

طراحی شغلی

و

تعهد سازمانی

نویسنده: حامد سلیمانی

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک

سرشناسه: سلیمانی، حامد، ۱۳۶۰-
طراحی شغلی و تعهد سازمانی
تهران: شاپرک سرخ، ۱۳۹۴.
ز، ۱۱۴ ص. : جدول، نمودار.
۹۷۸-۶۰۰-۷۷۷۰-۶۶-۵:

وضعیت فهرست نویسی: فیهای مختصر
پادداشت
پادداشت

وضعیت فهرست نویسی: فیهای مختصر
فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی:
<http://opac.nlai.ir> قابل دسترسی است.
کتابنامه: ۱۰۹-۱۱۴؛ همچنین به صورت
زیرنویس.
شماره کتابشناسی
ملی

۳۸۲۱۳۲۷:
ملی

عنوان: طراحی شغلی و تعهد سازمانی

نویسنده: حامد سلیمانی

نویت چاپ: اول بهار ۱۳۹۴

ناشر: شاپرک سرخ

چاپ و صحافی: شاپرک

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۱۰۰۰ تومان

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۷۰-۶۶-۵

انتشارات شاپرک سرخ: تهران، میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان آزادی، کوچه شهید جنتی، پلاک ۲۶

واحد ۳

۰۹۱۲-۲۱۴۴۶۰۰

۰۲۱-۶۶۹۳۳۷۴۶

www.shaparac.com

حق چاپ برای مؤلف محفوظ است و هرگونه کپی برداری و تکثیر از این کتاب غیر قانونی بوده و پیگرد قانونی خواهد داشت.



فهرست

عنوان	صفحه
مقدمه.....	۱۱
تعریف واژگان.....	۲۲
تعهد سازمانی.....	۲۳
ابعاد و تعاریف تعهد سازمانی.....	۲۴
۱) تعهد عاطفی.....	۲۵
۲) تعهد مستمر.....	۲۷
۳) تعهد هنجاری.....	۲۸
عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی.....	۳۱
۱) عوامل فردی.....	۳۲
۲) عوامل سازمانی.....	۳۳
۳) عوامل غیرسازمانی.....	۳۴
اهمیت تعهد سازمانی.....	۳۵
مدل سه بخشی تعهد سازمانی.....	۳۶
انواع تعهد.....	۳۷
۱) تعهد نسبت به مشتری.....	۳۸
۲) تعهد نسبت به سازمان.....	۳۹
۳) تعهد نسبت به خود.....	۴۰
۴) تعهد نسبت به افراد و گروه کاری.....	۴۱

۴۰.....	۵ (تعهد نسبت به کار و وظیفه (تکلیف)
۴۱.....	تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چند بعدی
۴۱.....	الگوهای چند بعدی تعهد سازمانی
۴۱.....	۱ (مدل اریلی و چتمن
۴۲.....	۲ (مدل «می یر و آلن»
۴۳.....	۳ (مدل آنجل و پری
۴۴.....	۴ (مدل ما یر و شورمن
۴۵.....	۵ (مدل پنلی و گولد
۴۵.....	سایر دیدگاه‌ها درباره تعهد سازمانی
۴۵.....	۱ (تعهد سازمانی در دنیای امروز چیز بی ربطی است
۴۷.....	۲ (تعهد سازمانی واقعاً مهم است
۴۸.....	راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
۴۹.....	رابطه میان تعهد حرفه ای و سازمانی
۵۱.....	مفهوم تعهد حرفه‌ای
۵۲.....	دیدگاه‌های ناظر بر تعارض تعهد حرفه‌ای و سازمانی
۵۴.....	دیدگاه‌های ناظر بر سازگاری تعهد حرفه‌ای و سازمانی
۵۵.....	فرایند ایجاد تعهد سازمانی
۵۶.....	نتایج تعهد سازمانی
۵۷.....	۱ (نتایج مطلوب
۶۶.....	۲ (نتایج نامطلوب
۷۱.....	ویژگی های شغل

۷۲.....	نظریه های مرتبط با ویژگی های شغل
۷۲.....	(۱) مدل خصوصیات ویژه شغل.....
۷۳.....	تنوع مهارت ، هویت تکلیف یا وظیفه ، اهمیت تکلیف ، استقلال در کار و بازخورد.....
۷۳.....	(۲) تنوعی ویژگی های شغلی.....
۷۳.....	(۳) نظریه ویژگی های ضروری شغل.....
۷۵.....	الگوی ویژگی های شغلی.....
۷۶.....	طراحی مجدد مشخصه های شغلی.....
۷۷.....	ایجاد شرایط لازم جهت انگیزش درونی.....
۷۹.....	(۱) با معنی تلقی نمودن کار.....
۸۲.....	(۲) احساس مسئولیت.....
۸۳.....	(۳) آگاهی از نتایج انجام کار.....
۸۳.....	توان انگیزشی شغل یا MPS.....
۸۵.....	عوامل و عناصر تعدیل کننده.....
۸۶.....	(۱) دانش و مهارت.....
۸۷.....	(۲) شدت نیاز به رشد.....
۹۰.....	(۳) رضایت ناشی از عوامل مربوط به زمینه شغل.....
۹۴.....	نتایج و پیامدهای طراحی مجدد شغل.....
۹۶.....	(۱) اثر بخشی کاری.....
۹۷.....	(۲) کاهش نسبت غیبت و ترک خدمت.....
۹۸.....	اقدامات مؤثر جهت ارتقاء ابعاد پنج گانه شغلی.....
۹۸.....	(۱) ترکیب وظایف.....

- ۹۸..... (۲) تشکیل واحدهای طبیعی کار
- ۹۹..... (۳) برقراری ارتباط با ارباب رجوع یا مشتری
- ۱۰۰..... (۴) گسترش عمودی مشاغل
- ۱۰۱..... (۵) باز نمودن کانالهای بازخورد
- ۱۰۴..... پیشینه تحقیق
- ۱۰۵..... خلاصه کتاب
- ۱۰۹..... منابع و مآخذ

مقدمه

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمانها پیوسته در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان شان هستند. شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثر بخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می کند؛ نسلی که از آنها به عنوان (سربازان سازمانی) یاد می شود. (زین آبادی، ۱۳۸۸).

از آن جایی که انجام کار در قالب شغل شکل می گیرد، لازم است ویژگی های یک شغل در ارتباط با خصوصیات شاغل سنجیده و ملحوظ گردد. باید شغل و مراحل انجام آن را به خوبی شناخته و به تجزیه و تحلیل شغل توجه نموده، در گام بعدی شغل را طراحی کرده و افراد متناسب با هر شغل را در پست و شغل لازم به کار گمارد. (صادقی، ۱۳۷۵).

مطالعه و بررسی تاریخچه توسعه و تحول جوامع پیشرفته نشان می دهد که نیروی انسانی ماهر و پرورش یافته، مهمترین و اصلی ترین عامل توسعه جوامع و سازمان بوده است. داشتن ویژگی ها و نگرش های خاص در کارکنان می تواند سازمان های مختلف را دارای خصوصیات و کیفیت های مطلوب نموده و زمینه برنامه ریزی درست و کارآمد و نیز اجرای دقیق و موثر برنامه ها را در پی داشته باشد. هم اکنون کارشناسان معتقدند که چنانچه نیازهای واقعی کارکنان به درستی درک نگردیده و به آن ها بها داده نشود بهره وری در سازمان کاهش می یابد زیرا علاقه مندی و نگرش مثبت به شغل سبب تلاش بیشتر و کوشش مضاعف کارکنان و در نتیجه باعث کاهش هزینه ها می شود (الوانی، ۱۳۷۰).

نیروی انسانی وفادار، متعهد و دلبسته که با اهداف و ارزش‌های سازمانی سازگار بوده و تمایل به حفظ عضویت سازمانی است، حاضر است فراتر از وظایف مقرر خود فعالیت کند و موجبات اثربخشی و ارتقاء سطح عملکرد سازمان را به خوبی فراهم آورد. برعکس نیروی انسانی ناراضی و یا با احساس وفاداری، تعهد و دلبستگی کم نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی‌کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌اعتنایی در بین همکاران نیز ممکن است موثر باشد (کمینیان، ۱۳۸۱).

شواهد تجربی نشان می‌دهد برخی از افراد در هر حرفه و شغلی، احساس تعهد و رضایت به شغل خود ندارند، محیط کار برای آن‌ها لذت بخش نیست و بنابراین موجبات رنجش خاطر خود و دیگران را فراهم می‌کنند. لذا برآوردن نیازهای مختلف کارکنان، از جمله تعهد سازمانی و رضایت شغلی آنان و شناسایی و تثبیت عوامل موثر بر آن‌ها از اساسی‌ترین وظایف مدیران در هر سازمانی است (تدریس حسنی، ۱۳۷۳).

بیشتر صاحب‌نظران، رضایت شغلی و احساس تعهد نسبت به آن را از عوامل مهم سازگاری فرد با شغل خود می‌دانند و تأکید دارند که چنانچه فرد به شغل خود علاقه مند بوده و از آن رضایت داشته باشد، عملکرد و کارایی او افزایش می‌یابد (مهرمحمدی، ۱۳۸۰).

تعهد سازمانی^۱ را می‌توان نوعی نگرش، احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان دانست که خود بیانگر نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد و در برگیرنده سه بعد تعهد عاطفی^۲، تعهد مستمر^۳ و تعهد هنجاری^۴ است. در این راستا هر عاملی که تعهد و تعلق خاطر کارکنان را افزایش دهد مهم و شایان توجه

۱. organizational commitment

۲. affective commitment

۳. continuous commitment

۴. normative commitment

است. به همین منظور در این پژوهش به بررسی رابطه ویژگی های اصلی شغل^۱ با تعهد سازمانی پرداخته ایم تا بتوان از طریق ارتقا ابعاد ویژگی های شغلی تنوع مهارت^۲، اهمیت وظیفه^۳، هویت وظیفه^۴، استقلال^۵ و بازخورد^۶، تعهد سازمانی کارکنان را افزایش داد.

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته مورد علاقه بسیاری از پژوهشگران رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. یکی از عوامل پنهان، ولی تأثیرگذار در رفتار شغلی کارکنان، میزان تعهد آنان به سازمان است. توجه به تعهد نیروی انسانی چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی اهمیت زیادی دارد (کتهاند و استراسر^۷، ۲۰۱۱).

دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می دهند دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می کنند، ناراضی باشند که در آن صورت آنها شغل های مشابه ای را در محیط های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا بالعکس پیشخدمت های رستورانها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به طور کلی همان شغلشان متنفر باشند. کارایی و توسعه هر

۱ Job main characteristics

۲ skill Varity

۳ Task signification

۴ task Identity

۵ Autonomy

۶ Feedback

۷ kathand & Strassers

سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکتها و سازمانها بزرگتر میشوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه میشود. یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ایی در مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی گسترش یافته مسئله تعهد سازمانی است. صاحب نظران علم مدیریت تعهد سازمانی را چنین تعریف کرده اند: ((نگرش یا جهت گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان مرتبط می سازد)) (ماتیو و زاجاک^۱، ۱۹۹۰).

کلیه تعاریف ارائه شده در زمینه تعهد سازمانی در بر گیرنده این سه موضوع کلی است:

الف) وابستگی عاطفی به سازمان

ب) هزینه های متصوره (احتمالی) ناشی از ترک سازمان

ج) احساس مسئولیت، الزام و تکلیف به باقی ماندن در سازمان
در پژوهش حاضر تعریف مورد نظر ما از تعهد سازمانی معطوف به دیدگاه آلن و می یر از تعهد سازمانی است.

در مدلی که توسط آلن و می یر^۲ (۱۹۸۷) مطرح شده هر یک از این موارد به ترتیب چنین نامیده شده اند:

۱. تعهد عاطفی

۲. تعهد عقلانی یا مستمر

۳. تعهد تکلیفی یا هنجاری

۱. Mathieu & Zajac

۲. Allen & Meyer

نقطه مشترک هر سه جز مذکور این است که تعهد یک حالت روانی بوده که در ابتدا روابط کارمند را با سازمان مشخص کرده و ثانیاً بطوری ضمنی اشاراتی مبنی بر تداوم یا قطع عضویت فرد در سازمان دارد.

تعهد عاطفی: بیانگر پیوستگی عاطفی و تعیین هویت کارمند با ارزشها و اهداف سازمان.

تعهد مستمر یا عقلانی: بیانگر هزینه های ناشی از ترک سازمان و لذا اجبار به باقی ماندن در سازمان.

تعهد هنجاری: بیانگر احساس تکلیف، دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است. تئوری خاصی که ترنر و لارنس مبتنی بر پیش نیازهای شغلی ارائه کردند سنگ بنای چیزی را گذاشت که می توان بدان وسیله ویژگی های کار را تعریف کرد و به رابطه بین انگیزش، عملکرد و رضایت شغلی افراد پی برد. یعنی ریچارد هاگمن و گرگ الدهام توانستند الگوی ویژگی های شغلی را (بر آن اساس) ارائه کنند (رابینز، ۱۳۸۳). در پژوهش حاضر تعریف مورد نظر ما از ویژگی های شغلی معطوف به دیدگاه الدهام و هاگمن می باشد.

الگوی ویژگی های شغلی از بسیاری جهات مورد پژوهش قرار گرفته است. نتیجه بیشتر پژوهش ها چارچوب کلی تئوری را تایید می کند (یعنی مجموعه ای از ویژگی های شغلی وجود دارد و این ویژگی ها بر رفتار اثر می گذارند). ولی در مورد اینکه کدام ویژگی (یا ویژگی ها) هسته مرکزی را تشکیل می دهند توافق نظر کامل وجود ندارد. همچنین در مورد اینکه احساس نیاز به رشد می تواند به عنوان یک عامل واسطه ای فعالیت کند یا خیر توافق نظر وجود ندارد (رابینز، ۱۳۸۳).

استونر و دیگران^۱ (۱۳۸۲) بیان می دارند ریچارد هاگمن و همکارانش می خواستند که کارگرها برای انجام دادن کار خود دارای انگیزه بالایی باشند، پنج بعد شغل را در نظر گرفتند. با توجه به الگوی ویژگی های شغلی، هر نوع کار یا شغلی را می توان بر حسب پنج بعد اصلی کار به شرح زیر بیان کرد :

۱. تنوع مهارت :

رابینز (۱۳۸۳) اظهار می دارد: میزان یا درجه ای که کار به مهارتهای مختلف نیاز دارد و کارگر باید چنین مهارتهایی را داشته باشد.

۲. هویت وظیفه :

منظور از هویت شغل عبارت از تفهیم این مطلب به کارکنان است که کارشان با سایر فعالیت های سازمان چه ارتباطی دارد؟ برخی از کارکنان به علت اینکه از نحوه ارتباط کارشان با سایر فعالیت های سازمان آگاهی ندارند، در ضمن کار کردن و یا در پایان آن احساس موفقیت نمی کنند. واگر کار آنها به گونه ای باشد که شاغلین احساس کنند کارشان با سایر کارها ارتباط دارد درخواهند یافت که در رسیدن به هدف های سازمان، کار مهمی را انجام می دهند و بدین گونه رضایت شغلی آنان افزایش می یابد.

۳. اهمیت وظیفه :

رابینز (۱۳۸۳) بر این اعتقاد است که : میزان یا درجه ای که کار می تواند بر زندگی سایر افراد اثر بگذارد.

به نظر مورهد و گریفین^۲ (۱۳۸۲) اهمیت شغل به میزان اثر شغل بر زندگی یا کار دیگران، در همان سازمان و یا در محیط خارج از سازمان بستگی دارد.

۱. Stoner & others

۲. Moorhead & Griffin

۴ . آزادی عمل :

میزان یا درجه ای که کارگر یا کارمند دارای استقلال یا آزادی عمل است و می تواند به هنگام انجام کار و تعیین مراحل انجام آن از اختیارات و آزادی عمل برخوردار شود (رابینز، ۱۳۸۳).

۵ . بازخورد نمودن نتیجه :

دریافت اطلاعات محیطی را بازخورد می نامند. یعنی فرایندی که بخشی از ستاده به عنوان داده عمل می کند (رابینز، ۱۳۸۳).

الگوی ویژگی های شغلی از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه بیشتر تحقیق ها چارچوب کلی تئوری را تایید می کند (یعنی مجموعه ای از ویژگی های شغلی وجود دارد و این ویژگی ها بر رفتار اثر می گذارند). ولی در مورد اینکه کدام ویژگی (یا ویژگی ها) هسته مرکزی را تشکیل می دهند توافق نظر کامل وجود ندارد. همچنین در مورد اینکه احساس نیاز به رشد می تواند به عنوان یک عامل واسطه ای فعالیت کند یا خیر توافق نظر وجود ندارد (رابینز، ۱۳۸۳).

از آن جا که بی تفاوتی ، کاهش انگیزش ، افزایش میزان غیبت و جابجایی و به تبع آن کاهش میزان بهره وری و افزایش میزان نارضایتی خدمات گیرندگان در بیشتر سازمانها همانند دانشکده علوم پزشکی نیشابور از جمله مشکلاتی است که بر سر راه توسعه این واحدها قرار گرفته است ، لذا شناخت راههای برون رفت از این مشکل می تواند مزایای مناسبی هم از لحاظ بهره وری و هم از نظر توسعه ی مشاغل داشته باشد . در حال حاضر بیشتر سازمان ها درصدد تعدیل نیرو هستند. در حالی که بعید است تنها با کاهش نیروی انسانی موجبات افزایش بهره وری را در سازمان فراهم نمود. چون غیر از تعداد نیرو عوامل دیگری مانند تخصص و مهارت در بهره وری سازمان موثرند و از آن جا که نمی توان

همهی تخصص ها را در تعدادی محدود یافت. لذا باید به راههای افزایش تعهد سازمانی کارکنان در جهت افزایش میزان بهره وری سازمان اندیشید .

با توجه به این که دانشگاه ها بویژه دانشگاه های علوم پزشکی از مهم ترین نهادهای آموزشی و خدماتی یک کشور بشمار می روند که جایگاهی مهم در بهسازی و شکوفایی جامعه دارند، توجه به ویژگی های شغلی کارکنان و افزایش تعهد آنان می تواند موجب افزایش عملکرد و بهره وری آن ها گردد.

با توجه به اینکه دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی نیشابور قریب به ۳ سال می باشد که مستقل گردیده و مستقیماً " زیر نظر وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی فعالیت می نماید و همچنین بدلیل گسترده گی بخش های مختلف خود اعم از بهداشت ، درمان و آموزش و اهمیت نوع خدماتی که در جهت اعتلای کیفیت نظام سلامت برای شهرستان نیشابور و توابع آن صورت می دهد ، همچنین با اجرای طرح بزرگ تحول سلامت ابلاغی از سوی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی و لزوم توجه به رضایت مندی گیرنده گان خدمت و بیماران ، لذا ، موفقیت در این امر ، احتیاج به بازنگری و بخشی از آن نیاز به توجه به ویژگی های شغلی کارکنان و افزایش تعهد آنان به دانشکده علوم پزشکی و و خدمات بهداشتی و درمانی می باشد تا از این طریق بتوان این منبع گران بها را برای سازمان حفظ کرده و همچنین در کارکنان ، احساس تعلق ، وفاداری و مسئولیت ایجاد کرده و به تبع آن بهره وری سازمان را افزایش دهیم و نقش اهمیت، تنوع، هویت، بازخورد و استقلال بر تعهد سازمانی را مورد بررسی قرار دهیم .

بنابراین در این پژوهش سعی بر آن است که با بررسی رابطه بین ویژگی های اصلی شغل و تعهد سازمانی کارکنان دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی نیشابور به راه های افزایش تعهد سازمانی کارکنان پی برد .

نیروی انسانی هر سازمان منبع گرانبهای آن سازمان است که می تواند آن را در راستای نیل به اهدافش یاری نماید. کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش ها و اهداف سازمانی دارای انگیزه قوی و تمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت سازمانی از نیازهای اصلی و بسیار ضروری هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از شرح وظایف مقرر و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند.

چه بسا بسیاری از جوامع علی رغم بر خورداری از منابع طبیعی فراوان تنها به دلیل فقدان نیروی انسانی لایق توان استفاده از این مواهب را نداشته حال آنکه ملتهای دیگر با وجود عدم برخورداری از منابع طبیعی فراوان تنها به دلیل بهره مندی از نیروی انسانی متعهد مسیر پیشرفت توسعه و ترقی را با سرعت چشمگیری طی نموده اند.

لوتانز، اظهار می دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده است.

تعهد و پایداری می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد، کارکنانی که دارای تعهد و پایداری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار میکنند. مدیران باید تعهد و پایداری کارکنان را با سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و فراهم آوردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایداری را بیشتر کنند (مورهد^۱، ۱۳۷۴).

بنابراین از دلایل عمده بررسی تعهد سازمانی این است که سازمانهای دارای اعضای با سطوح بالای تعهد سازمانی معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تاخیر و جابه جایی کمتری برخوردار هستند. مطالعه تاثیر ویژگی های شغلی بر تعهد سازمانی که بواسطه تعهد باعث

کاهش این مشکلات (ناشی از غیبت و کم کاری) میشود کاری بسیار موثر در این زمینه است.

از آن جا که تا کنون پژوهشی در خصوص بررسی رابطه بین الگوی ویژگی های اصلی شغل با تعهد سازمانی در سطح وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی صورت نگرفته و همچنین در سایر سازمان های بخش دولتی و خصوصی ایران و در خارج نیز تحقیقات انگشت شماری در خصوص بررسی رابطه این دو شاخص صورت گرفته ، لذا پژوهش حاضر در نوع خود از تازگی در سطح وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی برخوردار می باشد و می توان با بررسی نتایج این تحقیق ، گام مهمی را در حوزه منابع انسانی وزارتخانه و سایر دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور و یا سایر سازمان های دیگر برداشت .

متخصصان علوم رفتاری بر این باورند که سازمان ها، جنبه های انکار ناپذیر دنیای امروز را تشکیل می دهند. اگر چه سازمان ها به شکل های مختلف و بر پایه هدف های کوتاه تأسیس و سازماندهی می شوند، اما بی تردید، همه آنها بر اساس تلاش های ذهنی و جسمانی نیروی انسانی که رکن اصلی آن به حساب می آید اداره و هدایت می گردند. بنابراین روشن است که زندگی افراد در عصر حاضر به شدت تحت تاثیر ماهیت و رفتار سازمان ها قرار دارد و از این رو، شناخت هر چه بهتر و عملی تر ماهیت و روابط متقابل آن ها و نیروی انسانی را توجیه و ضروری می سازد.

کارآیی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت ها و سازمان ها، بزرگتر می شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می شود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور مدیران این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مسئله که رضایت کارکنان را

می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد پافشاری می‌کنند. شاید تصور مدیران این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می‌برند بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است. تحولات اخیر در حیطه کیفیت و کاربرد اهمیت تعهد سازمانی و تأثیر آن عملکرد بر ترک شغل و غیبت افزوده است.

از طرف دیگر، علاقه‌مندی به داشتن نگرش‌هایی که با کار و سازمان ارتباط دارد، اهمیت یافته است. از جمله این نگرشها عبارتند از: رضایت شغلی، وابستگی شغلی و تعهد سازمانی.

این فصل شامل دو بخش می‌باشد. بخش اول، تعهد سازمانی است که در این بخش به تعریف تعهد سازمانی پرداخته و ابعاد آن را ذکر نموده ایم، عوامل موثر بر ابعاد سه گانه تعهد و انواع تعهد را عنوان کرده و به توضیح دیدگاه‌های نوین تعهد سازمانی پرداخته ایم. سپس راه کارهایی برای افزایش تعهد سازمانی ارائه نموده و نتایج مطلوب و نامطلوب سطوح مختلف تعهد سازمانی را بررسی کرده و در نهایت مفهومی جدید در تعهد سازمانی ارائه کرده ایم. بخش دوم، مدل ویژگی‌های شغلی است که در این بخش نظریه‌های مرتبط با ویژگی‌های شغلی را عنوان کرده، مشخصه‌ها یا ابعاد مختلف شغلی را به تفصیل توضیح داده ایم، سپس توان انگیزشی شغل را مورد بررسی قرار داده و در آخر اقدامات موثر جهت ارتقا ابعاد پنج گانه شغلی را عنوان کرده ایم.

تعریف وازگان

تعهد سازمانی : تعهد سازمانی نوعی نگرش است. نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان. تعهد سازمانی یک حالت روانی است که بیانگر نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد (آلن و می یر ، ۱۹۹۰).

تعهد عاطفی : تعهد عاطفی به عنوان وابستگی عاطفی و تعلق خاطر برای انجام کار و تمایل به ماندن جهت ادامه اشتغال در یک سازمان تعریف میشود. کارکنان با تعهد عاطفی قوی در سازمان می مانند، چون به سازمان علاقه دارند (آلن و می یر ، ۱۹۹۰).

تعهد مستمر : مبنی بر هزینه های ناشی از ترک سازمان است که در این رابطه هر چه سرمایه گذاری کارکنان بیشتر باشد افراد به راحتی حاضر به ترک خدمت سازمان نمی شوند و ضرورتاً و بر اساس نیاز به کار خویش ادامه میدهند. کارکنان با تعهد مستمر زیاد در سازمان باقی می مانند زیرا فرصت های شغلی جایگزین دیگری که همان مزایا را داشته باشد ندارند. در واقع نیاز دارند که در سازمان بمانند. سازمان به عنوان ابزاری برای بر آورده ساختن نیازهای مادی آنان تلقی می شود (آلن و می یر ، ۱۹۹۰).

تعهد هنجاری : در این بعد از تعهد افراد ادامه خدمت و انجام کار در سازمان را وظیفه، تکلیف و مسئولیت خود می دانند تا بدینوسیله دین خود را نسبت به سازمان ادا نمایند (آلن و می یر ، ۱۹۹۰).

تنوع مهارت : تنوع در شغل عبارت است از حداکثر استفاده از فنون و روشهای گوناگون در استفاده موثر از مهارتهای کارکنان (ابطحی، ۱۳۸۳).

هویت وظایف : منظور از هویت وظایف، عبارت است از تفهیم این مطلب که کارکنان کارشان با سایر فعالیتهای سازمان چه ارتباطی دارد (ابطحی، ۱۳۸۳).

اهمیت شغلی : عبارت است از احترام و اهمیتی که در داخل و یا خارج سازمان برای شغل قائل می شوند (ابطحی، ۱۳۸۳).

بازخورد: منظور از بازخورد، بازتاب های مربوط به نحوه کار کردن افراد است

(ابطحی، ۱۳۸۳).

استقلال: درجه ای که کارگر یا کارمند دارای استقلال یا آزادی عمل است و می تواند

به هنگام انجام کار و تعیین مراحل انجام آن از اختیارات و آزادی عمل برخوردار شود

(رابینز، ۱۳۸۳).

تعهد سازمانی

تعهد را افراد مختلف به گونه های متفاوت تعریف کرده اند که ذیل برخی از آن ها

مورد بررسی قرار می گیرد:

مرتضی مطهری، تعهد را به معنی پای بندی به اصول و قراردادهایی می داند که انسان

فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود «: نسبت به آن ها معتقد است و بیان می

دارد کانتیر تعهد را تمایل افراد به در اختیار گذاشتن « وفادار باشد و برای اهداف آن تلاش

نماید انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی می داند. سالانکیک تعهد را عبارت از

پیوند دادن فرد به عوامل و اقدامات فردی وی می داند، یعنی تعهد زمانی واقعیت پیدا می

کند که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی نماید. (الحسینی،

۱۳۸۰، ص ۳۱ - ۳۰).

مودی و همکارانش، تعهد را به عمل فراتر از وظایف مقرر اطلاق می نمایند. ابراز

عملی تعهد، برای انجام دادن امور ضروری بوده مخصوصاً در مشاغل کلیدی و حساس، از

اهمیت خاصی برخوردار است. کوک و وال نیز سه مفهوم « احساس هویت و شناسایی «

« وفاداری » و « آمادگی » را برای تعهد مطرح کرده اند (مجیدی، ۱۳۷۶، ص ۴۲ - ۴۰).

مودی، پورتر و استیرز (۱۹۷۹) تعهد را عبارت از تعیین هویت شدن با یک

سازمان می دانند که شامل یک باور قوی و پذیرش اهداف و ارزش های یک

سازمان، میل به صرف تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان و آرزوی شدید برای ماندن در عضویت سازمان می‌شود.

به نظر مورهد و گریفین (۱۳۷۴)، تعهد عبارت است از احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان.

از نظر رابینز، تعهد عبارت است از حالتی که فردی سازمان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان باقی بماند (رابینز، ۱۳۷۴).

تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه گذارهایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند. (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰).

ابعاد و تعاریف تعهد سازمانی

در میان طرفداران رویکرد نگرشی، برخی از محققین به تعهد سازمانی با دید یک مفهوم چند بعدی می‌نگرند که عوامل مختلفی بر آن تأثیر می‌گذارند. می‌یر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چند بعدی می‌باشند، مدل سه بعدی آنها از تعهد سازمانی، شامل بعد عاطفی، بعد مستمر و بعد هنجاری به عنوان سه بعد تعهد سازمانی می‌شود: