

تعهد سازمانی و عوامل مؤثر بر آن

مصطفی امامی^۱

چکیده

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. در دهه اخیر تحقیقات متعددی در این زمینه و در ابعاد مختلف با آن انجام گرفته است. این تحقیقات در دو مقوله دسته‌بندی می‌شوند. گروه اول سعی در شناخت ماهیت خود تعهد داشته‌اند و گروه دوم به بررسی عوامل مرتبط با تعهد پرداخته‌اند. اگر چه این متغیر به نحو محسوس و کمی اندازه‌گیری نمی‌شود اما وجود آن علی‌الخصوص در برخی سازمان‌ها بسیار ضروری است. در این مقاله سعی شده به تعریف تعهد، انواع تعهد، دیدگاه‌های نوین درباره تعهد سازمانی، عواملی از جمله خصوصیات شخصی و ویژگی‌های شغلی که بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر گذاشته و تحقیقات صورت گرفته در این مورد پرداخته شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول پردیس قم دانشگاه تهران.

واژگان کلیدی

تعهد، تعهد سازمانی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، خصوصیات شخصی، ویژگی‌های شغلی.

مقدمه

در ادبیات روانشناسی اجتماعی^۱ مفهوم نگرش‌ها^۲ از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. آلپورت^۳ (۱۹۳۵) در مقاله‌ای که پژوهش‌های مربوط به نگرش‌ها را بازنگری می‌کرد، اظهار داشت که مفهوم نگرش شاید ممتازترین و ضروری‌ترین مفهوم در روانشناسی اجتماعی معاصر باشد. تصور این است که در محیط سازمانی نگرش‌های شخصی با شخصیت^۴، انگیزش^۵، و سایر فرایندهای او ارتباط دارند. نگرش‌ها عبارتند از تمایل یا آمادگی برای پاسخگویی به گونه‌ای مطلوب یا نامطلوب. این‌ها احساساتی آموخته و ارزشیابی کننده نسبت به افراد، اشیاء و مفاهیم موجود در دنیای پیرامونمان هستند. نگرش‌ها به گونه‌ای تنگاتنگ در بافت و ساختار روانی ما جای دارند آن‌ها با ارزش‌های اساسی‌تر مربوطند و باورهای ما را نسبت به موضوعات منعکس می‌کنند و اگر با دقت کافی سنجیده شوند و عوامل دیگر از قبیل هنجارهای اجتماعی نیز مورد نظر قرار بگیرند می‌توانند پیش‌بینی‌های نیرومندی از رفتار باشند و شالوده دانش ما را برای تعامل با دیگران و دنیای پیرامونمان فراهم کنند (میچل^۶، ۱۹۷۷). نگرش‌های متعددی در رابطه با فعالیت‌های شغلی وجود دارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی^۷ اشاره کرد. بیشترین تحقیقات در این خصوص درباره خشنودی شغلی و بعد از آن درباره تعهد

- 1 . Social psychology
- 2 . Attitudes
- 3 . Allport
- 4 . Personality
- 5 . Motivation
- 6 . Mitchell
- 7 . Job involvement

سازمانی بوده است (سال و نایت^۱، ۱۹۹۵). روانشناسان صنعتی و سازمانی^۲ و مدیران منابع انسانی به دلایل متعددی به نگرش‌های شغلی توجه داشته‌اند. از جمله دلایل عمده آن‌ها نیاز به شناخت متغیرها و عواملی بوده است که بر رفتارهای کار^۳ مثل عملکرد شغلی^۴، ترک شغل^۵، حضور^۶، دیر آمدن^۷، غیبت^۸ و غیره اثر می‌گذارند (میچل، ۱۹۷۷) بر اساس نظریه‌های که پایه بسیاری از تحقیقات شده‌اند، بین نگرش‌های شغلی با متغیرهای رفتار کار، رابطه معنی‌داری وجود دارد مثلاً یفالدو و میوچینسکی^۹ (۱۹۸۵) در تحقیقاتشان نشان دادند که بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. یافته‌های تحقیقاتی که رابطه معنی‌دار بین نگرش‌های شغلی با رفتارهای کار نشان داده‌اند، موجب گردیده‌اند که روانشناسان صنعتی و سازمانی به جستجوی متغیرهای برآیند که بر نگرش‌های شغلی تأثیر دارند. آن‌ها اضافه می‌کنند که با به‌دست آوردن این یافته‌ها می‌توان نظریه‌ها و الگوهایی در خصوص نگرش‌های شغلی پایه‌ریزی کرد و یا در جهت تکامل آن‌ها اقدام به عمل آورد. علاوه بر این می‌توان از این یافته‌ها در جهت توصیه به مدیران منابع انسانی به منظور مطلوب ساختن نگرش‌های شغلی و بالطبع بهبود رفتار کار و حذف رفتارهای کناره‌گیری^{۱۰} استفاده کرد (ریچارز^{۱۱}، ۱۹۸۵؛ کوهن و لوهنبرگ^{۱۲}، ۱۹۹۰) از جمله متغیرهای متقدم و موثر بر نگرش‌های شغلی می‌توان از خصوصیات شخصی هم‌چون سن، جنسیت، وضعیت، تأهل، تحصیلات، سابقه استخدام، سطح مهارت^{۱۳}، اخلاق کار^{۱۴}، تعداد فرزندان و ویژگی‌های شغلی مانند تنوع مهارت^{۱۵}، هویت وظیفه، استقلال وظیفه^۱ و

- 1 . Saol & Knight
- 2 . Industrial organization
- 3 . Work Behavior
- 4 . Job Performance
- 5 . Turnover
- 6 . Attendance
- 7 . Hardiness
- 8 . Absenteeism
- 9 . Iaffaldno & Muchinsky
- 10 . Withdrawal Behaviors
- 11 . Reichers
- 12 . Cohen & Lowenberg
- 13 . Skill Level
- 14 . Work Ethic
- 15 . Skill Variety

وظیفه^۱ و خصوصیات سازمانی^۲ مانند اندازه سازمانی^۳، مرکزیت‌گرایی سازمانی^۴ (تمرکز سازمانی) حالات نقش مانند ابهام نقش^۵، تعارض نقش^۶، گرانباری نقش^۷ و ده‌ها متغیر دیگر نام برد (ماتیو و زاجاک^۸، ۱۹۹۰). تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه‌دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده‌ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. هم‌چنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب‌وکار از جمله کوچک‌سازی‌ها و ادغام‌های شرکت‌ها در یکدیگر عده‌ای از صاحب‌نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی‌مورد است. اما عده‌ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و هم‌چنان می‌تواند مورد تحقیق قرار گیرد از آنجا که طبق تحقیقات صورت گرفته رفتار کارکنان در سازمان می‌تواند متأثر از نگرش‌هایشان باشد، از این‌رو، آگاهی از آن‌ها برای مدیران سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. با وجود این، بایستی اذعان کرد، آگاهی از همه نگرش‌های کارکنان برای مدیران سازمان اهمیت چندانی نداشته و مدیران نیز علاقه‌ای به دانستن همه این نگرش‌ها ندارند. در واقع مدیران بیشتر علاقه‌مند به دانستن آن دسته از نگرش‌هایی هستند که با کار و سازمان مرتبط است. طبق تحقیقات انجام گرفته در این مورد سه نگرش عمده، بیشترین توجه و تحقیق را از سوی محققان به خود جلب کرده‌اند.

- 1 . Task Autonomy
- 2 . Organizational Characteristics
- 3 . Organizational Size
- 4 . Centralization
- 5 . Role Ambiguity
- 6 . Role Conflict
- 7 . Role Overload
- 8 . Mathieu & Zajac

این سه نگرش عبارتند از: ۱- رضایت شغلی^۱، ۲- وابستگی شغلی^۲ و ۳- تعهد سازمانی^۳ است. تعاریف زیادی از تعهد وجود دارد تعهد را می‌توان نوعی الزام دانست که آزادی عمل را محدود می‌کند (فرهنگ لغت آکسفورد، ۱۹۶۹). دلایل زیادی وجود دارد از این‌که چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (استیرز و پورتر، ۱۹۹۲: ۲۹۰). اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به‌طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می‌دهند دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند، ناراضی باشند که در آن صورت آن‌ها شغل‌های مشابه‌ای را در محیط‌های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا بالعکس پیشخدمت‌های رستوران‌ها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به‌طور کلی همان شغلشان متنفر باشند (گرینبرگ و بارون: ۲۰۰۰، ۱۸۲). ثانیاً تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسر، ۱۹۸۴)، حضور (ماتیو و زاجیک، ۱۹۹۰)، رفتار سازمانی فرا اجتماعی (اریلی و چتمن، ۱۹۸۶) و عملکرد شغلی (می‌یر، آلن و اسمیت، ۱۹۹۳) رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (مودی، پورتر و استیرز، ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد (شیان‌چنج و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۱۳).

دو دیدگاه درباره تعهد سازمانی

۱. تعهد سازمانی در دنیای امروز چیز بی‌ربطی است: بعضی از نویسندگان جدید معتقدند که تعهد سازمانی موضوع بی‌ربطی است و نیازی به تحقیق و بررسی ندارد. باروچ^۴ یکی از این افراد است. به اعتقاد باروچ با توجه به روندهای اخیر در مورد کوچک‌سازی سازمان‌ها مثل فرایند مهندسی مجدد، ماهیت روابط کار در سه دهه اخیر به نحو چشم‌گیری تغییر کرده است به‌طوری که تعهد کارمند به سازمان موضوع بی‌ربطی

- 1 . Job Satisfaction
- 2 . Job Involvement
- 3 . Organizational Commitment
- 4 . Baruch

شده است. او می‌گوید که اهمیت تعهد سازمانی به‌عنوان یک مفهوم عمده در مدیریت و رفتار سازمانی در حال کاهش است و این روند هم‌چنان ادامه دارد. اساس بحث باروچ این است که تعهد سازمانی برای کارکنان یک پیش شرط مهم است، اما مهم‌ترین نیست. سازمان‌ها با توجه به فعالیت‌های کوچک‌سازی در سال‌های اخیر نسبت به استخدام کارکنان با تعهد یکسان نسبت به سازمان یا ناتوان و یا بی‌میل بوده‌اند. حتی دراکر^۱ برجسته‌ترین نویسنده مدیریت نیز نسبت به شرکت‌هایی که می‌گویند، برای کارکنانشان ارزش قائلند، بدبین است چرا که آن‌ها — خلاف آن را ثابت کرده‌اند. دراکر می‌گوید، همه سازمان‌ها هر روزه اذعان می‌کنند که کارکنان بزرگترین دارایی آن‌ها هستند، ولی با وجود این به آن‌چه که می‌گویند کمتر عمل می‌کنند چه رسد به آن‌که واقعاً معتقد به آن باشند. اکثر سازمان‌ها معتقدند همان‌طور که تعهد سازمان به کارمند، کاهش یافته این انتظار وجود دارد که تعهد کارمند هم نسبت به سازمان کاهش یافته باشد.

به‌طور کلی نمی‌توان به منطق باروچ ایراد گرفت. تحقیقات نشان می‌دهند که حمایت سازمانی از کارمند با تعهد کارمند به سازمان به وضوح مرتبط است. هم‌چنین شواهد زیادی وجود دارد مبنی بر اینکه بسیاری از سازمان‌ها کارکنانشان را با خرید می‌کنند تا هزینه‌ها را کاهش دهند و از این طریق توانایی رقابت در بازارهای جهانی را به‌طور فزاینده‌ای افزایش دهند. امشوف^۲ (تخمین می‌زند که بالغ بر ۹۰٪ شرکت‌های بزرگ، کوچک شده‌اند. درباره تغییرات در محیط‌های کاری در روزنامه نیویورک تایمز تخمین زده شده است که ۴۳ میلیون شغل در آمریکا بین سال‌های ۱۹۷۹ تا ۱۹۹۵ از بین رفته است.

اکثر شغل‌هایی که در این دوره به‌وجود آمده‌اند از بین رفته‌اند. این رقم ترک شغل کارکنان را آشکار می‌کند و این بی‌نظمی ممکن است، اثر منفی را بر تعهد سازمانی تشدید کند. هم‌چنین مشخص شده است که شرکت‌ها نه تنها در زمان ورشکستگی یا رکود کارکنانشان را با خرید می‌کنند، بلکه آن‌ها در زمان سودآوری و رونق نیز دست به این عمل می‌زنند. آن‌ها با انجام این کار علامت مثبتی را برای تحلیل‌های مالی ارائه و بنابراین،

1 . Drucker

2 . Emshoff

از این به‌عنوان حربه‌ای برای افزایش سهام‌داری در کوتاه‌مدت استفاده می‌کنند. برای مثال به گفته ریچ‌هیلد^۱ شرکت زیراکس در دوران سودآوری، برنامه‌هایی را برای کاهش کارکنانش اعلام کرد به‌طوری که تعداد آن‌ها را به ۱۰ هزار کارمند در سال ۱۹۹۳ کاهش داد و این کار به افزایش ۷٪ سهام این شرکت در روز بعد منجر شد. تعجب‌آور خواهد بود اگر تعهد کارکنان به شرکت زیراکس در نتیجه چنین عملی کاهش نیابد. تعدادی از ادغام شرکت‌ها و به مالکیت درآوردن شرکتی توسط شرکت دیگر نیز توسط باروچ ذکر شده‌اند که هم‌چنین تعهد سازمانی کارکنان را کاهش داده‌اند. همان‌طور که سازمان‌های بزرگ مالکیت سازمان‌های دیگر را به‌دست آورده یا دارایی‌های خود را می‌فروشند آنچه که به‌طور فزاینده‌ای به شکل غالب ظاهر می‌شود موضوع قانون تعهد است. کاملاً به آسانی می‌توان دریافت که برای کارکنان در این شرایط درک این‌که چه چیزی و کدام سازمان‌شان است، مشکل است. در نتیجه ایجاد و شکل‌گیری تعهد در این شرایط برای آن‌ها مشکل خواهد بود. برای مثال آیا کارمندی که متعهد به شرکت مک دونل داگلاس^۲ است می‌تواند به آسانی تعهدش را به شرکت بوئینگ منتقل کند.

۲. تعهد سازمانی واقعاً مهم است: چه‌طور می‌توان بحث باروچ را که معتقد است تعهد سازمانی یک مفهوم مدیریتی بی‌ربطی است را ارزیابی کرد. شواهدی وجود دارد که بسیاری از سازمان‌ها استراتژی‌های کوچک‌سازی و کاهش هزینه‌ها را دنبال می‌کنند. برای این شرکت‌ها ایجاد سطح بالایی از تعهد کارمند ظاهراً به‌عنوان یک استراتژی نه‌چندان مهم برای کسب موفقیت اقتصادی نسبت به شرکت‌هایی که به این استراتژی متوسل می‌شوند درک می‌شود. بنابراین، بر اساس تجربه واقعی مدیریت، ممکن است، صاحب‌نظری استدلال کند که تعهد کارمند چیز بی‌ربطی است، به‌خاطر این‌که سازمان‌های کمتری استراتژی‌هایی را برای افزایش تعهد کارکنان ادامه می‌دهند. در این دیدگاه باروچ ممکن است تا حدودی درست بگوید. با این حال، از طرف دیگر شواهدی دال بر این وجود دارد که سازمان‌ها در پی عملکرد بالا و استراتژی‌های منابع انسانی برای افزایش تعهد

1 . Richhield

2 . Mc Donnell Douglas

کارکنانشان هستند که می‌تواند سود اقتصادی بیشتری را برای آن‌ها فراهم کند. از این دیدگاه تعهد کارمند نه تنها بی‌ربط نیست، بلکه به‌عنوان یک مفهوم مدیریتی به‌خاطر این‌که می‌تواند به مزیت رقابتی و موفقیت مالی منجر شود، خیلی مهم است. درحقیقت تعهد از این دیدگاه ممکن است، به‌عنوان کلیدی برای مزیت رقابتی محسوب شود. در این دیدگاه تعهد کارمند به‌عنوان یک استراتژی رقابتی، کاملاً برخلاف آن‌چه که با روچ می‌گوید، چیز بی‌ربطی نیست (مودی، ۱۹۹۸: ۳۹۶-۳۹۲).

سوال بسیار مهمی که این‌جا مطرح شده است که آیا معیار تعهد که به تعبیر بعضی اندیشمندان مدیریت آن را تقوی و فضیلت نامیده‌اند به‌خاطر برخی ملاحظات مدیریتی و فنی، کنار رفته، معیار تخصص و کارآمدی جایگزین آن شده است یا خیر؟ برای پاسخ به این سوال، ابتدا، تفکیکی میان تخصص و تعهد مطرح می‌گردد اما این تفکیک در ادامه پژوهش، قابل توجیه نیست. به این معنی که، به رغم تمایز آکادمیک میان این دو (که یکی ریشه در فلسفه اخلاق - بعد اخلاقی و دیگری ریشه در توسعه مدیریت - بعد مدیریتی دارد) در عمل، دو معیار فضیلت و کارآمدی، بسیار به یکدیگر مرتبط و نزدیک هستند. این نزدیکی و شباهت تئوریک میان دو معیار مذکور، در عمل، در دیدگاه و عملکرد جامعه مورد بررسی پژوهش (متصدیان نظارتی)، نمود یافته است.

به لحاظ تاریخی، حکمرانی خوب مستلزم حکمرانانی خوب و به همراه شهروندانی خوب است. اما بوروکراسی دولت‌های مدرن، تأکید بیشتری بر کارایی مدیریتی نسبت به تقوی و فضایل فردی دارد. به‌طور شهودی، می‌توان میان این دو مفهوم تمایزاتی قائل شد، این امتیازات در جدول (۱) خلاصه شده‌اند.

تعهد، تقوی، فضیلت	کارآمدی، شایستگی
ریشه در اخلاقیات و جهان‌بینی دارد.	ریشه در مهارت‌های کسب شده و کارایی فنی دارد.
حاکمی از صفات و ویژگی‌های درونی، نه ذاتی است هر چند که نمود بیرونی دارد.	به‌جای صفات و ویژگی‌ها، حاکمی از اعمال و عملکردهاست که نشان دهنده ظرفیت و توانایی فرد است.

جدول ۱: مقایسه شهودی تعهد و کارآمدی (آلن لاونتن^۱ و میسائیل ماکیاوبلی^۲، ۲۰۰۶: ۷۰۳)

این تمایز، خود از لحاظ آکادمیک و علمی نیز در دو حوزه جداگانه دنبال می‌شود: یکی فلسفه اخلاق و دیگری توسعه مدیریت. البته این تمایز به معنای مانع‌الجمع بودن این دو نیست. چه آن‌که، مدیریت خدمات عمومی، یکی از نقاط تلاقی این دو مفهوم است که از یک‌سو، ناظر بر بعد مدیریتی و ارتقاء کارایی است و از سوی دیگر در معرض دیگران و عامه مردم قرار دارد، عامه‌ای که از مدیران و مسئولان بخش عمومی، انتظار رفتار و اعمال نیک را دارند. تحقیقات و پژوهشی بیشتر این امر را روشن می‌سازد که دو مفهوم فضیلت (تعهد) و شایستگی (تخصص) بیش از این به یکدیگر گره خورده‌اند، شایستگی در درون خود، حاکمی از یک‌سری از ارزش‌ها و فضائل است، و درمقابل نیز، فضیلت و تعهد هم مستلزم شایستگی است تا بتواند از مجرای اعمال نیک و فاضلانه در تحقق شایستگی مذکور، توفیق داشته باشد. در این میان، می‌توان دو رویکرد را دنبال نمود: رویکردی که قائل به جدایی این دو مفهوم به‌طور کلی است و این دو را همانند سیب و پرتقال مقایسه می‌کند. رویکرد دوم، این دو را با یکدیگر مرتبط دانسته و هم‌زیست یکدیگر می‌خواند، بدین معنی که بسیاری از شایستگی‌های مدیریتی، درون خود دارای یک‌سری از فضائل اخلاقی‌اند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ . Alan Lawton

^۲ . Michael Macaulay

انواع تعهد سازمانی

در ادبیات تعهد سازمانی چند تعریف مسلط وجود دارد که شرح آن در زیر آمده است:

الف. تعهد نگرشی یا اخلاقی^۱:

از همانندسازی و دل‌بستگی نسبتاً بالای فرد با یک سازمان خاص به دست می‌آید. این تعریف به طور مفهومی می‌تواند حداقل به وسیله سه عامل:

۱. اعتقاد قوی به پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان؛
۲. تمایل به انجام تلاش‌های قابل ملاحظه برای سازمان؛
۳. تمایلاً به ادامه عضویت در سازمان، مشخص می‌شود (مودی و همکاران^۲، ۱۹۸۲).

ب. تعهد حسابگرانه یا رفتاری^۳:

این تعهد بر اساس الگوی مبادله^۴ یا پاداش - ارزش هومنز و گولدر^۵ پایه‌ریزی شده است. تعهد حسابگرانه به عنوان پدیده‌ای ساختاری که نتیجه معامله فرد و سازمان و همچنین دگرگونی در مزایای جانبی و سرمایه‌گذاری‌هایی که برای فرد در طول زمان به وجود می‌آید، تعریف شده است (هربی نیاک و الوتو^۶، ۱۹۷۲).

ج. تعهد هنجاری:

این تعهد فرایندی است که به موجب آن کنش‌های سازمانی مثل گزینش‌ها و روش‌های اجتماعی شدن^۷ و ویژگی‌های درونی فرد^۸ هم‌چون وفاداری تعمیم‌یافته^۹،

-
- 1 . Moral or Attitudinal Commitment
 - 2 . Mowday et al.,
 - 3 . Behavioral or Calculative
 - 4 . Exchange Model
 - 5 . Homans & Goulnr
 - 6 . Hrebiniak & Alutto
 - 7 . Socialization Procedures
 - 8 . Individual Predispositions
 - 9 . Generalized Loyalty

ارزش‌های مورد توافق سازمان مشخص و نگرش‌های وظیفه‌ای باعث ایجاد تعهد سازمانی می‌شود (واینر و واردی^۱، ۱۹۸۰)

در تحقیقی که توسط فریس و ارنیا^۲ (۱۹۸۳) با عنوان بررسی متغیر تعهد سازمانی با متغیرهای مثل ترک شغل، تمایل به ترک شغلی و خصوصیات شخصی مشتمل بر سن، جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان به عمل آمده است.

تعداد ۱۱۰۵ حسابدار حرفه‌ای در کانادا و ۲۴۷۸ حسابدار در کالیفرنیا به صورت تصادفی انتخاب شدند. در این پژوهش از دو نوع ابزار سنجش تعهد سازمانی (OCQ)^۳ و مقیاس (H-AS)^۴ استفاده شده است و نتایج برای هر دو ابزار سنجش تقریباً یکسان بود. سن با OCQ رابطه معنی‌دار با H-AS این رابطه معنی‌دار نبود. هم‌چنین جنسیت و تعداد فرزندان با مقیاس H-AS رابطه معنی‌داری داشتند اما با پرسشنامه تعهد سازمانی رابطه معنی‌دار نداشتند. در تحقیق دیگر که توسط بیتمن و استرسر^۵ (۱۹۸۴) با عنوان بررسی رابطه میان تعهد سازمانی با خصوصیات عملکرد تعارض نقش، ابهام نقش، فضای سازمانی، حمایت سازمانی، نگرش نسبت به سازمان، فرصت رشد و هم‌چنین ابعاد مشاغل کارکنان را دربر می‌گیرد. مطابق گزارش‌های ارائه شده، عوامل موقعیتی بیش از عوامل شخصی در تبیین واریانس تعهد سازمانی نقش دارند (مارو، ۱۹۸۳). لوسکوکو^۶ (۱۹۸۹)، عقیده دارد که نیرومندی تعهد سازمانی حاصل ترکیب کلی تجربه‌های مرتبط با کار. و غیرمرتبط با آن است. محیط کار نقش اساسی در سطح تعهد سازمانی بسیاری از گروه‌های کارکنان دارد.

- 1 . Winer & Vardi
- 2 . Ferris & Aranya
- 3 . Organizational Commitment Questionnaire
- 4 . Hrebiniak - Alutto Scale
- 5 . Bateman & Stressor
- 6 . Loscocco

بر اساس گفته‌های آلن و می‌یر^۱ (۱۹۹۶)، عوامل پیش‌بینی کننده تعهد عاطفی به‌طور کلی در سه مقوله جای می‌گیرند:

الف) ویژگی‌های شخصی؛

ب) ویژگی‌های سازمانی؛

پ) تجربه‌های کاری.

با این حال بیشتر تحقیقات مرتبط با تعهد سازمانی به منظور کشف پیش‌بینی‌ها و بازده‌های تعهد سازمانی هدایت شده‌اند (هاوکینز، ۱۹۹۸). ریچاردز، اوبرین و آکروی^۲ (۱۹۹۴)، در خصوص پیش‌بینی تعهد سازمانی معلمان از طریق عوامل بیرونی و درونی مرتبط با کار نشان می‌دهد که ۲ عامل درونی و ۳ عامل بیرونی با تعهد سازمانی رابطه معنادار دارند و آن را پیش‌بینی می‌کنند این پژوهشگران یادآور می‌شوند که مدیران می‌توانند با تغییر و اصلاح عوامل بیرونی در محیط کار، اثر عوامل درونی را افزایش دهند. آوامله^۳ (۱۹۹۶)، گزارش می‌کند که مدیران در تعیین عوامل موثر در افزایش تعهد سازمانی، متغیرهای انگیزش، سطح تحصیلات، برقراری معیارهای عادلانه، بهبود فضای سازمانی، امنیت و ثبات شغلی را در اولویت قرار دادند. هم‌چنین مطالعات نشان می‌دهد که شاغلان در محیط‌های دانشگاهی متناسب با رشته‌های تحصیلی و تکالیف آموزشی و پژوهشی خود از درون برای انجام دادن تکالیف شغلی برانگیخته می‌شوند (مک اینیس^۴، ۲۰۰۰). با این حال عوامل بیرونی مربوط به کار نظیر بودجه و منابع ناکافی و مدیریت ضعیف، انگیزه کاری آن‌ها را کاهش می‌دهد (گیلسپی، والش، وینفلد، دوو استاف^۵، ۲۰۰۱). به سخن دیگر اعضای هیأت علمی در صورتی نگرش مثبت به شغل و دانشگاه خود خواهند داشت که:

۱. نقش‌ها روشن و دست یافتنی باشند؛

- 1 . Allen & Meyer
- 2 . Richards, Obrien & Akroyd
- 3 . Awamleh
- 4 . McInnis
- 5 . Gillespi , Walsh , Winefield , Dua & Cstough

۲. تکالیف شغلی چالش برانگیز باشد؛

۳. سرپرستان از سبک‌های رهبری حمایتی پیروی کنند؛

۴. ساختار سازمانی به گونه‌ای باشد که کارکنان را در تصمیم‌گیری مشارکت دهد و برعکس، زمانی که نقش‌های کاری مبهم باشد، تکالیف یکنواخت و انعطاف‌ناپذیر باشد، سرپرستان پشتیبانی و حمایت لازم را نشان ندهند و ساختار دانشگاه مشارکت کارکنان را در تصمیم‌گیری محدود کند، دانشگاهیان انگیزش کاری ضعیفی را نشان خواهند داد (وینتر و ساروس، ۲۰۰۲).

وینتر و ساروس (۲۰۰۲) طی پژوهشی روی ۱۰۴۱ عضو هیات علمی دانشگاهی استرالیا دریافتند که متغیرهای ابهام نقش، گرانباری نقش، تعارض نقش، سلسله‌مراتب اداری با تعهد سازمانی همبستگی منفی و معنادار دارند. در عین حال متغیرهای مرتبط با ویژگی‌های شغل، سبک رهبری حمایتی و میزان مشارکت اعضای هیات علمی با تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معنادار نشان می‌دهند. استیرز (۱۹۷۷)، نیز با بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و ۴ ویژگی اصلی شغل (آزادی عمل، تنوع شغل، بازخورد و هویت شغل) با استفاده از تحلیل رگرسیون نشان داد که این ۴ ویژگی با تعهد سازمانی همبستگی معنادار دارند نشان داد. علاوه بر این بوئیان، الشماری و جفری^۱ (۱۹۹۶)، کولبرت و کوان (۲۰۰۰) و کوان و بنکز (۲۰۰۴) و نیز بین بازخورد و تنوع تکالیف و تعهد سازمانی همبستگی معنادار به دست آوردند.

استیونز، بی‌یر و ترایس^۲ (۱۹۷۸)، عقیده دارند که در زمینه تعهد، به ویژه اندازه‌گیری آن دو رویکرد متفاوت مطرح شده است. رویکرد تبادلی^۳ که از سوی پژوهشگرانی نظیر استیونز و همکاران (۱۹۷۸)، حمایت شده است آنان بر این باورند که تعهد سازمانی تحت تاثیر عواملی نظیر برنامه‌های بازنشستگی و سایر مزایای مربوط به یک شغل، پس از دوره طولانی اشتغال است. سایر پژوهشگران نظیر پورتر، استیرز، ماودی و بولیان^۴ (۱۹۷۴) بر

1 . Bhuian , Al - Shammari & Jefri

2 . Sterens , Beyer & Trice

3 . Exchange

4 . Boulian

اساس پیشنهاد اولیه پورتر و اسمیت که در مقاله موریس و شرمن^۱ (۱۹۸۱) آورده شده است، یک رویکرد روانشناختی ارائه کرده‌اند این گروه از پژوهشگران برای آزمون اعتبار رویکرد خود پرسشنامه‌ای را طراحی کرده و مطالعات بسیاری را طراحی کرده و مطالعات بسیاری را تدارک دیدند (ماودی و همکاران، ۱۹۷۹). در حال حاضر، در خصوص اعتبار این رویکرد تحقیقات بسیاری وجود دارد (کولبرت، کوآن^۲، وینتر، ساروس^۳، ۲۰۰۲)

پژوهش‌های مرتبط با تعهد کارکنان بسیار نویدبخش هستند. تت و می‌یر (۱۹۸۹)، با مرور مطالعات زیادی که بر رابطه بین تعهد کارکنان و برخی از بازده‌های سازمانی متمرکز بودند به این نتیجه رسیدند که روابط بین تعهد کارکنان و رضایت شغلی و ترک خدمت قوی است (میتو و زایاک^۴، ۱۹۹۰؛ هالنبک و ویلیامز^۵، ۱۹۸۶) هم‌چنین ماودی و همکاران (۱۹۷۹) و ساگی^۶ (۱۹۹۸)، بین تعهد سازمانی و میزان غیبت از کار همبستگی معنادار به دست آوردند. مطابق پژوهش‌های انجام شده، کارکنان که تعهد سازمانی بالایی را نشان می‌دهند: (۱) در کارشان شادمان‌ترند، (۲) وقت کمتری را در کارهای غیرمرتبط با شغل خود صرف می‌کنند، (۳) احتمال کمتری دارد که سازمان خود را ترک کنند (رابینسون، سایمورد، و پورپورینو^۷، ۱۹۹۲) یافته مهم در خصوص تعهد سازمانی این است که این پدیده صفتی پایدار یا خصوصیت ثابت در طول زندگی فرد نیست (مارو، ۱۹۸۳). بدین سان تعهد سازمانی حاصل عوامل سازمانی مهم هستند که توجه به آن‌ها سودمند است. مرور متون مربوط به تعهد سازمانی نشان می‌دهد که تعهد تابعی است از ویژگی‌های شخصی و عوامل موقعیتی مرتبط با محیط کار. ویژگی‌های شخصی شامل عواملی نظیر سن (مارو، ۱۹۸۳؛ کولبرت و کوآن، ۲۰۰۰؛ میتو و زایاک، ۱۹۹۰؛ کوآن و بنکز^۸، ۲۰۰۴؛ آل - کوآتان^۱، ۱۹۸۷؛

- 1 . Morris & Sherman
- 2 . Collbert & Kwon
- 3 . Winter & Sarros
- 4 . Mathieu & Zajac
- 5 . Hollenbeck & Williams
- 6 . Sagie
- 7 . Robinson, Simourd & Porporino
- 8 . Banks

استیرز، ۱۹۷۷؛ استیونز و همکاران، ۱۹۷۸؛ موریس و شرمز، ۱۹۸۱؛ انجل و پری^۲، ۱۹۸۱؛ زینی‌وند، ۱۳۸۳؛ کوزه چیان، زارعی و طالب پور، ۱۳۸۲)، سابقه کار (ساوری و سایم^۳، ۱۹۹۶؛ آل و کوآتان، ۱۹۸۷؛ رایینسون و همکاران، ۱۹۹۲؛ النجار^۴، ۱۹۹۹؛ هاوکنیز^۵، ۱۹۹۸؛ رضایی، ۱۳۷۹)، جنس (انجل و پری، ۱۹۸۱؛ ساوری و سایم، ۱۹۹۶) و سطح تحصیلات (رایینسون و همکاران، ۱۹۹۲؛ میترز و زیاک، ۱۹۹۰؛ زینی‌وند، ۱۳۸۳؛ رضایی، ۱۳۷۹) است.

حال آن‌که عوامل موقعیتی زمینه‌هایی نظیر در تحقیق دیگری که توسط هاکت، باسیو، هاسدورف (۱۹۹۴) صورت گرفته است به بررسی رابطه میان انواع تعهد سازمانی با سایر متغیرها مثل سن و سابقه استخدام پرداخته‌اند.

آن‌ها برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس تعهد عاطفی (ACS) و تعهد مستمر (CCS) و تعهد هنجاری (NCS) و پرسشنامه (OCQ) استفاده شد. تعداد شرکت کنندگان در این پژوهش ۲۳۰۱ پرستاری بودند که پرسشنامه‌های دریافتی توسط پست را بعد از تکمیل عودت دادند. گروه دوم هم شامل ۸۰ متصدی اتوبوس بودند ولی نتایج آن حاکی از همبستگی مثبت بین تمام متغیرها بوده است. ایرونیک و همکارانش (۱۹۹۸) در یک تحقیق به بررسی فرضیه‌هایی که تاثیر تجربه‌های کار اولیه و اهمیت آنان با تعهد سازمانی را مورد بررسی قرار می‌داد پرداختند. این محققان به اندازه‌گیری تجربه‌های کاری اولیه و هویت وظیفه^۶ با ۳ شکل از تعهد (عاطفی، هنجاری، مستمر) پرداختند و پس از تجزیه و تحلیل نشان دادند که ارزش‌ها و تجربه‌ها و اهمیت آن اثر متقابل در پیش‌بینی تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری دارد.

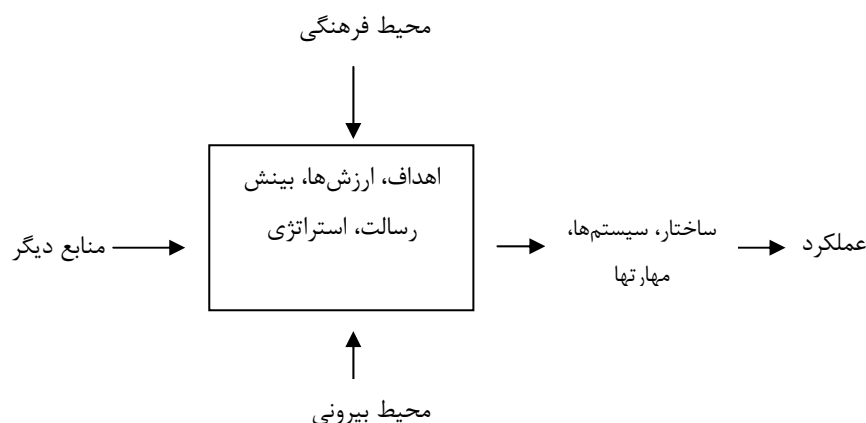
وایت و همکارانش (۲۰۰۲) در یک تحقیق که بر روی ۴۰۰ کارمند یکی از کارخانجات تولیدی ایالات متحده انجام دادند به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی با

- 1 . Al - Qattan
- 2 . Angle & Perry
- 3 . Savery & Syme
- 4 . Alnajjar
- 5 . Howkins
- 6 . Task Identity

عملکرد شغلی و تعهد سازمانی پرداختند و پس از تجزیه و تحلیل نتایج متوجه شدند افرادی که در مقیاس شخصی نمره بالایی داشتند از تعهد سازمانی بالایی هم برخوردارند که نشان دهنده این مسأله است که بین ویژگی‌های شخصی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد در تحقیق دیگری با عنوان بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت نفت جمهوری اسلامی ایران انجام شده است نتایج حاکی از این بوده که بین سبک‌های رهبری مشارکتی با انواع تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) رابطه معنادار وجود داشته است. در تحقیق دیگری که با عنوان بررسی رابطه سبک رهبری مدیران با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی زيردستان با توجه به ویژگی‌های شخصی آن‌ها انجام شده است تعداد ۲۸۰ نفر از کارکنان شهرداری تهران مورد بررسی قرار گرفتند و در نهایت به این نتایج نایل شدند که بین سبک رهبری مدیران و تعهد سازمانی و عملکرد شغلی زيردستان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری

نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها است و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بالاتری برخوردار گردد، موفقیت، بقاء، و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد شد لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود چرا که این اقدام هم به نفع سازمان است هم به نفع افراد اما تنها آموزش‌های تخصصی شامل این اقدام نمی‌گردد. بلکه بهبود نگرش‌ها و تعدیل ارزش‌های افراد را نیز شامل می‌شود، با توجه به این‌که هر چه اعضای سازمان، بیشتر ارزش‌های سازمان را بپذیرند و بیشتر خود را متعلق به سازمان بدانند و خود را ملزم با تلاش در راه نیل به اهداف آن بدانند، احتمال موفقیت سازمان بیشتر خواهد شد و از طرفی یکی از برجسته‌ترین عوامل موثر بر موفقیت سازمان، چگونگی عملکرد آن است لذا سعی بر آن است تا عوامل مرتبط و موثر بر عملکرد کارکنان را شناسایی و تقویت نمود همان‌طور که در شکل (۱) مشاهده می‌گردد یکی از عناصر اصلی عملکرد مجموعه، ارزش‌ها و نگرش‌های فرد است.



(عناصر عملکرد پاریک،^۱ ۲۰۰۲: ۱۰۹)

از طرفی دیگر تعهد، نوعی نگرش و احساس درونی فرد نسبت به سازمان، شغل یا گروه است که در قضاوت‌ها، عملکرد و وفاداری وی نسبت به سازمان تأثیرگذار است. بسته به ماهیت یک سازمان، میزان وفاداری آن در سرنوشت و بقایش تأثیرگذار است. اگر این سازمان به اقتضای ماهیت خود با مسائل انسانی، مالی و حساسیت‌های از این نوع روبرو باشد. اهمیت تعهد کارمندان نسبت به آن دوچندان خواهد شد. لازمه‌ی اعتماد به کارکنان از یک سو و رقابت بین سازمان‌ها از سوی دیگر، لزوم کارکنان متعهد را ضروری می‌سازد. در این مقاله به دیدگاه‌های نوین در مورد تعهد سازمانی اشاره شد، دیدگاه یک بعدی و چند بعدی، انواع تحقیقات که در مورد رابطه بین خصوصیات شخصی و ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی کارکنان صورت گرفته بود بیان شد که اکثر یافته‌ها نشان می‌دهد که بین بعضی از خصوصیات شخصی و ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع و مأخذ

۱. پورشائمی، احمد، اسفند ۱۳۷۸ و فروردین ۱۳۷۹، «رابطه بین تعهد و وجدان کاری با تعهد سازمانی»، توسعه مدیریت، شماره ۱۱ و ۱۲.
۲. کاظمی حقیقی، ناصرالدین، ۱۳۷۸، «روانشناسی برای کار و مدیریت»، تهران، سایه نما.
۳. کریم زاده، مجید، ۱۳۷۸، «تعهد سازمانی مدیریت»، نشریه انجمن مدیریت ایران، شماره ۳۹.
۴. میچل، ترانس آر، ۱۳۷۳، «مردم در سازمان‌ها؛ زمینه رفتار سازمانی»، ترجمه شکرکن، حسین، تهران: انتشارات رشد.
5. Allen ,N.J .& Meuer J.P (1990). The measurement and antecedents effective continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*,63,1-18.
6. Bateman.T.S.& Stasser, S.(1984). Alongitudinal; analysis of Antecedents of organizational commitment. *Academy of management Jounal*,27(1), 95-112
7. Neyer, John, P. Irving. Gregory ,Allen.Natalie,J., (1929)."Examination of the Combined Effects of Work Values and Early Work Experiences on organizational commitment". *Journal of Organizational Behavior*,Vol 0,P:5.
8. Michael Macaulay & Alan Lawton; (2006); From Virtue Tocompetence: Changing The Pricipls Of Public Service, *Journal Of Public Administration Review*, September / October 2006
9. Sinclair.Robert , R.,Tetrick. Lois. E. Scial (1995). "Exchange and union Commitment ". *Journal of Organizational Behavior*,Vol 16,No6,PP:669-681