱۳۹۲). به عقیده اسپریتزر^{۱۸} نیز توانمندسازی روانشناختی شامل چهار بعد معنادار بودن، اثرگذاری، شایستگی و حق انتخاب است که افراد هنگام انجام فعالیت کاری از خود نشان می‌دهند (اسپریتزر، ۱۹۹۵):

احساس شایستگی: به درجه‌ای که یک فرد می‌تواند وظایف شغلی را با مهارت و به‌طور موفقیت‌آمیزی انجام دهد، اشاره دارد.

احساس معنی‌دار بودن: فرصتی است که افراد احساس کنند اهداف شغلی مهم و باارزشی را دنبال می‌کنند. آنان احساس کنند که وقت و نیروی آنان با ارزش است. معنی‌دار بودن یعنی با ارزش بودن اهداف شغلی و علاقه درونی شخص به شغل است.

داشتن حق انتخاب: احساس خودمختاری به معنی تجربه احساس انتخاب در آغاز فعالیت‌ها و نظام بخشیدن به فعالیت‌های شخصی است خودمختاری فعالیت را شامل می‌شود که با احساس آزادی عمل و تجربه حق انتخاب همراه است.

احساس مؤثر بودن: درجه‌ای است که فرد می‌تواند بر نتایج راهبردی، اداری و عملیاتی شغل اثر بگذارد (مهدوی و پیلتن، ۱۳۹۱).

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری، در پی تلاش‌هایی که ضمن مطالعات هائورن و پس‌از آن صورت گرفت و نیز در دهه‌های اخیر به دلیل مشکلات ناشی از عامل پیچیده انسان در سازمان، مورد اهمیت واقع شده است که به بررسی شرایط واقعی مرتبط با کار و محیط کاری یک سازمان می‌پردازد (فیلیپو^{۱۹}، ۲۰۰۲). مفهوم کیفیت زندگی کاری در حال حاضر مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌هاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمان‌ها برنامه‌های کیفیت زندگی کاری قصد دارند، اعتماد، درگیری و توانایی حل مسأله کارکنان را افزایش دهند و در نتیجه رضایت و اثربخشی سازمان را افزایش دهند (اکدر^{۲۰}، ۲۰۰۶). کیفیت زندگی کاری عبارت است از ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار و عوامل آن شامل مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی جبران برابر و محیط امن و افتخارآمیز (کاسیو^{۲۱}، ۲۰۰۵). انجمن کیفیت زندگی امریکا تعریف زیر را در این مورد ارائه نمود: «بهبود کیفیت زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می‌شود که در هر سطحی از سازمان رخ می‌دهد و هدف از آن افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد می‌باشد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که طی آن سهامداران سازمان، مدیریت، اتحادیه‌ها و کارکنان می‌آموزند چگونه بهتر با یکدیگر کار کنند، عملیات را برای خود تشریح نمایند و بهبودهای لازم را اعمال نمایند تا دو هدف بهبود کیفیت زندگی کاری برای اعضای سازمان و اثربخشی شرکت‌ها و اتحادیه‌ها به طور هم‌زمان تحقق یابد» (اسماعیلی لهماالی، ۱۳۹۲). کیفیت زندگی کاری می‌تواند به‌عنوان رضایت یک کارمند با توجه به شرایط کار، پاداش، فرصت توسعه حرفه‌ای، تعادل نقش کار و خانواده، امنیت و فعالیت اجتماعی در محل کار در نظر گرفته شود. (کانتن و سادولا^{۲۲}، ۲۰۱۲) و به‌طور کلی با یکسری از شرایط سازمانی مرتبط است که سبب می‌شود کارکنان یک سازمان امنیت و رضایت را عملاً ادراک نمایند. (احمد^{۲۳}، ۲۰۱۳) والتون^{۲۴} هشت مفهوم پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی را به‌عنوان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری معرفی می‌نماید. (گوپتا و شارما^{۲۵}، ۲۰۱۱، تاباسام^{۲۶}، ۲۰۱۱)

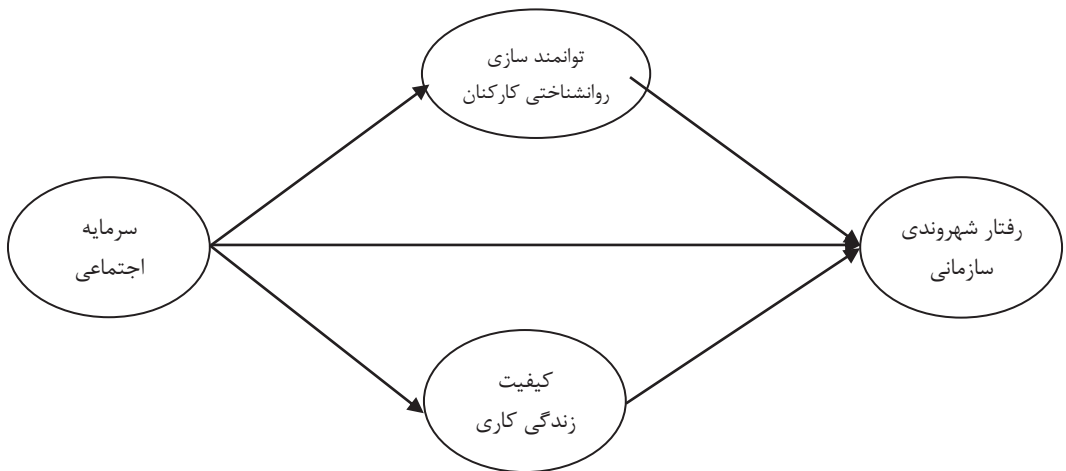
پیشینه تجربی

در زمینه بررسی مفهوم سرمایه اجتماعی، فقیهی و فیضی در سال ۱۳۸۴ در مقاله‌ای با عنوان سرمایه اجتماعی در سازمان و در سال ۱۳۸۵ در مقاله‌ای با عنوان سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان و همچنین مبشری در سال ۱۳۸۷ در تحقیقی با عنوان سرمایه اجتماعی چیست؟ به معرفی مفهوم سرمایه اجتماعی، ریشه‌شناسی و ابعاد آن، مزایا و معایب و تبیین علت توجه سازمان‌ها به آن پرداختند. همچنین پژوهشگرانی همچون بورديو (۱۹۸۳)، کلمن (۱۹۹۰)، پوتنام (۱۹۹۳ و ۱۹۹۴)، سرمایه اجتماعی را در سطح جامعه و پژوهشگرانی همچون پورتز (۱۹۹۸)، ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)، فوکویاما (۱۹۹۹) بیکر (۲۰۰۳)، کوهن و پروساک (۲۰۰۱) آن را در سطح سازمان مطرح و به عنوان پدیده‌ای مدیریتی بررسی‌های خود را در این حوزه انجام دادند. در زمینه اثر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی، الینگر (۲۰۱۳)، توکلی و همکاران (۱۳۹۴) و نصر اصفهانی و نجف‌آبادی (۱۳۹۳) در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد؛ همچنین پژوهشگرانی همچون اسیل (۲۰۱۳)، یزدان پناه و پردل (۲۰۱۴)، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) و احمدی و محمدی بلبان آبادی (۱۳۹۱) همبستگی مثبت و معنی‌داری میان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده نمودند. در بررسی پژوهش‌ها در رابطه با اثر سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری نتایج پژوهش‌های رکونا (۲۰۰۲)، لین و همکاران (۲۰۰۱)، پیدایی (۱۳۹۲) و فیضی (۱۳۸۸)، وجود همبستگی مثبت و معنی‌داری بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری را تأیید نموده‌اند و در رابطه با اثر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان، نیازی و کارکنان نصرآبادی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان توانمندسازی بر اساس راهبردهای سرمایه اجتماعی به نقش و تأثیر سرمایه اجتماعی در توانمندسازی منابع انسانی در راستای بهبود فعالیت‌های سازمانی پرداخته‌اند. در حوزه اثر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی، نتایج پژوهش‌های گیلبرت و همکاران (۲۰۱۰)، بوگلر و سامیج (۲۰۰۴)، خالقی و همکاران (۱۳۸۸)، اسمعیلی و همکاران (۱۳۹۰) و آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند که بین این دو مفهوم همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد، همچنین پژوهش‌هایی از قبیل ماناویس (۲۰۱۶)، بهرامی و صادق زاده (۱۳۹۳)، درخشانی و محمودی (۱۳۹۳)، حسینی و همکاران (۱۳۸۸) و وظیفه و همکاران (۲۰۱۳) نیز به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند و نتایج تمامی این پژوهش‌ها حاکی از آن بود که همبستگی مثبت و

معنی میان آن‌ها وجود دارد. با توجه به مطالعه پیشینه پژوهش، تحقیقی که به بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی به واسطه کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روانشناختی کارکنان در رسانه‌های چاپی پردازد، یافت نشد بنابراین زمینه نوآوری پژوهش تأیید می‌شود.

مدل مفهومی

با مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش‌های گذشته، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ ترسیم شده است که در آن متغیر سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته می‌باشند و در این میان توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری، به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی ایفای نقش می‌کند.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

بر اساس مدل به دست آمده برای این پژوهش، فرضیه‌ها به قرار زیر تنظیم شده‌اند:

۱. سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.
۲. سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان اثر مثبت و

معناداری دارد.

۳. سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.
۴. توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.
۵. کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.
۶. توانمندسازی روان‌شناختی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد.
۷. کیفیت زندگی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد.

روش پژوهش

پژوهش پیش رو از نظر گردآوری اطلاعات جزو پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد (۳۰۰ نفر) که یکی از سازمان‌های نوشتاری کشور در شهر تهران است، می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و طبق جدول مورگان ۱۹۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند و پس از توزیع پرسشنامه تعداد ۱۷۲ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. برای جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸) شامل سه مؤلفه ساختاری/ابطه‌ای/شناختی و ۲۸ سؤال، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نتمیر (۱۹۹۷) شامل ۴ مؤلفه باوجدان بودن/ جوانمردی/ رفتار مدنی/ نوع‌دوستی و ۱۲ سؤال، پرسشنامه توانمندسازی اسپریتزر (۱۹۹۵) شامل ۴ مؤلفه مؤثر بودن/ معنی‌داری/ احساس شایستگی/ حق انتخاب و ۱۲ سؤال، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) مشتمل بر ۳۲ سؤال و ۸ مؤلفه از قبیل پرداخت منصفانه و کافی/ محیط کار ایمن و بهداشتی/ تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان/ وابستگی اجتماعی زندگی کاری/ فضای کلی زندگی/ یکپارچگی و انسجام اجتماعی/ توسعه قابلیت‌های انسانی استفاده شده است. درجه اهمیت هر کدام از

سؤالات این پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت که ارزش عددی گزینه‌های آن از عدد ۱ برای کاملاً مخالف تا عدد ۵ برای گزینه کاملاً موافق است، می‌باشد. جهت کسب اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها، از روش روایی محتوا با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان و روایی سازه با استفاده از مدل معادلات ساختاری استفاده شد که نتایج نشان داد همه سؤال‌های این چهار پرسشنامه دارای همبستگی مناسبی با متغیر مکنون خود می‌باشند (بار عاملی در تمام موارد بالاتر از $0/4$ بوده است). در ارتباط با پایایی این پرسشنامه‌ها، آلفای کرونباخ برای ۳۰ پرسشنامه اولیه محاسبه گردید که با توجه به نتایج حاصل از محاسبه آزمون، مقادیر پایایی به‌دست‌آمده برای کل سؤالات بالاتر از $0/7$ بوده که نشان می‌دهد پرسشنامه‌ها از پایایی کافی و خیلی خوبی برخوردار بوده‌اند. ضرایب پایایی متغیرها در جدول ۱ آمده است. لازم به ذکر است که برای انجام تحلیل‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS ۱۹ و LISREL استفاده شده است.

جدول ۱- نتایج آزمون آلفای کرونباخ

ردیف	پرسشنامه	سؤالات	مقدار آلفا
۱	سرمایه اجتماعی	۱-۲۸	۰.۸۸۹
۲	توانمندسازی	۱-۱۲	۰.۹۰۳
۳	کیفیت زندگی کاری	۱-۳۲	۰.۹۲۹
۴	رفتار شهروندی سازمانی	۱-۱۲	۰.۹۳۷

یافته‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج بررسی فرضیات تحقیق در جدول شماره ۳ قابل مشاهده می‌باشد.

طبق جدول شماره ۳ تمامی فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید واقع شدند. بررسی نتایج آزمون برازش مدل مفهومی نیز نشان داد که الگوی پژوهش از وضعیت مناسبی برخوردار است. شاخص‌های خوب بودن برازش مدل عبارت از: X^2/df ، P value و RMSEA و AGFI و GFI می‌باشند. در نرم‌افزار لیزرل X^2/df (کای دو به درجه آزادی) هر چه این مقدار کوچک‌تر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA، همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته

می‌شود. حد مجاز این مقدار $0/8$ است یعنی اگر زیر $0/8$ باشد قابل قبول است، اگر زیر $0/5$ باشد خیلی خوب است. همچنین اگر مقادیر GFI و AGFI بالاتر از مقدار $0/9$ می‌باشد مدل اندازه‌گیری از برازش خوبی برخوردار است. نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۴ برآزش مناسب مدل مفهومی تحقیق را تأیید می‌کنند.

جدول ۳- نتایج آزمون فرضیات

نتیجه آزمون فرضیه	عدد معنی داری	میزان تأثیر	فرضیات تحقیق
تائید	۱۶.۲۵	۰.۸۵	۱ سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.
تائید	۹.۷۵	۰.۶۸	۲ سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.
تائید	۱۰.۱۷	۰.۷۲	۴ سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.
تائید	۹.۵۹	۰.۵۹	۳ توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.
تائید	۱۳.۴۳	۰.۷۹	۵ کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.
تائید	۰.۴۰	اثر غیرمستقیم	۶ نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد.
تائید	۰.۵۷	اثر غیرمستقیم	۷ نقش میانجی کیفیت زندگی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد.

جدول ۴- شاخص‌های برآزش مدل

مقادیر	شاخص
۲/۴۴	X^2/df
۰/۰۵۹	RMSEA
۰/۹۴	GFI
۰/۹۱	AGFI

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به‌منظور تبیین نقش توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری

آنان در تأثیر سرمایه اجتماعی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد انجام شده است. به این منظور، هفت فرضیه مطرح شد که فرضیه‌های اصلی این پژوهش را تشکیل می‌دادند. نتایج بررسی فرضیه‌های پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین دو متغیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری داشته و نقش میانجی آن‌ها در تأثیر سرمایه اجتماعی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد تبیین شد.

به‌طور کلی در مباحث مربوط به مدیریت رسانه، صاحب‌نظران همواره مدیریت سازمان‌های رسانه‌ای را به دلیل ویژگی‌های خاص این سازمان‌ها متفاوت از سایر سازمان‌ها می‌دانند و ویژگی‌هایی از قبیل تجربی بودن محصولات رسانه‌ای، متکی بودن این سازمان‌ها به دانش و مهارت خاص کارکنان، اهمیت بیش‌ازحد عنصر زمان، تأثیرپذیری زیاد از فناوری‌های نوین بالأخص تکنولوژی‌های ارتباطی، اهمیت حرفه‌ای گرای، پویا و متحول بودن محیط پیرامون، در معرض ارزیابی دائم بودن از سوی مشتریان و وجود سلايق و انتظارات متفاوت و متغیر مخاطبان و اهمیت تعاملات درون سازمانی را برای این سازمان‌ها بیان نموده‌اند. سازمان رسانه چاپی دنیای اقتصاد نیز از این ویژگی‌ها مستثنی نبوده و با توجه به ویژگی‌های برشمرده شده نیازمند رفتارهای فراتر از سوی کارکنان خود بخصوص وظیفه‌شناسی بسیار بالا و کار کردن در شرایط سخت، جوانمردی و شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد کاری مانند فشارهای دریافت اخبار تازه در رقابت با سایر رسانه‌ها و همچنین کار کردن در خارج از ساعات اداری بدون اعتراض و گلایه‌مندی و همچنین وجود صمیمیت، همدلی و دلسوزی بسیار میان کارکنان بوده تا بتواند در پاسخ به فشارهای کمبود زمان و چالش‌های بیشمار پیش رو، از مسیر خود خارج نشده و جایگاه خود را در میان سایر سازمان‌های رسانه‌ای حفظ نماید. در این میان با توجه به نتایج فرضیه اول و نمایان شدن اثر مهم سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد، به مدیران این سازمان رسانه چاپی پیشنهاد می‌شود جهت استفاده از سرمایه اجتماعی که به‌عنوان منبعی ناشی از روابط اجتماعی درون سازمان تعریف شده و از طریق گرایش به هدف و هویت جمعی و اعتماد مشترک میان اعضا حاصل می‌شود، در ابتدا با تأکید بر بعد رابطه‌ای جهت ایجاد روابط متقابل و گروه‌های غیررسمی در میان کارکنان، در زمان

مناسب با جابجایی شغلی، تیم‌سازی، تشکیل گروه‌های خودگردان، تشکیل گروه‌های ورزشی و دوستانه و برگزاری مراسم مذهبی، زمینه ایجاد دوستی و محبت و روابط اجتماعی را بین کارکنان فراهم نموده تا صمیمیت و همدلی کارکنان افزایش یافته و همچنین با توجه به بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با برگزاری جلسه‌های عمومی و مهندسی مجدد الگوهای ارتباطات میان کارکنان، روابط ساختاری در سازمان موردنظر را اصلاح و بهبود نموده تا از طریق ایجاد جریان شفاف اطلاعات در میان کارکنان و همسوسازی اهداف فردی و گروهی و ایجاد هویت مشترک سازمانی، از این سرمایه ارزشمند جهت افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان بهره بگیرند.

نتایج بررسی سایر فرضیه‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان اثر مثبت و معناداری داشته و توانمندسازی روانشناختی کارکنان نیز به نوبه خود بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد اثر مهم و معناداری دارد و نقش میانجی آن در اثر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید گردید. لذا در جهت افزایش رفتارهای فرانقش و برانگیختگی رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد از طریق افزایش سرمایه اجتماعی در این سازمان، هم‌زمان لزوم توجه به توانمندسازی روانشناختی کارکنان نیز ضروری می‌باشد. همان‌طور که در ادبیات پژوهش نیز بیان شد توانمندسازی روانشناختی کارکنان شامل چهار مؤلفه‌ی احساس مؤثر بودن، شایستگی داشتن، معناداری و حق انتخاب می‌باشد که مدیران سازمان دنیای اقتصاد برای داشتن کارکنانی توانمند از بعد روانی می‌بایست به تمامی این ابعاد توجه نمایند که البته به تبع ماهیت سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد که نیازمند کارکنان دانشی و با مهارت‌های خاص می‌باشد لزوم توجه به مؤلفه احساس شایستگی جهت بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از قبیل جوانمردی و کمک به همکاران و نوع دوستی و دلسوزی نسبت به کارکنان دارای مشکلات کاری، بسیار ضروری می‌باشد چراکه تا زمانی که شخصی از دانش و مهارت کافی برای انجام وظایف محوله به خود و همکارانش برخوردار نباشد و احساس خود کارآمدی برای ایفای هرچه بیشتر نقش خود در سازمان نداشته نباشد، نمی‌تواند در راستای کمک به همکاران و انجام رفتارهای فرانقش گامی بردارد لذا در راستای تقویت مؤلفه‌ی احساس شایستگی کارکنان سازمان دنیای اقتصاد پیشنهاد می‌شود مدیران با استفاده از برنامه‌های جابجایی مشاغل و برگزاری دوره‌های آموزشی لازم به بهبود و توسعه دانش و مهارت‌های کارکنان و افزایش قابلیت‌های آنان بپردازند تا به این ترتیب کارکنان توانایی انجام

وظایف بیشتری را کسب نموده و احساس خود کارآمدی هر چه بیشتری داشته باشند. همچنین در راستای افزایش مؤلفه‌های احساس مؤثر بودن، معناداری و حق انتخاب پیشنهاد می‌شود مدیران این سازمان، کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمانی مشارکت دهند و با به‌کارگیری طرح‌های غنی‌سازی مشاغل، معرفی الگوهای موفقیت، فراهم کردن حمایت‌های مادی و معنوی، مشخص کردن اهداف سازمانی به‌روشنی و جلوگیری از ابهام افراد از نقش خود در سازمان به کارکنان احساس ارزشمندی در کار، هدفمندی و معنادار بودن را القا نمایند. همچنین مدیران سازمان باید برداشتن حق انتخاب کارکنان، آزادی عمل و استقلال کارکنان در تعیین فعالیت‌های لازم برای انجام وظایف شغلی خود، توجه ویژه‌ای داشته باشند و در رسیدن کارکنان به این باور که می‌توانند بر نتیجه کارها اثرگذار باشند، تلاش نمایند و با در اختیار قرار دادن اطلاعات و سایر منابع لازم و تفویض اختیار به‌صورت مستقیم، استقرار نظام پیشنهادات جهت حل مشکلات از سوی کارکنان، موجب توانمندسازی روانی و افزایش اعتمادبه‌نفس کارکنان شده تا به این طریق در خصوص تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان به‌عنوان یک سرمایه‌گذاری پربازده، مؤثر واقع شوند.

درنهایت نتایج بررسی فرضیه‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر مثبت و معناداری داشته و کیفیت زندگی کاری نیز به‌نوبه خود بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان رسانه‌ای دنیای اقتصاد اثر مهم و معناداری دارد و نقش میانجی آن در اثر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید گردید؛ بنابراین با توجه به این نتیجه مهم که کیفیت زندگی کاری نیز در اثر سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی نقش میانجی ایفا می‌کند، توجه به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان جهت برانگیختگی رفتارهای شهروندی سازمانی از جانب مدیران بسیار مهم می‌باشد زیرا بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان باعث ایجاد نیروی سرزندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان شده و خود موجب انگیزه بیشتر کارکنان برای کار بهتر، وظیفه‌شناسی بیشتر، جوانمردی و نوع‌دوستی بیشتر و سایر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌شود؛ بنابراین برای افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان با توجه به هشت مؤلفه کیفیت زندگی کاری (از قبیل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی) به مدیران رسانه چاپی دنیای

اقتصاد پیشنهاد می‌گردد به مواردی از قبیل پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه و کافی به کارکنان که خود موجب جذب افراد شایسته و بامهارت به سازمان شده، فراهم نمودن امنیت شغلی و بیمه بازنشستگی مناسب برای آنان، برآورد احتیاجات آموزشی کارکنان، مشارکت دادن کارکنان در امور تصمیم‌گیری و استفاده از افراد در گروه‌های مستقل کاری و خودگردان جهت بالا رفتن روحیه افراد، اعطای پاداش مناسب، شرایط کاری مطمئن و بی‌خطر، قانون‌گرایی در سازمان، برقراری روابط خوب میان کارکنان و مدیران، کوشش در جهت ایجاد جو سالم در محیط کار و صمیمیت میان کارکنان، تعادل مناسب بین کار و زندگی خانوادگی و در نظر گرفتن ملاحظات انسانی در کار و برگزاری برنامه‌های تفریحی از سوی سازمان برای کارمندان و خانواده‌های آن‌ها به منظور افزایش روحیه در انجام فعالیت‌های کاری، توجه نموده و اهتمام ورزند تا به این ترتیب شاهد بروز هر چه بیشتر رفتارهای فراتر از نقش در سازمان رسانه چایی دنیای اقتصاد باشند.

پی‌نوشت‌ها

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1- Organ | 14- Netemeyer |
| 2- Podsakoff | 15- Conger & Kanungo |
| 3- Van Dyne | 16- Thomas & Velthouse |
| 4- Mohammad Noor & Abdullah | 17- Greasley |
| 5- Dockel | 18- Spreitzer |
| 6- Szczepanska | 19- Filippo |
| 7- YEE | 20- Akdere |
| 8- Stromgren | 21- Casio |
| 9- Nahappiet & Ghoshal | 22- Kanten & Sadullah |
| 10- Kashif Iqbal | 23- Ahmad |
| 11- Bolino, turnley | 24- Walton |
| 12- Harper & College | 25- Gupta, M., & Sharma |
| 13- Appelbaum | 26- Tabassum |

منابع

اسماعیلی لهما، اباصلت. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران. *پژوهشنامه مالیات*، شماره ۱۹، ص ۱۶۵-۱۷۱

آقاجانی، حسنعلی؛ صمدی میارکلائی، حسین؛ صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۲). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان. *مدیریت دولتی دانشگاه تهران*، دوره ۵، شماره ۲، ص ۱۸-۱۸. طیبیه؛ عارف نژاد، محسن. (۱۳۹۱). تحلیل تأثیر رفتار شهروندی

- سازمانی و سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، سال ۷، شماره ۲۶، ص ۸۹-۱۱۲
- پرداختچی، محمدحسن؛ قهرمانی، محمد و گلدوست جویباری، یاسر (۱۳۸۸) کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان)، تهران: به آوران
- پیدایی، میر مهرداد. (۱۳۹۳). طراحی مدل تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی کارکنان. *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*. شماره ۱۷، ص ۳۳-۴۱
- توکلی، غلامرضا؛ نظری، یونس؛ کاملی، علیرضا. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی با میانجی گری اهتمام شغلی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*. دوره ۲، شماره ۲، ص ۲۴۵-۲۶۶
- حسینی کاخکی، احمد و قلی پور، آرین. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. *پژوهشنامه بازرگانی*. شماره ۴۵، ص ۱۱۵-۱۴۵
- خجسته باقرزاده، حسن (۱۳۹۴). تفاوت سازمان های رسانه ای با سازمان های صنعتی. *رسانه و فرهنگ*. سال پنجم، شماره ۲، ص ۳۹-۲۱
- دامغانیان، حسین؛ جعفری، سکینه؛ ضابط پور، حسین. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی گری کیفیت زندگی کاری. *مدیریت فرهنگ سازمانی*. دوره ۱۲، شماره ۴، ص ۶۵۵-۶۷۹
- روشندل اربطانی، طاهر. (۱۳۸۶): «چیستی مدیریت رسانه»؛ *مجله رسانه*، شماره ۷۰
- سید جوادین، سید رضا. (۱۳۸۷). *مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان*. چاپ پنجم. تهران: انتشارات نگاه دانش.
- فقیهی، ابوالحسن و فیضی، طاهره. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی در سازمان. *پیک نور*، دوره ۳، شماره ۳ (ویژه مدیریت). ۱۱-۲۱
- فقیهی، ابوالحسن و فیضی، طاهره. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان. *فصلنامه دانش مدیریت*، سال ۱۹، شماره ۷۲، ۲۳-۴
- فیضی، طاهره؛ محمد، الهام. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری میان کارکنان و مدیریت توسعه منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران. *مجله مدیریت فرهنگی*. سال سوم، شماره ۵، ص ۱۸-۱
- قربانی زاده، وجه ا...؛ آقوردی، بابک. (۱۳۹۲). نقش توانمند سازی روانشناختی کارکنان در تعالی سازمانی. *دو فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)*. سال پنجم، شماره ۱. ص ۸۷-۱۰۶

قوچانی، فرخ؛ حیدری، حامد؛ یزدانی زیارت، محمد. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و میزان فشار روانی منفی (مورد مطالعه: سازمان کار و امور اجتماعی استان قم). *فصلنامه روانشناسی صنعتی/ سازمانی*. سال سوم، شماره ۱۲، ص ۷۷-۸۶

مهدوی، عبدالمحمد؛ پیلتن، علیرضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی کارکنان دیوان محاسبات کشور. *دانش حسابرسی*. سال ۱۲، شماره ۴۸، ص ۶۰-۴۵

هویدا، رضا؛ شول، سجاد؛ عارف نژاد، محسن. (۱۳۹۳). رابطه سیرت نیکو و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی. *مجله پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*. سال چهارم، شماره ۱، ص ۳۹-۵۴

یعقوبی، نور محمد؛ مقدمی، مجید؛ کیخا، عالمه. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *پژوهشنامه مدیریت تحول*. سال دوم، شماره ۴، ۹۶-۶۴

- Ahmad,sh.(2013). Paradigms of Quality of Work Life. *Journal of Human Values*. 19(1) 73-82
- Akdere Mesut (2006). "Imperoving Quality of Work life implications for Humman Resources" *business Review*, vol.1, P.173.
- Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo. (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust", *management decision*, Vol.42, No.1, pp. 13-40
- Casio, W.F. (2005), *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*.
- Dockel, A. (2003). The effects of retention factors on organizational commitment: an investigation of high technology employees. University of Pretoria
- Filippo Edwin B. (2002). "Personnel Management". Gth Ed. New York: MC Graw. Hill.
- Casio, W.F. (2005), *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*.
- Greasly, Kay and King, Nicola (2005). Employee Perception of Empowerment. *Employee Relations*, Vol. 27, NO. 4, PP. 354-368.
- Gupta, M., & Sharma, P., (2011). Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees In Jammu Region. Sri Krishna. *International Research & Educational Consortium*, 2(1), 79-89
- Kashif Iqbal,H, Umair Aziz and Anam Tasawar, (2012), Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Evidence from Pakistan. *World Applied Sciences Journal* 19 (9): 1348-1354
- Harper ,Pamela J & Marist College. (2015) Exploring forms of organizational citizenship behaviors (OCB): antecedents and outcomes. *Journal of Management and Marketing Research*. Volume February.PP: 1-16

- Kanten ,s, Sadullah,o.(2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62 (2012) 360 – 366
- Stromgren,M , M. Eriksson , A. Bergman, D. Dellve,L.(2016). Social capital among healthcare professionals: A prospective study of its importance for job satisfaction, work engagement and engagement in clinical improvements. *International Journal of Nursing Studies*. 53 (2016) 116–125
- Mohammad Noor, S, Abdullah, M, A, (2011). Quality of Work Life among Factory Workers in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral, Asia Pacific International Conference on Environment-Behaviour Studies, Salamis Bay Conti Resort Hotel, Famagusta, North Cyprus, 7-9 December 2011. AicE-Bs 2011 Famagusta,pp 739 – 745*
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998) Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, *Academy of Management Review*. Vol. 23.No.2 pp: 242 -266.
- Netemeyer, R.G., Bowles, J.S., Mac Kee, D.O., McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context, *Journal of Marketing*, vol 61,pp,85-98.
- Podsakoff PM, Mackenzie SB, Beth Pain J, Bachrach DG. (2000). empirical literature and suggestions for future research. *Journal Of Management*; 26(3): 513-26.
- Spreitzer, G.M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5): 1442–1465.
- Szczepanska M.;(2014) "Intellectual Capital in media companies – usefulness of models designed for different sectors"; *Proceedings ICTIC* (Proceedings in Conference of Informatics and Management Sciences), vol. 3, issue 1.
- Tabassum, A., Rahman, T., & Jahan, K., (2011). A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh. *World Journal of Social Sciences*, 1(1), 17 33.
- Thomas, K. & Velthouse, B. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation, *Academy Ofmanagement Review*, No. 15, pp. 666-681.
- Van Dyne, L. & Graham, J.W. & Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement.validation, *Academy of Management Journal*. 37(4): 765-802.
- Walton, R.E. (1973). “Quality of worklife: what is it? “ *Sloan management review*, Fall. pp. 11-21
- YEE, J.(2015). Social Capital in Korea: Relational Capital, .Trust, and Transparency. *International Journal of Japanese Sociology*. Number 24.pp:30 -47