

رابطه تاکتیک‌های اجتماعی نفوذ با آمادگی برای تغییر (مطالعه مورد):

بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد)

نازنین وحدانی رشوانلوئی^۱، بهرنگ اسماعیلی شاد^{۲*}

۱- کارشناس ارشد گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

۲- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

چکیده:

هدف از پژوهش، تبیین رابطه بین تاکتیک‌های اجتماعی نفوذ و آمادگی برای تغییر بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد برابر با ۱۰۰ نفر بود. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۸۰ نفر تعیین گردید. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، همبستگی می‌باشد که به شیوه پیمایشی انجام گرفت. ابزار پژوهش، پرسشنامه تاکتیک‌های نفوذ یوکل (۲۰۰۳) دارای ۴۴ گویه و پرسشنامه ۱۸ سؤالی آمادگی برای تغییر دانهام و همکاران (۱۹۸۹) بود. پرسشنامه‌ها دارای روایی صوری و محتوایی می‌باشند. برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (پرسشنامه تاکتیک‌های نفوذ ۰/۸۸ و پرسشنامه آمادگی برای تغییر ۰/۸۷). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، در سطح آمار توصیفی از شاخص‌هایی نظیر فراوانی و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. یافته‌ها نشان داد بین تاکتیک‌های نفوذ مبادله و درخواست الهام‌بخش و مشروعیت و همکاری و درخواست‌های شخصی با آمادگی برای تغییر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و تاکتیک‌های درخواست

الهام‌بخش، مشروعیت، همکاری و درخواست شخصی با ضرایب بتای به ترتیب ۰/۴۲۶، ۰/۳۱۳، ۰/۳۰۵ و ۰/۴۲۲ دارای بیشترین تاثیر بر روی آمادگی برای تغییر در کارکنان می‌باشند.

کلمات کلیدی: افناع منطقی، مبادله، درخواست الهام‌بخش، تاکتیک مشروعیت، اطلاع و آگاهی دادن، فشار، همکاری

مقدمه

رقابت جهانی و تجارت رو به رشد جهانی، فضایی به شدت ناپایدار برای تمام کسب و کارها ایجاد نموده است. گاهی برای توسعه شایستگی‌های سازمانی به دنبال تغییر هستیم، گاهی نیز می‌خواهیم محیط کاری خلاق و با نشاط ایجاد کنیم. برخی مواقع، تغییر برای بقای سازمان است. در اغلب [سازمانها]، هر سه موضوع مطرح است (سنگه و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۹). هدف از تغییر، انطباق با محیط و بهبود عملکرد است (پاردو دل وال و فوئنتس^۱، ۲۰۰۳). در دنیای رقابتی و ناپایدار کنونی، سازمان‌هایی موفق‌ترند که هماهنگ با سرعت تغییرات به پیش می‌روند. مشکل موجود، عدم آمادگی کارکنان و سازمان‌ها برای تغییرات می‌باشد. محققان، عوامل مختلف و متنوعی را بر روی آمادگی سازمان، تأثیرگذار می‌دانند (مادسن^۲ و همکاران، ۲۰۰۶). اسمیت (۲۰۰۵) بیان می‌دارد که مقاومت یک واکنش گریزناپذیر در برابر تغییر است. افراد طبیعتاً به تغییر حمله می‌کنند مخصوصاً زمانی که احساس کنند امنیت یا شعیت آنها در معرض خطر قرار گرفته است. ارمناکیس و بدیان^۳ (۱۹۹۹) پیشنهاد می‌کنند که سازمان‌ها به جای حل کردن مشکلات ناشی از مقاومت نسبت به تغییر، باید و می‌توانند با ایجاد حالتی از آمادگی برای تغییر، از مقاومت بپرهیزند. بسیاری از محققین تغییر، بر اهمیت تشخیص عواملی که باعث تسهیل تغییر می‌شود یا ایجاد آمادگی برای تغییر در میان افراد درگیر با تحت تأثیر قرار دادن نگرش آنان به سمت تغییر تأکید کرده‌اند (ارمناکیس و بدیان، ۱۹۹۹؛ وبر و وبر، ۲۰۰۱؛ مادسن و همکاران، ۲۰۰۶).

1. pardo del val & Fuentes
2. Madsen et al
3. Armenakis & Bedeian

بزعم کونینگهام و همکاران (۲۰۰۲) مفهوم آمادگی برای تغییر، که به طور گسترده‌ای مورد قبول واقع شده، با برداشت افراد از تغییر آغاز می‌شود. مادسن و همکاران (۲۰۰۶) مشاهده کردند که تغییر در سطح سازمانی، نمی‌تواند بدون افراد تکمیل شود و تغییر افراد نیز رخ نمی‌دهد مگر اینکه افراد برای آن آماده باشند.

آمادگی برای تغییر زمانی اتفاق می‌افتد که محیط، ساختار و نگرش اعضای سازمان به گونه‌ای باشد که پذیرای تغییر در شرف رخ دادن، باشد و این تغییر با نفوذ مدیران در کارکنان با تاکتیک‌های اتخاذ شده سهل و میسر می‌شود. در واقع، یکی از دلایل برای پیشروی کند فرآیندهای تغییر و مقاومت کارکنان، این است که متخصصان نسبتاً توجه کمی به نقش قدرت نفوذ در چنین فرآیندهایی نموده‌اند (بونسترا^۱، ۱۹۹۳: ۱۷۹). با این حال، به نظر می‌رسد نویسندگان از جهت‌های مختلف به طور فزاینده‌ای علاقه‌مند به یافتن رابطه بین فرآیندهای نفوذ و تغییر سازمان شده‌اند.

از ۱۹۸۰ میلادی مطالعاتی برای تعیین تأثیرات نفوذ و ارتباطات خاص بر روی افراد آغاز شد (صیادزاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۸۹). نفوذ، از اندیشه‌های توماس هابز^۲ پیرامون قدرت گرفته شده و وارد علوم اجتماعی شده است (بغدادی، ۱۳۹۷). «نفوذ» عبارت از اعمالی است که مستقیم یا غیر مستقیم باعث تغییر در رفتار یا نظرات دیگران می‌شوند. (الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۶: ۱۴۲). نفوذ، پاسخ رفتاری نسبت به اعمال قدرت و یا به عبارت دیگر، نتیجه‌ای است که از طریق به‌کارگیری قدرت حاصل می‌شود (رضاییان، ۱۳۸۶: ۷). نفوذ، شکلی از قدرت است اما متمایز از کنترل، اجبار، زور و مداخله. نفوذ را می‌توان رابطه میان بازیگرانی دانست که به‌موجب آن، یک بازیگر، بازیگران دیگر را وادار می‌کند تا به‌طریقی که خواست خود آنها نیست، عمل کنند (آقابخشی و افشاری راد، ۱۳۸۶: ۳۱۴). یافته‌های به دست آمده از پژوهش یوکل و فیبل^۳ (۱۹۹۰) منجر به معرفی تاکتیک‌های یازده‌گانه نفوذ شده که عبارتند از:

^۱ .Boonstra

^۲ . Thomas Hobbes

^۳ . Yukl and Falbe

اقتناع منطقی (متقاعد سازی^۱)، درخواست الهام‌بخش (جاذبه‌های الهام‌بخش^۲)، مشاوره^۳، مورد لطف قرار دادن^۴، درخواست شخصی (جاذبه‌های شخصی^۵)، مبادله (تبادل^۶)، تاکتیک ائتلاف^۷، تاکتیک مشروعیت (روش‌های قانونی^۸)، فشار^۹، همکاری^{۱۰}، اطلاع و آگاهی دادن^{۱۱}.

بر اساس نتایج پژوهش‌ها، بکارگیری مؤلفه‌های نفوذ از جانب مدیران ضروری است. مدیرانی که می‌خواهند رهبران خوبی برای سازمان باشند، باید از روش‌ها و تاکتیک‌های نفوذی استفاده کنند تا بهتر بتوانند سازمان را به اهداف خود نزدیک کنند. همچنین هم‌نوا و هم‌رنگ شدن از طریق نفوذ باعث انسجام اجتماعی می‌شود (صیادزاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۹۱).

در حال حاضر، بیمارستان‌ها به عنوان عامل کلیدی توسعه بهداشت و سلامت جوامع بشری نقشی حیاتی در امر سلامت روان و بهداشت جامعه ایفا می‌کنند. تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع بشری اعم از پیشرفته و در حال رشد بیانگر آن است که کارآمد و اثر بخش بودن نظام بهداشتی در هر کشور به رشد و توسعه همه جانبه آن کشور کمک شایانی می‌کند. بیمارستان‌ها به تدریج پی برده‌اند که در شرایط پیچیده و دشوار امروز بدون داشتن نیروی انسانی متعهد و متخصص قادر نخواهد بود که پاسخگوی نیازهای روزافزون بهداشت جامعه خود باشند. استفاده مؤثر مدیریت از تاکتیک‌های نفوذ برای اعمال تغییرات سازنده، برای سازمان‌ها دارای فواید بسیاری است که این اهمیت در نظام مدیریت سلامت بیشتر به چشم می‌خورد. به نظر می‌رسد چنانچه جو رهبری مؤثر و با نفوذ

1. Rational Persuasion

2. Inspirational appeals

3. Consultation

4. Ingratiation

5. personal appeals

6. Exchange

7. Coalition Tactics

8. Legitimizing tactics

9. Pressure

10. Collaboration

11. Apprising

در بیمارستان حاکم باشد و مدیران بخش‌ها در استفاده موثر از تاکتیک‌های نفوذ بر زیردستان موفق باشند، می‌توان از کارکنان درمانی نیز انتظار همکاری داوطلبانه و تعهد در انجام تغییرات جدید و اجرای موفقیت‌آمیز اهداف نظام سلامت را داشت. رهبر بیمارستان از طریق استفاده موثر و اصولی از تاکتیک‌های نفوذ، حل و فصل منصفانه و عادلانه مسائل و رفع مشکلات آنان و مواردی از این قبیل، از طرفی زمینه را برای استقرار نظام سلامت فراهم می‌نماید و از طرف دیگر ضامن اجرای موفقیت‌آمیز رویکرد تغییرات مورد نظر در حوزه سلامت است. با توجه به اینکه مطالعاتی با موضوع رفتار نفوذ در فرایند تغییر سازمانی در کشور انجام نشده است، محقق در این پژوهش با تمرکز بر روی «تاکتیک‌های نفوذ» و «آمادگی برای تغییر» اقدام به مطالعه نموده است. پژوهش حاضر به بررسی این مطلب می‌پردازد که آیا بین تاکتیک‌های نفوذ و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد رابطه وجود دارد؟

تحقیقات اندکی در مورد نفوذ و تاکتیک‌های آن انجام شده است اما هیچ کدام به طور مستقیم با موضوع این پژوهش ارتباط ندارد. یافته‌های تحقیق پاک نژاد و همکاران (۱۳۸۹)، همبستگی مثبت و معناداری میان برخورداری از ویژگیها و ابعاد سازمان یادگیرنده و آمادگی سازمانی برای تغییر در سازمان تربیت بدنی نشان می‌دهد. بر اساس نتایج پژوهش صورت گرفته توسط صیادزاده و همکاران (۱۳۸۸)، به کارگیری مؤلفه‌های نفوذ از جانب مدیران ضروری است. مدیرانی که می‌خواهند رهبر خوبی برای سازمان باشند، باید از روش‌ها و تاکتیک‌های نفوذی استفاده کنند تا بهتر بتوانند سازمان را به اهداف نزدیک کنند. ماتسوشیما^۱ (۲۰۰۸) تأکید می‌کند که افراد فقط به علت منافع مادی در مسایل مشارکت نمی‌کنند، بلکه آن‌ها طبق عوامل نفوذ اجتماعی (هم‌نوایی و متابعت) فعال می‌شوند. او همچنین بیان می‌کند که اصول تصمیم‌گیری متکی به عوامل نفوذ اجتماعی می‌باشد. وی در این تحقیق به این نتیجه رسیده است که تأثیر مؤلفه‌های نفوذ باعث افزایش اثربخشی می‌شود. یوکل (۲۰۰۲) نشان داد که هرچه مدیران و رهبران از روشها و تاکتیک‌های رهبری

بیشتر استفاده کنند و سابقه مدیریتی بیشتری داشته باشند، بهتر از مؤلفه‌های نفوذ استفاده می‌کنند. کلوگستون^۱ (۲۰۰۰) در تحقیقی با عنوان «مطالعه‌ای در مورد کاربرد مؤلفه‌های نفوذ اجتماعی در سازمان‌های خدمات اجتماعی، خصوصی و دولتی» نشان داد که از بین سه نوع سازمان، کارکنان سازمان‌های دولتی از مؤلفه‌های نفوذ کمتر استفاده می‌کنند. بونسترا و همکاران (۱۹۹۵) نشان دادند که مدیران صفی، متخصصین، مشاورین و نمایندگان شورای کارگری، اغلب از ترغیب منطقی، درخواست الهام‌بخش و مشاوره بیشترین استفاده را می‌کنند. آنها دریافتند که مدیران سعی می‌کنند تا اهداف و درخواست-هایشان را با استفاده از توضیح منطقی ضرورت‌ها، ایجاد شور و شوق برای کارکنان و اجازه دادن به آنها برای مشارکت در اهداف و درخواست‌ها به دست آورند.

روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی می‌باشد. پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه ۱۰۰ نفر کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد بود. با توجه به جدول کرجسی و مورگان، حجم نمونه ۸۰ نفر در نظر گرفته شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار پژوهش برای سنجش تاکتیک‌های نفوذ از پرسشنامه «رفتار نفوذ» یوکل (۲۰۰۸) دارای ۴۴ سوال و ۱۱ بعد (اقناع منطقی، درخواست الهام‌بخش، مشاوره، چاپلوسی، درخواست شخصی، مبادله، تاکتیک ائتلاف، تاکتیک مشروعیت، فشار، همکاری، اطلاع و آگاهی دادن) همچنین پرسشنامه ۱۸ سؤالی آمادگی برای تغییر دانهام و همکاران (۱۹۸۹) می‌باشد که دارای روایی صوری و محتوایی می‌باشند. پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰.۸۸٪ برای پرسشنامه تاکتیک‌های نفوذ و ۰.۸۷٪ برای پرسشنامه نگرش به تغییر سازمانی به دست آمد.

^۱. Clugston

یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود بیشترین فراوانی پاسخگویان یعنی ۶۰ نفر (۷۵ درصد) را مردان و ۲۰ نفر را زنان تشکیل داده‌اند.

قبل از تعیین نوع آزمون مورد استفاده لازم است از نرمال بودن متغیرها مطمئن شویم. در صورتیکه متغیرها نرمال باشند، استفاده از آزمون‌های پارامتری توصیه می‌شود. لذا فرض‌ها به شرح زیر می‌باشند:

جدول ۱- بررسی توزیع نرمال متغیرهای تاکتیک‌های نفوذ و آمادگی برای تغییر با آزمون کولموگروف-

اسمیرنوف

سطح معناداری	آماره Z کالموگروف اسمیرنوف	پارامترهای نرمال b,		متغیرهای تحقیق
		انحراف معیار استاندارد	میانگین	
۰/۶۳۴	۰/۷۴۶	۱۴/۱۲۳	۱۳۵/۹۴	اقناع منطقی
۰/۰۸۱	۱/۶۶	۲۷/۱۲	۹۷/۲۵	مبادله
۰/۱۴۴	۱/۱۴۷	۱۳/۴۵	۸۸/۷	درخواست الهام بخش
۰/۳۲۲	۰/۹۵۵	۳/۶	۱۰/۷۱	مشروعیت
۰/۰۵۱	۱/۳۵۳	۲/۳	۱۱/۶۵	آگاهی دادن
۰/۰۹۲	۱/۲۴۰	۲/۱۸	۹/۹۲	فشار
۰/۰۶۶	۱/۴۱۷	۲/۳۱	۱۱/۴۳	همکاری
۰/۲۸۳	۰/۹۸۸	۲/۳۲	۱۰/۳۷	چاپلوسی و تملق
۰/۱۱۷	۱/۱۹۲	۲/۴۱	۹/۹۶	مشاوره
۰/۱۵۴	۱/۱۳۲	۲/۵۵	۹/۶۳	درخواست شخصی
۰/۳۱۰	۰/۹۶۴	۲/۵۶	۱۰/۲	ائتلاف
۰/۲۸۹	۰/۹۸۳	۲/۵۶	۳۰/۹۶	آمادگی برای تغییر

از آنجایی که متغیرهای تحت بررسی در این پژوهش از نوع فاصله‌ای - رتبه‌ای می‌باشند و از طرفی به کمک روش آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (جدول ۲) مقدار سطح معناداری برای متغیرهای مستقل و مؤلفه‌های آن و متغیر وابسته آمادگی برای تغییر همگی بالاتر از ۰/۰۵ بدست آمد با توجه به بزرگتر بودن p-value فرض H_0 (متغیر تحت بررسی دارای توزیع نرمال است) پذیرفته می‌شود. از اینرو از آزمون پارامتری همبستگی پیرسون برای ارتباط بین دو متغیر و آزمون رگرسیون خطی استفاده گردید.

فرضیه اصلی: بین تاکتیک‌های نفوذ و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

جدول ۲-آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه (تاکتیک‌های نفوذ و آمادگی برای تغییر)

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۳۴۲**
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد	۸۰

مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۴۲ بدست آمد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارای سطح معناداری ۰/۰۰۰ بوده از اینرو در سطح آلفای ۰/۰۱ و اطمینان ۹۹ درصد می‌توان ادعا نمود بین تاکتیک‌های نفوذ و آمادگی برای تغییر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد از اینرو فرضیه اصلی تحقیق تایید گردید.

فرضیه فرعی اول: بین اقناع منطقی و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

جدول ۳-آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی اول

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۰۰۳
سطح معناداری	۰/۹۷۸

ضریب همبستگی بین مؤلفه اقناع منطقی تاکتیک نفوذ و آمادگی برای تغییر $0/003$ بدست آمد که با توجه به سطح معناداری $0/978$ می‌توان ادعا نمود و از اینرو در سطح آلفای $0/05$ و اطمینان 95 درصد بین اقناع منطقی کارکنان و آمادگی برای تغییر آنان رابطه معناداری دیده نمی‌شود از اینرو فرضیه فرعی اول نگردید.

فرضیه فرعی دوم: بین مبادله و آمادگی برای تغییر رابطه وجود دارد.

جدول ۴- آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی دوم

همبستگی پیرسون	
$0/313^{**}$	مقدار آزمون
$0/005$	سطح معناداری

با توجه به مقدار ضریب بدست آمده در سطح اطمینان 99 درصد $0/313$ و سطح معناداری $0/005$ از اینرو در سطح آلفای $0/01$ و اطمینان 99 درصد گویای این مدعاست که بین مبادله و آمادگی برای تغییر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد از اینرو فرضیه فرعی دوم تایید گردید.

فرضیه فرعی سوم: بین درخواست الهام‌بخش و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

جدول ۵- آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی سوم

همبستگی پیرسون	
$0/474^{**}$	مقدار آزمون
$0/000$	سطح معناداری

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی، مقدار ضریب بدست آمده $0/474$ و سطح معناداری $0/000$ از اینرو در سطح آلفای $0/01$ و اطمینان 99 درصد گویای آن است که بین درخواست الهام‌بخش و آمادگی برای تغییر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد از اینرو فرضیه فرعی سوم گردید.

فرضیه فرعی چهارم: بین مشروعیت و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

جدول ۶- آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه چهارم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۴۰۴**
سطح معناداری	۰/۰۰۰

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۴۰۴ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ بدست آمده دال بر تأیید فرضیه با اطمینان ۹۹ درصد می‌باشد. از اینرو در سطح آلفای ۰/۰۱ و اطمینان ۹۹ درصد بین مشروعیت و آمادگی برای تغییر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بدین‌سان فرضیه فرعی چهارم تأیید گردید.

فرضیه فرعی پنجم: بین آگاهی دادن و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی رابطه وجود دارد.

جدول ۷- آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه ششم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۱۷۶
سطح معناداری	۰/۱۱۸

با توجه به مقدار ضریب همبستگی ۰/۱۷۶ و سطح معناداری ۰/۱۱۸ که بیشتر از سطح معناداری ۰/۰۵ بود نشان داد و از اینرو در سطح آلفای ۰/۰۵ و اطمینان ۹۵ درصد بین آگاهی دادن و آمادگی برای تغییر کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد از اینرو فرضیه فرعی پنجم ننگردید.

فرضیه فرعی ششم: بین فشار و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد رابطه وجود دارد.

جدول ۸-آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه ششم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۱۴۶
سطح معناداری	۰/۱۹۶

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۱۴۶ و سطح معناداری بدست آمده ۰/۱۹۶ دال بر رد فرضیه می‌باشد. از اینرو در سطح آلفای ۰/۰۵ و اطمینان ۹۵ درصد بین فشار و آمادگی برای تغییر کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد بدین‌سان فرضیه فرعی ششم نگرديد.

فرضیه فرعی هفتم: بین همکاری و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد رابطه وجود دارد.

جدول ۹-آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه هفتم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۳۰۴**
سطح معناداری	۰/۰۰۶

با توجه به مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۰۴ و سطح معناداری ۰/۰۰۶ در سطح اطمینان ۹۹ درصد از اینرو در سطح آلفای ۰/۰۱ و اطمینان ۹۹ درصد می‌توان ادعا نمود بین همکاری و آمادگی برای تغییر کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بدین‌سان با افزایش میزان همکاری آمادگی برای تغییر کارکنان نیز افزایش پیدا می‌کند از اینرو فرضیه فرعی هفتم گردید.

فرضیه فرعی هشتم: بین چاپلوسی و تملق و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد رابطه وجود دارد.

جدول ۱۰-آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه هشتم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۰۶۸
سطح معناداری	۰/۴۵۰

با توجه به مقدار ضریب همبستگی $0/068$ و سطح معناداری $0/450$ که مقدار آن از مقدار $0/05$ بیشتر نمی‌باشد و از اینرو در سطح آلفای $0/05$ و اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا نمود بین چاپلوسی و تملق و آمادگی برای تغییرکارکنان رابطه معناداری وجود ندارد از اینرو فرضیه فرعی هشتم نگرديد.

فرضیه فرعی نهم: بین مشاوره و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد رابطه وجود دارد.

جدول ۱۱-آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه نهم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۰۰۴
سطح معناداری	۰/۹۷۳

با توجه به نتایج به دست آمده مقدار ضریب همبستگی $0/004$ و سطح معناداری $0/973$ که مقدار آن از مقدار $0/05$ بیشتر و از اینرو در سطح آلفای $0/05$ و اطمینان ۹۵ درصد می‌باشد می‌توان ادعا نمود بین مشاوره و آمادگی برای تغییرکارکنان رابطه‌ای وجود ندارد از اینرو فرضیه فرعی نهم نگرديد.

فرضیه فرعی دهم: بین درخواست شخصی و آمادگی برای تغییر در کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۱۲-آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه دهم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	$0/226^*$
سطح معناداری	۰/۰۴۴

با توجه به مقدار ضریب همبستگی $0/226$ و سطح معناداری $0/044$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و از اینرو در سطح آلفای $0/05$ و اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا نمود بین درخواست شخصی و آمادگی برای تغییر کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

بدین‌سان با افزایش میزان درخواست شخصی آمادگی برای تغییر کارکنان نیز افزایش پیدا می‌کند از اینرو فرضیه فرعی دهم گردید.

فرضیه فرعی یازدهم: بین ائتلاف و آمادگی برای تغییر در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد وجود دارد.

جدول ۱۳- آزمون همبستگی پیرسون فرعی برای فرضیه دهم

همبستگی پیرسون	
مقدار آزمون	۰/۱۴۲
سطح معناداری	۰/۲۱۰

با توجه به مقدار ضریب همبستگی ۰/۱۴۲ و سطح معناداری ۰/۲۱۰ که مقدار آن از مقدار ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد و از اینرو در سطح آلفای ۰/۰۵ و اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا نمود بین ائتلاف و آمادگی برای تغییر کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد از اینرو فرضیه فرعی یازدهم نگردید.

برای بررسی تاثیر هر یک از انواع تاکتیک نفوذ بر آمادگی تغییر به کمک آزمون رگرسیون خطی و ضریب بتا به نقش و تاثیرگذاری هر یک از مؤلفه‌های تاکتیک‌های نفوذ پرداخته که نتایج آن در جدول ۱۴ آورده شده است.

جدول ۱۴- آزمون رگرسیون خطی

سطح معناداری	آماره F	ضریب تعدیل کننده	آماره دوربین واتسون
۰/۰۰۰	۲۲/۵۷۲	۰/۲۲۴	۱/۷۷
سطح معناداری	آماره t	اندازه ضریب	مدل
۰/۲۷۹	۱/۰۹۲	۰/۱۵۳	اقناع منطقی
۰/۰۴۹	۱/۷۸۴	۰/۲۰۹	مبادله
۰/۰۰۷	۱/۹۲۶	۰/۴۲۶	درخواست الهام بخش
۰/۰۰۱	۱/۸۹۶	۰/۳۱۳	مشروعیت

۰/۱۴۷	۱/۴۶۷	۰/۲۸۵	آگاهی دادن
۰/۰۶۰	۰/۹۱۶	۰/۱۴۰	فشار
۰/۰۲۹	۱/۶۳۳	۰/۳۰۵	همکاری
۰/۱۰۳	۰/۷۸۹	۰/۱۰۳	چاپلوسی و تملق
۰/۱۲۶	۰/۵۴۸	۰/۰۸۰	مشاوره
۰/۰۲۳	۱/۸۳۰	۰/۴۲۲	درخواست شخصی
۰/۷۸رس۹	۰/۲۶۹	۰/۰۶۲	ائتلاف

همان طور که در جدول ۱۵ مشاهده می‌شود، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون خطی نشان می‌دهد که از بین ۱۱ تاکتیک نفوذ، درخواست الهام‌بخش، مشروعیت، همکاری و درخواست شخصی با ضرایب بتای به ترتیب ۰/۴۲۲، ۰/۳۰۵، ۰/۳۱۳، ۰/۴۲۲ و ۰/۴۲۲ و سطح معناداری ۰/۰۰۷، ۰/۰۰۱، ۰/۰۲۹ و ۰/۰۲۳ قادر به پیش‌بینی آمادگی برای تغییر هستند.

نتیجه‌گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین تاکتیک‌های اجتماعی نفوذ و آمادگی در برابر تغییر است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که تاکتیک‌های نفوذ، رابطه مثبت و معناداری با آمادگی در برابر تغییر دارد یعنی مدیرانی که از تاکتیک‌های نفوذ در سازمان خود استفاده می‌نمایند، در آماده نمودن کارکنان برای اعمال تغییرات سازنده موفقیت بیشتری دارند.

نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به مدیران کمک کند که از مؤلفه‌های نفوذ، موثرتر و مناسب‌تر استفاده نمایند و این مطالعه می‌تواند برای مدیران بیمارستان‌ها در ارزیابی شرایط جهت استفاده از تاکتیک‌های نفوذ موثری که منجر به تغییر می‌شوند نیز سودمند باشد. برخلاف اغلب مطالعات انجام شده در رابطه با تاکتیک‌های نفوذ که در سطح کلان صورت گرفته است، نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که هر یک از مؤلفه‌های تاکتیک نفوذ چه نقشی در موفقیت تغییرات سازمانی دارد. در رابطه با بیمارستان تأمین اجتماعی بجنورد استفاده از تاکتیک درخواست یا جاذبه‌های الهام‌بخش بالاترین ضریب همبستگی و رابطه مثبت و با

اهمیتی نسبت به آمادگی برای تغییر دارد این در حالی است که استفاده از تاکتیک نفوذ درخواست‌های شخصی دارای پایین‌ترین سطح رابطه با آمادگی برای تغییر کارکنان را دارا می‌باشد. با عنایت به نتایج پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- آموزش‌های مرتبط و مستمر برای شناخت بیشتر تاکتیک‌های نفوذ، آموزش مهارت‌های نفوذ و تاثیر آن در آمادگی برای تغییر در بیمارستان برگزار گردد.

- با توجه به اینکه یکی از راه‌های تاکتیک‌های نفوذ، آگاهی دادن و برطرف کردن ابهام است، جریان اطلاعات در سازمان شفاف و روشن باشد و برای همه کارکنان قابل دریافت و فهم باشد.

- استراتژی نفوذ، نگرش جدیدی را در افراد ایجاد می‌کند که این نگرش در افراد در تمام سطوح تصمیم‌گیری در یک سازمان می‌تواند نقش موثری ایفا نماید. دادن آگاهی‌های لازم به کارکنان در زمینه تاکتیک‌های نفوذ در ارتباط با مؤلفه استفاده مثبت از مشکلات و چالش‌ها می‌باشد. باید به کارکنان این آگاهی داده شود زمانی که در محیط کار دچار چالش می‌شوند به نقاط ضعف و خطاها، اشتباهات خود پی برده و با آرامش با عوامل استرس‌زا مقابله نمایند.

- مدیران باید هر گونه ابهام در واگذاری امور را مرتفع کرده و عمل انگیزش در زیر دستان را تقویت نمایند که این امر مستلزم تدوین و اجرای سیستم کنترل و ارزشیابی است تا مدیر همواره از فرایند عملیات آگاهی یافته و بازخوردهای لازم را ارائه نماید.

- هرچقدر مدیران در استفاده موثر از تاکتیک‌های نفوذ مهارت بیشتری داشته باشد، کارکنان هم همکاری شایسته‌ای با مدیران خواهند داشت و این امر موجب افزایش تعهد در کارکنان و کاهش مقاومت‌شان در برابر تغییرات خواهد بود.

منابع

- آقابخش، علی اکبر و افشاری راد، مینو (۱۳۸۶). فرهنگ علوم سیاسی، تهران، چاپار الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۶). مدیریت عمومی، تهران، نی
- بغدادی، هادی (۱۳۹۷). نفوذ (دسترسی به صورت آنلاین <http://pajooh.ir>)
- رضاییان، علی (۱۳۸۶). مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان، تهران، سمت
- پاک نژاد، احمد؛ کاگر، غلام علی؛ هنری، حبیب (۱۳۹۰)، رابطه میان سازمان یادگیرنده و آمادگی برای تغییر در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۲، ۱۶۸-۱۴۹
- سنگه، پیتر، کلایر، آ.، رابرتز، ش.، راس، ر.، روت، ج.، و اسمیت، ب. (۱۳۸۶). رقص تغییر: چالشهای تغییر پایدار در سازمان یادگیرنده (نسخه چاپ سوم). (ترجمه ح. اکبری، و م. سلطانی) تهران: گروه پژوهشی صنعتی آریانا.
- صیادزاده وحیده، سیادت سیدعلی، جمشیدیان عبدالرسول (۱۳۹۰). تحلیل میزان نفوذ اجتماعی مدیران گروههای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و ارتباط آن با ویژگیهای جمعیتی شناختی. مدیریت اطلاعات سلامت؛ ۸(۴): ۵۹۳-۵۸۸
- Armenakis ,A.A., & Bedeian ,A.G. (1999) **organizational change Areview of theory and research in the 199.S.** Journal of management 25 (3),293-315
- Boonstra, J.J. (1993). **Integrale organisatieontwikkeling: Vormgeven aan fundamentele veranderingsprocessen in organistaties** [Integrated development of organizations: Designing fundamental change processes in organizations] (2nd Ed.). Utrecht, the Netherlands: Lemma.
- Boonstra, J.J. (1995). **Power and influence in organizational change.** In Power dynamics and organizational change: Symposium conducted at the seventh European congress on work and organizational psychology, Györ, Hungary (pp. 9-2). Leuven, Belgium: EAWOP.
- Clugston M.(2000)**The mediating effects of multidimensional commitment on job satisfaction and intent to leave.**Journal of Organizational Behavior; 21(4): 477-86.
- Cunningham, P., & Ve Iles, P. (2002). **Managing learning climates in a financial services organization.** Journal of Management Development, 21(6), 477-492.
- Madsen, S. R., John, C. R., & Miller, D. (2006). **Influential factors in individual readiness for change.** Journal of Business and Management, 12(2), 93.

Matsushima H (2008). **Implementation and Social Influence**. CIRJE F-Series [Online]; Available from: [URL:http://ideas.repec.org/p/cfi/fseries/cf140.html/](http://ideas.repec.org/p/cfi/fseries/cf140.html/)

Pardo Del Val, M. Martinez Fuentes, C (2003). **Resistance to change: a literature review and empirical study**, Management Decision, 41 (2), 148-155.

Smith, L. (2005). Resistance to change Recognition and responses .Library Management, 26(819), 519-522.

Weber, P. S., & Weber, J. E. (2001). Changes in employee perceptions during organizational change. Leadership & Organization Development Journal, 22(6), 291–300.

Yukl G. (2002) Influence tactics and leader effectiveness. Greenwich (CT): Information Age Publishing

Yukl, G. and Falbe, C. (1990) **Influence tactics and objectives in upward, downward and lateral influence attempts**. Journal of Applied Psychology, 75, 132-140.





پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی