

رضایتمندی و تسهیم دانش

دکتر محسن حسنی فرد ، مهندس مهناز مسعودی تفرشی،
عصمت ریحانی بهستانی،



انتشارات آواز

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۱۱	فصل اول: رضایت شغلی
۱۷	ابعاد رضایت شغلی
۱۸	* رویکردهای نظریه‌های رضایت شغلی
۱۹	* نگرش‌های رضایت شغلی
۳۵	فصل دوم: اعتماد سازمانی
۴۱	* نظریه‌های اعتماد سازمانی
۴۵	* مفهوم اعتماد و تعاریف آن
۴۷	* فرآیند اعتماد
۴۸	انواع اعتماد و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه
۵۷	فصل سوم: تعهد سازمانی
۶۱	* مفهوم تعهد سازمانی
۶۳	* ابعاد تعهد سازمانی
۶۶	کانون‌های تعهد سازمانی
۶۹	الگوهای تعهد سازمانی
۷۳	* فرایند ایجاد تعهد سازمانی
۷۴	* رابطه اعتماد و تعهد سازمانی
۷۹	* نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی

فصل چهارم: اشتراک‌گذاری دانش (تسهیم دانش).....	۸۳
خلاصه پیشینه تحقیق.....	۸۵
تعریف اشتراک‌گذاری دانش.....	۹۱
* اهمیت اشتراک‌گذاری دانش.....	۹۲
* فرآیند تسهیم دانش.....	۹۳
عوامل موثر در اشتراک‌گذاری دانش.....	۹۶
* اشتراک‌گذاری دانش (تسهیم دانش).....	۹۹
چرخه‌ی حیات مدیریت دانش.....	۱۰۰
سازمان‌داری دانش (اعتباربخشی دانش).....	۱۰۱
ذخیره دانش (کدگذاری یا رسمی سازی دانش).....	۱۰۲
کاربرد دانش.....	۱۰۳
فصل پنجم: رابطه رضایتمندی و قصد اشتراک‌گذاری دانش.....	۱۰۷
* روایی و پایایی پرسشنامه.....	۱۱۰
* تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۱۱۱
* آزمون هم‌خطی بین متغیرها.....	۱۱۴
فصل ششم: نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات.....	۱۱۹
* پیشنهادهای تحقیق.....	۱۲۱
واپسین سخن.....	۱۲۵
پیوست‌ها.....	۱۲۸
منابع.....	۱۳۱

مقدمه

امروز صاحب نظران مدیریت بر این باورند که نیروی انسانی اصلی‌ترین دارایی سازمان‌ها و به عنوان مزیت رقابتی مطرح است و وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و مددلی بین این منابع ارزشمند از جمله مهم‌ترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمان‌ها اعم از صنعتی، اداری، خدماتی، آموزشی و مالی آنهاست. از طرف دیگر با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض به عنوان جزء اجتناب ناپذیر زندگی سازمانی امروز مطرح است. نکته قابل توجه اینجاست که اجتناب ناپذیر بودن تعارض دلیلی بر منفی بودن آن نیست بلکه چه بسا اگر تعارض به حساب مدیریت شود، برای سازمان مفید نیز می‌باشد. به عبارت دیگر تعارض نقش سکه‌ای است که دو وجه مثبت و منفی دارد و شیوه برخورد و یا رویارویی با آن است که اثر آن را برای سازمان تعیین می‌کند. از این رو، بی‌شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان‌ها از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت است که مدیران امروز نیازمند آن هستند. می‌سازند و در نهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نایل آید.

در شرایطی که سازمان‌ها تحت تأثیر رقابت‌های اقتصادی هستند، ضرورت توجه به کیفیت کاری و بهره‌وری سازمانی از اهمیت ویژه‌ای

برخوردار است. مدیریت برای اینکه بتواند عملکرد سازمان متبوع خود را بهبود بخشد بایستی با دید کیفی به سازمان بنگرد و تلاش کند تا آنجا که ممکن است با ارائه راهبردهای اجرایی، کیفیت عملکرد کاری سازمان خود را در سطح مطلوب حفظ کند. این یعنی اینکه اصولاً هر برنامه مبتنی بر توانمندسازی می‌تواند به بهره‌وری منجر شود و تولید بیشتر، خدمات مناسب‌تر، جذب مشتریان و نهایتاً در اختیار گرفتن سهم بیشتری از بازارهای داخلی و خارجی را به همراه آورد. این بهبود مستمر نه تنها برای رویارویی با تهدیدات و فرصت‌ها در محیط پیچیده امروز ضروری است بلکه مؤلفه‌ای است که سازمان فقط اصل متفاوت بودن کارکنان از مدیران را نپذیرد بلکه برای تفاوت‌ها سرمایه‌گذاری کند و آن‌ها را به کارایی گمارد که متناوب با توانمندی‌هایشان باشد.

توانمندسازی کارکنان یکی از تکنیک‌های مؤثر برای ارتقای بهره‌وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت‌ها و توانایی‌های آنان در زمینه اهداف سازمانی است. (کانتر، ۱۹۷۹) علاوه بر گوناگونی از واژه توانمندسازی از سوی صاحب نظران ارائه شده است. ازایمن معتقد است توانمندسازی واژه‌ای است که ارائه تعریفی از آن سهل و ممتنع است. هر کسی تصویری از آن را در ذهن خود پرورش می‌دهد، اما حقیقتاً افراد کمی به آن اشراف دارند. (فایقی، ۱۳۸۹)

توانمندسازی فقط تفویض قدرت به کارکنان نیست. اگر چه قدرت همانند توانمندسازی، دلالت بر توانایی انجام کارها را دارد قدرت و توانمندسازی یک چیز نیستند افراد می‌توانند هم قدرت داشته باشند و هم نداشته باشند. اگر چه فردی می‌تواند به فرد دیگری قدرت بدهد، باید قابلیت پذیرش توانمند شدن را داشته باشد. بنابراین بین توانمندسازی و تفویض اختیار یک رابطه دو سویه وجود دارد. برخی

نویسندگان مانند کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) توانمندسازی را فرآیند افزایش احساس خود کارآمدی در افراد از طریق شناسایی و حذف شرایطی که موجب ناتوانی کارکنان شده است، می‌دانند. توانمند بودن به ایجاد شرایطی برای افزایش انگیزش انجام وظایف محوله از طریق تقویت احساس خود کارآمدی شخص اشاره دارد. (عبدالهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵). امروزه سازمان‌ها به دلیل بروز عدم انگیزش شغلی در بین کارکنان هزینه‌های زیادی را به طور آشکار و پنهان متحمل می‌شوند. علاوه بر آن این امر باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی-روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می‌شود. (اسپریتزر^۱، ۲۰۰۱) توانمندسازی یکی از عوامل ایجاد انگیزش شغلی در کارکنان می‌باشد و کوتاهی در توانمندسازی می‌تواند موانع در سازمان را به دنبال داشته باشد. تعارض یکی از عوامل ایجاد فرسودگی شغلی در سازمان‌ها می‌باشد (باون و لاور^۲، ۱۹۹۵). تعارض در سازمان امری اجتناب ناپذیر و لزوماً برای سازمان غیرضروری نیست. تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان‌ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامت سازمان می‌گردد و استفاده غیرمؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کمبود و تشنج در سازمان می‌شود. (میرکمائی، ۱۳۸۵)

بی‌شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان‌ها از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت است که مدیران امروز نیازمند آن هستند. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و

1. Spreitzer

2. Bower & lower

همچنین علل خلق کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به عنوان یکی از مهم ترین مهارت های مدیریت به شمار می آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان ها نقش ارزنده ای دارد. اگر تعارض ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می سازند و در نهایت به مدیریت کمک می کنند تا به هدف سازمانی خویش نایل آید.

تعارض در سازمان امری اجتناب ناپذیر و لزوماً برای سازمان غیرضروری نیست. تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و تعارض سطح سلامت سازمان می گردد و استفاده غیرمؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می شود.

بی شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان ها از مهم ترین مهارت های مدیریت است که مدیران امروز نیازمند آن هستند. (فایقی، ۱۳۸۹)

اگر مدیران بتوانند تعارض را به گونه ای اثربخش مدیریت نموده و شرایط توانمندسازی کارکنان را فراهم آورند، کارکنان با انگیزه و رضایت بهتری وظایف خود را انجام می دهند و بی شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان ها از مهم ترین مهارت های مدیریت است.