





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه مدیریت آموزشی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته مدیریت آموزشی

عنوان

رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با توانمندسازی مدیران آموزشگاه‌های آزاد طراحی دوخت شهر شیراز

استاد راهنما

دکتر نادر شهابت

استاد مشاور

دکتر احمد رضا اوجی نژاد

نگارش

ندا معمار

دی ماه ۱۳۹۲



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

منشور اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند سبحان و اعتماد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادران دانشجویان و اعضاء هیئت علمی و احدی دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بهکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و محافظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به بهکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به سائبه های غیر علمی می آلائند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب ندا معمار دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ... از پایان نامه خود تحت عنوان « رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با توانمندسازی مدیران آموزشگاه های آزاد طراحی دوخت شیراز » با کسب نمره ... دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آنرا می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با توانمندسازی مدیران آموزشگاه‌های آزاد طراحی

دوخت شهر شیراز

استاد راهنما

دکتر نادر شهاخت

استاد مشاور

دکتر اوجی نژاد

نگارش

ندا معمار

دی ماه ۱۳۹۲



صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: ندا معمار در تاریخ رشته: مدیریت آموزشی
از پایان نامه خود با عنوان: رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با توانمندسازی مدیران آموزشگاه‌های آزاد
طراحی دوخت شیراز با درجه و نمره دفاع نموده است

نام و نام خانوادگی اعضای هیأت داورى	سمت	امضاء اعضای هیأت داورى
۱ - دکتر نادر شهامت	استاد راهنما	
۲ - دکتر احمدرضا اوجی نژاد	استاد مشاور	
۳ -	استاد داور	
۴ -	استاد داور	

مدیر/معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تأیید است.

مهر و امضاء

سپاسگزاری

سپاس فراوان پروردگاری را که به ما نعمت اندیشیدن را ارزانی داشته و لذت آموختن را عطا فرمود و بهواره دانمانی را راهمانی انسان باقرار داد.

اینک که در پر تو عنایات حق تعالی و هدایت اساتید بزرگوار، این پژوهش به پایان رسیده است، از زحمات استاد محترم راهما، جناب آقای دکتر نادر شهابی که شفقانه و با صبر و حوصله و درایت، راهمانی این پژوهش را بر عهده داشتند و از استاد محترم مشاور، جناب آقای دکتر اوجی نژاد که در مسیر انجام این پژوهش، با راهمانی های ارزشمند خویش، زحمت مشاوره پایان نامه را تقبل فرمودند؛ کمال سپاسگزاری و امتنان را دارم.

مادرم به خاطر مهربانی‌هایش
پدرم که حضرت عشق است...

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول - طرح تحقیق

۳	مقدمه.....
۴	بیان مسئله.....
۶	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۹	اهداف پژوهش.....
۹	سؤالات پژوهش.....
۹	فرضیه‌های پژوهش.....
۱۰	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها.....

فصل دوم - ادبیات تحقیق

۱۷	مبانی نظری.....
۱۹	تعاریف توانمندسازی.....
۲۱	علل گرایش سازمانها به توانمندسازی.....
۲۴	تاریخچه توانمندسازی.....
۲۵	ارکان توانمندسازی.....
۲۸	کلیدهای توانمندسازی.....
۳۲	اجزای توانمندسازی.....
۳۵	کیفیت زندگی کاری.....
۳۵	واژه کیفیت.....
۳۶	تاریخچه کیفیت.....

۳۷	سیر تکاملی برنامه‌های کیفیت زندگی شغلی
۳۸	عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری
۳۸	مفهوم کیفیت زندگی کاری
۴۰	کیفیت زندگی
۴۵	مدلهای کیفیت زندگی کاری
۴۶	اهمیت کیفیت زندگی کاری
۴۷	اهداف کیفیت زندگی کاری
۴۸	ابعاد کیفیت زندگی کاری
۵۱	انگیزش شغلی
۵۱	انگیزش
۵۱	خواص اساسی انگیزه‌ها
۵۳	مفهوم انگیزش
۵۴	نظریه‌های انگیزش
۶۷	به کارگیری نظریه‌های انگیزش
۶۸	فنون انگیزش و کاربرد آن در سازمان
۷۲	پیشینه پژوهشی
۷۸	جمع‌بندی

فصل سوم- روش تحقیق

۸۱	روش پژوهش
۸۱	جامعه آماری
۸۱	نمونه آماری و روش محاسبه حجم نمونه
۸۲	ویژگی‌های جمعیت شناختی

۸۳	روش ها و ابزار گردآوری اطلاعات
۸۷	روش اجرای پژوهش
۸۷	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۸۷	ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها

۸۹	داده های توصیفی
۹۱	یافته های استنباطی

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

۹۸	خلاصه پژوهش
۹۹	بحث و نتیجه گیری
۱۰۷	محدودیت های پژوهش
۱۰۷	پیشنهاد های پژوهشی
۱۰۹	فهرست منابع و مآخذ
۱۱۶	پیوست

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- گروهبندی عوامل کیفیت زندگی کاری	۴۲
جدول ۲-۲- الگوهای کلی نگرش مدیران نسبت به انگیزش	۵۶
جدول ۳-۲- قویترین نیازها و ویژگیهای آن	۵۹
جدول ۴-۲- پیش فرض مدیران در مورد جنبه های انسانی کار	۶۱
جدول ۵-۲- سبکهای مدیریتی بر مبنای X و Y	62
جدول 6-۲- برنامه های تقویت رفتار	۶۶
جدول ۷-۲- کاربرد نظریات انگیزشی با توجه به عوامل	۴۲
جدول ۱-۳- ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک جنسیت	۷۲
جدول ۲-۳: ویژگی های جمعیت شناختی بر اساس وضعیت تاهل	۸۲
جدول ۳-۳- ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک سطح تحصیلات	۸۲
جدول ۴-۳- ویژگی های جمعیت شناختی بتفکیک سابقه کار	۸۳
جدول ۵-۳- ابعاد توانمندسازی	۸۳
جدول ۶-۳- پایایی پرسشنامه ابعاد و مؤلفه های توانمندسازی	۸۴
جدول ۷-۳- ابعاد کیفیت زندگی کاری	۸۵
جدول ۸-۳- پایایی پرسشنامه ابعاد و مؤلفه های کیفیت زندگی کاری	۸۵
جدول ۹-۳- ابعاد انگیزش شغلی	۸۶
جدول ۱۰-۳- پایایی پرسشنامه ابعاد و مؤلفه های انگیزش شغلی	۸۷
جدول ۱-۴: بررسی میانگین و انحراف استاندارد ابعاد کیفیت زندگی کاری	۸۹
جدول ۲-۴: بررسی میانگین و انحراف استاندارد ابعاد انگیزش شغلی	۹۰
جدول ۳-۴: بررسی میانگین و انحراف استاندارد ابعاد توانمندسازی	۹۰

- جدول ۴-۴: ضریب همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی ۹۱
- جدول ۴-۵: ضریب همبستگی بین ابعاد انگیزش شغلی با توانمندسازی ۹۲
- جدول ۴-۶: تحلیل واریانس ابعاد انگیزش شغلی با توانمندسازی ۹۳
- جدول ۴-۷: تحلیل واریانس بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی ۹۴

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تبیین رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با توانمندسازی کارکنان آموزشگاه‌های فنی و حرفه‌ای آزاد طراحی دوخت شهر شیراز بود و با توجه به اینکه تعداد کل کارکنان ۱۲۰ نفر بودند، حجم نمونه به روش سرشماری، کل جامعه یعنی ۱۲۰ نفر انتخاب شد و بین تمامی کارکنان پرسشنامه توزیع شد. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ی توانمندسازی اسپیرتزر، پرسشنامه انگیزش شغلی علی‌آبادی، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون مورد استفاده قرار گرفته است. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چند گانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با توانمندسازی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین ابعاد انگیزش شغلی با توانمندسازی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین ابعاد کیفیت زندگی کاری و ابعاد انگیزش شغلی به طور معناداری قادر به پیش‌بینی توانمندسازی می‌باشند.

کلید واژه‌ها: توانمندسازی، انگیزش شغلی و کیفیت زندگی کاری.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی زیادی در محیط هستند . رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش تکنولوژی اطلاعات و تغییرات در ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان در قلب تغییرات قرار دارند در چنین شرایطی مدیران فرصت‌چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند. از این رو، امروزه مهمترین منبع مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه‌شناس هستند اما متأسفانه از استعدادهای بالقوه آن‌ها اغلب در سازمان‌ها استفاده نمی‌گردد. به همین خاطر از توانمندسازی به عنوان مهمترین چالش مدیران در عصر حاضر یاد می‌شود. در نتیجه این چالش‌ها، مدیران باید شرایط سازمان‌ها را به گونه‌ای مهیا سازند که در آن هر شخصی بتواند توانمندتر شود چون نیروی کار متعهد و توانمند، یکی از شروط لازم و ضروری برای عملکرد موثر در سازمان‌های نوین می‌باشد. توانمندسازی ابزاری است برای بازگذاشتن دست کارکنان به گونه‌ای که آنها بتوانند برای آنچه فکر می‌کنند بهترین است، بدون ترس از تأیید نشدن آن توسط رؤسایشان از آزادی عمل برخوردار گردند. کارکنان توانمند با استفاده از ابعاد توانمندسازی قادر خواهند بود سازمان را از بحران نجات دهند و با ایجاد فرصت‌های طلایی در کسب و کار تعهد و وفاداری خود را به سازمان نشان دهند . علیرغم توجه رو به رشد به توانمندسازی کارکنان، درک و آگاهی ما از این مفهوم محدود است و مطالعات علمی کمی در خصوص اینکه توانمندسازی در زمینه کاری با چه متغیرهای سازمانی در ارتباط است، وجود دارد . از طرفی میل با اراده انجام کار یا انگیزش، عامل اساسی در ایجاد تلاش‌ها و فعالیت‌های فرد یا افراد است. انگیزش یکی از ابزارهای مهم در القای کارکنان برای تولید نتیجه مؤثر و کارآمد و خلق محیط کاری مثبت و اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های پیش‌بینی شده است . فراهم کردن انگیزه لازم برای انجام کار و توجه به نیروهای انگیزشی کارکنان از جمله مهمترین و در عین حال پیچیده‌ترین وظایف یک مدیر است. انگیزش حالت و نیروی درونی است که فرد را به فعالیت خاص ترغیب می‌کند. آنچه که به عنوان انگیزه برای فرد یا گروه خاص مهم

تلقی می‌شود ممکن است برای فرد یا گروه دیگر مهم نباشد. بعبارت دیگر خود فرد و زمینه‌ای که فرد در آن فعالیت می‌کند از جمله مهمترین عواملی هستند که در نیروهای انگیزشی موثرند. اگر مدیران بتوانند کارکنان خود را به کار تشویق کنند قادر خواهند بود وظایف مدیریتی خود را براحتی به انجام برسانند. توجه به نیروهای انگیزشی در سازمان‌های دولتی بخصوص سازمان‌هایی که کارکنان مجبور به انجام کارهای طاقت‌فرسا، پرمسئولیت و دریافت‌های اندک هستند یکی از مهارت‌های مهم مدیریتی است.

بسیاری از پژوهش‌های خارج از کشور عمدتاً به بررسی وضعیت کیفیت زندگی کارکنان در سازمانها و موسسه‌های آموزشی و صنعتی پرداخته اند. پژوهش‌های مرکز بهداشت بلو واتر کانادا، دانشگاه جورج میسون، و سایر محققین الگوهایی را برای بررسی کیفیت زندگی کاری یا بررسی ادراک کارکنان نسبت به برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، پیشنهاد داده‌اند. با توجه به اینکه کیفیت زندگی کاری روی احساس فرد درباره مطلوبیت مکان کاری و آنچه در آن است پایه‌گذاری می‌شود و مربوط به تجربه جاری فرد در حیطه-های کاری است و هدف آن ارتقاء و بهبود رضایت کارکنان می‌باشد، بنابراین از آنجائیکه رضایت شغلی می‌تواند موجب ارتقای بهره‌وری گردد لذا، مطالعه رابطه بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نقش اساسی در آشکارسازی عوامل موثر بر بهبود ارائه خدمات کارکنان می‌تواند داشته باشد.

در همین راستا، این مطالعه رابطه بین اخلاق سازمانی و عدالت سازمانی با تعهد سازمانی در بین

کارکنان صدا و سیما مرکز فارس را مورد بررسی قرار داد.

بیان مسئله

حیات و بقا هر سازمان تا حد زیادی به توانایی‌ها، مهارت‌ها، آگاهی‌ها، دانش و تخصص‌های مختلف منابع انسانی، به ویژه مدیران آن سازمان بستگی دارد و هرچه افراد آمادگی بیشتری داشته باشند بهتر می‌توانند در ارتقای سطح کارایی سازمان سهیم باشند. امروزه که تمام سازمان‌ها به نوعی از پیشرفت سریع تکنولوژی متأثر هستند، برای حفظ و ادامه حیات خویش ناگزیرند دگرگونی‌هایی همسو با این پیشرفت را در همه‌ی ابعاد سازمان خود به وجود آورند. زیربنا و نقطه‌ی شروع همه‌ی این تغییر و تحولات، توانمندسازی¹ و به کارگیری صحیح منابع انسانی می‌باشد.

¹. Empowerment

در جهان رقابتی امروز، مهمترین و حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان، منابع انسانی می‌باشد و از این رو مهمترین ابزار برای ایجاد تحول در هر سازمان، توانمندسازی نیروی انسانی است. توانمندسازی کارکنان، محوری‌ترین تلاش مدیران در نوآفرینی، تمرکز زدایی و حذف دیوان‌سالاری در سازمانهاست. توانمند کردن افراد موجب می‌شود تا مدیران و سازمان‌ها سریعتر و بدون اتلاف منابع به اهداف خود نائل شوند. توانمندسازی موجب می‌شود که کارکنان، سازمان و شغل را از آن خود بدانند و از کار کردن در آن به خود ببالند. طراحی مناسب سازمان و مشاغل، شیوه‌هایی که مسئولیت‌پذیری کارکنان را به صورت فردی و گروهی افزایش می‌دهد و کارگاه‌های آموزشی برای تقویت شایستگی و اعتماد به نفس در کارکنان، سبب خواهند شد که از افراد سازمانی، انسان‌های توانمندی ساخته شود که در خدمت اهداف عالی سازمان قرار دارند. در حال حاضر درگیر ساختن نیروی انسانی در فرایند مدیریت با هدف دستیابی به عملکرد سازمانی بالاتر و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمانها الزامی شده است. از این رو توانمندسازی کارکنان امری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. توانمندسازی کارکنان علاوه بر ایجاد احساس تعهد درونی نسبت به سازمان، موجب بهبود مستمر عملکرد و ارتقاء بازده می‌شود (صمدی، ۱۳۸۹).

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه 1960 مطرح شده است. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می‌گیرد. (چه و همکاران، ۲۰۰۶) تا اواسط دهه 1970 تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود. بدین منظور کیفیت بالای زندگی کارکنان تبدیل به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمانها از جمله سازمانهای بهداشتی و درمانی از دهه 1970 به بعد گردیده است. در تعریفی که توسط آرمسترانگ^۱ بیان گردیده است، کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیتها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار به دست می‌آید. در واقع هدف بسیاری از تعاریف در این زمینه، دستیابی به یک محیط کاری کارآمد است که بتواند نیازهای فردی و سازمانی را برآورده سازد و ارزشهایی را که باعث بهبود بهداشت، رفاه، امنیت شغلی، رضایت شغلی، توسعه مهارت‌ها و توازن بین زندگی کاری و غیر کاری می‌شود را ارتقاء بخشد. (کونمیک^۲، ۲۰۱۰)

¹. Armstrong

². Koonmeek

انسان در همه سازمانها چه صنعتی چه بازرگانی یکی از عوامل مهم در پیشبرد اهداف سازمان تلقی می شود.

در جهت نیل به افزایش کارایی و بهره‌وری هر چه بیشتر این عامل باید عوامل انگیزاننده را در او شناخت و سپس برای ارضای این نیازها در جهت افزایش کارایی همت گماشت ضمن اینکه کلیه صاحب‌نظران مدیریت انگیزش را فرایندی پیچیده و بنابراین دارای ماهیت چند بعدی دانسته‌اند از این رو فهم و کاربرد آن نیازمند وقوف بر دانش مربوط و هنر بکارگیری آن می باشد . البته برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان ؛ که در واقع پی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضا و افراد سازمان است .

ضرورت تام دارد . کنکاش در مسئله انگیزش؛ پاسخ چراهای رفتار آدمی است؛ چرا انسان در سازمان کار میکند؟ چرا بعضی افراد فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی‌علاقگی به کار چیست؟ این سوالات و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباط هستند و پاسخ به آنها در انگیزش و انگیزه های کارکنان خلاصه می شود. از اینرو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه های آنان می توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند.(علوی، ۱۳۸۸)

در این پژوهش، محقق بر آن است تا به تبیین ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با توانمندسازی مدیران در آموزشگاه‌های آزاد شیراز بپردازد.

ضرورت و اهمیت پژوهش

در دو دهه گذشته، نگرش سازمانها به انسان به شدت تغییر یافته است. انسان در سازمان‌های امروزی معادل با کارگر نیست و صرفاً انرژی مکانیکی آنان مورد نظر نیست. سازمانها برای حفظ و توسعه موفقیت‌های خود به یک باور بزرگ دست یافته‌اند و آن باور به انسان است. شاید بتوان اذعان داشت که انسان، مجدداً در سازمانها کشف شده است. بطوریکه کارکنان سازمان‌های حرفه‌ای به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان تبدیل شده‌اند، بنابراین نه تنها مدیران باید از مهارت‌های رهبری برخوردار باشند، بلکه کارکنان نیز باید روش‌هایی را بیاموزند که به سمت خود راهبری پیش روند(روی و شنا^۱، ۲۰۰۵). برای دستیابی به این ویژگی‌ها سازمان باید مهمترین منبع و ابزار رقابتی خود یعنی انسانی را توانمند سازند(داودی

^۱. Roy & Sheena

و رضایی، ۱۳۸۱). بکارگیری شیوه های سنتی مدیریت منجر به سلب حس ابداع و نوآوری کارکنان، افزایش حجم کاری و محدودیت برای آنان می گردد. آزادی کامل کارکنان نیز منجر به بی نظمی و لجام گسیختگی در امور می شود. حاصل هر دو حالت این است که از منابع مادی و معنوی سازمان استفاده مطلوب صورت نپذیرفته و سازمان به اثربخشی مدنظر، دست نمی یابد (پیترسون و زیمرمن، ۱، ۲۰۰۴).

توانمندسازی تعادل لازم را بین دو بعد یادشده برقرار می سازد. در واقع توانمندسازی ابزاری است که هدفهای فرد و سازمانی را با یکدیگر همسو می سازد و به کارکنان این باور را می قبولاند که رشد و پیشرفت سازمان منابع آنها را نیز دربر دارد (رحمان پور، ۱۳۸۳).

بسیاری از مدیران به توانمندسازی از این دیدگاه می نگرند که به افراد قدرت تصمیم گیری می دهد. بسیاری از کارکنان نیز منظور از توانمندسازی را کسب آزادی بی قید و شرط برای اجرای هر کار می دانند. همچنین توانمندسازی آزاد کردن نیروی درونی افراد برای کسب دستاوردهای شگفت انگیز است. توانمندسازی به معنای قدرت بخشیدن است و این یعنی به افراد کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند بر ناتوانی یا درماندگی خود چیره شوند و در افراد شور و شوق فعالیت ایجاد و انگیزه های درونی آنان برای انجام دادن وظیفه بسیج کنیم. (ابطهی و عباسی، ۱۳۸۶).

کیفیت زندگی کاری برنامه ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می دهد، یادگیری آنها را در محیط تقویت می کند و به آنها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می رساند. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زن دگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آنها آسیب می رساند. هدف بسیاری از سازمان ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما این مسئله پیچیده ای است، زیرا تفکیک و تعیین اینکه چه مشخصه هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است (درگاهی، ۲۰۰۶).

انگیزش حالتی در افراد است که آنان را به انجام رفتار و عمل خاصی متمایل می سازد. بحث و بررسی در خصوص ارضای نیازها و عوامل دلگرمی و اثربخشی بیشتر کارکنان و ایجاد محیط صمیمی و پرجاذبه برای آنان در محیط های سازمانی توجه هر فرد دلسوز به آینده این مرز و بوم را به خود معطوف می دارد. چرا که با تلاش و همفکری و هماهنگی کلیه آحاد و سازمانهای جامعه است که می توان بطور طبیعی

¹. Peterson & Zimmerman