

تأثیر جو کاری و اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزه فعالیت‌های داوطلبانه کاربست نظریه خود تعیین‌گری

حامد دهقانان^{۱*}، وحید خاشعی^۲، سعید رحیمی^۳

- ۱- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (ره)، تهران، ایران.
- ۲- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (ره)، تهران، ایران.
- ۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (ره)، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۳۹۵/۵/۱۶

دریافت: ۱۳۹۴/۷/۲۷

چکیده

امروزه داوطلبان جایگاه ویژه‌ای در ساختار سازمان‌ها پیدا کرده‌اند. آنان با کاهش هزینه ناشی از قوانین و سبک‌تر کردن بودجه مربوط به کارکنان تمام وقت، به سازمان‌ها کمک می‌کنند. در پژوهش حاضر تأثیر جو کاری و اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزه فعالیت‌های داوطلبانه افراد براساس نظریه خود تعیین‌گری بررسی شد. جامعه آماری پژوهش شامل تمام داوطلبان فعال مناطق ۲۲گانه هلال احمر شهر تهران بود. به منظور تعیین حجم نمونه مورد نیاز از فرمول کوکران، به منظور نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای و به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) از طریق نرم‌افزار لیزرل انجام شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که جو کاری بر هر دو انگیزش مستقل و کنترل‌شده داوطلبان تأثیر مثبت دارد و هر دو تأثیر به‌وسیله ارضای نیازهای اساسی روانشناختی آنان میانجی‌گری می‌شود. همچنین نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که اندازه



شبکه اجتماعی داوطلبان بر انگیزش مستقل داوطلبان تأثیر مثبت و بر انگیزش کنترل شده آنان تأثیر منفی دارد و هر دو تأثیر به وسیله ارضای نیازهای اساسی روانشناختی آنان میانجی گری می شود.

واژه های کلیدی: نظریه خود تعیین گری، انگیزش، جو کاری، اندازه شبکه اجتماعی، نیازهای اساسی روانشناختی.

مقدمه

داوطلبی^۱ به هر نوع فعالیتی که در آن فرد به صورت آزادانه به نفع شخص یا گروه یا سازمان دیگر زمان خود را صرف می کند، اطلاق می شود [۱]. داوطلبان با کاهش هزینه ناشی از قوانین^۲ و سبک تر کردن بودجه مربوط به کارکنان تمام وقت به سازمان ها کمک می کنند [۲]. از همین رو افراد داوطلب^۳ در ساختار سازمان ها به خصوص سازمان های غیردولتی^۴ و دولتی به عنوان یکی از سه گروه تشکیل دهنده منابع انسانی (کارمندان رسمی، داوطلبان و مشتریان یا ارباب رجوع) جایگاه ویژه ای برای خود پیدا کرده اند [۳]. سازمان های غیردولتی هر ساله طی فعالیت های مختلف و از طریق فراخوان های متعدد و انعقاد تفاهم نامه های درون سازمانی و برون سازمانی اقدام به جذب اعضا و داوطلبان می کند و در جهت جذب نیروهای جدید هزینه های زیادی را برای همکاری با این اعضا متحمل می شود و برنامه ریزی های زیادی برای همکاری با این اعضا در نظر می گیرند ولی همراهی نکردن و یا همراهی کم این داوطلبان علاوه بر اینکه موجب هدررفت منابع می شود، امکان انجام فعالیت های مناسب را نیز از این سازمان ها سلب می کند [۴]. از همین رو مطالعه روی عوامل مؤثر بر اقدام به فعالیت داوطلبانه افراد ضرورت پیدا می کند. در میان عوامل مختلفی که می توانند اقدام به فعالیت داوطلبانه افراد را تحت تأثیر قرار دهند، انگیزش اهمیت به سزایی دارد؛ به طوری که پیش فرض اساسی مطالعاتی که در زمینه فعالیت های داوطلبانه انجام شده است، این است که داوطلبان برای آنکه پاسخی به انگیزه های شخصی خود داشته باشند، اقدام به فعالیت داوطلبانه می کنند [۵]. یکی از نظریه های که در تبیین و تشریح انگیزه اقدام به فعالیت داوطلبانه افراد می تواند بسیار راهگشا باشد، نظریه خود تعیین گری^۵ است. این نظریه عملکرد مطلوب داوطلبان را

1. Volunteering
2. provision
3. Volunteer
4. Non government organization
5. Self-determination theory



تحت تأثیر انگیزش مستقل فرد می‌داند که در آن فرد به انتخاب و اختیار خود انجام فعالیتی را بر می‌گزیند و رسیدن به هدف برای او لذت‌بخش است و ریشه‌های عملکرد مختل و انفعالی داوطلبان را ناشی از انگیزش کنترل شده می‌داند که در آن فرد برای رسیدن به یک پاداش و یا اجتناب از تنبیه یا احساس گناه به فعالیتی دست می‌زند [۵]. همچنین بر مبنای نظریه خود تعیین‌گری انگیزش افراد نیز به میزان تجربه ارضای نیازهای اساسی روانشناختی آنان بستگی دارد [۶]. این نیازها که شامل نیاز به استقلال، نیاز به شایستگی^۱ و نیاز به ارتباط^۲ می‌شود [۷]، مستقل از هر فرهنگی در میان تمام افراد انسانی عمومیت دارند [۶] و ارضای آنها مستلزم حمایت و تغذیه‌گری^۳ زمینه اجتماعی (که در سراسر مقاله با عنوان زمینه سازمانی^۴ به آن اشاره شده است) می‌باشد [۷]. از مهم‌ترین عوامل زمینه‌ای سازمانی می‌توان به جو کاری حمایت‌گر خودمختاری^۵ و اندازه شبکه اجتماعی^۶ اشاره کرد [۵]. جو کاری حمایت‌گر خودمختاری جهت‌گیری بین فردی اتخاذ شده به وسیله سرپرست نسبت به زیردستان می‌باشد [۸] و اندازه شبکه اجتماعی نیز به مجموعه کسانی که فرد می‌تواند با آنان در یک بستر غیررسمی حمایتی در تعامل باشد، گفته می‌شود [۹]. از این رو پژوهش حاضر با تکیه بر نظریه خود تعیین‌گری به بررسی تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری و اندازه شبکه اجتماعی به عنوان دو عامل زمینه‌ای سازمانی بر انگیزش مستقل و کنترل شده داوطلبان فعال هلال احمر شهرستان تهران می‌پردازد.

۱- مبانی نظری و پیشینه تجربی پژوهش

۱-۱- مبانی نظری پژوهش

چارچوب رسمی نظریه خود تعیین‌گری شامل ۵ نظریه خرد^۱ می‌باشد؛ هر نظریه خرد به‌طور اساسی برای توضیح پدیده‌هایی بیان شده است که در پژوهش‌های آزمایشی و میدانی بر فاکتورهای انگیزش انسانی و عملکرد مطلوب تأثیرگذار بوده اند [۱۰]. این نظریه‌ها شامل نظریه ارزیابی

1. Autonomy
2. Competence
3. Relatedness
4. Nutriment
5. Organizational context
6. Autonomy supportive climate
7. Social network size
8. Mini-theory

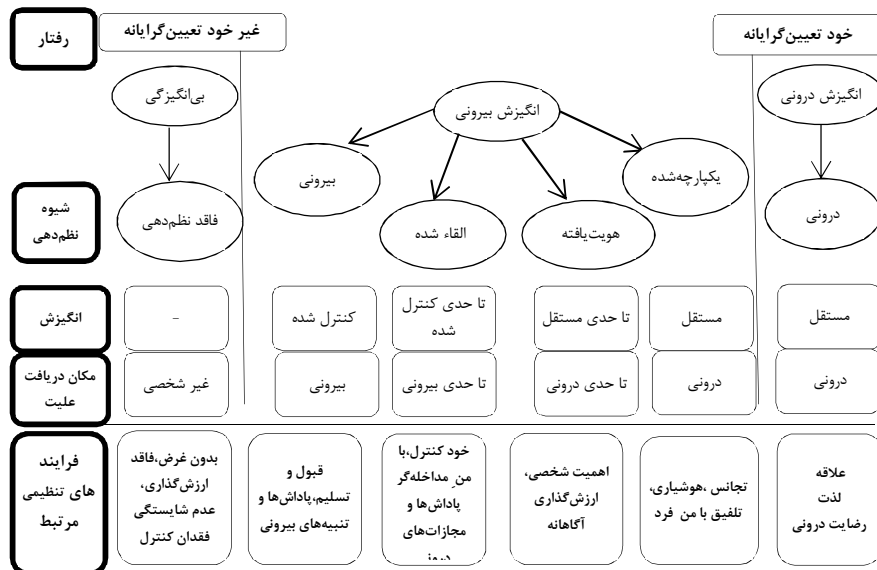


شناختی^۱ (CET) که به تأثیر زمینه اجتماعی و تعاملات میان فردی در تقویت یا تضعیف انگیزش درونی تأکید می‌کند؛ نظریه یکپارچه‌سازی ارگانیزمی^۲ (OIT) که فرایند درونی‌سازی انواع انگیزش بیرونی را بیان می‌کند؛ نظریه جهت‌گیری علیت^۳ (COT) که تأثیر تفاوت‌های فردی در گرایش به جنبه‌های متفاوت محیط بر تنظیم رفتار را توصیف می‌کند؛ نظریه محتوای هدف^۴ (GCT) که تفاوت اهداف مبتنی بر نتایج درونی و اهداف مبتنی بر نتایج بیرونی و تأثیر آن بر ارضای نیاز و حال خوب^۵ را بسط می‌دهد؛ نظریه نیازهای بنیادی روان‌شناختی^۶ (BPNT) که به شرح و تفصیل مفهوم نیازهای اساسی روان‌شناختی از طریق بیان ارتباط مستقیم آن با سلامت^۷ می‌پردازد [۱۰]. این نیازها عبارتند از نیاز به استقلال، نیاز به شایستگی، نیاز به ارتباط [۷]. نیاز به استقلال زمانی برآورده می‌شود که فرد احساس اراده در اعمال خود را داشته باشد؛ رفتارهایش کامل و خودمختارانه باشد و بنیان‌گذار رفتارهای خود باشد [۱۱]. نیاز به شایستگی زمانی برآورده می‌شود که فرد به صورت موفقیت‌آمیز وظایف چالشی بهینه را انجام دهد و به برون‌دادهای مطلوب و استانداردهای عملکرد نایل آید [۱۲]. نیاز به ارتباط، زمانی برآورده می‌شود که فرد احساس ارتباط با دیگران و عضوی از گروه بودن را برای دریافت محبت و توجه از دیگران و همچنین ابراز این دو به دیگران را داشته باشد [۱۳]. همان‌طور که در بخش مقدمه بیان شد، اهمیت ارضای نیازهای روان‌شناختی افراد به این دلیل است که بر مبنای نظریه خودتعیین‌گری، انگیزش افراد برای انجام یک فعالیت داوطلبانه در سازمان وابسته به میزان تجربه ارضای نیازهای اساسی روان‌شناختی آنان است [۶].

نظریه خودتعیین‌گری در رابطه با انگیزش یک طیف خودتعیین‌گری را مطرح می‌کند (شکل ۱). گستره این طیف از بی‌انگیزگی (که کاملاً فقدان خودتعیین‌گری را نشان می‌دهد) تا انگیزش ذاتی^۸ (که کاملاً خودتعیین شده است) را در بر می‌گیرد. میان این دو آستانه طیف، چهار نوع انگیزش بیرونی قرار می‌گیرند که شامل نظم‌دهی بیرونی^۹، نظم‌دهی القا شده^{۱۰}، نظم‌دهی هویت‌یافته^۱

1. Cognitive Evaluation Theory
2. Organismic Integration Theory
3. Causality Orientation Theory
4. Goal Contents Theory
5. Well being
6. Basic Psychological Needs Theory
7. Wellness
8. Intrinsic motivation
9. External regulation
10. Introjected regulation

^۱ و نظم‌دهی یکپارچه شده^۲ می‌باشد. این انواع کوچک‌تر انگیزش بیرونی در طیفی از درونی‌سازی^۳ قرار می‌گیرند [۱۴].



شکل ۱ طیف خودتعیین‌گری [۱۵]

انگیزش مستقل (تعریف شده در بخش مقدمه مقاله) از لحاظ میزان درونی‌سازی به‌ترتیب شامل انگیزش ذاتی، نظم‌دهی یکپارچه شده و نظم‌دهی هویت یافته می‌شود. در انگیزش ذاتی فرد از کمک کردن به دیگران احساس لذت می‌کند. در نظم‌دهی یکپارچه شده، داوطلب بودن در تعیین هویت فرد نقش محوری بازی می‌کند و در نظم‌دهی هویت یافته، داوطلب بودن در راستای یک دلیل شخصی و در حمایت از آن قرار دارد. از طرف دیگر انگیزش کنترل شده (تعریف شده در بخش مقدمه مقاله) نیز براساس میزان درونی‌سازی شامل نظم‌دهی القا شده و نظم‌دهی بیرونی می‌شود. نظم‌دهی القا شده به رفتاری اشاره دارد که فرد به دلیل اجتناب از احساس گناه و شرم و یا دستیابی به ارتقای شخصی یا احساس با ارزش بودن، از خود بروز

1. Identified regulation
2. Integrated regulation
3. Internalization



می دهد و نظم دهی بیرونی به رفتاری اشاره دارد که به طور صرف برای دستیابی به یک پاداش خارجی یا اجتناب از تنبیه انجام می گیرد [۵].

نظریه خود تعیین گری بیان می کند که ارضای نیازهای روانشناختی مستلزم حمایت و تغذیه گری از طریق زمینه سازمانی است [۷]. از جمله عوامل مهم زمینه ای سازمانی می توان به جو کاری حمایت گر خودمختاری و اندازه شبکه اجتماعی اشاره کرد [۵]. جو کاری حمایت گر خودمختاری به جهت گیری بین فردی عمومی اتخاذ شده توسط مدیر یا سرپرست گروه کاری نسبت به زیردستان اطلاق می شود [۸] و حداقل دارای ۳ مؤلفه است: فراهم کردن منطبق معنادار^۱ برای انجام کار، به رسمیت شناختن احساسات متعارض افراد و اتخاذ شیوه ای که فشار را به حداقل برساند و فرصت انتخاب بدهد [۱۶]. شبکه اجتماعی دیگر عامل زمینه ای سازمانی است که در این پژوهش به آن پرداخته شده است و بر اهمیت رابطه میان فردی در بروز یک رفتار سازمانی تمرکز و تأکید دارد [۵]. نقش شبکه اجتماعی در فعالیت های داوطلبانه از طریق ارضای نیازهای اساسی روانشناختی، مخصوصاً نیاز به ارتباط^۲، حایز اهمیت است، زیرا که از یک طرف، یک شبکه اجتماعی وسیع می تواند در همبستگی و اتحاد میان داوطلبان و به تبع آن در افزایش احساس تعلق آنان دخیل باشد و از طرف دیگر، درگیر شدن فرد در یک فعالیت داوطلبانه می تواند باعث تحریک تمایل افراد به تطابق با هنجارهای گروهی خاص شود که این امر به خودی خود می تواند منجر به تأیید شدن از طرف گروه و افزایش احساس تعلق گردد [۵]. دو رویکرد در خصوص شبکه مطرح است: شبکه های کل (نگاه از بالا به روابط همه اعضای یک شبکه) و شبکه های شخصی (در این روش با فردی که در مرکز قرار دارد، به مصاحبه و گفتگو می پردازند و او اطلاعاتی درباره ترکیب الگوی ارتباطی و محتوای شبکه به محقق می دهد و بر عواملی مانند اندازه^۳، همانندی^۴ و همگنی^۵، قوت پیوند^۶، مجاورت^۷ و ترکیب^۸ آن تأکید می شود) [۱۷]. پژوهش حاضر وجه اندازه شبکه اجتماعی را به عنوان عامل مهم زمینه ای سازمانی که می تواند بر نیازهای اساسی روانشناختی به خصوص نیاز به ارتباط تأثیرگذار باشد، مد نظر قرار

1. Meaningful rationale
2. Relatedness
3. Network size
4. Similarity
5. Homogeneity
6. Tiestrength
7. Proximity
8. Composition



داده است. اندازه شبکه شخصی شامل همه کسانی است که فرد می‌تواند با آنان در یک بستر غیررسمی حمایتی در تعامل باشد [۹].

۱-۲- پیشینه تجربی پژوهش

دسی^۱، رایان^۲، گاگنه^۳ و همکاران (۲۰۰۱) در یک مطالعه بین فرهنگی به بررسی ارضای نیاز، انگیزش و بهزیستی پرداختند. این مطالعه روی دو نمونه از کارکنان سازمان‌های دولتی بلغارستان و کارکنان سازمان‌های خصوصی ایالات متحده آمریکا صورت گرفت. نتایج نشان داد محیط کار حامی خودمختاری، ارضای نیازهای بنیادی را در هر فرهنگی پیش‌بینی می‌کند، که این خود پیش‌بینی‌کننده درگیری در کار، سطح انگیزش و بهزیستی روانشناختی کارکنان است [۶]. گاگنه (۲۰۰۳) دو مطالعه در رابطه با تأثیر حمایت از خودمختاری بر ارضای نیازهای اساسی روانشناختی و رفتارهای کنشگرایانه اجتماعی^۴ (مانند فعالیت‌های داوطلبانه) انجام داد. مطالعه اول نشان داد که حمایت والدین از خودمختاری دانش آموزان کالج، ارضای سه نیاز اساسی ارتباط، شایستگی و استقلال را پیش‌بینی می‌کند و این نیز به نوبه خود میزان درگیر شدن فرد در فعالیت‌های کنشگرایانه اجتماعی مانند اهدای خون و داوطلبی را پیش‌بینی می‌کند. مطالعه دوم نیز نشان داد که سطح حمایت ادراک شده فرد از خودمختاری در سازمانی که داوطلبان در آن فعالیت می‌کنند، به طور مثبتی با ارضای نیازهای اساسی روانشناختی داوطلبان ارتباط دارد و این نیز به نوبه خود ارتباط مثبت با میزان فعالیت آنان به صورت داوطلبانه دارد و ارتباط منفی با امکان قطع فعالیت داوطلبانه آنان دارد [۱۸]. بارد^۵، دسی و ریان (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای که در دو سازمان صورت گرفت، نظریه خود تعیین‌گری را بر اساس الگویی مورد بررسی قرار دادند که در آن جهت‌گیری علیت کارکنان و ادراک آنان از حمایت مدیران از خودمختاری به طور مستقل ارضای نیازهای درونی کارکنان به شایستگی، استقلال و ارتباط را پیش‌بینی می‌کرد که این نیز به نوبه خود پیش‌بینی‌کننده ارزیابی‌های عملکرد و سازگاری روانشناختی آنها بود [۱۹]. آموروس و باتچر^۶ (۲۰۰۷) در پژوهشی که روی ۵۸۱ ورزشکار انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که درجه‌ای که ورزش‌کاران، مربیان خود را حامی

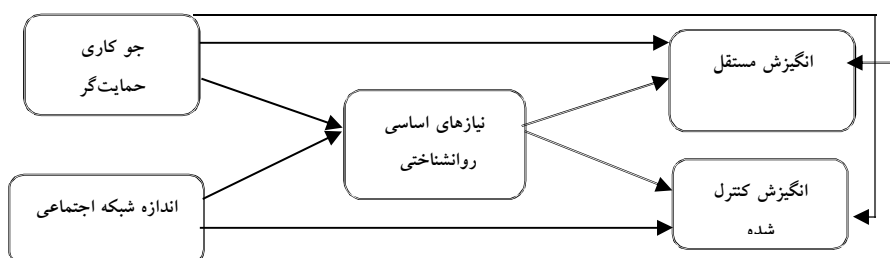
1. Deci
2. Ryan,
3. Gagné
4. Prosocial
5. Baard
6. Amorose & Butcher



خودمختاری می‌یابند، به‌طور چشم‌گیری خودمختاری و شایستگی و حس ارتباط ادراک شده ورزش کاران را پیش‌بینی می‌کند و هرکدام از نیازها نیز به نوبه خود جهت‌گیری انگیزشی آنها را پیش‌بینی می‌کند [۲۰]. ارشدی (۲۰۱۰) به منظور بررسی تأثیر ارضای نیازهای بنیادی روانشناختی بر انگیزش کار و عملکرد شغلی، ۵۵۰ نفر از کارمندان شرکتی صنعتی در ایران را مورد مطالعه قرار داد. تحلیل نتایج نشان داد محیط‌های حامی خودمختاری بر ارضای سه نیاز بنیادی روانشناختی (استقلال، شایستگی و ارتباط) اثر گذاشته و ارضای این سه نیاز تأثیرات فراگیری بر انگیزش شغلی و عملکرد شغلی اعمال می‌نماید [۲۱]. نتایج پژوهش هاویس^۱ و همکاران (۲۰۱۲) روی ۳۴۹ داوطلب رومانیایی نیز نشان داد که ارضای نیازهای اساسی به‌صورت جزئی^۲ تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش مستقل داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند و اندازه شبکه اجتماعی نیز با اینکه تأثیر مثبت بر نیازهای اساسی دارد، اما هیچ تأثیر مستقیمی بر انگیزش مستقل ندارد [۵].

به‌طور خلاصه، بر مبنای مبانی نظری و پیشینه تجربی نظریه خود تعیین‌گری می‌توان گفت که زمینه سازمانی با تحت تأثیر قرارداد ارضای نیازهای اساسی روانشناختی داوطلبان می‌تواند بر انگیزش آنان در اقدام به فعالیت داوطلبانه تأثیرگذار باشد. از همین رو پژوهش حاضر با تکیه بر نظریه خود تعیین‌گری به تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری و اندازه شبکه اجتماعی به‌عنوان دو عامل زمینه‌ای سازمانی بر انگیزش مستقل و کنترل شده داوطلبان فعال هلال احمر شهرستان تهران با نقش میانجی‌گری ارضای نیازهای اساسی روانشناختی می‌پردازد.

۲- مدل مفهومی پژوهش



شکل ۲ مدل مفهومی پژوهش

1. Haivas
2. Partial



۳- فرضیه‌های پژوهش

- H1: جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش مستقل داوطلبان تأثیر مثبت دارد.
- H2: جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش کنترل‌شده داوطلبان تأثیر منفی دارد.
- H3: ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش مستقل داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.
- H4: ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش کنترل‌شده داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.
- H5: اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش مستقل داوطلبان تأثیر مثبت دارد.
- H6: اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش کنترل‌شده داوطلبان تأثیر منفی دارد.
- H7: ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی، تأثیر اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش مستقل داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.
- H8: ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی، تأثیر اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش کنترل‌شده داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.

۴- روش پژوهش

۴-۱- جامعه آماری، روش تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری پژوهش
جامعه آماری پژوهش حاضر را داوطلبان فعال هلال احمر شهر تهران تشکیل می‌دهند. داوطلبان فعال شامل آن دسته از افرادی هستند که پس از ثبت نام، به صورت فعالانه و مستمر در برنامه‌های هلال احمر مشارکت و همکاری می‌کنند. تمرکز بر فعال‌بودن داوطلبان در این پژوهش به این دلیل است که بررسی تأثیر متغیرهای مستقل این پژوهش بر نیازهای اساسی روانشناختی و انگیزش داوطلبان مستلزم در نظر گرفتن افرادی بود که علاوه بر دارا بودن ویژگی داوطلبی، باید در محیط کار داوطلبانه حضور فعالانه و مستمر داشته باشند تا نخست جو کاری محیط فعالیت داوطلبانه را -که نحوه تعامل مدیر با زیردستان می‌باشد- درک کرده باشند و دوم در سایه این حضور فعال امکان ایجاد شبکه اجتماعی برای فرد به وجود آمده باشد. براساس استعلامی که از مرکز هلال احمر شهر تهران به عمل آمد، تعداد داوطلبان فعال در بازه زمانی انجام این پژوهش



(تابستان ۱۳۹۴) ۲۳۵ نفر بود. نمونه آماری براساس فرمول کوکران ۱۴۶ نفر محاسبه شد و نمونه‌گیری به شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای انجام گردید.

۴-۲- ابزار گردآوری داده‌های پژوهش

در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های زیر جهت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش استفاده شد.

۱. پرسشنامه مربوط به انگیزش

برای سنجش دلایل انگیزشی داوطلبان برای شرکت در فعالیت داوطلبانه از پرسشنامه MAWS-R^۱ استفاده شد [۵؛ ۲۲]. این پرسشنامه شامل ۲۰ سؤال می‌باشد. در پژوهش حاضر پاسخ‌ها روی مقیاسی پنج درجه‌ای از ۱ (به هیچ وجه) تا ۵ (همیشه) مشخص شده‌اند. مطابق با نظریه خود تعیین‌گری و همچنین مطالعات پیشین [۵؛ ۷؛ ۲۳]، در این پژوهش نیز بین انگیزش مستقل، مرکب از سؤالاتی که سه بعد انگیزش ذاتی، نظم‌دهی یکپارچه شده و نظم‌دهی هویت‌یافته را می‌سنجند و انگیزش کنترل شده، مرکب از سؤالاتی که دو بعد نظم‌دهی القا شده و نظم‌دهی بیرونی را می‌سنجند، تمایز قائل شده‌ایم.

۲. پرسشنامه مربوط نیازهای اساسی روانشناختی

جهت سنجش ارضای نیازهای اساسی روانشناختی داوطلبان از پرسشنامه نیازهای اساسی در کار BNS-W^۲ [۵] استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۱ سؤال می‌باشد. در پژوهش حاضر پاسخ‌ها روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (به هیچ وجه) تا ۵ (همیشه) مشخص شده‌اند.

۳. پرسشنامه مربوط به جو کاری حمایت‌گر خودمختاری

برای سنجش میزان حمایت از خودمختاری - که در محیط فعالیت داوطلبان از پرسشنامه WCQ^۳ استفاده شد - این پرسشنامه شامل دو ورژن ۱۵ سؤالی و ۶ سؤالی می‌باشد. در پژوهش حاضر از ورژن ۶ سؤالی استفاده شده است. [۵؛ ۲۴؛ ۲۵]. در پژوهش حاضر پاسخ‌ها روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (به هیچ وجه) تا ۵ (همیشه) مشخص شده‌اند.

۴. پرسشنامه مربوط به شبکه اجتماعی

جهت سنجش اندازه شبکه اجتماعی داوطلبان در محیط فعالیت داوطلبانه از پرسشنامه ارائه شده توسط گروب و پیلایوین (۲۰۰۰) استفاده شد [۵]. این پرسشنامه شامل ۵ سؤال

1. Motivation at Work Scale- Revised [MAWS-R]
2. Basic Need Satisfaction at Work Scale
3. Work Climate Questionnaire [WCQ]



می‌باشد. از آن جایی که تعداد کل جامعه آماری پژوهش حاضر ۲۳۵ نفر داوطلب فعال می‌باشند که در ۲۲ منطقه شهر تهران فعالیت می‌کنند، متوسط تعداد داوطلب فعال برای هر منطقه ۱۰/۶۸ نفر بود (نزدیک به ۱۱ نفر). این تعداد به همراه سرپرست داوطلبان که می‌تواند جزو شبکه اجتماعی فرد در محیط داوطلبانه محسوب شود، متوسط تعداد افرادی را که در هر منطقه می‌توانند شبکه اجتماعی تشکیل دهند، مشخص می‌کند. از همین رو در این پژوهش پاسخ‌ها بر مقیاس ۵ درجه‌ای از ۰-۲ (نشان‌دهنده شبکه اجتماعی بسیار کوچک) تا بیش از ۱۲ نفر (نشان‌دهنده شبکه اجتماعی بسیار بزرگ) برای هر داوطلب در هر منطقه مشخص شده‌اند.

۴-۲-۱- روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

پرسشنامه‌های پژوهش بین سه نفر از خبرگان مدیریت توزیع شد و پس از اعمال اصلاحات پیشنهادی، روایی محتوایی آنها تأیید شد. همچنین به منظور اندازه‌گیری پایایی ابزار گردآوری اطلاعات، از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار Spss ۱۹ استفاده شد. از آن جایی که مقدار به دست آمده آلفای کرونباخ برای همه متغیرهای پژوهش بالای ۰/۷ می‌باشد، می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۱ میزان آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

آلفای کرونباخ	ابعاد
۰/۷۱۲	انگیزش کنترل شده
۰/۷۶۷	انگیزش مستقل
۰/۷۹۷	ارضای نیازهای اساسی روانشناختی
۰/۸۱۳	جو کاری حمایت گر خودمختاری
۰/۷۹۵	شبکه اجتماعی



جدول ۲ نتایج آزمون کورویت بارتلت و KMO برای بررسی کفایت عوامل پرسشنامه

Sig	KMO	متغیر
۰/۰۰۰	۰/۶	انگیزش کنترل شده
۰/۰۰۰	۰/۸۱۲	انگیزش مستقل
۰/۰۰۰	۰/۷۵۴	ارضای نیازهای اساسی روانشناختی
۰/۰۰۰	۰/۸۲۶	جو کاری حمایت‌گر
۰/۰۰۰	۰/۸۱۲	شبکه اجتماعی

۴-۲-۲- ارزیابی بخش اندازه‌گیری (تحلیل عاملی)

نتایج تحلیل عاملی نشان داد که تمامی شاخص‌های مربوط به متغیرهای جو حمایت‌گر خودمختاری و اندازه شبکه اجتماعی، نیازهای اساسی روانشناختی و انگیزش (بجز شاخص‌های N4، N14 و N16 مربوط به انگیزش کنترل شده) از مقادیر تی و بار عاملی مورد قبولی برخوردارند و برای این متغیرها، شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

۵- یافته‌های پژوهش

۵-۱- آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرض‌ها لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود. با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای پژوهش بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است پس داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای پژوهش نرمال است.

جدول ۳ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش

سطح معناداری	متغیر
۰/۳۹۹	انگیزش کنترل شده
۰/۱۰۴	انگیزش مستقل
۰/۳۲۹	ارضای نیازهای اساسی روانشناختی
۰/۱۸۳	جو کاری حمایت‌گر خودمختاری
۰/۰۵۲	شبکه اجتماعی



۵-۲- ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

جدول ۴ ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵
انگیزش کنترل شده	۱/۰۰				
انگیزش مستقل	۰/۳۸۰**	۱/۰۰			
نیازهای اساسی روانشناختی	۰/۴۶۱**	۰/۴۷۲**	۱/۰۰		
جو کاری حمایت‌گر خودمختاری	۰/۳۹۰**	۰/۴۰۸**	۰/۶۰۳**	۱/۰۰	
شبکه اجتماعی	-۰/۲۹۹**	۰/۳۶۶**	۰/۲۸۴**	۰/۴۷۰**	۱/۰۰

**p<0.01 *p<0.05

با توجه به نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش می‌توان گفت بین متغیرهای پژوهش رابطه معناداری وجود دارد.

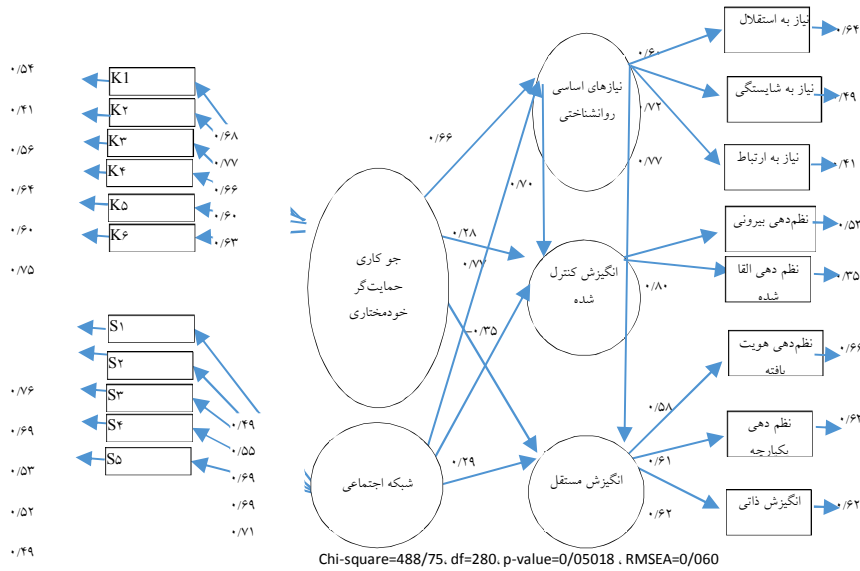
۵-۳- برازش مدل

جدول ۵ شاخص‌های برازش مدل

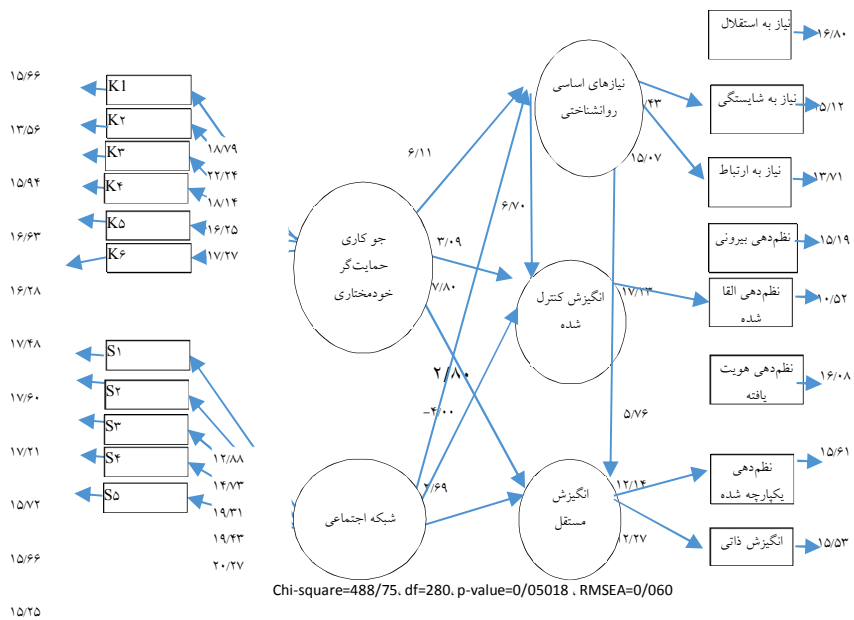
نام شاخص	حد مجاز	مقدار به دست آمده
X ² /df	۳ و کمتر	۱/۷۴
NFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۳
NNFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۴
CFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۵
AGFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۰
GFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۳
RMSEA	کوچک‌تر از ۰/۰۸	۰/۰۶۰



۴-۵- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش



شکل ۳ مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش (تخمین استاندارد)



شکل ۴ مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش (معناداری ضرایب)



۶- نتیجه گیری

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری به شرح زیر می‌باشد:
فرضیه اول: با توجه به ضریب مسیر $0/22$ و همچنین آماره t به مقدار $2/80$ می‌توان گفت: در سطح اطمینان 99 درصد جو کاری حمایت‌گر ختاری بر انگیزش مستقل داوطلبان تأثیر مثبت و معناداری دارد، بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. نتیجه آزمون این فرضیه با نتایج پژوهش هاویس و همکاران [۵] و نتایج هر دو مطالعه گاگنه (۲۰۰۳) [۱۱] که در پیشینه تجربی پژوهش بیان شدند، همخوانی دارد.

فرضیه دوم: با توجه به ضریب مسیر $0/28$ و همچنین آماره t به مقدار $3/09$ می‌توان گفت: در سطح اطمینان 99 درصد جو کاری حمایت‌گر خود مختاری بر انگیزش کنترل شده داوطلبان تأثیر مثبت و معناداری دارد، بنابراین فرضیه دوم پژوهش رد می‌شود. هاویس و همکاران (۲۰۱۲) و میلر و گانگ (۲۰۰۸) نیز در پژوهش خود چنین نتیجه‌ای را گزارش کرده‌اند. از آن جایی که این نتیجه با منطق نظریه خود تعیین‌گری سازگار نیست، این موضوع می‌تواند به این دلیل باشد که نظم‌دهی القا شده (درونی‌ترین شکل انگیزش کنترل شده) به اندازه‌ای که ارتباط مثبت و همگرا با اجزای سه مولفه انگیزش مستقل (نظم‌دهی هویت یافته، نظم‌دهی یکپارچه شده، انگیزش ذاتی) دارد با نظم‌دهی بیرونی ندارد و این نحوه ارتباط مثبت و همگرا موجب این نتیجه دور از انتظار شده است [۵؛ ۲۶].

فرضیه سوم: از آن جایی که اثر غیرمستقیم بین جو کاری حمایت‌گر خودمختاری و انگیزش مستقل $0/45$ و اثر مستقیم $0/22$ می‌باشد، مقدار اثر غیرمستقیم بیشتر از مقدار اثر مستقیم می‌باشد، پس می‌توان گفت ارضای سه نیاز اساسی تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش مستقل داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.

جدول ۶ اثر مستقیم و غیر مستقیم (متغیر وابسته: انگیزش مستقل)

انگیزش مستقل		شرح
اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	
$0/45$	$0/22$	جو کاری حمایت‌گر خودمختاری
-	$0/68$	ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی



فرضیه چهارم: از آن جایی که اثر غیرمستقیم بین جو کاری حمایت‌گر خودمختاری و انگیزش کنترل شده $0/46$ و اثر مستقیم $0/28$ می‌باشد، مقدار اثر غیرمستقیم بیشتر از مقدار اثر مستقیم می‌باشد، پس می‌توان گفت ارضای سه نیاز اساسی تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش کنترل شده داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.

جدول ۷ اثر مستقیم و غیرمستقیم (متغیر وابسته: انگیزش کنترل شده)

انگیزش کنترل شده		شرح
اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
$0/46$	$0/28$	جو کاری حمایت‌گر خودمختاری
-	$0/70$	ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی

نتیجه آزمون فرضیه‌های این پژوهش در رابطه با نقش میانجی‌گری نیازهای اساسی روانشناختی در تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش با نتیجه پژوهش ارشدی (۲۰۱۰) بر کارکنان شرکت صنعتی [۱۳] همخوانی دارد، با این تفاوت که در پژوهش ذکر شده تفکیکی بین انگیزش مستقل و انگیزش کنترل شده وجود ندارد. همچنین این نتیجه با نتیجه پژوهش هاویس و همکاران (۲۰۱۲) بر داوطلبان رومانیایی نیز مشابه است. آنان با بررسی نقش میانجی تک‌تک نیازهای اساسی در تأثیر جو کاری حمایت‌گر خودمختاری بر انگیزش داوطلبان، به این نتیجه رسیدند که ارضای نیاز به شایستگی در تأثیر جو کاری بر انگیزش کنترل شده داوطلبان و ارضای نیاز به استقلال در تأثیر جو کاری بر هر دو انگیزش مستقل و کنترل شده آنان نقش میانجی‌گری دارند [۵].

فرضیه پنجم: با توجه به ضریب مسیر $0/29$ و همچنین آماره t به مقدار $2/69$ می‌توان گفت: در سطح اطمینان ۹۵٪ سطح درصد اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش مستقل داوطلبان تأثیر مثبت و معناداری دارد، بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه ششم: با توجه به ضریب مسیر $-0/35$ و همچنین آماره t به مقدار $-4/00$ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹٪ سطح درصد اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش کنترل شده تأثیر



منفی و معناداری دارد، بنابراین فرضیه ششم پژوهش تأیید می‌شود. نتیجه فرضیه پنجم و ششم با پژوهش هاویس و همکاران (۲۰۱۲) بر داوطلبان رومانیایی همخوانی دارد [۵].

فرضیه هفتم: از آن جایی که اثر غیرمستقیم بین اندازه شبکه اجتماعی و انگیزش مستقل ۰/۵۲ و اثر مستقیم ۰/۲۹ می‌باشد، مقدار اثر غیرمستقیم بیشتر از مقدار اثر مستقیم می‌باشد، پس می‌توان گفت ارضای سه نیاز اساسی تأثیر اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش مستقل داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.

جدول ۸ اثر مستقیم و غیرمستقیم (متغیر وابسته: انگیزش مستقل)

انگیزش مستقل		شرح
اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
۰/۵۲	۰/۲۹	اندازه شبکه اجتماعی
-	۰/۶۸	ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی

فرضیه هشتم: از آن جایی که اثر غیرمستقیم بین اندازه شبکه اجتماعی و انگیزش کنترل شده ۰/۵۴- و اثر مستقیم ۰/۳۵- می‌باشد، مقدار اثر غیرمستقیم بیشتر از مقدار اثر مستقیم می‌باشد، پس می‌توان گفت ارضای سه نیاز اساسی تأثیر اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش کنترل شده داوطلبان را میانجی‌گری می‌کند.

جدول ۹ اثر مستقیم و غیرمستقیم (متغیر وابسته: انگیزش کنترل شده)

انگیزش کنترل شده		شرح
اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
-۰/۵۴	-۰/۳۵	اندازه شبکه اجتماعی
-	۰/۷۰	ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی

تأیید فرضیه‌های مربوط به نقش میانجی ارضای نیازهای اساسی روانشناختی در تأثیر اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش مستقل و انگیزش کنترل شده بر منطق نظریه خود تعیین‌گری مبنی



بر اینکه « در یک سازمان انگیزش افراد به میزان تجربه ارضای سه نیاز اساسی روانشناختی شان در سازمان بستگی دارد [۶] و ارضای نیازهای روانشناختی نیز مستلزم حمایت و تغذیه‌گری^۱ زمینه سازمانی^۲ است، صحنه می‌گذارد [۷].

در ادامه مهم‌ترین پیشنهادهایی که مبتنی بر یافته‌های پژوهش می‌توان ارائه داد، مطرح می‌شود:

توانایی و استعداد ایجاد جو کاری حمایت‌گر خودمختاری در سازمان می‌تواند به‌عنوان معیار مناسبی برای گزینش افراد سرپرست در حوزه داوطلبان قرار گیرد. کسانی که توانایی ارائه منطق درست و فراهم کردن گزینه‌های انتخاب برای داوطلبان را داشته باشند، احساسات داوطلبان را به رسمیت بشناسند، بازخور مثبت بدهند و ابتکارات فردی را تشویق کنند. از این رو توصیه می‌شود فرصت‌های متعددی از طریق سمینار، همایش، کلاس و غیره برای کارکنان و مدیران بخش دولتی و غیر دولتی مرتبط با داوطلبان جهت آشنایی با مفاهیم مرتبط با جو کاری حمایت‌گر خودمختاری و کسب مهارت‌های لازم برای ایجاد چنین جوی فراهم شود.

همچنین نقش دوستان و افرادی که فرد در محیط فعالیت داوطلبانه با آنان در تعامل است، نیز نباید نادیده گرفته شود، زیرا که این تعاملات اگر به نحو مطلوب در میان داوطلبان برقرار شود، می‌تواند به‌طور مستقیم منجر به ارضای نیازهای اساسی آنان شود و به نحو غیر مستقیم انگیزش مستقل و حال خوب^۳ را در آنان افزایش دهد.

۶-۱- پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

۱- در پژوهش حاضر تأثیر یک جنبه از شبکه اجتماعی، یعنی اندازه شبکه اجتماعی بر انگیزش پرداخته شد. پژوهش‌های آینده می‌توانند به تأثیر جنبه‌های دیگر شبکه اجتماعی از جمله تراکم، همسانی، قوت پیوند، مجاورت، ترکیب شبکه اجتماعی بر انگیزش داوطلبان بپردازند؛

۲- در پژوهش حاضر نقش میانجی سه نیاز اساسی، یعنی نیاز به استقلال، شایستگی و ارتباط به‌عنوان یک کل واحد در نظر گرفته شد و از نقش خاصی که هرکدام به‌تنهایی می‌توانند

1. Nutriment
2. Organizational context
3. Well being



به عنوان میانجی ایفا کند، صرف نظر شد. پژوهش های آینده می تواند به نقش میانجی هریک از نیازهای استقلال، شایستگی و ارتباط به صورت جداگانه بر انگیزش داوطلبان پردازند؛

۳- از آنجایی که در پژوهش حاضر، از بررسی تأثیر متغیرهای مستقل پژوهش بر هریک از مؤلفه های انگیزش های مستقل (نظم دهی هویت یافته، نظم دهی یکپارچه شده و انگیزش ذاتی) و کنترل شده (نظم دهی بیرونی، نظم دهی القا شده) صرف نظر شد، پژوهش های آینده می توانند به بررسی تأثیرپذیری هریک از نظم دهی های مرتبط با این دو انگیزش از زمینه سازمانی به صورت جداگانه پردازند.

۷- منابع

- [1] Wilson J. (2000) "Volunteering", *Annual Review of Sociology*, 26, pp. 215-240. doi:10.1146annurev.soc.26.1.215.
- [2] Pauline G. (2011) "Volunteer satisfaction and intent to remain: an analysis of contributing factors among professional golf event volunteers", *International Journal of Event Management Research*, 6(1): 10-32.
- [۳] ساعت چیان وحید، قنبرپورنصرتی امیر، پورسلطانی زرنندی حسین، هادوی سیده فریده (۱۳۹۰) «مقایسه انگیزش و تعهد داوطلبان در نهمین و دهمین دوره المپیااد ورزشی دانشجویان دانشگاه های دولتی ایران» فصلنامه تحقیقات علوم ورزشی، سال اول، ش. ۴.
- [۴] شهرانی فرزاد، فروغی محمد، مرتضوی سید احمد، اسدیان غلامرضا (۱۳۹۱) «بررسی علل ریزش و کاهش داوطلبان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری و ارائه راهکار مناسب جهت ماندگاری اعضا» فصلنامه علمی امداد و نجات، سال چهارم، ش. ۳.
- [5] Haivas S., Hofmans J., Pepermans R. (2012) "Self-determination theory as a framework for exploring the impact of the organizational context on volunteer motivation: A study of Romanian volunteers, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 0899764011433041.
- [6] Deci E. L., Ryan R. M., Gagné M., Leone D. R., Usunov J., Kornazheva B. P. (2001) "Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations



- of a former eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(8): 930-942.
- [7] Deci E. L., Ryan R. M. (2000) "The " what" and " why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior", *Psychological inquiry*, 11(4): 227-268.
- [8] Deci E. L., Connell J. P., Ryan R. M. (1989) "Self-determination in a work organization", *Journal of Applied Psychology*, 74: 580-590.
- [9] Wellman B. (1992) "Which types of ties and networks provide what kinds of social support", *Advances in Group Processes*, 9: 207-235.
- [10] Ryan R. (2009) "Self determination theory and well being", *Social Psychology*, 84: 822-848.
- [11] Patrick H., Knee C. R., Canevello A., Lonsbary C. (2007) "The role of need fulfillment in relationship functioning and well-being: A self-determination theory perspective", *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(3): 434.
- [12] Boezeman E. J., Ellemers N. (2009) "Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4): 897-914.
- [13] Vansteenkiste M., Neyrinck B., Niemiec C. P., Soenens B., Witte H., Broeck, A. (2007) "On the relations among work value orientations, psychological need satisfaction and job outcomes: A self-determination theory approach", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(2): 251-277.
- [۱۴] صحافزاده علی (۱۳۸۹) بررسی رابطه میزان رشد یافتگی مدیران مؤسسات آموزشی براساس نظریه خود تعیین‌گری (SDT) و سبک‌های مدیریت تعارض آن: یک مطالعه موردی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- [15] Ryan R. M., Deci E. L. (2000) "Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being", *American Psychologist*, 55(1): 68.



- [16] Deci E. L., Eghrari H., Patrick B. C., Leone D. R. (1994) "Facilitating internalization: the self-determination theory perspective", *Journal of Personality*, (62): 119-42.
- [17] جلیلیان اکرم بانو (۱۳۹۱) شناخت رابطه شبکه اجتماعی با اقدام به خودکشی زنان (شهرستان اسلام آباد غرب - ۱۳۹۱)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- [18] Gagné M., Deci E. L. (2005) "Self-determination theory and work motivation", *Journal of Organizational Behavior*, 26: 331-362.
- [19] Baard P. P., Deci E. L., Ryan R. M. (2004) "Intrinsic need satisfaction: A motivational basis of performance and well-being in two work settings1", *Journal of Applied Social Psychology*, 34(10): 2045-2068.
- [20] Amorose A. J., Anderson-Butcher D. (2007) "Autonomy-supportive coaching and self-determined motivation in high school and college athletes: A test of self-determination theory", *Psychology of Sport and Exercise*, 8(5): 654-670.
- [21] Arshadi N. (2010) "Basic need satisfaction, work motivation, and job performance in an industrial company in Iran", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5: 1267-1272.
- [22] Broeck A., Vansteenkiste M., Witte H., Soenens B., Lens W. (2010) "Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4): 981-1002.
- [23] Vansteenkiste M., Lens W., De Witte S., De Witte H., Deci E. L. (2004) "The 'why' and 'why not' of job search behaviour: their relation to searching, unemployment experience, and well-being", *European Journal of Social Psychology*, 34(3): 345-363.
- [24] Baard P. P., Deci E. L., Ryan, R. M. (2004) "Intrinsic Need Satisfaction: A motivational basis of performance and well-being in two work settings1", *Journal of Applied Social Psychology*, 34(10): 2045-2068.
- [25] Self-determination theory (<http://selfdeterminationtheory.org/pas-work-climate/>).



- [26] Millette V., Gagné M. (2008) "Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement", *Motivation and Emotion*, 32(1): 11-22.