

## بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر چگونگی انجام وظایف و تعهدات کاری

(مطالعه موردی: کارکنان سازمان آتش‌نشانی در شرق

تهران)

مهدی موسوی کیا<sup>۱</sup>، اسماعیل جهانبخش<sup>۲</sup>،

منصور حقیقتیان<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی گروه‌های اجتماعی،

دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، دهقان، ایران

۲. نویسنده مسئول: گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد

اسلامی، واحد دهقان، دهقان، ایران

Email: esjahan@yahoo.com

۳. گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد

دهقان، دهقان، ایران

دریافت: ۹۶/۹/۲۳ پذیرش: ۹۷/۴/۵

### چکیده

**مقدمه:** یکی از مختصات پیچیده و مهم نیروی

انسانی سازمان‌ها، ویژگی‌های اخلاقی این نیروها در

حیطه کار است. تعهدکاری یکی از مقوله‌های مهم

حیطه اخلاق کار است که از عوامل مختلفی در

سطوح و نظامات سه‌گانه کلان جامعه‌ای، سازمانی و

شخصیتی تأثیر می‌پذیرد. تعهد کار در این پژوهش

در چارچوب اجیل پارسونز، مجموعه‌ای از

پایبندی‌های اخلاقی و عاطفی فرد نسبت به سازمان،

همکاران، جامعه و حرفه خود تعریف شده است.

از این رو پژوهش حاضر به بررسی جامعه‌شناختی

عوامل مؤثر بر چگونگی انجام وظایف و تعهدات

شغلی کارکنان سازمان آتش‌نشانی در شرق تهران

پرداخته است.

**روش:** این پژوهش در قالب ده فرضیه مطرح شد و

روش تحقیق در این مطالعه با توجه به هدف

کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی

از نوع همبستگی است. جامعه پژوهش در این مطالعه تمامی کارکنان ایستگاه‌های سازمان آتش‌نشانی در شرق تهران می‌باشند که با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی لایه‌ای یا طبقه‌ای حجم جامعه نمونه پژوهش، ۳۰۰ نفر انتخاب شدند. با بررسی یک نمونه ۳۰ تایی روایی و پایایی ابزار بررسی شد و با استفاده از نرم‌افزار SPSS از آزمون‌های آماری نظیر ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که

ضرایب همبستگی بین شش متغیر هویت گروهی

(رابطه‌ای)، هویت اجتماعی، هویت حرفه‌ای، هویت

سازمانی، مشارکت سازمانی، رضایت شغلی رابطه

معنی‌دار و مؤثر با متغیر تعهدکاری داشته‌اند و میزان

ضریب همبستگی چندگانه بین ابعاد مورد بررسی

معادل  $F=0/820$  و ضریب تعیین  $R^2=0/673$  است،

یعنی ۶۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته تعهد کار

توسط متغیرهای مستقل مذکور پوشش داده می‌شود.

**نتیجه‌گیری:** یکی از مؤلفه‌های بسیار مهم در

شکل‌گیری تعهدکاری، نقش بالای عدالت سازمانی

است. با توجه به نتایج پژوهش، سطح عدالت از نظر

کارکنان در حد مطلوبی نبوده و نیاز به بازنگری

دارد. بررسی وضعیت تعهدکاری در بین کارکنان

سازمان نشان می‌دهد که تعهدکاری در سطح خوبی

قرار دارد. بنابراین، ضمن وجود تأثیر متغیرهای

مستقل بر وابسته و رابطه مستقیم و مثبت بین

متغیرها، هر اندازه به مؤلفه‌های مشارکت سازمانی،

هویت سازمانی، هویت رابطه‌ای، هویت گروهی،

هویت جامعه‌ای، هویت فردی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی توجه بیشتری شود، کارکنان سازمان آتش‌نشانی از تعهدکاری بیشتری برخوردار می‌شوند.

**کلمات کلیدی:** تعهدکاری، تعهد سازمانی، تعهد رابطه‌ای، تعهد عمومی، تعهد حرفه‌ای، کارکنان، سازمان آتش‌نشانی شهر تهران

### مقدمه

در دنیای آینده از تغییرات روزافزون و گستره اجتماع جامعه‌ای، کار نقش بسیار مهمی در زندگی اجتماعی انسان برعهده دارد. امروزه اکثر پژوهشگران اعتقاد دارند یکی از عوامل مهم رشد و پیشرفت در هر کشور، کار و نیروی انسانی است. همچنین، بخش عمده زندگی ما، به کار در سازمان‌ها یا در ارتباط با آنها سپری می‌شود. ارزش‌های اساسی و محوری سازمان که کدهای اخلاقی سازمان نیز نامیده می‌شوند، اصول راهنما در هر سازمان به شمار می‌روند. پیش شرط مدیریت استراتژیک خوب، کارکنان خوب، سازمان خوب، اصول اخلاقی خوب است، آنچه به عنوان ارزش‌ها، سازمان را سرفراز و پایدار و کارکنان را متعهد، متحد، سالم، شاد و راضی نگه می‌دارد، چگونگی انجام وظایف و تعهدات کاری کارکنان بر پایه ارزش‌های مورد قبول اجتماع است. از نظر مدیریت آنچه در رابطه با فرد به عنوان یک نیروی کار در محل سازمان مورد توجه است، نخست جنبه تکنیکی یا فنی و سپس جنبه و ارزش‌های انسانی آن است که توجه به هر دو بُعد از اهمیت زیادی برخوردار است. [۱]

افرادی که وارد سازمان می‌شوند انتظار دارند با تلاش، کوشش و وفاداری نسبت به سازمان، به

اهداف خود برسند. آنان سازمان را جای مناسبی برای دستیابی به اهداف خود می‌دانند. رسیدن به اهداف از این طریق باعث ایجاد تعهدکاری در افراد می‌شود. تعهدکاری افراد باعث ایجاد وابستگی عاطفی به سازمان می‌شود. به طوری که کارکنان به شدت متعهد، در سازمان مشارکت دارند و هویت خود را از سازمان می‌گیرند و از عضویت در سازمان لذت می‌برند. برعکس نیروی انسانی با حس وفاداری، تعلق و تعهد سازمانی کم، نه تنها به اهداف سازمانی توجهی ندارد، بلکه ممکن است با ایجاد حس بی‌تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، در بین سایر همکاران تأثیر منفی بر جای گذارد، که این امر منشاء ناهنجاری‌های بسیاری در ابعاد مختلف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی در جامعه را فراهم می‌کند [۲]، لذا بررسی در زمینه چگونگی انجام وظایف و تعهدات شغلی و سازمانی و بررسی عوامل مؤثر بر آن و نتایج حاصله می‌تواند از جمله تحقیقات مؤثر در علوم رفتار سازمانی باشد. در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است، زیرا نماد و تصویر بیرونی سازمان‌ها را رفتار اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها وجود دارد. به همین دلیل، این مفهوم عضویت محوری در تمام نظریه‌های اخلاق دارد. منتهی بعضی از نظریه‌ها، تعهد و الزام را به صورت مقوله شرطی، مفهوم‌سازی می‌کنند و برای برخی دیگر الزام مراتب اخلاقی می‌شود که خصلت قطعی به خود بگیرد. مفهوم اخلاق کار نخستین بار توسط ماکس وبر،

جامعه‌شناس آلمانی عنوان شد. طبق نظریه وی بخشی از اقدامات شخص توسط خصوصیات شخصی او ایجاد شده است و انسان‌ها می‌توانند به یک کُنش غایت‌مندانه معقول دست بزنند. کُنش معقول آنها می‌تواند معطوف به ارزش باشد و ممکن است به انگیزش‌های عاطفی یا احساسی عمل کنند و سرانجام اینکه انسان‌ها ممکن است دست به یک کُنش سنتی بزنند. [۳]

وبر بین دو نوع اخلاق تمایز قائل می‌شود که تمایز بین اخلاق اعتقادی و اخلاق مسئولیت. منظور از اخلاق مسئولیت، اخلاقی که اصل آن کارایی است و بنابراین بر اساس انتخاب وسایل متناسب با اهداف مورد نظر تعریف می‌شود، اما اخلاق اعتقاد، افراد را وامی‌دارد تا براساس احساسات خویش، بدون استناد آشکار یا ضمنی به عواقب اقدام، دست به عمل بزنند. [۴]

از نظر وبر کُنش معقول آن است که از هر دو حالت نشأت گرفته باشد، خود وی نیز در عین اشاره به تضاد جاودانه این دو، آنها را کامل‌کننده یکدیگر می‌داند و می‌گوید که اخلاق اعتقاد و اخلاق مسئولیت با هم متناقض نیستند، بلکه همدیگر را تکمیل می‌کنند.

به نظر می‌رسد آن چه وبر اخلاق پروتستان<sup>۱</sup> می‌نامد چنین خصوصیتی دارد یعنی جنبه‌های عاطفی و تعهدات را با حساس‌گری و عقلانیت همراه کرده است. [۵]

دورکیم مهم‌ترین عامل انسجام جامعه جدید را «تقسیم کار» می‌داند. [۶] از نظر او اخلاق سرچشمه

همبستگی است و بشر را در مسیری غیر از پیگیری «انگیزش‌های خودپرستانه‌اش» هدایت می‌کند. این امر انسان را با انسان‌های دیگر در بطن جامعه پیوند می‌زند. به نظر وی «هر قدر این گونه پیوندها بیشتر و نیرومندتر باشد، اخلاقیات استوارتر است». دورکیم وابستگی عاطفی به دیگران را موجب ترکیب نیازهای فردی با انتظارات و تکالیف اجتماعی می‌شود، این ترکیب به نوعی کنترل درونی یا خود تنظیمی اعمال و رفتار را توسط فرد موجب می‌شود. از نظر دورکیم اخلاق تابعی از عاطفه، عقل، نظم و تکلیف است. [۷]

از نظر زیمل روابط اخلاقی می‌توانند محاسباتی، منفعت‌طلبانه، صوری، مقابله به مثلی و معامله‌ای شوند. پس ما با نوعی امر اخلاقی، عقلانی پولی شده در جامعه مدرن مواجه هستیم. مارکس نیز بیان می‌کند که «اخلاقیات در هر جامعه‌ای متأثر از اقتصاد آن جامعه است» به عبارتی، برخلاف دیدگاه‌هایی که معتقدند فرهنگ و جامعه، تعیین‌کننده اخلاقیات اجتماعی است، این اقتصاد است که در شکل دادن به اخلاق اجتماعی تعیین‌کننده است، اما نیچه بر ایده‌های اخلاق دیگری تأکید می‌کند که ناشی از بحران فرهنگی و اخلاقی در روابط اجتماعی انسان است. روابط اجتماعی که به جای توجه به اراده معطوف به خیر، بیشتر اراده معطوف به قدرت است. نیچه جامعه بشری مدرن را مانند بازاری برای نفع‌طلبی غیراخلاقی می‌داند که در آن «منطق معامله-سود» به جای «منطق ارزش-اخلاق» حاکم است. [۸]

<sup>۱</sup> protestant ethics

از آن موقعیت مطابق بوده است و باعث سازگاری فرد با موقعیت بوجود آمده می‌گردد. این انگیزش از یک سو به اعمال قبلی افراد و از سوی دیگر با ارزیابی آنان از نتایج آن نوع رفتار مربوط می‌شود. [9]

بررسی‌های کارشناسان مسائل اجتماعی ایران نشان می‌دهد که اخلاق کاری در ایران در مقایسه با جوامع پیشرفته در سطح پایینی قرار دارد. متأسفانه در جامعه ایران اکثریت افراد اعتقاد دارند که «روزی هر کس به قدر قسمت اوست» که عامل مهمی در تضعیف اخلاق کار محسوب می‌شود. از دیگر باورهای غلط که به کاهش اخلاق کار می‌انجامد، اعتقاد به قضا و قدر است. در جایی که تقدیرگرایی باعث شده که کارکنان به گذشت زمان خیلی توجه نکرده و در رعایت جداول زمانبندی کار ظفره روند و به گذراندن بیهوده وقت بپردازند. در چنین وضعی کارکردن در محیطی با قوانین و مقررات اجتماعی میسر نخواهد بود [10] این درحالیست که در جریان پیشرفت جامعه، وقوف بیشتر به نقش استراتژیک نیروی انسانی و نگرش‌های او به کار تولیدی، مفهوم «تعهدکاری» را از اهمیت فرایندی برخوردار می‌کند که به توسعه اقتصادی کمک می‌نمایند. [8]

سؤال اصلی که هنوز به صورت دقیق مشخص نشد این است که تعهد به چه معناست و چه عواملی بر نحوه انجام وظایف کارکنان تأثیرگذار می‌باشد. چه عواملی با تعهدکاری و سازمانی کارکنان در ارتباط بوده و نیز شدت و جهت این ارتباط چگونه می‌باشد.

هابرماس نیز در نظریه خود مصلحت و منفعت انسانی را در این می‌بیند که فرد با دیگران به گونه‌ای عقلانی کنش متقابل و همکاری داشته باشد. هابرماس معتقد است که عقلانیت مدرن در دل خود امکان تکامل تا حد عقلانیت ارتباطی را داراست. یعنی می‌توان گونه‌ای از عقلانیت را که نه بر اساس نفع فردی بلکه بر اساس تلاش برای درک یکدیگر است بنیان نهاد. [7]

از نظر گیدنز عناصر اخلاقی هم محدودکننده هستند و هم توانایی‌بخش و این اشتباهی ابتدایی است که تصور شود اجرای تکلیفی اخلاقی ضرورتاً به معنای تعهد اخلاقی نسبت به آن است، بلکه او مجازات‌هایی را که در صورت تخلف شامل حال وی می‌شود را پیش بینی می‌کند و می‌خواهد از آن پرهیز کند. [8]

در دیدگاه پارسونز<sup>1</sup> ارزش‌های اخلاقی از اهمیت بالایی برخوردار است. از نظر پارسونز ارزش‌های اخلاقی رفتار انسان را از طریق الگودهی و محدود سازی راه‌هایی که انتخاب می‌کند شکل می‌دهند. از نظر او رفتار انسان اصولاً بر مبنای یک بررسی عقلانی درباره شرایط بروز آن قابل تبیین نیست، بلکه فقط از طریق تعهد به بعضی ارزش‌های نهایی غیر عقلانی که عمل‌کنندگان آن را پذیرفته‌اند قابل درک است. بنابراین با توجه به تعاریف و نظریه‌های اخلاقی می‌توان گفت که خاستگاه اصلی اخلاق، تعهد و احساس تکلیف اجتماعی و روابط اظهاری و عاطفی است. همچنین تعهد یک انگیزش درونی برای هویت افراد در موقعیت‌های اجتماعی و نشانه وفاداری آنها به رفتاری ثابت که با انتظارات دیگران

<sup>1</sup> Parsons

## مبانی نظری

در لغت‌نامه دهخدا (۱۳۶۸)، تعهد را به معنای «تازه‌کردن پیمان و کار کسی را بر ذمه گرفتن» به کار برده است. تعهد، ریشه در کُنش سستی دارد، در صورتی که کُنش سستی با کُنش ابزاری (مثل کار) ترکیب شوند، در این حالت می‌توان صحبت از تعهد و اخلاق عملی در کار کرد. منشاء تعهد، دلبستگی و وابستگی عاطفی و منبع تغذیه اخلاق عملی در کار، انرژی عاطفی است. پیش نیاز تعهد کاری، به عنوان عام‌ترین نوع تعهد در کار، وجود نوعی اجتماع جامعه‌ای<sup>۱</sup> و یا به تعبیری «دگر تعمیم یافته انتشاری» است. این خود ایجاب می‌نماید که از قبل در جامعه انسجام اجتماعی عام و وفاق تعمیم‌یافته فعال وجود داشته باشد، تا چنین احساس تعلق و علاقه‌ای قابل تصور باشد. یکی از نظریه‌های ارائه و استفاده شده در این تحقیق، نظریه مسعود چلبی است که برگرفته از نظریه پارسونز می‌باشد. پارسونز معتقد است که هر سیستم اجتماعی باید چهار وظیفه را برای بقا و موفقیت از جمله انطباق<sup>۲</sup> (A)، دست‌یابی به هدف<sup>۳</sup> (G)، انسجام و یکپارچگی<sup>۴</sup> (I)، مشروعیت<sup>۵</sup> (L) را در قالب انواع تعهدکاری انجام دهد. تعهد کاری به انواع تعهد عمومی کار، تعهد حرفه‌ای، تعهد سازمانی و تعهد رابطه‌ای یا گروه کاری تقسیم می‌شود. گرچه این ابعاد به هم وابسته‌اند، ولی هم‌زمان هر یک کم و بیش استقلال نسبی نیز دارند. تعهد عمومی کار، همان تمایل عاطفی مثبت نسبت به

رعایت حقوق دیگران در زمینه کار است. بنابراین پیش‌نیاز تعهد عمومی کار، وجود نوعی دلبستگی و تعلق خاطر به جامعه کل است که این خود مستلزم انسجام اجتماعی و وفاق تعمیم‌یافته فعال است. تعهد حرفه‌ای، احساس مسئولیت و علاقه نسبت به حرفه‌ای خاص و اجتماع حرفه‌ای است که میزان این تعهد تابعی از وجود اجتماعات حرفه‌ای (اصناف، اتحادیه‌ها، انجمن‌های حرفه‌ای، کانون) و میزان سرزندگی آنهاست.

تعهد سازمانی، تطابق یا همزاد پنداری با سازمان کار و وفاداری به ارزش‌ها، انتظارات و اهداف آن است. تعهد رابطه‌ای گروه کاری، احساس مسئولیت کاری شخصی در رابطه اجتماعی مستمر او با اعضای تیم یا گروه کاری است. شبکه رابطه دوستی بر کیفیت کار، رضایت از کار و تعهد فرد مؤثر است. [۷]

همچنین کار به عنوان مشغله‌ای تعریف می‌شود که متضمن صرف کوشش‌های فکری و جسمی بوده و هدفش تولید کالا و خدماتی است که نیازهای انسانی را برآورده می‌سازد. کار، به‌ویژه در جوامع معاصر ابعاد بسیار متنوع و پیچیده‌ای دارد. برای شناسایی کار به هر دلیل لازم است تا آنجا که امکان دارد این ابعاد به صورت تحلیلی از هم متمایز شوند. این تمایز و تفکیک به صور مختلف قابل تصور است. با توجه به چارچوب اجیل<sup>۶</sup> پارسونز برای کار چهار بُعد اصلی می‌توان قایل شد که عبارتند از: بُعد اثباتی (A)، بُعد شخصیتی (G)، بُعد اجتماعی (I) و بُعد فرهنگی (L) است. در بُعد اثباتی کار، کُنشگر در برخورد با محیط (موضوع کار/بعد a) با صرف

<sup>1</sup> social community

<sup>2</sup> adaptation

<sup>3</sup> legitimacy

<sup>4</sup> integration

<sup>5</sup> goal attainment

<sup>6</sup> AGIL

انرژی یدی و فکری (فعالیت کاری/ بُعد g) بر اساس نوع سازماندهی (شرایط کاری/ بُعد i) موضوع کار را آنچنان تغییر می‌دهد تا وضعیت مطلوب (محصول کار/ بُعد l) برای رفع نیاز حاصل شود. انسان از طریق جامعه و فرهنگ آن جامعه پذیر می‌شود و در اثر این جامعه‌پذیری نوعی شخصیت کسب می‌کند. بنابراین نظام شخصیتی انسان که از طریق آن با حوزه‌های مختلف جامعه از جمله حوزه کار ارتباط می‌یابد از جامعه حاصل می‌شود، بنابراین در بُعد شخصیتی کار مهارت کاری (a)، از طریق آموزش و تجربه به دست می‌آید. از نظام آموزش جوامع معاصر انتظار می‌رود که افراد جامعه را به روش‌های مختلف به مهارت‌های کاری مورد نیاز مجهز سازد. به تعبیر دیگر آموزش کاربست بخش خاصی از ذخیره فرهنگی در راستای هدف‌های مفید برای جامعه است. همچنین آموزش یکی از مؤثرترین ابزارهای ایجاد انطباق، سازگاری و همدلی (ایجاد وفاق سازمانی) در بین کارکنان بوده و باعث یکی شدن اهداف فردی و سازمانی می‌شود. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

انگیزه کاری به عنوان وجه دیگری از بُعد شخصیتی کار بیشتر توجه روان‌شناسان اجتماعی کار را به خود جلب کرده است. انگیزه یا اراده کار (g) همانند سایر انگیزه‌ها به دو دسته کلی انگیزه‌های درونی و بیرونی تقسیم می‌شوند که برای هر یک از این دو دسته نیز چهار زیرمجموعه می‌توان قایل شد. در انگیزه بیرونی که تحت تأثیر محرک‌های بیرونی و آنی قرار دارد، کار هدف نیست، بلکه وسیله‌ای برای نیل به هدفی خاص است. رایج‌ترین انگیزه بیرونی، انگیزه مادی و اقتصادی است. در مقابل انگیزه اقتصادی،

انگیزه‌های اجتماعی صرف یعنی میل به پیوستگی و وابستگی به دیگران نیز وجود دارد. به این معنا که برای برخی از افراد این انگیزه وجود دارد که تحت مراقبت و حمایت دیگران قرار گیرند تا هرچه بیشتر احساس امنیت کنند. چهارمین انگیزه بیرونی کار، عزت و احترام اجتماعی است. به این معنا که یکی از راه‌های کسب احترام اجتماعی، انجام کار در جامعه است. البته میزان کسب احترام از طریق کار به ارزش کار (به طور کلی) و شأن و مقام نوع شغل (به‌طور اخص) در جامعه بستگی دارد. [۷]

یکی دیگر از ابعاد شخصیتی کار هویت جمعی کار (i) است. تا آنجا که به کار و تعهد در کار مربوط می‌شود، به‌صورت بالقوه چهار نوع هویت جمعی مهم را می‌توان از هم تمیز داد که شامل هویت جامعه‌ای (a)، هویت حرفه‌ای (l)، هویت سازمانی (g) و هویت گروه کاری (i) می‌شود که در صورت وجود، اثر تعیین‌کننده‌ای بر انواع تعهدکاری دارند. بر طبق نظریه هویت جامعه‌ای، افراد تمایل دارند که خود را در گروه‌های مختلف اجتماعی دسته‌بندی کنند مثل جنسیت، گروه‌های سنی، ملیت و عضویت سازمانی طبقه‌بندی کنند. هویت حرفه‌ای به میزانی که فرد به حرفه یا صنف شغلی خود علاقه مند است و با آن همزاد پنداری می‌کند گفته می‌شود. هویت سازمانی نیز یعنی آگاهی فرد از احساس تعلق به سازمان به‌طوری که فرد خود را بر حسب سازمان تعریف کند. در هویت گروه کاری هر چه فرد با دوستان و همکاران در محیط کار احساس یکرنگی و صمیمیت بیشتر کند و اهداف مشترکی داشته باشند، از هویت گروه کاری قوی‌تری برخوردار است.

باشد، برای او نوعی سرخوشی و رضایت باطنی فراهم می‌کند. بدیهی است برای چنین فردی، نبود کار و بیکاری، تولید احساس ولنگاری و احساس بی‌مسئولیتی می‌کند. [۱۲]

به لحاظ تحلیلی، ارزش‌های بیرونی کار (g) و ابزاری در مقایسه با ارزش‌های درونی کار، برای فهم از شفافیت بیشتری برخوردارند. به طور کلی، کار ارزش مادی دارد و از طریق کار می‌توان به کسب درآمد و ثروت پرداخت. کار می‌تواند حائز ارزش سیاسی نیز باشد، چرا که از طریق کار و تلاش می‌توان صاحب نوعی اقتدار در جامعه شد. یکی دیگر از ارزش‌های ابزاری کار، ارزش اجتماعی آن است. فرد از طریق کار می‌تواند شهرت و منزلت اجتماعی کسب کند. بالاخره ارزش ابزاری فرهنگی دارد چراکه از طریق کار به‌طور بالقوه می‌توان معرفت و تجربه اندوخت. در مورد معانی کار (l) باید گفت که هر فردی ممکن است درک یک بُعدی یا چند بُعدی از معنی کار داشته باشد. به طور مثال یک نفر ممکن است کار را چیزی بیش از رنج و زحمت نبیند. در مقابل فرد دیگری ممکن است کار معانی مانند تلاش و سازندگی داشته باشد. چنین تفاوتی در بُعد مقتضیات عام کار یا هنجارکار (i) نیز صادق است، یعنی برای یک نفر برداشت مفهومی از مقتضیات کاری (هنجار و معنی کار) صرفاً دقت و سرعت است که البته میزان آن نیز می‌تواند از فردی به فرد دیگر متفاوت باشد، درحالی‌که پنداشت دیگری از مقتضیات کار، ابتکار، نوآوری، انصاف و غیره است.

آخرین بُعد شخصیتی کار، هویت فردی در کار (l) است. در جوامع سنتی، اغلب نقش‌های محولی و نقش‌های مربوط به شبکه خویشاوندی تعیین‌کننده هویت فردی بودند. در جوامع معاصر به‌ویژه صنعتی، نقش‌های اکتسابی به‌خصوص نقش‌های شغلی بخش عمده هویت فردی را تشکیل می‌دهند که شامل چهار وجه ارزش درونی کار (a)، ارزش‌های بیرونی کار (g)، معنی کار (l)، مقتضیات عام کار یا هنجارکار (i) می‌شود که از مجموع اینها هویت فردی به‌دست می‌آید.

اولین وجه کار، ارزش درونی آن (a) می‌باشد که با احساسات رابطه بی‌واسطه دارد. برای فهم بهتر ارزش‌های درونی کار که با نوعی احساسات مثبت و رضایت خاطر توأم است، می‌توان به قطب مخالف احساسات مثبت یعنی احساسات منفی توجه کرد. مثلاً تحرک کار را در نظر بگیرید. کار، خود نوعی جنب و جوش و تحرک است، یعنی فرد با انجام هر کاری به جنب‌وجوش می‌افتد. از نظر روانی، جنب‌وجوش ممکن است حاوی نوعی رضایت باشد. کار می‌تواند برای فرد، ارزش سازندگی داشته باشد. در ارتباط با این ارزش درونی کار است که فرد بیکار ممکن است، احساس بی‌په‌په‌گی نماید. کار ممکن است برای فرد، ارزش به اصطلاح «تکمیلی» داشته باشد و عکس آن موجب احساس بی‌لیاقتی و ناکامی در فرد شود. اگر کار به عنوان نوعی وظیفه اخلاقی و معنوی تلقی شود، در آن صورت کار حائز ارزش اخلاقی می‌شود. در این حالت، کار انجام وظیفه اخلاقی ولو اینکه برای فرد توأم با هزینه

جدول شماره ۱: برخی ابعاد و عناصر کلی هویت فردی در کار

معانی عام کار	مقتضیات کار	ارزش‌های درونی کار	ارزش‌های بیرونی کار
سرمایه‌جاودانی	سخت‌کوشی	ارزش تحرک کار	ارزش مادی کار
تلاش و سازندگی	پشتکار	ارزش سازندگی کار	ارزش سیاسی کار
رنج و زحمت	وقت‌شناسی	ارزش تکمیلی کار	ارزش اجتماعی کار
عبادت	بی‌طرفی	ارزش اخلاقی کار	ارزش ابزاری کار
تقوا و پرهیزگاری	چالاک‌ی و دقت	ارزش شناختی کار	
تجربه	شکیبایی و استقامت		
خودسازی	قانون‌مداری		
وسیله‌امرار معاش	ابتکار		
سرگرمی و تفریح	انصاف و اخلاص		

به همین سیاق برای بُعد اجتماعی کار نیز چهار وجه اصلی شرایط کاری (a) دارد که می‌تواند هم مانع پیشرفت کار و برعکس، نقش تواناسازی در کار مانند امکانات و تسهیلات رفاهی شوند. تعهدات کاری (i) و هنجارهای کار (l) نیز از دیگر وجوه اجتماعی کار هستند، اما چهارمین وجه، ضمانت اجرایی کار (g) است که اصلی‌ترین مشخصه آن، دستمزد و درآمد کار می‌باشد که بعد از آن امنیت، احترام کاری و رضایت شغلی اهمیت دارند که معمولاً مشکل رضایت شغلی برای نقش‌های عادی و کمکی اغلب رایج است. برای افزایش نسبی رضایت شغلی به ویژه برای نقش‌های شغلی عادی، تا آنجا که به ضمانت اجرای کار و انگیزه شغلی مربوط می‌شود، می‌توان تمهیدات مختلفی از جمله غنی‌سازی کار، گسترش و گرایش کار را به کار بست.

چهارمین بُعد اصلی، بُعد فرهنگی کار است که حداقل چهار وجه را می‌توان برای آن قائل شد: در بُعد فیزیکی کار نوعی فعالیت (a)، در بُعد زیستی، کار مستلزم نوعی تخصیص انرژی فکری یا یدی

(g) است. همچنین در کار به‌طور ضمنی یا صریح نوعی تکلیف یا ادعا نهفته است (i)، یعنی کار در ذات خود داعیه سازندگی و تغییر هدفمند یا به عبارت دیگر تغییر از وضع موجود به وضع مطلوب (نوعی نفی اثباتی) را دارد و بلاخره کار حداقل به صورت تجریدی و بالقوه نوعی هدف‌غایی دارد (l) پس از بررسی و تعریف عناصر نظام اجتماعی و فرهنگی در الگوی علی تعهد کار، نظام سازمانی کار و شاخص‌های مهم آن یعنی وفاق سازمانی، مشارکت سازمانی، عدالت سازمانی و شبکه روابط کاری بین افراد در سازمان بررسی شده است. در نظام سازمانی کار این موضوع بررسی شد که میزان همبستگی و همکاری افراد در نظام سازمانی، ارزش‌های سازمانی و... چگونه است، اما آنچه که در این الگو اهمیت بیشتری داشت. بررسی نظام شخصی شاغلان در سازمان آتش‌نشانی شهر تهران است که در این طرح به اجزایی شامل رضایت شغلی، احساس عدالت اجتماعی، احساس عدالت سازمانی، هویت فردی کار، هویت گروه کاری<sup>۱</sup>،

<sup>۱</sup> فرد چقدر با همکاران یا گروه کاری خود احساس یکی بودن می‌کند.



نیروها گذاشته شده است، اهمیت زیادی دارد که باید به صورت ویژه به آن پرداخته شود. با توجه به اینکه این بررسی، اولین اقدام در زمینه شناخت وضع موجود در حیطه‌های مذکور است، لذا باید برای شناخت بهتر وضع موجود، از نظر فرهنگ و اخلاق کار و به طور مشخص «تعهدکاری» و عوامل مرتبط با آن مطالعاتی صورت می‌گرفت. بنابراین تجزیه و تحلیل ابعاد و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر چگونگی انجام وظایف و تعهدات کاری در کارکنان سازمان آتش‌نشانی در شرق شهر تهران از نظر اجتماعی، فرهنگی و سازمانی و بررسی میزان تأثیر آنها بر نظام شخصیت آتش‌نشانان کمک شایانی در شناخت این عوامل و نقشی مهم در گسترش و شناخت عملی در حوزه‌های مختلف به‌ویژه جامعه‌شناسی کار داشت.

#### پیشینه پژوهش

مطالعه در مورد تعهد و وجدان‌کاری در ایران از اوایل دهه ۷۰ شروع شده است و در اینجا فقط به معرفی اجمالی چند مورد پرداخته می‌شود.

حبیبی (۱۳۷۷) به بررسی تعهد کار در بین چند شهر ایران پرداخت و نتایج تحقیق وی نشان داد که بین تعهد در کار و ابعاد آن همچون تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای، تعهد عمومی، با متغیرهایی نظیر مشارکت مدنی، احساس عدالت اجتماعی، هویت سازمانی، هویت حرفه‌ای، هویت گروه کاری همبستگی معنی‌داری وجود دارد و همچنین میزان تعهدکاری در سطح مطلوبی است. [۱۳]

سعید معیدفر (۱۳۸۰) به سنجش میزان تعهد کار و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در میان کارکنان ادارات

هویت حرفه‌ای، هویت سازمانی و هویت جامعه‌ای<sup>۱</sup> تقسیم می‌شود. مفروض آن است که با تغییر در رضایت شغلی، احساس عدالت اجتماعی و سازمانی و یا میزان هویت فردی و گروهی کار، همچنین هویت حرفه‌ای و سازمانی افراد، به‌ویژه هویت جامعه‌ای آنها، نوعی وفاداری عمیق میان همکاران و وفاداری به سازمان، حرفه و جامعه بوجود می‌آید که در مجموع نیروی انسانی را به تعهد بیشتر در کار، سوق می‌دهد. [۱۲]

تمام اطلاعاتی که در بالا ارائه شد، به منظور توصیف تعهدکاری انجام شد. به این معناست که تعهدکاری از همه این مناطق مختلف تشکیل شده است. در سطح کلان، دو نظام فرهنگی و اجتماعی علاوه بر اثرگذاری بر یکدیگر به عنوان محیط‌های اجتماعی و فرهنگی، نظام سازمان کار را مقید می‌سازند. به‌علاوه از طریق این دو نظام است که شخصیت طی فرایند جامعه‌پذیری شکل می‌گیرد. در سطح میانه، نظام سازمان کار نیز خود به عنوان عامل جامعه‌پذیری ثانویه روی نظام شخصیت کم و بیش اثر می‌گذارد.

بنابراین کم و کیف این سه نظام، احساس تعلق و تمایل به وفاداری را در نظام شخصیت فرد رقم می‌زند و کم و کیف حس تعلق و وفاداری، تمایل به احساس تعهد کار و رفتار کاری فرد را تعیین می‌کند. حال سؤال اصلی این است که کدام خصوصیات و صفات این نظام‌ها، بیشترین تأثیر را روی تعهدکاری کارکنان دارند. همچنین بررسی میزان مسئولیت‌پذیری و تعهدکاری کارکنان در این سازمان با توجه به وظیفه خطیری که برعهده این

<sup>۱</sup> فرد فقدر با جامعه کل، احساس هم‌ذات‌پنداری «یکی بودن» می‌کند.

همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند که ۷۱/۱ درصد کارکنان مورد مطالعه میانگین تعهدکاری متوسط به پایین دارند. [۱۷]

«تسای» و «وانگ»<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی تحت عنوان «مطالع» نقش متغیر مداخله‌گر رضایت از پرداخت بر رابطه میان تعهدکاری و سازمانی» به بررسی عوامل فردی اثرگذار بر تعهدکاری و سازمانی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که روابط متغیرهای فردی مثل سابقه، تحصیلات و پست سازمانی و ... با تعهدکاری و سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد. [۱۸]

### روش تحقیق

روش تحقیق در این مطالعه با توجه به هدف کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی و به لحاظ مطالعات محیطی یک مطالعه میدانی به حساب می‌آید و از جهت زمانی مبتنی بر روش مقطعی است، چون داده‌های پژوهش در یک مقطع زمانی مشخص گردآوری شده است. ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه ساخت یافته است که سه قسمت دارد و براساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) ساخته شده است: قسمت اول، مجموعه سئوالات در مورد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (۵ سؤال محقق‌ساخته به اهداف تحقیق) نظیر سن، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، پست سازمانی و سابقه کار است. قسمت دوم مقتضیات کار فردی است که مشتمل بر ۹ گویه که نظر فرد و احساس را نسبت به کار خود نشان می‌دهد.

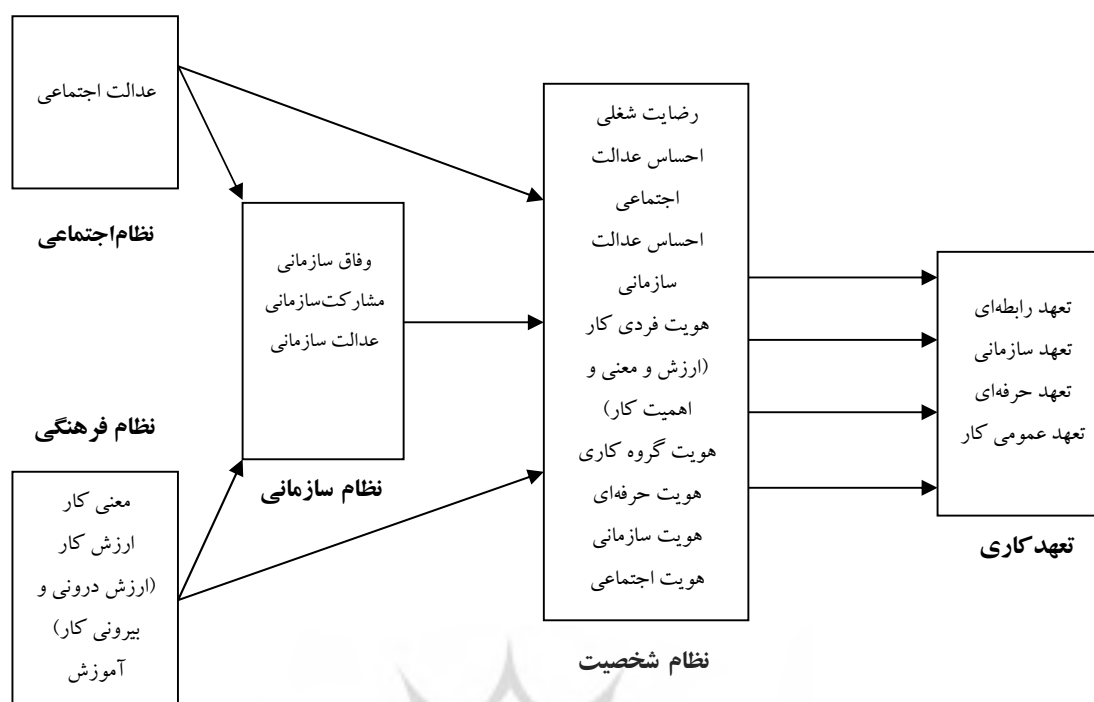
دولتی استان تهران پرداخته است. یافته‌های این پژوهش حکایت از آن دارد که هرچه فرد به ارزش‌های مدرن نزدیک‌تر (تحصیلات بیشتر و سابقه شهرنشینی بیشتر) باشد، از اخلاق کار پایین‌تری برخوردار می‌شود. در ضمن میانگین نمره تعهدکار، در بین کارمندان ادارات دولتی در استان تهران نسبتاً بالاست. [۱۴]

حسین اسدی (۱۳۸۸) به بررسی اخلاق کار با تأکید بر عوامل سازمانی در مورد کارکنان دانشگاه‌های دولتی کلان‌شهر تبریز پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که میزان اخلاق کاری کارکنان مورد مطالعه وی برابر با ۴/۲۱ با انحراف استاندارد ۰/۳۳، اخلاق کار ۴/۴ درصد افراد در حد پایین، ۵۲/۱ درصد در حد متوسط و ۳۶/۵ درصد در حد بالا قرار دارد. در این پژوهش همبستگی مثبت و معنی‌دار تعهد کار با رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی کارکنان وجود دارد. [۱۵]

کاویان اهوازی (۱۳۸۴) در تحقیق خود با عنوان «بررسی اخلاق کار در بخش دولتی و خصوصی و عوامل مؤثر بر آن» پرداخته است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که با افزایش سن، اخلاق کار بالا می‌رود و دلبستگی به کار و روح جمعی مشارکت در کار افزایش می‌یابد. [۱۶]

طالبیان (۱۳۸۱) پژوهشی با عنوان تعهدکاری و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در شرکت ملی صنایع پتروشیمی انجام داد. نتایج پژوهش او نشان داد که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین سطح تعهدکاری با شیوه مشارکت سازمانی، عدالت سازمانی، تناسب شغلی و احساس رضایت شغلی وجود دارد.

<sup>1</sup>Tsai & Wang



مدل مفهومی تحقیق

و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی ارائه و پس از اصلاحات تأیید شد. برای سنجش پایایی همسانی درونی میان گویه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ابتدا پرسشنامه اولیه بین ۳۰ نفر از کارکنان سازمان آتش‌نشانی توزیع شد، سپس ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه تعهدات کاری کارکنان در سازمان آتش‌نشانی شهر تهران به‌طور جداگانه بررسی شد که به این شرح است: مقتضیات کار فردی ۰/۸۲۷، هویت فردی کار ۰/۹۱۶، تعهد سازمانی ۰/۷۰۱، تعهد حرفه‌ای ۰/۷۰۱، تعهد عمومی کار ۰/۷۷۶، تعهد رابطه‌ای ۰/۷۰۱، عدالت سازمانی ۰/۸۱۹، مشارکت سازمانی ۰/۷۹۳، عدالت اجتماعی ۰/۸۸۹، ارزش‌های درونی کار ۰/۸۹۹، ارزش‌های بیرونی کار ۰/۷۵۳، رضایت شغلی ۰/۷۴۲، معنی از کار ۰/۷۹۵، آموزش ۰/۸۷۳، وفاق سازمانی ۰/۸۴۶، هویت حرفه‌ای ۰/۷۳۰، هویت سازمانی ۰/۸۳۹، هویت گروه کاری ۰/۷۷۸، هویت جامعه‌ای ۰/۷۶۲

قسمت سوم، پرسشنامه تعهد کاری است که مشتمل بر ۱۱۸ و براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت ساخته شده است. جامعه آماری در این تحقیق تمامی کارکنان شاغل در سازمان آتش‌نشانی در شرق تهران سال ۱۳۹۶ می‌باشند. براساس آخرین آمار سازمان آتش‌نشانی، کارکنان در ۳۴ ایستگاه تحت پوشش این منطقه ۱۵۰۰ نفر گزارش شدند. برای تعیین حجم جامعه نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۰۰ نفر تعیین شدند. در این پژوهش برای دسترسی به واحدهای نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی لایه‌ای یا طبقه‌ای (با توجه به ایستگاه‌های آتش‌نشانی) استفاده شد. از آنجا که لایه‌های تشکیل‌شده از نظر حجم نابرابر است، از روش متناسب با حجم در هر لایه استفاده و حجم نمونه در هر ایستگاه آتش‌نشانی مشخص شد. برای سنجش روایی پرسشنامه به‌منظور هماهنگ‌بودن گویه‌ها با فرهنگ جامعه (سازمان آتش‌نشانی) متغیرهای مستقل و وابسته توسط اساتید

تعهد در کار (تعهد کل) ۰/۸۳۲ است که نشانگر بالابودن همبستگی درونی بین گویه‌هاست. برای تحلیل داده‌ها از مشخص‌کننده‌های مرکزی و پراکندگی و از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر از نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

### یافته‌ها

در این تحقیق مجموع کارکنان مورد مطالعه مرد بودند که بیشترین درصد (۴۲ درصد) آنان در گروه سنی ۳۳ تا ۳۷ و کمترین درصد (۱۷ درصد) در گروه سنی ۳۰ تا ۳۲ سال قرار داشتند. میانگین سنی کل کارکنان مورد مطالعه معادل ۳۳/۷۸ سال با حداقل ۲۳ و حداکثر ۴۸ سال و میانه سنی ۳۴ سال بوده است. ۷۸ درصد از کارکنان متأهل و بقیه مجرد بوده‌اند. مدرک تحصیلی یک‌درصد از کارکنان زیر دیپلم، ۱۶ درصد دیپلم و ۲۸ درصد فوق دیپلم و ۵۰ درصد لیسانس و ۵ درصد فوق لیسانس بودند که نتایج، حاکی از حجم بالای افراد لیسانس بود. پست سازمانی ۵۹ درصد آتش‌نشان، ۱۸/۶ درصد کاردان، ۱۰/۷ درصد معاون فرمانده، ۱۰/۷ درصد فرمانده و مابقی (یک‌درصد) رئیس ایستگاه بود. ۲۱ درصد از کارکنان سابقه کار کمتر از ۶ سال، ۲۶ درصد بین ۷ تا ۱۰، ۴۱ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ و مابقی (۱۲ درصد) بیشتر از ۱۶ سال سابقه داشتند. میانگین سابقه کار کارکنان معادل ۹ سال با حداقل ۱ و حداکثر ۲۹ سال بود که این امر بیانگر حجم بالای نیروی کار جوان با ۴۷ درصد و میانگین سابقه کار زیر ۱۰ سال است. همچنین نتایج آزمون فرضیات تحقیق نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون بین بُعد هویت

اجتماعی با احساس تعهد عمومی کار برابر با  $I=0/703$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ است. بنابراین می‌توان گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری یک درصد وجود دارد. ضریب همبستگی بین بُعد هویت فردی کار (از مجموع معنی، ارزش، نوع کار و خودپنداری تشکیل شده است) با تعهدکاری، برابر با  $I=0/458$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ است. بنابراین می‌توان گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری ۱ درصد وجود دارد. ضریب همبستگی بین بُعد مشارکت سازمانی با تعهد سازمانی، مورد بررسی برابر با  $I=0/132$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۲۲ است. بنابراین می‌توان بیان کرد، بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری ۵ درصد وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون بین بُعد عدالت اجتماعی با تعهدکاری، برابر با  $I=0/147$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۱۱ است. بنابراین می‌توان بیان کرد، بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری ۵ درصد وجود دارد. ضریب همبستگی بین بُعد هویت حرفه‌ای با تعهد حرفه‌ای، برابر با  $I=0/664$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ است. بنابراین می‌توان گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری یک‌درصد وجود دارد. آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین بُعد آموزش با تعهد سازمانی، برابر با  $I=0/206$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ است. ضریب همبستگی پیرسون بین بُعد وفاق سازمانی با بُعد تعهد سازمانی کارکنان برابر با  $I=0/224$  و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ است. بنابراین گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری یک درصد وجود دارد. ضریب همبستگی بین بُعد عدالت سازمانی با

۴) قرار داد که این نکته مثبت و مهمی برای سازمان آتش‌نشانی به حساب می‌آید. همچنین میانگین متغیرهای تعهد سازمان، تعهد حرفه‌ای، تعهد عمومی، تعهد رابطه‌ای، مقتضیات فردی کار، ارزش درونی کار، ارزش بیرونی کار، هویت سازمانی و هویت رابطه‌ای در بین کارکنان سازمان آتش‌نشانی بالاتر از سطح متوسط و در سطح زیاد (نمره ۴) است. میانگین متغیر آموزش، وفاق سازمانی، هویت حرفه‌ای و هویت اجتماعی در بین کارکنان سازمان آتش‌نشانی در سطح متوسط (نمره ۳) می‌باشد.

#### رگرسیون چندمتغیره عوامل مؤثر بر تعهدکاری کل

نتایج جدول شماره ۳ رگرسیون چند متغیری نشان می‌دهد که شش متغیر هویت گروه کاری، هویت اجتماعی، هویت حرفه‌ای، هویت سازمانی، مشارکت سازمانی، رضایت شغلی رابطه معنی‌دار و مؤثر با متغیر تعهدکاری کل داشته‌اند و میزان ضریب همبستگی چندگانه بین ابعاد مورد بررسی معادل ۰/۸۲۰ است. به علاوه ضریب تعیین ( $R^2$ ) نشان می‌دهد، این ابعاد، ۰/۶۷۳ درصد از واریانس یا تغییرات تعهدکاری کل را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته ( $R^2_{adj}$ ) به ۰/۶۶۶ درصد رسیده است که نسبت به  $R^2$  واقعی‌تر است. نتایج تحلیل واریانس (ANOVA)، مقدار F که برابر ۹۹/۳۴۲ است و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰، بیانگر تأیید مدل رگرسیونی است و ابعاد متغیرهای موجود می‌توانند تغییرات متغیر وابسته را پیش‌بینی کنند. بنابراین می‌توان قابلیت تعمیم به کل جامعه آماری را داشته باشد. ضرایب بتا (BETA) یا وزن‌های استاندارد رگرسیون امکان مقایسه شدت

تعهد سازمانی، برابر با ۲=۰/۲۷۴ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ است. بنابراین می‌توان گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری یک درصد وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون بین بُعد هویت رابطه‌ای با تعهدکاری کارکنان، برابر با ۲=۰/۱۶۴ و سطح معنی‌داری ۰/۰۴ است. بنابراین می‌توان گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای در سطح معنی‌داری یک درصد وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون بین بُعد رضایت شغلی افراد با تعهد سازمانی، برابر با ۲=۰/۰۲۹ و سطح معنی‌داری ۰/۶۱۱ است. بنابراین می‌توان گفت که بین این دو عامل رابطه‌ای معنی‌دار وجود ندارد.

#### دیدگاه کارکنان نسبت به میزان تعهدکاری و

#### مؤلفه‌های مختلف تحقیق

با توجه به پرسشنامه این پژوهش که براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت بود و دامنه طیف آن شامل گزینه‌های خیلی کم (نمره ۱)، کم (نمره ۲)، متوسط (نمره ۳)، زیاد (نمره ۴) و خیلی زیاد (نمره ۵) می‌باشد، نقطه سطح متوسط (نمره ۳) مقیاس لیکرت، به عنوان میانگین فرضی یا نقطه برش مقایسه‌ها در هر مؤلفه در نظر گرفته شد که براین اساس نتایج جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که از دیدگاه مجموع کارکنان مورد بررسی، میانگین تعهدکاری به عنوان متغیر وابسته نهایی تحقیق که از مجموع تعهد عمومی کار، تعهد سازمانی، تعهد رابطه‌ای و تعهد حرفه‌ای ساخته شده است میانگین ۴/۱۶، انحراف معیار ۰/۳۹۱ و واریانس ۰/۱۵۳ دارد که میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین فرضی یعنی سطح متوسط (نمره ۳) و در سطح زیاد (نمره ۴)

تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل را بر متغیر وابسته فراهم می‌کند. بر اساس ضرایب BETA معادله رگرسیون را به این صورت می‌توان نوشت:

تعهد کل = (هویت حرفه‌ای)  $+0/199$  (هویت اجتماعی)  $+0/677$  (هویت سازمانی)  $+0/112$  (هویت گروه کاری)  $-0/104$  (رضایت شغلی)  $-0/114$  (مشارکت سازمانی)  $+0/124$

وزن‌های بتا نشان می‌دهد هویت اجتماعی با ضریب  $0/677$  بیشترین تأثیر را بر تعهد کل دارد. جهت این رابطه مثبت است یعنی هر چه هویت جامعه‌ای افراد و کارکنان افزایش یابد، تعهد کل آنها نیز افزایش می‌یابد. بعد از هویت اجتماعی، هویت حرفه‌ای با ضریب  $0/199$  در مرتبه دوم از نظر شدت تأثیر بر تعهد کل قرار دارد که جهت این رابطه نیز مثبت است، یعنی هرچه هویت حرفه‌ای کارکنان افزایش یابد، تعهد کل آنها نیز افزایش می‌یابد. مشارکت سازمانی با ضریب  $0/124$  در مرتبه سوم از نظر شدت تأثیر بر تعهد کل قرار دارد که جهت این رابطه منفی است، یعنی هرچه مشارکت سازمانی کارکنان افزایش یابد از تعهدکاری کل آنان کم می‌شود. رضایت شغلی با ضریب  $0/114$  در مرتبه چهارم از نظر شدت تأثیر بر تعهد کل قرار دارد که جهت این رابطه منفی است، یعنی هرچه رضایت شغلی کارکنان افزایش یابد، از تعهدکاری کل آنان کم می‌شود. هویت سازمانی با ضریب  $0/112$  از نظر شدت تأثیر بر متغیر تعهد کل در مرتبه پنجم قرار دارد و جهت تأثیر نیز مثبت است، یعنی هر چه هویت سازمانی افراد قوی‌تر باشد بر تعهدکاری کل آنها افزوده می‌شود و در انتها بعد هویت گروه کاری با ضریب  $0/104$  در مرتبه ششم از نظر شدت تأثیر

بر تعهد کل قرار دارد، که جهت این رابطه نیز مثبت است، یعنی هرچه هویت گروه کاری کارکنان افزایش یابد، تعهد کل آنها نیز افزایش می‌یابد که با توجه به موارد ذکر شده نتایج زیر به دست آمد:

- میانگین متغیر تعهدکاری کل  $4/16$ ، با انحراف معیار  $0/391$  و واریانس  $0/153$  است که رتبه این متغیر در سطح مطلوبی نزدیک به زیاد و خیلی زیاد، قرار دارد و نشان‌دهنده بالابودن میزان تعهدکاری در بین پاسخگویان می‌باشد. این یافته با نتایج پژوهش‌های حبیبی (۱۳۷۷) و معیدفر (۱۳۸۰) انطباق دارد. در تحقیق معیدی‌فر نشان می‌دهد ۷۰ درصد کارکنان ادارات دولتی استان تهران اخلاق کار نسبتاً بالایی دارند. همچنین با اطلاعات به دست آمده از تحقیق اسدی (۱۳۸۸) که نشان می‌دهد میزان اخلاق کاری کارکنان مورد مطالعه در حد متوسط رو به بالا است، اما با نتایج پژوهش طالبیان (۱۳۸۱) که نشان می‌دهد  $71/1$  کارکنان مورد مطالعه‌شان، وجدان کاری متوسط به پایین دارند، هم‌خوانی ندارد و آنها را تأیید نمی‌کند.

- نتایج تحقیق نشان می‌دهد با افزایش سن و سنوات خدمت و پست سازمانی، تعهدکاری کارکنان افزایش می‌یابد که این امر به نوبه خود نشان از عملکرد مثبت سازمان در طی زمان در زمینه ایجاد تعهدکاری در بین کارکنان سازمان آتش‌نشانی می‌باشد. این یافته تحقیق با نتایج پژوهش کاویان (۱۳۸۴)، معیدفر (۱۳۸۰) که نشان می‌دهد با افزایش سن و سنوات خدمت و پست سازمانی، تعهدکاری کارکنان بخش‌های خصوصی و دولتی بیشتر می‌شود، انطباق دارد، اما با نتایج پژوهش

سازمان است و به نظر می‌رسد که این امر عمدتاً به مدیریت سازمان مربوط است. متغیر عدالت سازمانی با واسطه متغیرهای رضایت شغلی و هویت سازمانی و مشارکت سازمانی روی تعهدکاری در کل مدل اثر بسیار زیادی دارد و رعایت آن اولویت اول پیشنهادهای کارکنان نیز بوده است که با محاسبات آماری مشابهت زیادی دارد و می‌تواند دلیلی بر اهمیت موضوع عدالت سازمانی در سازمان آتش‌نشانی شهر تهران باشد.

نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج مطالعه حبیبی (۱۳۷۷) مشابه بود و رابطه این متغیر با تعهدکاری براساس نظریه برابری قابل تبیین است. در صورتی که کارکنان احساس برابری در داده‌ها و ستانده‌ها و وضعیت ترفیع خود داشته باشند، تعهد آنها نسبت به کار و سازمان افزایش می‌یابد.

- نتایج «متغیر عدالت اجتماعی» با امتیاز میانگین ۲/۲۵، انحراف معیار ۰/۸۲۹ و واریانس ۰/۶۸۸ که میانگین آن پایین‌تر از سطح متوسط می‌باشد، نشان از نارضایتی افراد از وضع عدالت اجتماعی و اجرای قانون و مقررات به‌طور عادلانه در سطح جامعه دارد.

- نتایج «متغیر رضایت شغلی» با امتیاز میانگین معادل ۳/۹۷، انحراف معیار ۰/۶۳۳ و واریانس ۰/۴۰۱ نشان می‌دهد که با توجه به شغل آتش‌نشانان یعنی کمک و امداد رسانی به شهروندان در شرایط سخت، باز هم از بودن در این شغل احساس رضایت می‌کنند که میانگین این رضایت بین کارکنان سازمان بالاتر از سطح متوسط است.

- براساس نتایج جدول همبستگی پیرسون، تعهد کاری به ترتیب بیشترین ضرایب با متغیرهای تعهد

طالبیان (۱۳۸۱) که نشان می‌دهد با افزایش سن و سنوات خدمت، وجدان کار کاهش می‌یابد، منطبق نیست. همچنین با یافته‌های پژوهش «تسای» و «یانگ»<sup>۱</sup> که نشان می‌دهد هیچ ارتباطی بین سطح تحصیلات، پست سازمانی، سابقه کار و تأهل با تعهدکاری وجود ندارد، انطباق ندارد.

- نتایج حاصل از گروه‌بندی تحصیلات حاکی از آن است که با افزایش تحصیلات امتیاز متغیرهای تعهدکاری کل در روند کلی افزایش یافته است.

- میانگین هر چهار نوع متغیر تعهدکاری که شامل تعهد عمومی، تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای و تعهد رابطه‌ای می‌باشد، بالاتر از سطح متوسط می‌باشد. که این نکته مثبت و مهمی برای سازمان آتش‌نشانی به حساب می‌آید. همچنین با نتایج تحقیقات حبیبی (۱۳۷۷) انطباق دارد.

- نتایج در مورد «متغیر مشارکت سازمانی» با امتیاز میانگین معادل ۲/۳۳، انحراف معیار ۰/۷۶۰ و واریانس ۰/۵۷۸ پایین‌تر از سطح متوسط است و نشان می‌دهد در بیشتر موارد مدیران و مسئولان سازمان از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات استفاده نمی‌کنند که این اقدام منجر به بروز دلسردی و روزمرگی در کارکنان و در نتیجه اثر سوء بر تعهدکاری ایشان می‌شود.

- نتایج در مورد «متغیر عدالت سازمانی» با امتیاز میانگین ۲/۳۸ و انحراف معیار ۰/۷۶۹ و واریانس ۰/۵۹۲ پایین‌تر از سطح متوسط است که نشان از نارضایتی کارکنان سازمان آتش‌نشانی از وضع موجود و رعایت نکردن عدالت سازمانی در سطح

<sup>1</sup> Tessa and Young

عمومی، تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی و تعهد رابطه‌ای همبستگی به صورت مستقیم دارد.

- رضایت شغلی در معادله رگرسیون چندمتغیری تعهدکاری کل تأثیر منفی و در متغیرهای تعهد رابطه‌ای، تعهد عمومی و تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای تأثیری نداشت.

- مشارکت سازمانی در معادله رگرسیون چندمتغیری با تعهدکاری کل و تعهد حرفه‌ای تأثیر منفی و بر متغیرهای تعهد رابطه‌ای، تعهد عمومی و تعهد سازمانی تأثیری نداشت.

- تعهد سازمانی با هویت سازمانی رابطه‌ای ضعیف دارد در صورتی که انتظار می‌رفت که هویت سازمانی نقش بالایی در شکل‌دهی تعهد سازمانی داشته باشد. با این حال دیده شد که هویت اجتماعی، هویت حرفه‌ای و وفاق سازمانی عوامل اصلی شکل‌دهی تعهد سازمانی هستند، لذا می‌توان گفت منشاء تعهد سازمانی در میان پاسخگویان بیشتر امری اجتماعی و سازمانی است تا شخصیتی.

### تحلیل مسیر متغیر تعهدکاری کل

بنا بر مدل تحلیل مسیر، متغیرهای هویت حرفه‌ای، هنجار کار یا مقتضیات کار فردی، مشارکت سازمانی، عدالت سازمانی، وفاق سازمانی، رضایت شغلی و هویت سازمانی در روند تأثیرات متغیرها نقش واسطه دارند.

نمودار تحلیل مسیر شماره یک حاکی از آن است که هویت حرفه‌ای به عنوان اولین متغیر واسطه‌ای بیشتر از هنجارهای ذهنی کار (۰/۳۶۶) و ارزش‌های بیرونی کار (۰/۳۸۴) متأثر شده است. هنجار کار یا مقتضیات کار فردی دومین متغیر واسطه‌ای است که

ابتدا از ارزش‌های درونی کار (۰/۲۰۴) و سپس از معنی کار (۰/۲۶۸) تأثیر پذیرفته است. سومین متغیر واسطه‌ای، عدالت سازمانی است که بیشتر از دو متغیر عدالت اجتماعی (۰/۷۳۷) و هویت حرفه‌ای (۰/۰۵۳) متأثر شده است. وفاق سازمانی چهارمین متغیر واسطه‌ای است که بیشترین تأثیر را از آموزش (۰/۸۳۲) گرفته است. پنجمین متغیر واسطه‌ای مشارکت سازمانی است که از عدالت سازمانی (۰/۶۶۴) و سپس از متغیر هویت حرفه‌ای (۰/۰۳۷) متأثر شده است. ششمین متغیر واسطه‌ای هویت گروه کاری است که از وفاق سازمانی (۰/۰۷۹) تأثیر پذیرفته است. هفتمین متغیر واسطه‌ای رضایت شغلی است که ابتدا از عدالت سازمانی (۰/۱۰۸) و سپس از عدالت اجتماعی (۰/۱۰۳-) تأثیر پذیرفته است. هویت سازمانی آخرین متغیر واسطه‌ای است که بیشتر از رضایت شغلی (۰/۰۰۵)، سپس از عدالت سازمانی (۰/۳۶۰) و مشارکت سازمانی (۰/۱۱۱-) و وفاق سازمانی (۰/۳۱۳) متأثر است. تعهدکاری کل به عنوان متغیر وابسته نهایی بالاترین تأثیر را از دو متغیر ارزش‌های درونی (۰/۷۱۶) و متغیر هویت جامعه‌ای (۰/۳۷۸) گرفته است. هویت گروه کاری (۰/۰۲۲)، معنی کار (۰/۰۱۳)، رضایت شغلی (۰/۰۰۳) و هویت سازمانی (۰/۰۱۲-)، هنجار کار (۰/۲۴۲-) در مراتب بعدی از نظر شدت تأثیر بر تعهد کار هستند، لذا هر اندازه به متغیرهای مستقل تحقیق توجه بیشتری شود، کارمندان سازمان آتش‌نشانی در شرق تهران از تعهدکاری بیشتری برخوردار می‌شوند و این موضوع در افزایش بهره‌وری سازمان اثر قابل توجهی دارد.





انسجام اجتماعی، ایجاد طرز تلقی مثبت به کار و باور به هنجارهای ذهنی و ارزش‌های معنوی و اظهاری کار در مقابل ارزش‌های مادی و ابزاری به احساس مسئولیت افراد در قبال جامعه و اهداف آن را ایجاد کرد. در چنین شرایطی شاغلان بین نفع فردی و اجتماعی تضاد نمی‌بینند و منافع فردی را در پرتو منافع کلان اجتماعی دنبال می‌کنند، به همین دلیل تلاش مستمری برای تحقق اهداف کلان اجتماعی از خود نشان می‌دهند و حتی حاضر به چشم‌پوشی از برخی منافع فردی و زودگذر به نفع اهداف کلان اجتماعی هستند.

جدول شماره ۲: مشخص‌کننده‌های مرکزی و انحراف معیار مقیاس متغیرها

آماره‌ها ابعاد	میانگین	انحراف معیار	واریانس	آماره‌ها	میانگین	انحراف معیار	واریانس
مقتضیات کار فردی	۴/۲۰	۰/۴۹۵	۰/۲۴۵	هویت سازمانی	۴/۰۲	۰/۶۹۰	۰/۴۷۷
ارزش درونی کار	۴/۳۷	۰/۶۰۶	۰/۳۶۸	هویت رابطه‌ای	۳/۹۳	۰/۷۲۱	۰/۵۲۱
عدالت سازمانی	۲/۳۹	۰/۷۶۸	۰/۵۹۳	هویت اجتماعی	۳/۵۹	۰/۹۱۳	۰/۸۳۴
آموزش	۳/۴۱	۰/۸۹۹	۰/۸۰۹	تعهد سازمانی	۴/۰۴	۰/۵۱۳	۰/۲۶۴
وفاق سازمانی	۳/۲۷	۰/۹۱۴	۰/۸۳۶	تعهد حرفه‌ای	۴/۰۴	۰/۵۴۱	۰/۲۹۴
رضایت شغلی	۳/۹۷	۰/۶۳۳	۰/۴۰۱	تعهد عمومی	۴/۵۳	۰/۵۲۱	۰/۲۷۱
هویت حرفه‌ای	۳/۶۵	۰/۶۰۴	۰/۳۶۵	تعهد رابطه‌ای	۴/۱۵	۰/۶۴۳	۰/۴۱۴

جدول شماره ۳: مقادیر ضریب همبستگی چندگانه و ضریب تعدیل

خطای معیار برآورد	ضریب تعیین تعدیل شده	R	مدل
۳/۴۳۵	۰/۶۶۶	۰/۸۲۰	۶

جدول شماره ۴: آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	df	میانگین مربعات	F	Sig.
رگرسیون	۷۰۳۳/۳۶۸	۶	۱۱۷۲/۲۲۸	۹۹/۳۴۲	۰/۰۰۰
باقی مانده	۳۴۲۱/۹۶۵	۲۹۰	۱۱/۸۰۰		
مجموع	۱۰۴۵۵/۳۳۳	۲۹۶			

## نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج این بررسی تعهدکاری در سطوح مختلف اجتماعی، فرهنگی، شخصیتی و سازمانی از عوامل متعددی تأثیر می‌پذیرد و اتخاذ هر نوع راهبردی برای تقویت و بالابردن تعهدکاری کارکنان

منوط به تغییر و تقویت عوامل مذکور است که در

ادامه تشریح می‌شود:

۱- در سطح کلان اجتماعی افزایش تعهد عمومی کار وابسته به تقویت هویت ملی یا جامعه‌ای است. هویت ملی را می‌توان از طریق بسیج عاطفی مثبت حول نمادهای دینی، بزرگداشت شخصیت‌ها

شود. در چنین شرایطی احساس تعلق کارکنان به سازمان افزایش یافته و از این طریق باعث افزایش احساس مسئولیت و تعهدکاری آنها شویم. همچنین مدیران در برنامه‌های تغییر، بهبود و بالندگی سازمانی، کمتر به ارزش‌ها و فرهنگ سازمانی توجه دارند و اغلب به دنبال تغییراتی در سازمان هستند که نتایج کوتاه مدت و مشهود دربرداشته باشد. از این رو پیشنهاد می‌شود که سیاستگذاران و مدیران عالی سازمان برای ایجاد هرگونه دگرگونی و تغییراتی در سازمان، در درجه نخست به فرهنگ سازمان توجه کنند، زیرا فرهنگ سازمانی قوی، باعث افزایش وفای سازمانی در میان اعضای سازمان می‌گردد، به طوری که اعضا، به صورت داوطلبانه و براساس اصل مجاب‌سازی نه فقط در سطوح مختلف، اهداف و منافع سازمانی را به وضوح درک و حتی آن را در راستای منافع و اهداف فردی خود ببینند. در حیطه اجتماع سازمانی نیز می‌توان کوشش کرد با اجرای مناسب سازمانی به طور متناسب امکان وصل، دلبستگی و تعلق خاطر افراد به سازمان افزایش یابد.

۶- عدالت سازمانی از دیگر متغیرهایی است که نقش قابل توجهی در افزایش تعهدکاری افراد دارد. با توجه به سطح پایین رضایت کارکنان از نحوه ترفیع و ارتقای شغلی لازم است در صورت وجود مشکل قانونی، برطرف شود و با ایجاد فرصت‌های برابر در ارتقا و تحرک شغلی و بهره‌مندی عادلانه کارکنان از حقوق، مزایا، پاداش و دیگر خدمات، احساس عدالت سازمانی کارکنان تقویت و در نهایت تعهدکاری شاغلان بالا برده شود. همچنین لازمه تقویت هویت سازمانی، بسط عدالت سازمانی است

همچون شهدای آتش‌نشانی، پیشکسوتان و مفاخر ملی و سازمانی تقویت کرد.

۲- افزایش تعهدکاری در سطح فرهنگی منوط به تقویت طرز تلقی مثبت از کار و نیز تأکید بر ارزش‌های درونی کار است که در این خصوص باید تلاش کرد تا افراد، کار و فعالیت را نوعی عبادت، پرهیزگاری و اندوخته‌ای برای آخرت خود بدانند و اجر اخروی، کسب منزلت اجتماعی و احترام در کار برای آنها مقدم بر ارزش‌ها و پاداش‌های مادی باشد.

۳- در سطح کلان فرهنگی، تعهدکاری مشروط به تقویت حداقل هنجارها و استانداردهای کاری است. دقت، سرعت عمل، پشتکار، ابتکار، وقت‌شناسی، اخلاص و انصاف مهم‌ترین و بنیادی‌ترین هنجارها و ارزش‌های عام کاری هستند که باید در سطوح مختلف آموزشی (ابتدایی، متوسطه، عالی) و سطوح مختلف شغلی (عادی، میانه و مدیریتی) مورد تأکید و تقویت قرار گیرند. به علاوه لازم است معنی و تلقی از کار در سطح فرهنگ جامعه و فرهنگ سازمانی شفاف و یکپارچه شود.

۴- در سطح شخصیتی، تعهدکاری بیشترین تأثیر را از رضایت شغلی می‌گیرد. به همین دلیل باید شرایطی فراهم شود که فضای کاری خسته‌کننده و ملال‌آور نباشد و کارکنان شغل خود را جالب، خوشایند و مسرت بخش بدانند.

۵- در سطح سازمانی، تقویت هویت سازمانی می‌تواند بیشترین تأثیر را بر افزایش تعهد کار داشته باشد. به همین دلیل باید تلاش کرد نفع سازمانی با نفع افراد و کارکنان گره بخورد به نحوی که با تحقق اهداف و منافع سازمان، منافع کارکنان نیز تأمین

باید مورد تأکید قرار گیرد تا از طریق افزایش احساس تعلق افراد به صنف رعایت اخلاق صنفی و حرفه‌ای، احساس مسئولیت و تعهدکاری آنها افزایش یابد.

۱۱- اولویت‌دادن به مسئله‌گزینش و استخدام و انتخاب افرادی برای سازمان که شخصیت و روحیه آنان با فرهنگ و جو حاکم بر سازمان سازگاری داشته باشد. همچنین لازم است میزان اعتماد به نفس و خودپنداری افراد از استعدادکاری‌شان در محیط کار با انجام آموزش و عملیات‌های دوره‌ای و مستمر تقویت شود.

۱۲- سن از جمله دیگر متغیرهایی است که بر تعهدکاری مؤثر است، هر چه سن کارکنان افزایش یابد تعهدکاری آنها بالاتر می‌رود. به همین دلیل سازمان باید نسبت به تقویت هویت جامعه‌ای، معانی مثبت و ارزش‌های درونی، هنجارهای کار، رضایت شغلی، عدالت سازمانی، هویت سازمانی، هویت حرفه‌ای و مشارکت سازمانی و وفاق سازمانی نزد کارکنان جوان تأکید بیشتری داشته باشد.

۱۳- سواد نیز متغیری است که تعهد عمومی کار شاغلان را بالا می‌برد. بنابراین افزایش تحصیلات کارکنان باید یکی از راهبردهای اساسی سازمان‌ها به‌خصوص سازمان آتش‌نشانی شهر تهران باشد.

۱۴- با توجه به میزان رضایت پایین کارکنان از حقوق و دستمزد و افزایش هزینه‌های زندگی در کلان‌شهر تهران مطلوب است تا اقداماتی برای بهبود وضع حقوق و دستمزد آنها صورت گیرد.

۱۵- امروزه ثابت شده است که آموزش‌های مستمر تخصصی و عمومی یکی از بهترین راه‌های بالابردن

که با تقویت هویت سازمانی، تعهد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. جا دارد به‌عنوان یکی از یافته‌های مهم تحقیق یادآوری شود که احساس عدالت سازمانی رابطه مستقیمی با احساس خشنودی و رضایت کار دارد. با این حساب با افزایش احساس عدالت سازمانی و رضایت شغلی، در انواع تعهدکاری بهبود ایجاد می‌شود.

۸- مشارکت سازمانی نیز از جمله متغیرهایی است که بر تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای و تعهد گروه کاری مؤثر است و از این طریق به بالارفتن تعهدکاری کمک می‌کند. بنابراین باید تلاش کرد که الگوهای ارتباطی در سازمان صرفاً نگاه از بالا به پایین نباشد و تدابیری برای ایجاد ارتباطات چهره به چهره مدیران و کارکنان و حضور آنها در جمع کارکنان اندیشیده شود تا مدیران از طریق در میان گذاشتن مسائل و مشکلات سازمان با کارکنان و باز گذاشتن راه‌های انتقاد و مشورت با کارکنان و دخالت‌دادن آنان در فرایند تصمیم‌گیری‌های سازمانی، مشارکت سازمانی و در نهایت احساس مسئولیت و تعهد سازمانی کارکنان را بالا ببرند. همچنین می‌توان از توان شبکه‌های اجتماعی در فضای مجازی نیز بهره جست، تا مدیران فرصت‌های بیشتری برای شنیدن انتقادات و نقطه نظرات کارکنان خود داشته باشند.

۹- هویت حرفه‌ای کار با تأثیر بر تعهد حرفه‌ای و نیز هنجارهای کار، عدالت سازمانی و مشارکت سازمانی به افزایش تعهدکاری افراد کمک می‌کند. بنابراین اتحاد و انسجام بین شاغلان یک حرفه و صنف بر مبنای اصول و معیارهای اخلاق حرفه‌ای

آموزشی یک رویه مشخص اعمال شود و از تغییر مداوم برنامه‌ها برای جلوگیری از سردرگمی نیروهای سازمانی اجتناب شود.

### سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بدین طریق از تمامی کسانی که در انجام این مقاله به نحوی یاری رساندند، قدردانی می‌نمایند.

کارایی در سازمان است. مدیران در سازمان‌ها باید به این موضوع توجه داشته باشند که آموزش ایجاد هزینه نیست بلکه ایجاد کارایی و اثربخشی بیشتر در سطح سازمان است.

۱۶- ایجاد قوانین، مقررات و رویه‌های کاری هماهنگ و نظارت بر حسن اجرای آن از دیگر موارد مؤثر است. به‌طور نمونه، در انجام دوره‌های ارتقای پست، آزمایش‌های ورزشی، عملیاتی و

### References

1. Aqajani, R. Ethical commitment. Tehran: Publishing voice of the pen, 2015; 2-10. [In Persian]
2. Meyer, J.P., & Allen, N.J. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1991; 1, 61-89
3. Kozler L. The life and thought of the elders of sociology. Tehran: scientific publications. 1989; 300. [In Persian]
4. Aaron, R. The basic steps. *Urbanization, Tehran: Islamic revolution in education and publishing*, vol.2, 2001:240. [In Persian]
5. Weber, M. The Scientist and politician. Translated by Naghib, A. Tehran: University publications, 1990; 187. [In Persian]
6. Durkheim, E. Division of social work. Translated by Parham, Babylon: Bookstore, 1991:38,181. [In Persian]
7. Chalabi, M. Sociology of order. Tehran: Publishing Ney, 1997: 40, 50, 262-269. [In Persian]
8. Kelli J. Dammen. The effects of organizational structure on employee trust and job satisfaction. University of Wisconsin- Stout. 2001
9. Parsons, T. *Societies Evolutionary & comparative perspective*. New Jersey. Engle wood cliffs, prentice-Hall. 1966
10. Mohseni, M. Investigating knowledge, attitudes and socio-cultural behavior in Iran. Tehran, 2000. [In Persian]
11. Taliban, A. Assessing the level of conscientiousness and factors affecting it at the National Petrochemical Company. Guide: Saroukhani. To receive a doctorate degree in Tehran: University of Tehran, Faculty of Social Sciences, 2003; 2.
12. Chalabi, M. Job commitment. Research paper, the second year. 1998; No.5.
13. Habibi, M. An Experimental work Ethics in Iran. Ministry of culture and Islamic Guidance. 1998. [In Persian]
14. Moyedfar, S. Investigating the amount of work ethics and its effective individual and social factors. Tehran: Publication of the institute. 2001. [In Persian]
15. Asadi, H. The study of work ethics with emphasis on organizational factors. *Sociology studies quarterly: Winter 2009; vol.2, iss5; pp.: 29-44*. [In Persian]
16. Kavian, B. A Review on the ethics of labor in the public and private sector. 2005; No.165. [In Persian]
17. Talebian, Amir. Assessing the level of conscientiousness and factors affecting it at the national petrochemical company. Tehran: Tehran University, Faculty of social sciences. 2002. [In Persian]
18. Tsaa and Wang. The study of the role of the interventive variable of paying satisfaction on the relationship between business and organizational commitment. 2004; 179-184.

## The sociological study of the factors affecting tasks and work commitments

(case study: firefighting staff in the east of Tehran)

**Mehdi Mousavi Kia**, PhD Student in Sociology of Social Groups, Islamic Azad University of Dehaghan, Dehaghan, Iran

**Corresponding author: Esmaeel Jahanbakhsh**, Department of Sociology, Islamic Azad University, Dehaghan Branch, Dehaghan, Iran

**Email:** esjahan@yahoo.com

**Mansour Haghghatian**, Department of Sociology, Islamic Azad University, Dehaghan Branch, Dehaghan, Iran

**Received:** December 14, 2017      **Accepted:** June 26, 2018

### Abstract

**Background:** One of the most important characteristics in organizations is the ethical features of the human resources in workplace. Work commitment is one of the important areas of work ethics that is influenced by a variety of factors in macro levels of community, organizational and personality. Work commitment in Parsons' AGIL schema is defined as a set of individual moral and emotional attachments toward organization, colleagues, community, and job. However, this research investigates sociologically the factors affecting the performance of duties and job obligations of firefighting personnel in the east of Tehran.

**Method:** In this descriptive-correlation research, which is applied in terms of purpose is presented in the form of ten hypotheses. All fire department personnel in the east of Tehran were studied by stratified random sampling and finally 300 persons were selected. Data were gathered and analyzed by using questionnaires, SPSS software, and statistical tests such as Pearson correlation coefficient, multivariate regression analysis, and path analysis. Validity and reliability were investigated by examining a sample of the population (30 persons).

**Findings:** According to the results, the correlation coefficients between six variables including group identity (relational), social identity, professional identity, organizational identity, organizational participation, and job satisfaction have a meaningful relationship with job commitment variable. Moreover, the multivariate correlation coefficient between the dimensions studied coefficient of determination were  $r = 0.820$  and  $R^2 = 0.673$  respectively that means 67% of the variation of the dependent variable of job commitment is covered by the mentioned independent variables.

**Conclusions:** Organizational justice is one of the most important factors in forming a work commitment. According to the results, the level of justice is not optimal in view of employees and needs to be reviewed. In addition, work commitment is on a good level among employees of firefighting organization based on the research. However, there is a direct and positive relationship between variables. Moreover, as much attention is paid to the components of organizational participation, group identity relational identity, social identity, professional identity, organizational identity, organizational participation, organizational justice, and job satisfaction better results are achieved and the employees of fire department will have a greater work commitment.

**Keywords:** work commitment, organizational commitment, relative commitment, public commitment, professional commitment, employee, Tehran firefighting organization