

«بسم الله الرحمن الرحيم»

نگرش‌های شغلی

مؤلفان

مصطفی امامی

(عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد واحد کرمانشاه)

کامران نظری

(عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور)

«اغلب واقعیت‌ها نیستند که ثابتند. انگاشت‌های ما درباره‌ی واقعیت‌ها ثابت و دیرپا هستند.»



۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور: نگرش‌های شغلی / مصطفی امامی - کامران نظری
مشخصات نشر: تهران: سخنوران، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری: ۱۵۰ ص.:
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۱۵۰-۶۲-۸
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
یادداشت: کتابنامه
موضوع: رفتار سازمانی - تعهد سازمانی - رضایت از کار
شناسه افزوده: نظری، کامران
رده‌بندی کنگره: HQ۸۱۹/ن ج۹ ۲ ۱۳۹۰
رده‌بندی دیویی: ۳۰۲/۳۵
شماره کتابشناسی ملی: ۲۴۹۷۶۴۸



انتشارات سخنوران

تلفن: ۰۹۱۹۳۶۱۶۶۱۳ - ۰۹۱۲۴۰۵۵۳۱۱ - ۶۶۴۷۶۳۰۶

پست الکترونیکی: sokhanvaran_pub@yahoo.com

نگرش‌های شغلی

تألیف: مصطفی امامی، کامران نظری

ناظر فنی: مهدی محمودی

ناشر: سخنوران

طرح جلد: احمد شهبازی

چاپ، لیتوگرافی و صحافی: فرسیما

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۰

شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه

قیمت: ۳۶۰۰۰ ریال

تلفن مرکز پخش: ۶۶۴۷۶۳۰۶

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱
---------------	---

فصل اول: تعهد و مفاهیم مرتبط به آن

مقدمه.....	۸
ماهیت تعهد.....	۱۰
انواع تعهد.....	۱۱
مفهوم تعهد سازمانی.....	۱۲
دو دیدگاه مهم درباره تعهد سازمانی.....	۱۷
تعهد مفهومی عاطفی است یا عقلانی؟.....	۲۲
تعهد بیرونی و تعهد درونی.....	۲۲
تعهد سازمانی مفهومی یک بعدی یا چند بعدی.....	۲۳
کانون‌های تعهد.....	۲۵
- دیدگاه ریچرز.....	۲۵
- دیدگاه هرسی و بلانچارد.....	۲۶
- دیدگاه بکر و یلینگس.....	۳۰
رویکردهای تعهد سازمانی.....	۳۱
- رویکردهای سنتی.....	۳۱
- رویکرد نگرشی.....	۳۲
- رویکردهای چند بُعدی.....	۳۴
- نظریه می‌یر و آلن.....	۳۴
- نظریه‌ی اریلی و چمن.....	۳۶
- نظریه‌ی آنجل و پری.....	۳۷
- نظریه‌ی مایر و شورمن.....	۳۷

۳۸	 نظریه جاروس و همکاران
۳۸	 نظریه پنلی و گولد
۳۹	 فرایند ایجاد تعهد سازمانی
۳۹	 اجابت
۳۹	 تعیین هویت
۳۹	 درونی شدن
۴۰	 نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی
۴۱	 ۱۵ راهبرد جهت افزایش تعهد سازمانی
۴۲	 تعهد حرفه‌ای
۴۶	 مزایای تعهد حرفه‌ای
۴۶	 رابطه‌ی بین تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی

فصل دوم: رضایت شغلی

۵۰	 مقدمه
۵۱	 رضایت شغلی
۵۲	 اهمیت رضایت شغلی
۵۵	 نظریه‌های مختلف در بحث رضایت شغلی از نظر برونی
۵۵	 الف) نظریه نیازها
۵۵	 ب) نظریه‌ی انتظارات
۵۶	 ج) نظریه‌ی نقش
۵۶	 عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۵۶	 الف) عوامل چهارگانه
۵۹	 اندازه‌گیری رضایت شغلی
۵۹	 الف) مدل JDI
۵۹	 ب) مدل EFQM
۶۱	 سنجش رضایت شغلی

- الف) پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا..... ۶۱
- ب) پرسشنامه‌ی رضایت شغلی بریفیلد و روث..... ۶۱
- ج) شاخص واکنش‌های سازمانی..... ۶۲
- د) مقیاس شغل به گونه‌ی کلی..... ۶۳
- دیگر عوامل مؤثر در رضایت شغلی..... ۶۴

فصل سوم: رفتار شهروندی

- مقدمه..... ۶۸
- رفتار شهروندی سازمانی (OCB)..... ۶۹
- مفهوم‌سازی‌های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی..... ۷۳
- تعریف رفتار شهروندی سازمانی..... ۷۷
- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی..... ۷۸
- مؤلفه‌ها یا ابعاد رفتار شهروندی سازمانی..... ۸۳
- عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی..... ۸۵
- عوامل تعدیل‌کننده..... ۱۰۵
- پیامدهای فردی و سازمانی رفتارهای شهروندی سازمانی..... ۱۰۸
- سیاست‌ها و اقداماتی سازمانی که رفتار شهروندی را تشویق و ترغیب می‌کنند..... ۱۱۱
- الف - استخدام و جذب..... ۱۱۱
- ب - آموزش و توسعه..... ۱۱۲
- ج - ارزیابی عملکرد و جبران خدمت..... ۱۱۳
- رفتار شهروندی مدیریت..... ۱۱۶
- جنبه‌های منفی رفتار شهروندی..... ۱۱۶
۱. شهروندی و مدیریت تسخیر احساسات..... ۱۱۶
۲. هزینه‌های بالقوه‌ی رفتار شهروندی..... ۱۱۷
۳. شهروندی افزاینده (روزافزون)..... ۱۱۷
- روابط بین شهروندی عادی و رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۸

۱۱۹.....	آیا شهروندان خوب عادی، شهروندان خوب سازمانی را بنا می کنند
۱۲۰.....	رفتارهای ضد شهروندی
۱۲۲.....	قرارداد روان شناختی
۱۲۴.....	نقض قرارداد روان شناختی
۱۳۱.....	منابع و مآخذ
۱۳۱.....	منابع فارسی
۱۳۳.....	منابع انگلیسی

www.ketab.ir

پیشگفتار

در خرابات مغمان نور خدا می بینم این عجب بین که چه نوری ز کجا می بینم
جلوه بر من مفروش ای ملک الحاج که تو خانه می بینی و من خانه خدا می بینم
کرشمه ای کن و بازار ساحری بشکن به غمزه ی رونق و ناموس ساحری بشکن

«حضرت حافظ»

نیروی انسانی مهم ترین سرمایه ی سازمان ها است و هرچه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بالاتری برخوردار گردد، موفقیت، بقا، و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد شد لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود چراکه این اقدام هم به نفع سازمان است هم به نفع افراد، اما تنها آموزش های تخصصی شامل این اقدام نمی گردد، بلکه بهبود نگرش ها و تعدیل ارزش های افراد را نیز شامل می شود، باتوجه به این که هرچه اعضای سازمان، بیشتر ارزش های سازمان را بپذیرند و بیشتر خود را متعلق به سازمان بدانند و خود را ملزم به تلاش در راه نیل به اهداف آن بدانند، احتمال موفقیت سازمان بیشتر خواهد شد و از طرفی یکی از برجسته ترین عوامل مؤثر بر موفقیت سازمان، چگونگی عملکرد آن است لذا سعی بر آن است تا عوامل مرتبط و مؤثر بر عملکرد کارکنان را شناسایی و تقویت نمود (میچل، ۱۹۷۷: ۹۶).

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 عبارت‌اند از تمایل یا آمادگی برای پاسخگویی به گونه‌ای مطلوب یا نامطلوب. این‌ها احساساتی آموخته و ارزشیابی‌کننده 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 شالوده‌ی دانش ما را برای تعامل با دیگران و دنیای پیرامونمان فراهم کنند (میچل، ۱۹۷۷: ۳۷). نگرش‌های متعددی در رابطه با فعالیت‌های شغلی وجود دارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی^۶ اشاره کرد. بیشترین تحقیقات در این خصوص درباره‌ی خشنودی شغلی و بعد از آن درباره‌ی تعهد سازمانی بوده است (سال و نایت، ۱۹۹۵: ۳۵). روانشناسان صنعتی و سازمانی^۷ و مدیران منابع انسانی به دلایل متعددی به نگرش‌های شغلی توجه داشته‌اند. از جمله دلایل عمده‌ی آن‌ها نیاز به شناخت متغیرها و عواملی بوده است که بر رفتارهای کار^۸ مثل عملکرد شغلی^۹، ترک شغل^۱، حضور^۲، دیر آمدن^۳، غیبت^۴ و... اثر

-
1. Social psychology
 2. Attitudes
 3. Allport
 4. Personality
 5. Motivation
 6. Job involvement
 7. Industrial organization
 8. Work Behavior
 9. Job Performance

اثر می گذارند (میچل، ۱۹۷۷)

بر اساس نظریه‌هایی که پایه‌ی بسیاری از تحقیقات شده‌اند، بین نگرش‌های شغلی با متغیرهای رفتار کار، رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد مثلاً یافالدو و میوچینسکی^۵ (۱۹۸۵) در تحقیقاتشان نشان دادند که بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

یافته‌های تحقیقاتی که رابطه‌ی 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 الگوهای درخصوص 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^۶ استفاده کرد، از جمله متغیرهای مقدم و مؤثر بر نگرش‌های شغلی می‌توان از خصوصیات شخصی هم‌چون سن، جنسیت، وضعیت، تأهل، تحصیلات، سابقه‌ی استخدام، سطح مهارت^۷، اخلاق کار^۸، تعداد فرزندان و ویژگی‌های شغلی مانند تنوع مهارت^۹، هویت وظیفه^{۱۰}، استقلال وظیفه^{۱۱} و خصوصیات سازمانی^{۱۲} مانند اندازه‌ی سازمانی^{۱۳}، مرکزیت‌گرایی

1. Turnover
2. Attendance
3. Hardiness
4. Absenteeism
5. Iaffaldno & Muchinsky
6. Withdrawal Behaviors
7. Skill Level
8. Work Ethic
9. Skill Variety
10. Task Identity
11. Task Autonomy
12. Organizational Characteristics
13. Organizational Size

سازمانی^۱ (تمرکز سازمانی) حالات نقش مانند ابهام نقش^۲، تعارض نقش^۳، گرانباری نقش^۴ و ده‌ها متغیر دیگر نام برد (ماتيو و زاجاک^۵: ۱۹۹۰).

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 به‌نظر می‌رسد. باوجود این، بایستی اذعان کرد، آگاهی از همه‌ی نگرش‌های کارکنان برای مدیران سازمان اهمیت چندانی نداشته و مدیران نیز علاقه‌ای به دانستن همه‌ی این نگرش‌ها ندارند. درواقع 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.

این سه نگرش عبارت‌اند از:

۱. رضایت شغلی^۶؛

۲. وابستگی شغلی^۷؛

۳. تعهد سازمانی^۸.

با توجه به مطالب بیان شده و اهمیت نگرش‌های شغلی این کتاب در سه فصل تدوین شده است که تمرکز خود را بر نگرش‌هایی چون تعهد سازمانی، رضایت شغلی و مفهوم جدیدتری به نام رفتار شهروندی سازمانی که می‌توان آن را نوعی نگرش دانست و محسوب کرد، نموده است.

-
1. Centralization
 2. Role Ambiguity
 3. Role Conflict
 4. Role Overload
 5. Mathieu & Zajac
 6. Job Satisfaction
 7. Job Involvement
 8. Organizational Commitment

تعریف تعهد، انواع تعهد، دیدگاه‌ها و نگرش‌های مختلف تعهد از منظر دانشمندان و بررسی تمامی جنبه‌های تعهد در فصل اول ارائه شده است، فصل دوم به بررسی رضایت شغلی، تعاریف و مفاهیم مرتبط به آن و دیدگاه‌های خرد و کلان آن پرداخته شده است و در نهایت در فصل سوم به رفتار شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی، عوامل مؤثر بر آن، قرارداد روانشناختی و... پرداخته شده است.

هرچند که حداکثر تلاش خود را برای عرضه‌ی کتابی جامع به کار بستم، ولی مطمئناً دستاوردش عاری از نقص و کاستی نمی‌باشد. از این‌رو مشتاقانه منتظر ارائه‌ی پیشنهادات و نقدهای علمی صاحب‌نظران و خوانندگان گرامی می‌باشم، تا انشاءالله در چاپ‌های بعدی اثری کم‌نقص را عرضه نمایم.

در انتها و ابتدا دانای خردآفرین و داذار آسمان‌ها و زمین را درود بی‌پایان و سپاس فراوان باد که فرصتی بخشید و یاری فرمود این اثر را به علاقه‌مندان به مطالعه در این حوزه تقدیم دارم. درعین حالی که می‌دانم، این کوشش ما در برابر عظمت و علو وظیفه‌ای که به عهده داشتیم، ناچیز است. ولی این اثر قرین جلوه‌ی شوق حضرت حق بوده و دور از تعصب است. امید است مورد استفاده قرار گیرد.

کرمانشاه - تابستان ۱۳۹۰

مصطفی امامی

کامران نظری