

علوم مدیریت و توسعه

مطالعات کاربردی در دو ماهنامه علمی-تخصصی

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال سوم، شماره ۱۱، شهریور ۹۷، جلد یک

فرهنگ سازمانی در سازمان‌های آموزشی و فرهنگ علمی پژوهشی در آموزش عالی
مهدی نصیری، زهرا البادی

عملکرد فرآیندهای نسبی به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش با نقش
میانجی تعارض بین فردی مشتریان؛ مطالعه موردی: بیمه البرز شهر کرج
مینا مسلمی کویری، اوژن کریمی، میثم عاقلی

تأثیر آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسئله بر پیشرفت تحصیلی؛
مطالعه موردی: دانش‌آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز
سکینه راسخی

بررسی رابطه بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی
شهرستان نورآباد لرستان
علی شیرینی، ارکیده حامدی

بررسی انواع سبک‌های رهبری سرپرستاران شاغل در بیمارستان‌های وابسته به
دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران
طاهره فرهادیان

بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرهنگ سازمانی با عملکرد
شغلی کارکنان در شرکت‌های خصوصی کشورمان
مهسا شجاعی

بررسی گردش شغلی با توجه به ویژگی خودشیفتگی نهفته افراد بر رضایت شغلی و
تعهد سازمانی
مهرداد موسوی جراحی، امیر عزیزی



مطالعات کاربردی در دو ماهنامه اقتصادی

علوم مدیریت و توسعه

نشریه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال سوم، شماره سه (پیاپی: ۱۱)، شهریور ۱۳۹۷، جلد یک

ISSN: 2538-6409

صاحب امتیاز و مدیر مسئول:
منیژه ملائی

زیر نظر شورای سردبیری
مدیر داخلی: مهرداد فتاحی

اعضای شورای علمی نشریه:

سرکار خانم دکتر مریم اخوان خرازیان، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر طیبه امیرخانی، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر روحاله بیات، دانشگاه بین المللی امام خمینی

جناب آقای دکتر محمد تابان، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر مهدی حیدری، دانشگاه ارومیه

جناب آقای دکتر هاشم زارع، دانشگاه شیراز

جناب آقای دکتر سجاد شکوه یار، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر داود طالبی، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر زینب طولابی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر حسین عظیمی، دانشگاه زنجان

سرکار خانم دکتر عالیہ کاظمی، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر حسین کاظمی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

سرکار خانم دکتر نرگس مرادخانی، دانشگاه زنجان

جناب آقای دکتر سیدرضا میرعسکری، دانشگاه گیلان

جناب آقای دکتر عباس نرگسیان، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر علی یاسینی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر محمد مهدی مظفری، دانشگاه بین المللی امام خمینی



۰۲۱ ۳۳ ۲۰ ۲۴ ۸۷



۰۲۶ ۳۴ ۴۳ ۶۹ ۵۹



۰۲۱ ۴۳ ۸۵ ۷۱ ۲۴

نشانی: کرج، بلوار امام خمینی (باغستان)، بین
خیابان پنجم و ششم، روبروی مجموعه ورزشی
انقلاب، پلاک ۷۳۵، ساختمان پرند، واحد ۱



فراخوان پذیرش مقاله

علوم مدیریت با توجه به نفوذ فراگیر در میان علوم انسانی نقشی بی‌بدیل در توسعه و رشد کشور ایفا می‌کند. بشر در شروع قرن بیست و یکم با تحول شگرفی مواجه شد. این تحول محصول تغییر مفهوم ارتباط، اطلاعات و رسانه بوده است. دگرگونی در ارتباط و انتقال اطلاعات، امکانات آموزشی و پژوهشی را در اختیار بخش بسیار بزرگتری از مردم جهان قرار داد. توسعه آموزش، منجر به ظهور مفاهیم جدیدی در رسانه شد و افراد مختلف را قادر ساخت تا به منابع علمی بروز دسترسی پیدا کنند. تغییر فناوری در کنار افزایش دانشجویان و محققین باعث شد تا مقالات علمی زیادی در مجامع علمی، همایشها و نشریات پژوهشی منتشر شود.

با این نگاه نشریه «مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه» توسط موسسه مدیریت دانش شباک و با همکاری علمی اساتید برجسته دانشگاه‌های کشور به انتشار مقالات علمی در زمینه مدیریت، اقتصاد و حسابداری می‌پردازد. از اینرو از تمام اساتید، صاحب‌نظران، کارشناسان، دانشجویان و پژوهشگران دعوت می‌نماید با ارسال مقالات علمی خود از طریق وبسایت نشریه به نشانی www.asmd.ir در پربارتر کردن این نشریه ما را یاری نمایند.

برای ارسال مقاله به نشریه کافی است تا در وبسایت ثبت‌نام نموده و با ورود به پنل کاربری، مقاله خود را ثبت کنید. پس از بررسی اولیه و داوری علمی از طرف تحریریه جهت انتشار مقاله با نویسندگان رابط تماس گرفته می‌شود.

محورهای نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه:

- مدیریت دولتی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت صنعتی
- مدیریت مالی
- مدیریت بیمه
- مدیریت گردشگری
- مدیریت فناوری اطلاعات
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت توسعه
- مدیریت MBA، اجرایی و شهری
- کارآفرینی و مدیریت کسب و کار
- مدیریت دانش و مطالعات میان رشته‌ای

فهرست مقالات

صفحه	عنوان مقاله
۱	فرهنگ سازمانی در سازمان های آموزشی و فرهنگ علمی پژوهشی در آموزش عالی مهدی نصیری، زهرا لبادی
۹	عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش با نقش میانجی تعارض بین فردی مشتریان (مطالعه موردی: بیمه البرز شهر کرج) مینا مسلمی کویری، اوژن کریمی، میثم عاقلی
۲۷	تأثیر آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسأله بر پیشرفت تحصیلی (مطالعه موردی: دانش آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز) سکینه راسخی
۳۷	بررسی رابطه بین رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان علی شیر، ارکیده حامدی
۵۱	بررسی انواع سبک های رهبری سرپرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی ایران طاهره فرهادیان
۵۵	بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و فرهنگ سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان در شرکت های خصوصی کشورمان مهسا شجاعی
۷۳	بررسی گردش شغلی با توجه به ویژگی خودشیفتگی نهفته افراد بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی مهرداد موسوی جراحی، امیر عزیزی

فرهنگ سازمانی در سازمان های آموزشی و فرهنگ علمی پژوهشی در آموزش عالی

مهدی نصیری^۱، زهرا لبادی^۲

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، البرز، ایران

۲- عضو هیئت علمی گروه علوم تربیتی دانشکده روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، البرز، ایران
a.257n13@yahoo.com

چکیده

فرهنگ سازمانی بخشی از محیط درونی سازمان را توصیف می نماید که به عنوان مجموعه ای از ارزش ها، باورها، دیدگاه ها، تعهدها و هنجارهای مشترک حاکم بر سازمان تلقی می شود. این تحقیق در پی بررسی فرهنگ سازمانی فرهنگ علمی پژوهشی در سازمان های آموزشی است. که در نهایت نتیجه آن شده که فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه ای از ارزشها، باورها، عقاید و مفروضات مشترک حاکم بر سازمان، بر رفتار و اندیشه نیروی انسانی شاغل در نظام آموزشی اثر می گذارد و آنها را در تطابق با محیط خارجی و انسجام درونی کمک می نماید. سازمان ها برای نیل به موفقیت و اهداف خود، باید توانایی تطابق با دگرگونی های مداوم را داشته باشند که نظام آموزش و پرورش هر کشور نه تنها از این امر مستثنی نیست بلکه برای حفظ بقا باید همواره پذیرای تغییرات جدید در حیطه دانش بوده و خود را با تغییر و تحولات جدید وفق دهد.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، آموزش و پرورش، نظام آموزشی، فرهنگ علمی پژوهشی

۱- مقدمه

دگرگونی های اجتماعی، فناوری های پرشتاب و چالش زا، تکوین رسالت های جدید در سازمان ها، ضرورت انعطاف پذیری و آمادگی برای رویارویی با شرایط جدید امری اجتناب ناپذیر ساخته است. فرهنگ یک سازمان مینیاتوری از فرایندهای کلان فرهنگی محیط سازمان است که با ظهور مقوله هایی مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، پدیده جهانی شدن و چگونگی برخورد آن، دگرگونی های جمعیت شناختی، آموزش مداوم، انفجار دانش، بحران های اخلاقی، سازمان یادگیرنده و رشد فزاینده دانش، توجه به کیفیت و اثر بخشی در سازمان ها ضرورت بستر سازی مناسب در فرهنگ سازمانی خلاق را در همه سطوح سازمانی ایجاد می نماید. نوع نگاه اعضاء سازمان به نقش فرهنگ و عاملیت می تواند در مواجهه آنها در سازمان با تغییرات قرن اخیر مؤثر باشد(نیازآذری و تقوایی یزدی، ۱۳۹۵).

اهمیت فرهنگ در بکارگیری توانایی های افراد در سازمان غیر قابل انکار است. فرهنگ سازمانی نیرویی است که باعث حرکت افراد در سازمان می شود و تأثیر شگرفی بر اجزای مختلف سازمان می گذارد. از آنجایی که فرهنگ بر رفتار کارکنان تأثیرگذار است با مطالعه فرهنگ سازمان می توان به علل کامیابی و یا شکست سازمان پی برد. تأثیر فرهنگ سازمانی بر کارکنان و اعضاء سازمان به حدی است که با بررسی زوایای آن می توان نسبت به چگونگی رفتار، احساسات، دیدگاه ها و نگرش های اعضاء آن پی برد و واکنش احتمالی آنان را در قبال تحولات مورد نظر پیش بینی و ارزیابی کرد(خفاجه، جمشیدی و بیدختی، ۱۳۹۳). به اعتقاد رابرت کوئین برای شناخت سازمان و رفتارها و عملکرد کارکنان، شناخت فرهنگ گامی اساسی و بنیادی است؛ زیرا با اهرم فرهنگ به سادگی می توان انجام تغییرات را تسهیل و جهت گیری های جدید را در سازمان پایدار کرد. از این رو فرهنگ سازمانی به سادگی یک عامل اساسی در موفقیت سازمان و تحقق اهداف بلندمدت سازمان است.

همچنین شناسایی و مدیریت فرهنگ سازمانی به مدیران کمک می کند تا با آگاهی و دید کامل نسبت به فضای حاکم بر سازمان از نقاط قوت آن استفاده نموده و برای نقاط ضعف، تدابیر و اقدامات لازم را پیش بینی نمایند. متأسفانه در بسیاری از

سازمان ها، پرورش فرهنگ سازمانی به عنوان مهم ترین وظیفه مدیران مورد توجه نیست. در حالی که فرهنگ سازمانی روی تمام جنبه های سازمان تأثیر می گذارد و در هر سازمانی پدیده ای به دور از تأثیر فرهنگ نیست (رحیم نیا و علیزاده، ۱۳۸۸). عوامل فرهنگی، شامل ارزشها، سنت ها، طرز تلقی ها و مولفه های فرهنگی دیگر که با کلان نگری، فضای حاصل و بستر رفتارهای سازمانی را تشکیل داده و بدان جهت می بخشد. اهمیت عوامل فرهنگی از آنجاست که مرتبط با عوامل انسانی مطرح می شود. همان هایی که در سازمان ها نظریه پرداز، مبتکر یا حاملان و مجریان نوآوری محسوب می شوند (خاکپور، ۱۳۹۰). از نظر رابینز فرهنگ به عنوان یک عامل کنترل به حساب می آید که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش ها و رفتار کارکنان می شود (رابینز، ۱۳۷۸).

متأسفانه در بسیاری از سازمان ها، پرورش فرهنگ سازمانی به عنوان مهم ترین وظیفه مدیران مورد توجه نیست در حالی که فرهنگ سازمانی روی تمام جنبه های سازمان تأثیر می گذارد و در هر سازمانی پدیده ای به دور از تأثیر فرهنگ نیست. اساساً فرهنگ سازمان، شخصیت آن سازمان است. فرهنگ شامل مفروضات، ارزش ها، فرم ها و نشانه های آشکار اعضای سازمان و رفتارشان می باشد. اعضای یک سازمان، فرهنگ ویژه سازمانشان را درک می کنند. فرهنگ سازمانی عبارت است از: توافقات عمومی درباره هنجارهای اجتماعی، انتظارات، ارزش ها، مفاهیم و ادراکات کلیدی برای درک رفتار فردی و اثربخشی سازمانی (گلیسون، ۲۰۰۸).

ریشه های فرهنگ را می توان در سه زمینه بنیان گذاران سازمان؛ محیط؛ ماهیت و طبیعت کار جست و جو کرد (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۰، ص ۵۳۱). اعتقادهای اولیه مؤسسان یک سازمان می تواند به عنوان منبع و سرچشمه اصلی فرهنگ باشد. فرهنگ در چشم انداز و بیانیه رسالت و ارزشها که توسط رهبران سازمان تدوین می شوند، آشکار است. در سند تحول بنیادی آموزش و پرورش، مبانی نظری تعلیم و تربیت در سه محور توصیف واقعیت انسان، موقعیت او در هستی و ترسیم جایگاه شایسته و مطلوب آدمی در هستی بنابر جهان بینی توحیدی و نظام ارزشی بیان شده است.

نبود فرهنگ سازمانی مناسب که بوجود آورنده ی خلاقیت و نوآوری در سازمان های آموزشی از جمله مراکز آموزشی می باشد از چالش های عمده ی تحقیقات در کشور است. تحقیقات روی این سازمان ها در کشور بیانگر آن است که فرهنگ سازمانی مناسب آموزش و تحقیق در این سازمان ها و مراکز کمتر حاکم است و فرهنگ های موجود در این محیط های تحقیقاتی، آموزشی و دانشگاهی بدون خلاقیت، نوآوری و به طور کلی کارآفرینی است (میرزایی، ۱۳۸۲).

۲- پیشینه نظری تحقیق

امروزه به دلیل ماهیت انسانی سازمان های آموزشی اهمیت این امر در مدیریت آموزش دو چندان شده است. گتزلزسان و همکاران در دهه ۱۹۶۰ به دنبال توسعه ی نظری و مفهومی مدیریت و رهبری آموزشی بودند. بنابراین، در ابتدا به بررسی الگوی مدیریت آموزشی و عوامل تاثیرگذار بر تفکر و رفتار او پرداختند که طبق آن متغیرهای واسطه ای بر برون دادهای سازمانی تاثیر بسیار می گذارد. طبق الگوی گتزلزسان و همکارانش، مدیریت و نظام های آموزشی در یک زمینه ی فرهنگی و فرهنگ سازمانی قرار دارند، به علاوه در درازمدت به صورت مختلف بین مدیر آموزشی و ارزش های فرهنگی متفاوت در سازمان تعاملات به وجود می آید که بر تفکرات و رفتارهای مدیران آموزشی و دیگر دست اندرکاران نظام های آموزشی تاثیر گذار است. (هالپنجر و لایت وود، ۱۹۹۶: ۳).

امروزه یکی از جامع ترین مطالعاتی که در مورد فرهنگ سازمانی در مدیریت آموزشی صورت گرفته، مربوط به مطالعات بوسرت و همکارانش در ۲۰ سال اخیر است. در این مطالعات آنها بر تاثیر بستر و زمینه ی سازمانی بر رفتار مدیر آموزشی اهمیت بسیاری قائل شده اند.

۲-۱ عوامل اساسی در ایجاد فرهنگ سازمانی در نظام آموزشی

طبق الگوی اقتضایی محققان اظهار می کنند که مدیران و رهبران آموزشی موفق باید خود را با محیط و بستری که سازمان در آن قرار گرفته سازگار نمایند تا طی آن بتوانند به دنبال الگوی مناسب مدیریتی در فرآیندهای درونی مدرسه در جهت اهداف از پیش تعیین شده و مطلوب نظام آموزشی باشند. بوسرت و همکارانش بر دو عامل زمینه ای مهم، یعنی زمینه ی اجتماعی و زمینه ی نهادی مدارس، که متغیرهای مستقل تاثیر گذار بر مدیریت آموزشی اند تاکید دارند. در بستر یا زمینه ی اجتماعی،

بوسرت و همکارانش مجموعه ای از عوامل محیط بیرونی نظام آموزشی را معرفی کردند، شامل وضعیت اقتصادی و اجتماعی والدین و دانش آموزان در مدرسه، موقعیت های جغرافیایی مدرسه مثل شهری و روستایی بودن مدرسه، انتظارات والدین از نظام آموزشی، و میزان حمایت اجتماعی از نظام آموزشی بستر یا زمینه ی نهادی در برگیرنده ی نظام ساختاری حاکم بر مدارس و نظام آموزشی می شود (نصیری گله و همکاران، ۱۳۹۳).

بنابراین می توان دو عامل بسیار اساسی در ایجاد فرهنگ سازمانی نظام های آموزشی را بستر اجتماعی و بستر نهادی که نظام آموزشی در آن قرار دارد دانست و این دو عامل از عوامل اساسی و تعیین کننده ی فرهنگ سازمانی در مدارس است (سرمدی و صیف، ۱۳۹۰).

۲-۲- نقش مدیران در فرهنگ سازمانی آموزشی

به دلیل همبستگی زیاد فرهنگ سازمانی با نیروی انسانی در سازمان و ویژگیهای مربوط به آنها، می توان نظام های آموزشی را یکی از معدود سازمان هایی دانست که در آن ها، تنوع بسیاری در فرهنگ یا زمانی وجود دارد و عامل بسیار اساسی در ایجاد تنوعی موقعیت اجتماعی افراد موجود در این نظام به خصوص دانش آموزان و والدین آن ها و انتظارات و نیازهای بسیار متنوع آن ها از نظام آموزشی است. طبق تحقیقات بوسرت و همکارانش، مهم ترین عامل تاثیر گذار بر فرهنگ سازمانی نظام های آموزشی اند و رابطه دو سویه بین مدیر آموزشی و فرهنگ سازمانی نظام آموزشی وجود دارد که از یکسو در مدیران آموزشی به واسطه عقاید و تجارب فردی بر فرهنگ سازمانی نظام آموزشی به خصوص مدارس تاثیر می گذارند، و از سوی دیگر مدیر آموزشی بر فرهنگ سازمانی حاکم بر نظام آموزشی نیز تاثیر گذار است.

بنابراین، می توان گفت الگوی حاکم بر فرهنگ سازمانی نظام های آموزشی را الگوی تعاملی در نظر گرفت که از یکسو مدیران آموزشی با عقاید و تجارب خود بر فرهنگ سازمانی نظام های آموزشی تاثیر گذارند، و از سوی دیگر نیز مدیران آموزشی خود تحت تاثیر ذی نفعان نظام های آموزشی است، از جمله کارکنان، والدین دانش آموزان و دانش آموزان و مافوق مدیران آموزشی (نصیری گله و همکاران، ۱۳۹۳).

۲-۳- ارتباط متقابل فرهنگ و آموزش و پرورش

هیچ نهاد آموزشی حتی در توصیفی ترین تعاریف و تعابیر سیاسی توسعه ای فارغ از اهداف و مأموریتها و زمینه های فرهنگی و اجتماعی، جامعه ی خود نیست و مدرسه به عنوان مهمترین نهاد آموزشی و یک مؤسسه اجتماعی با جامعه و فرهنگ آن بده بستان و ارتباط متقابل دارد. بخشی از این ارتباط و تأثیرگذاری آموزش و پرورش بر فرهنگ جنبه انتقال فرهنگی داشته و با فلسفه اجتماعی در آن جامعه سازگاری کامل دارد. بخشی از تأثیر آموزش و پرورش نیز در جهت اجتماعی ساختن نسل ها، داشتن کارکرد مؤثر اجتماعی، ارزیابی، نقادی و حتی توسعه و اعتلای زندگی اجتماعی و فرهنگ جامعه است. چنان که، تعلیم و تربیت وسیله ی جادوایی ساختن و بهبود جامعه از طریق سازماندهی مناسب و شایسته ی تجربیات دانش آموزان است (سرمدی و صیف، ۱۳۹۰).

۲-۴- فرهنگ سازمانی در دانشگاه

در جامعه دانش محور امروز دانشگاه از مرجعیت مرکزی و حیاتی در توسعه دانش، فرهنگ و اجتماع هر ملتی برخوردار است. مهمترین کارکرد دانشگاه به عنوان نهادی که نقش کلیدی در تولید و انتقال دانش، توسعه فرهنگ و تمدن و حل مسائل جامعه مدرن دارد، تربیت انسانی با هویت دانشگاهی فرهیخته، مولد و توانمند است (بیرامی و همکاران، ۱۳۹۳).

شروع مطالعات فرهنگ دانشگاهی را می توان در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ و هم زمان با مطالعات دانشمندان علوم اجتماعی به ویژه مدیریت در حوزه فرهنگ از این دهه به بعد، به « فرهنگ دانشگاهی » سازمانی، مشاهده کرد. به طوری که این مقوله به عنصری حیاتی در مدیریت آموزش عالی تبدیل می شود. مقوله ای که بر ابعاد نمادین و غیرعقلایی سازمان دانشگاه تمرکز دارد (فریرا، ۲۰۰۶).

از این رو، می توان خاستگاه اصلی افزایش بهره گیری از فرهنگ سازمانی را در دانشگاه ها، کم و بیش ناشی از همان مسائلی دانست که دانشمندان مدیریت برای آن به سراغ مطالعه این مقوله مهم آمدند. مسائلی نظیر رقابتی تر شدن محیط، کاهش منابع

مالی عمومی، تغییرات به وجود آمده در نقش دانشگاه ها در جامعه و احساس نیاز بیشتر به مدیریت دانشگاهی برای پاسخ به مسائلی چون انطباق با محیط، اثربخشی، ارزیابی، ارتباطات، پاسخگویی و هماهنگی (دیل و اسپورن، ۱۹۷۵).

ماسن، با عنوان حماسه سازمانی، واکنش های کم و بیش پژوهشگران به روش های کمی و به پوزیتیویسم منطقی، و رشد مفاهیم مدیریتی و سیاستی در حیطه آموزش عالی یا ظهور انقلاب مدیریتی را در این عرصه، سه منشأ اصلی توجه به مفهوم فرهنگ در بین پژوهشگران آموزش عالی قلمداد می کند؛ که وجه مشترک همه آنها، عزم ایشان در مطالعه ابعاد غیرعقلایی یا نمادین آموزش عالی است (ماسن، ۱۹۹۶). در واقع، فرهنگ دانشگاهی را می توان الگوی معانی نهفته در صور نمادین، از جمله کنش ها، گفتارها، مصنوعات و تمامی مقولات معناداری دانست که افراد دانشگاهی به کمک آن با هم ارتباط برقرار می کنند و در تجارب، دریافت ها و باورهای مشترک با یکدیگر سهیم می شوند (فاضلی، ۱۳۸۷).

برخی مانند هاردی، عرصه آموزش عالی را برای مطالعه فرهنگ با آنچه در ادبیات مدیریت مطرح است، فاصله دار و آن را به دو دلیل نامناسب می دانند: یکی به دلیل صبغه بسیار نظری این قبیل مطالعات و دیگری، به خاطر رویکردهای بیش از حد کمی، کارکردی و عینی آنها. اما ماسن، این نظر خاص را بدین صورت نقد میکند که این ویژگی ها تنها مختص عرصه فرهنگ در آموزش عالی نیست و این انتقاد به تمامی مطالعات این حوزه وارد است. همچنین در این بین، آثار برجسته و اتکاپذیری وجود دارد که به خوبی به درک و فهم فرهنگ در عرصه آموزش عالی منجر کلارک که با وجود آنکه در حیطه «حماسه یا افسانه سازمانی» شده است؛ از جمله آموزش عالی تعریف می شود، اما به خوبی توانسته است خود را به عنوان اثری پراجاع در ادبیات عام سازمانی مطرح کند (هاردی، ۱۹۹۰).

۲-۵- دشواری و ابهامات مطالعات فرهنگ دانشگاهی

امروزه، مقوله فرهنگ به تدریج، جای خود را در مطالعات و پژوهش های آموزش عالی باز کرده است؛ هر چند با ابهامات و دشواری هایی همراه بوده است. والیما (۲۰۰۸)، سه دلیل زیر را درباره این ابهامات و دشواری ها مطرح می کند: نخست، به دلیل فرهنگی و فرهنگ ساز بودن نهاد دانشگاه، دوم، به خاطر تنوع بسیار بالای مقولات فرهنگی در دانشگاه، و سوم، به این دلیل که مطالعه پدیده های فرهنگی، متضمن بحث های روش شناختی، معرفت شناختی و فلسفی است که ریشه در تلقی ما از ماهیت علم و دانش دارد؛ اینها، همگی حاکی از اهمیت مقوله فرهنگ در دانشگاه در کنار پیچیدگی و دشواری مضاعف مطالعه آن است. دشواری دیگر آن است که نگاه ریشه دار به دانشگاه، که در آن دانشگاه ها، نهادهایی فرهنگ ساز تلقی می شوند، با پیدایش آموزش عالی انبوه در سپهر فرهنگی غرب، رنگ می بازد.

۲-۶- نگاه بازارمحور به دانشگاه

در این جریان که با طرح انواع مدهای مدیریتی (نظیر مدیریت دولتی نوین) و با ایدئولوژی نئولیبرال همراه است، از دانشگاه ها به مثابه مؤسساتی ناکارآ، بروکراتیک و ناکارآمد اقتصادی، انتقاد می شود و در عوض، نهادی برای تولید دانش و عرضه نوآوری های صنعتی و از مؤسسات «صنعتی» تجاری تلقی می شود. یکی از مسائل این جریان که ناظر بر درک آموزش عالی است، نگاه تک بعدی و عموماً تجاری به دانشگاه است. دشواری اساسی، زمانی رخ می نماید که این نگاه بازارمحور به دانشگاه، قصد دارد دانشگاه را به چشم نهادی فرهنگی نیز بنگرد و به درکی جامع دست یابد؛ که این امر عمده‌تاً مسأله ساز است (والیما، ۲۰۰۸).

۲-۷- درجه بندی مطالعات فرهنگی در آموزش عالی از حیث توجه به فرهنگ

والیما طیف بندی و درجه بندی جالبی نیز از مطالعات فرهنگی در حوزه آموزش عالی از لحاظ میزان تمرکز آنها بر این دیدگاه و توجه به آنها انجام می دهد. قویترین توجه، شامل آن دسته از مطالعاتی است که هدف آنها توسعه رویکرد فرهنگی به لحاظ نظری (تئوریک) است و یا آن دسته که به بررسی تنوع فرهنگی میان دانشگاهیان یا مؤسسات آموزش عالی می پردازد. در مقابل، ضعیف ترین توجه، ناظر بر مطالعاتی است که در آنها فرهنگ به صورت استعاره ای به کار رفته و یا تنها یکی از متغیرهای توصیفی زمینه ای نام برده شده است (والیما، ۲۰۰۸).

۸-۲- فرهنگ آموزش عالی در سطح ملی

موضوع فرهنگ در بیشتر مطالعات فرهنگی آموزش عالی، در سطح ملی بررسی شده است. در این قبیل مطالعات، تأثیر فرهنگ و خُلقیات ملی و الگوهای رفتاری موجود در آن در نظام آموزش عالی کشور تحلیل می شود. در واقع، نظام آموزش عالی کشور به عنوان یک پدیده اجتماعی در فضا یا زمینه حاکم بر آن که همان فرهنگ ملی است، مطالعه می شود. کلارک، چهار زمینه نهادی- اجتماعی زیر را در شکل گیری فرهنگ دانشگاهی مؤثر می داند: ۱. رشته های علمی، ۲. سازمان دانشگاه، ۳. حرفه آکادمیک، و ۴. نظام آموزش عالی در سطح ملی (کلارک، ۱۹۷۱).

۹-۲- دانشجویان به عنوان موضوع مطالعات فرهنگی در آموزش عالی

این قبیل مطالعات، متمرکز بر تبیین مسائل دانشجویان مهاجر خارجی است. این دانشجویان، عمدتاً به دلیل سوابق و تفاوت های فرهنگی و سنتی ای که با خود دارند، در یادگیری و فهم موضوعات با مسائل و یا تمایزاتی مواجه اند که در برخی مطالعات فرهنگ دانشگاهی و عمدتاً با نگاهی تطبیقی بررسی شده اند. در واقع، منظور از دانشجویان در این مطالعات، عموم دانشجویان نیست، بلکه اقلیت های خاص دانشجویی است با فرهنگ ها و آداب و رسوم و سنت های متفاوت که ریشه این تمایز، عمدتاً به لحاظ مهاجرت است. هدف این مطالعات تطبیقی دانشجویان، صرفاً تبیین یا توصیف این وجوه تمایز و رابطه آن با فرهنگ و ارزش های آکادمیک بدون شرح جزئیات هر یک از آنهاست (والیما، ۲۰۰۸).

۱۰-۲- مقایسه دیدگاه های مطالعات فرهنگ سازمانی در مدیریت آموزشی

در برخی از این مطالعات، از مقوله فرهنگ برای توصیف هر چه بهتر موضوع پژوهش و یا به عنوان یکی از ویژگی های عام مطرح در پدیده اجتماعی آموزش عالی بهره گرفته شده است. در برخی دیگر، مقوله فرهنگ به عنوان مقوله ای خودجوش و نوظهور در خلال تحلیل داده ها یا مصاحبه های عمیق، خود را نمایان ساخته است (سیلور، ۲۰۰۳). نوع دیگر این قبیل مطالعات، شامل آنهایی است که از فرهنگ به عنوان مبنایی برای تقسیم بندی مؤسسات آموزش عالی بهره می جوید (مانند مطالعه اسپورن، ۱۹۹۶). به طور خلاصه مطالعه بعد فرهنگی آموزش عالی در این قبیل مطالعات، می تواند در به چالش کشیدن نگاه تک بعدی و ساده انگارانه به آموزش عالی بسیار مفید باشد.

۳. پیشینه تجربی تحقیق

سولن و لئونارد (۲۰۱۴) در پژوهش خود با عنوان "فرهنگ سازمانی، نوآوری و عملکرد: آزمایشی بر اساس مدل شاین" به این نتیجه رسیدند که نوآوری کلیدی برای بقای سازمان و نتیجه مطالعه فرآیندهایی است که حمایت از نوآوری را سرلوحه کار خود قرار داده اند. فرهنگ سازمانی یک چارچوب مفید برای فکر کردن در مورد فرآیندهایی است که ترویج نوآوری را سبب می شود. از ویژگی های بارز مدل شاین تفاوت های ظریف اما مهم بین لایه های متنوع فرهنگ سازمانی مانند ارزش ها، هنجارها، آثار و رفتار است. فرض اساسی این پژوهش این است که پیرامون فرآیندهای فرهنگی که نوآوری سازمانی را به خصوص در شرکت های خدماتی حمایت می کند، راهکار ارائه می دهد.

روبرتز و جیمز (۲۰۱۱) در پژوهش خود نشان دادند مشاهده نحوه عملکرد آموزشگران در محیط کار و ویژگی های سازمانی که آموزشگران در آن مشغول فعالیت هستند را از جمله عامل هایی می داند که در پرورش مهارت های لازم برای تأثیر گذاری هر چه بیشتر فعالیت های یک آموزشگر در محیط آموزشی لازم است.

۳.۱. روند مطالعات داخلی در زمینه فرهنگ دانشگاهی

به رغم دشواری های فوق، مطالعات فرهنگ دانشگاهی از دهه ۱۹۷۰، به طوری راه خود را درپیش گرفت که هم اکنون، مقوله اثرگذاری در سیاست های آموزش عالی است. این در حالی است که متأسفانه آثار داخلی فرهنگ دانشگاهی - که عمری نزدیک به یک دهه دارد - به شدت از فقر مبانی نظری رنج می برد؛ به طوری که نقد وارد بر این مطالعات اندک و پراکنده، بهره نداشتن از نظریه ای منسجم و روشن درباره فرهنگ دانشگاهی است (فاضلی، ۱۳۸۲). از این رو، لازم است برای یک بار هم که

شده، در آثار داخلی، مبانی نظری متقن و مناسبی برای مطالعات فرهنگ دانشگاهی فراهم شود و در اختیار جامعه علمی ایران قرار گیرد که هدف نوشتار حاضر چنین است.

لازمه این امر، شناخت گونه ها و رویکردهای مختلفی است که در مطالعات فرهنگ دانشگاه به کار رفته است. بخش عمده ای از مطالعات فرهنگی در آموزش عالی را می توان به آن دسته اطلاق کرد که فرهنگ سازمانی دانشگاه را مطالعه کرده اند. این قبیل مطالعات که معمولاً حالت مورد پژوهی دارند، یا سعی دارند با تکیه بر یک الگوی گونه شناختی از فرهنگ سازمانی، فرهنگ سازمانی حاکم بر دانشگاه را بشناسند و یا سعی کرده اند مؤلفه های مؤثر بر فرهنگ سازمانی دانشگاه را احصاء کنند.

متأسفانه در مطالعات داخلی، مطالعه جامعی در این زمینه تاکنون صورت نگرفته است در حالی که ضرورت آن بیش از پیش احساس می شود. در این میان مسامحتاً می توان به مطالعه ارزشمند قانعی راد (۱۳۸۵) اشاره کرد که صرفاً ویژگی های فرهنگی یک رشته علمی را در ایران آن هم از دید تعاملات و ارتباطات میان اعضای آن رشته (علوم اجتماعی) تحلیل کرده است.

طائفی (۱۳۷۸) قابلیت ها و تنگناهای فرهنگ علمی-پژوهشی ایران را بررسی و با نگرشی آسیب شناسانه در دو بخش جداگانه، نقاط ضعف و قوت فرهنگ علمی-پژوهشی کشور را هر چند بدون چارچوبی مشخص اما از تمام ابعاد دینی، سیاسی، قانونی، اقتصادی، ابزاری، ساختاری، سازمانی و مدیریتی، زبان شناختی، روحی و معرفتی، ارزیابی می کند.

حریری (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان رابطه فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی در سازمان های آموزشی به این نتیجه رسید بین مولفه های فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی در سازمان آموزشی مورد نظر ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

سرمدی و صیف (۱۳۹۰) در مطالعه خود دو عامل بسیار اساسی در ایجاد فرهنگ سازمانی نظام های آموزشی را بستر اجتماعی و بستر نهادی که نظام آموزشی در آن قرار دارد دانستند و این دو عامل را از عوامل اساسی و تعیین کننده ی فرهنگ سازمانی در مدارس برشمردند.

در پژوهش قلتاش و همکاران (۱۳۹۰) که با هدف بررسی رابطه فرهنگ و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی صورت گرفت به این نتیجه رسیدند که بین فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

عسگری وزیری و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی مؤلفه های فرهنگ سازمانی مبتنی بر جهان بینی اسلامی را بررسی و شناسایی کرده اند و با به کارگیری استنباط در متون حوزوی و الگوی شاین و مشورت خبرگان، الگوی خود را در سه سطح بینشی، ارزشی و رفتاری طراحی کرده اند.

مرادی و زائری تمبکی (۱۳۹۴) در مطالعه خود به طراحی مدل فرهنگ سازمانی برای سازمان های آموزشی پرداختند. به این منظور در این پژوهش در آغاز به مطالعه ی گسترده ادبیات پژوهش پرداخته و بر پایه آن ابعاد و مولفه های فرهنگ سازمانی مورد نظر استخراج شده است. جهت طراحی مدل ستاره ای فرهنگ سازمانی، از مدل های موجود و کاربردی حاضر نظیر مدل های فرهنگ سازمانی هافستد، ادگار شاین، ویلیام اوچی استفاده شده است. در نهایت با بهره گیری از ادبیات پژوهش و همچنین ابعاد و مولفه های شناسایی شده مدلی برای فرهنگ سازمانی با عنوان مدل ستاره ای فرهنگ سازمانی برای سازمان های آموزشی ارائه شده است.

وظیفه و توکلی (۱۳۹۴) در پژوهش خود به بررسی رابطه مؤلفه های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان های آموزشی- درمانی پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. همچنین نتایج آزمون سایر اهداف نشان داد که بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی (قبیله، بازار، ادھوکراسی) و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۴. نتیجه گیری

لازمه درک صحیح فرآیند هر سازمانی، شناخت فرهنگ حاکم بر سازمان است. هر سازمانی، فرهنگ سازمانی منحصر به خود را دارد که توسط ارزش هایی که کارکنانش در کارهای روزمره خود به کار می برند، شکل می گیرد. فرهنگ استحکام سیستم اجتماعی را بیشتر می کند و باعث بهبود شناخت افراد شده و رفتار آنها را شکل می دهد. این گفته بیان کننده این موضوع است که پذیرش فرهنگ و رعایت اصول و موازین زیربنایی آن توسط سازمان نه تنها جزء وظایف، بلکه ضامن بقا و پویایی سازمان است. بنابراین برای انجام هر گونه اقدام جدیدی در سازمان، توجه به فرهنگ آن مجموعه امری ضروری است؛ زیرا با اهرم فرهنگ به

سادگی می توان انجام تغییرات را تسهیل کرد و جهت گیری های جدید را در سازمان پایدار نمود. با این حال در شرایط متغیر امروزی سازمان هایی موفق هستند که فرهنگ را به عنوان دارایی می نگرند و ارزش ها و هنجارهای سازمانی را که موجب حمایت از ایجاد و تشریک فرهنگ می شود، توسعه می دهند.

امروزه در عصر پیشرفت شتابان دانش و فناوری که سیمای دانشگاه ها به کلی در حال تغییر است، برخورداری کارکنان از دانش، اطلاعات، فنون، اصول و راهبردهای آموزشی به تنهایی کافی نیست بلکه ساماندهی، به کارگیری و استفاده به هنگام و بجا از اطلاعات در محیط های آموزشی امری ضروری و به عبارت علمی الزام آور است (مک الروی، ۲۰۰۳). سازمان ها برای نیل به موفقیت و اهداف خود، باید توانایی تطابق با دگرگونی های مداوم را داشته باشند که نظام آموزش و پرورش هر کشور نه تنها از این امر مستثنی نیست بلکه برای حفظ بقا باید همواره پذیرای تغییرات جدید در حیطه دانش بوده و خود را با تغییر و تحولات جدید وفق دهد.

اهمیت فرهنگ سازمانی مکان های آموزشی به حدی است که در سالهای اخیر محققان مدیریت آموزشی را در این صحنه به انجام تحقیقاتی سوق داده است. ستاده و بازده سازمان های آموزشی انسان است. در سازمان های آموزشی که روابط انسانی اهمیت دارد، مفهوم فرهنگ سازمانی اهمیت بیشتری کسب می کند. رئیس دانشگاه می تواند با یک فرهنگ سازمانی مناسب، دانشگاه را از دانشگاه دیگر متمایز کند. رسالت رؤسای دانشگاه ها بهره برداری از تجارب، استعدادها، توان فکری منابع انسانی به ویژه کارمندان و مدیران خود است و این امر مهم در قالب فرهنگ سازمانی غنی که خواسته ها، نیازها و انتظارات دانش، توانایی ها و مهارت ها در آن تناسب پیدا کرده یا به طور هماهنگ و همسو شده باشد، به آسانی دست یافتنی است (آلویز و هارتمن، ۲۰۰۸).

دیدگاه فرهنگی، در تبیین دنیای متنوع آموزش عالی کارآمد است و برای افراد و مدیرانی که نیازمند فهم این تبیین اند، مفید به نظر می رسد و زمانی که فضا و بستر آموزش عالی نقشی برجسته می یابد، سودمندی خود را نشان می دهد. این گونه شناسی هفت گانه، ضمن پر مزیت بودن، نیازمند پژوهش ها و بررسی های آماری بیشتر جهت تقویت هر چه بهتر آن است.

منابع

- ۱- بیرامی، منصور. میرنسب، محمود. امانی ساری بلگو، جواد. صالح نجفی، مهسا. (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی دانشگاه و از خود بیگانگی تحصیلی دانشجویان. مجله راهبرد فرهنگ. شماره ۲۸. صص ۱۷۸-۱۹۴
- ۲- حریری، ن. (۱۳۹۰). رابطه فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، شماره ۹۰
- ۳- خاکپور، عباس. (۱۳۹۰). سنخ شناسی مطالعات فرهنگ سازمانی، راهبرد فرهنگ، شماره ۱۵، صص: ۸۹-۱۴
- ۴- خفاجه، فرامرز. جمشیدی، لاله و بیدختی، علی اکبر. (۱۳۹۳). تأثیر فرهنگ سازمانی بر یادگیری سازمانی معلمان با میانجی گری مدیریت دانش. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشگاه سمنان
- ۵- رایبیز، استیفن پی (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، مؤسسه چاپ و انتشارات وزارت امور خارجه.
- ۶- رحیم نیا، فریبرز. علیزاده، مسعود. (۱۳۸۸). بررسی ابعاد فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون از نظر اعضای هیئت علمی دانشگاه فردوسی مشهد. مطالعات تربیتی و روانشناسی. شماره ۳۵. صص ۱۴۷-۱۷۰
- ۷- سرمدی، محمدرضا. صیف، علی. (۱۳۹۰). مدیریت فرایند آموزش. چاپ دوم. تهران: انتشارات پیام نور
- ۸- عسکری وزیری، علی؛ زارعی متین، حسن؛ امیری، علی نقی. (۱۳۹۱). آرایه الگوی مؤلفه های فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی مبتنی بر نهج البلاغه. مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، سال سوم، شماره سوم. صص ۴۰۱-۴۲۲
- ۹- فاضلی، نعمت الله (۱۳۸۲). بررسی تطبیقی فرهنگ دانشگاهی ایران و فرهنگ دانشگاهی بریتانیا: مطالعه ای انسان شناختی در علل ناکارآمدی آموزش دانشگاهی در ایران. نامه انسا نشناسی، سال ۱. شماره ۳. صص ۹۳-۱۳۲
- ۱۰- قانع راد، محمدامین (۱۳۸۵)، تعاملات و ارتباطات در جامعه علمی: بررسی موردی در رشته علوم اجتماع، ی تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- ۱۱- قلتاش، عباس؛ صالحی، مسلم؛ جاودانی، مریم و سینا، حمید. (۱۳۹۰). رابطه فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش اعضا هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی. شماره ۱، صص ۶۹-۸۵

- ۱۲- مرادی، علی و عبدالعلی زائری تمبکی، (۱۳۹۴)، طراحی مدل فرهنگ سازمانی برای سازمان های آموزشی، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی، ساری، شرکت علمی پژوهشی و مشاوره ای آینده ساز، دانشگاه پیام نور نکا، https://www.civilica.com/Paper-MEAE01-MEAE01_1154.html
- ۱۳- میرزایی، ح. (۱۳۸۲). بررسی و تبیین فرهنگ سازمانی دانشکده های دامپزشکی و کشاورزی، مرکز پژوهش های کاربردی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۱۴- نصیری گله، یدالله. مرادی، حجت الله. شکرالهی پور، مجتبی و طاهری سودجانی، اسماعیل. (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی در نظام آموزش و پرورش. همایش ملی رویکردهای ملی و پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت. موسسه آموزشی پژوهشی هزاره سوم، https://www.civilica.com/Paper-NCHM01-NCHM01_159.html
- ۱۵- نیازآذری، کیومرث. تقوایی یزدی، مریم. (۱۳۹۵). فرهنگ سازمانی در هزاره سوم. انتشارات آگاه.
- ۱۶- وظیفه، زهرا. توکلی، فرشاد. (۱۳۹۴). بررسی رابطه مؤلفه های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان های آموزشی- درمانی. بیمارستان. ۱۴(۲): ۱۳۹-۱۴۶

- 17- Alwis, R.S. and Hartman.E. (2008). The use Of Tacit Knowledge Within Innovative Companies; Knowledge management In Innovative Enterprises, Journal of Knowledge Management, Vol 12, No 1, pp.133-147.
- 18- Clark, B. R. (1971), "Belief and Loyalty in College Organization", The Journal of Higher Education, Vol. 42, No. 6, Pp. 499-515.
- 19- Dill, D. D., & Sporn, B. (1995), "The implications of a postindustrial environment for the university: An introduction", In D. D. Dill & B. Sporn (Eds.), Emerging Patterns of Social Demand and University Reform: Through a Glass Darkly, (Pp. 1-19), Oxford: Pergamon.
- 20- educations.
- 21- Ferreira, M. (2006), Rethinking academic culture in the information age, Unpublished doctoral dissertation, McGill University, Canada.
- 22- Glisson, Charles. (2008). Therapist turnover and new program sustainability in mental health clinics as a function of organizational culture. Climate and service structure, children's mental health services research center.
- 23- Hallinger, Philip. and Leithwood, Kenneth. (1996). Culture and educational administration. Journal of educational administration. vol.34. No.5. pp.98-116
- 24- Maassen, P. (1996), "The concept of culture and higher education", Tertiary Education and Management, Vol. 2, No. 2, Pp. 153-159.
- 25- McElroy, M.W. (2003). The New Knowledge Management: Complexity, Learning And Sustainable Innovation, Butter Worth- Heinemann, Burlington. Journal Of Knowledge Management, Vol.9.No.1.PP.81-82
- 26- Roberts, T & James, E. (2011). Characteristics of effective agriculture teachers. Journal of agricultural
- 27- Silver, H. (2003), "Does a University Have a Culture?", Studies in Higher Education, Vol. 28, No. 2, Pp. 157-169.
- 28- Sporn, B. (1996), "Managing University Culture: An Analysis of the Relationship between Institutional Culture and Management Approaches", Higher Education, Vol. 32, No. 1, Pp. 41-61.
- 29- Suellen J. Hogan, Leonard V. Coote. (2014). Organizational culture, innovation, and performance: A test of Schein's model, Journal of Business Research, volume 67, pp:1609-1621.
- 30- Välimaa, J. (2008), "Cultural Studies in Higher Education Research", In J. Välimaa & O.-H. Ylijoki (Eds.), Cultural Perspectives on Higher Education, (Pp. 9-25), Netherlands: Springer.

عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش با نقش میانجی تعارض بین فردی مشتریان (مطالعه موردی: بیمه البرز شهر کرج)

مینا مسلمی کویری^۱، اوژن کریمی^۲، میثم عاقلی^۳

۱- مربی دانشگاه آزاد اسلامی، اشکدر، یزد، ایران

۲- استادیار دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
m.moslemi30@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش با نقش میانجی تعارض بین فردی مشتریان صورت گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش در زمره تحقیقات توصیفی - پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان شرکت بیمه البرز شهر کرج به تعداد ۷۴۱ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است، که با توجه به جامعه آماری حجم نمونه مورد نیاز پژوهش ۲۵۳ نفر می‌باشد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد بر اساس تحقیق مولکی و همکاران (۲۰۱۷) می‌باشد، که پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۶۶ تایید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم افزار مدلسازی معادلات ساختاری اموس استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر معنی‌داری دارد. همچنین نقش میانجی تعارض بین فردی مشتریان بر تاثیر عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تایید گشت.

واژه‌گان کلیدی: تعارض بین فردی مشتریان، عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان، عملکرد شغلی کارکنان فروش

۱-مقدمه

یکی از اهداف حیاتی سازمانهای انتفاعی کسب سود از طریق فروش محصولات و خدمات در بازار است که از جانب نیروی فروش شرکت صورت می‌گیرد و نقش نیروی فروش در این زمینه و جذب مشتریان انکارناپذیر است. به دلیل اهمیت این موضوع طی حدود یک قرن اخیر، مطالعات متعددی در زمینه نیروی فروش صورت گرفته است و این مطالعات به شدت تداوم دارند. (چن و همکاران، ۲۰۱۵) در واقع نیروی فروش به عنوان سرمایه انسانی برای بسیاری از صنایع خدماتی محسوب می‌شود. (اکاچوی و همکاران، ۲۰۱۶) مطالعات نشان داده است که شرکتها می‌توانند از طریق حفظ مشتریان فعلی خود سود بیشتری نسبت به دستیابی به مشتریان جدید به دست آورند. پژوهشگران بازاریابی اهمیت ایجاد یک پایگاه مشتری وفادار را برای موفقیت مالی بلند مدت به رسمیت شناخته‌اند، باتوجه به اینکه مشتریان وفادار موجب دستیابی شرکت به مقاصد مطلوب رفتاری، مانند تکرار خرید و رجوع مجدد خواهد شد. (اکسوی و همکاران، ۲۰۱۳) از این جهت رفتارهای فرانشی کارکنان نسبت به مشتریان مورد توجه قرار گرفته است. (مولکی و همکاران، ۲۰۱۷) ارائه این گونه رفتارها از سوی کارکنان سازمان، چارچوبی فراهم میکند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگیهای متقابل بین افراد در داخل یک واحد کاری اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع با ارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و با آزادکردن این منابع با ارزش، به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک کنند و ثانیاً به واسطه آزادکردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را میدهد تا با دقت بیشتری به وظایف خود از

جمله برنامه ریزی، حل مسأله و ... بپردازند. ماحصل تمامی آن ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است. (رائوب، ۲۰۰۸؛ پودساکف و همکاران، ۲۰۰۸).

از طرفی تعارض بین فردی مخرب، به عنوان مانعی برای تحقق رسالت سازمان در امر خدمت رسانی، با ایجاد تشنج و کشمکش میتواند موجب هز استعدادهای نیروی انسانی، تیرگی روابط، افزایش نارضایتی و کاهش اثربخشی سازمان گردد. موفقیت در فروش تحت تاثیر توانایی فروشندگان برای توسعه روابط قوی با مشتریان است. روابط بر پایه اعتماد مشترک، باور مشتریان به اینکه کارکنان فروش به دنبال کسب منافع برای مشتریان هستند و اعتقاد به اینکه کارکنان به دنبال راه حلهایی برای رفع مشکلات آنها می باشند، شکل می گیرد. (لی و همکاران، ۲۰۱۳) تعارض بین فردی و مشتریان بی ادب منجر به از دست رفتن اعتماد و در نهایت بی تعهدی و عدم قصد خرید می گردد. (جاج و همکاران، ۲۰۱۴) از آنجایی که تعاملات ناخوشایند، تاثیر منفی بر روابط فروشندگان با مشتریان خواهد گذاشت، کارکنان فروش در ایجاد روابط با مشتریان بی ادب و موفق نخواهند بود. لذا تعارض بین فردی بر عملکرد کارکنان فروش تاثیر منفی خواهد گذاشت. (مولکی و همکاران، ۲۰۱۷)

نیروی فروش میتواند رفتار مشتریان را به سوی محصولات جدید پیش بینی می نماید خدمات جدید را در بازارهای آزمایشی کشف نماید، اطلاعاتی را در زمینه ی فرایند تخفیف و قیمت گذاری رقبا به دست آورند، به تغییراتی که در خط مشی و به رفتارهای توزیع کنندگان به وقوع می پیوندد توجه نمایند و اطلاعاتی را نیز در رابطه با اثر بخشی و فعالیتهای ترفیعی نقطه ی خرید جمع آوری نمایند. از سویی افزایش رقابت، سرعت و انعطاف پذیری در صنعت بیمه، شرکتهای بیمه را بر آن داشته است که همه امکانات لازم را برای بهره برداری و استفاده بهینه از منابع، از جمله کارکنان فروش خود به کار گیرند. مدیران درصددند عواملی را به کار گیرند که بتواند بر افزایش وفاداری و رضایت مشتریان شرکت منجر شود، چراکه وفاداری و رضایت مشتریان نهایتا منجر به بهبود عملکرد شرکت می گردد. همان طور که پیشتر نیز گفته شده رفتارهای فرانشی کارکنان نسبت به مشتریان می توانند به عنوان عاملی موثر در بهبود رفتار کارکنان به کار گرفته شوند. با توجه به ضرورت پژوهش و از آنجاییکه مشابه این تحقیق در کشور انجام نشده است، سوال اصلی این پژوهش این است: آیا عملکرد فرانشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش با نقش میانجی تعارض بین مشتریان تاثیر دارد؟

۲- چارچوب نظری پژوهش

۲-۱- عملکرد فرانشی کارکنان نسبت به مشتریان

تحقیقات اولیه OCB بر رفتار درون سازمانی تاکید میکرد. پس از آن در زمینه خدمات، مورد توجه و تاکید محققان قرار گرفت و به تدریج چارچوب رفتار شهروندی سازمانی به سمت کارکنان در سازمانهای خدماتی گسترش یافت (دانت و هریس، ۲۰۱۱). او این رفتار را به عنوان رفتار فرانش در نظر گرفته که برای سازمان مفید است اما به طور رسمی مورد نیاز سازمان نیست. (کالمسی^۱ و همکاران، ۲۰۱۱) با الهام گرفتن از مفهوم رفتار شهروندی سازمانی میتوان مفهوم رفتار فرانشی کارکنان را بیان کرد که ساختاری تجمعی دارد و بیان کننده رفتارهایی عام در کارکنان است که باعث بهبود هویت برند میشود (بورمن و زپلین، ۲۰۰۹، صص ۲۸۴-۲۶۴) بنابراین رفتار فرانشی کارکنان شامل قصد و نیت هر یک از کارکنان برای انجام داوطلبانه برخی رفتارهای عمومی (مستقل از بخش و برند) خارج از حیطه سیستم انتظارات از نقش آن است که باعث تقویت هویت برند میشود (چانگ و همکاران، ۲۰۱۲).

بتنکورت^۲ (۱۹۹۷) اصطلاح دیگری به کار برده و رفتار شهروندی را به عنوان عملکرد داوطلبانه کارکنان معرفی کرده است. او عملکرد داوطلبانه کارکنان را به عنوان "رفتارهای اختیاری و داوطلبانه کارکنان که عملکرد سازمانهای خدماتی را ارتقا میدهد" تعریف نمود. (وو، ۲۰۰۹)

بتنکورت (۱۹۹۷) رفتارهای شهروندی کارکنان را این طور تعریف میکند "رفتارهای اختیاری و کمکی کارکنان که به توان شرکت برای ارائه سرویس با کیفیت کمک میکنند." گروث (۲۰۰۵) رفتار شهروندی کارکنان را رفتار اختیاری و داوطلبانه آنها میداند که مستقیما و به وضوح از آنها انتظار نمیرود و پاداشی به آن داده نمیشود، اما به کیفیت بالاتر خدمات منجر شده و به عملکرد موثر سازمانها خدماتی کمک میکند (به طور مثال، کمک به مشتری دیگر و یا ارائه پیشنهاد و...) (یی و همکاران، ۲۰۰۶)

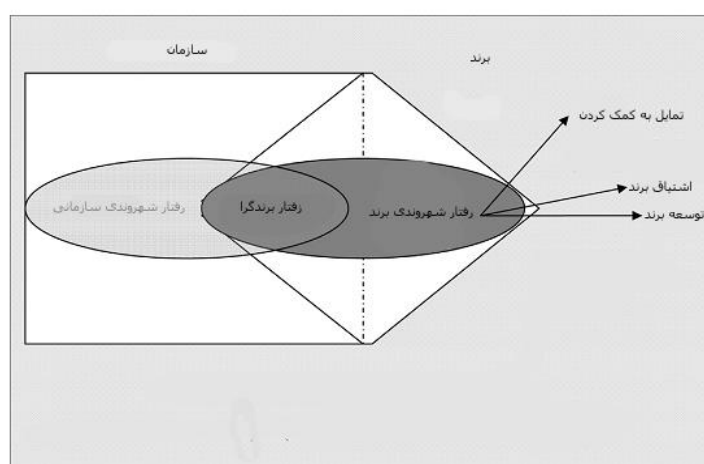
¹ Kalemci

² bettencourt

بر اساس مطالعه یی و همکاران (۲۰۰۶) رفتارهای شهروندی کارکنان به بررسی دو بعد میپردازد: الف) تمایل کارکنان برای کمک به سایر مشتریان و ب) تمایل کارکنان برای کمک به سازمان. کارکنان از طریق متعهد دانستن خود برای انجام رفتارهای اختیاری (رفتارهای شهروندی) یا رفتارهای مبتنی بر باورها و عقاید ثابت از شرکت حمایت کند. (یی و همکاران، ۲۰۱۳)

بورمن و زپلین در مصاحبه ها و مطالعات گسترده در سال ۲۰۰۹ به این نتیجه رسیدند که رفتار فرانقشی کارکنان نسبت به مشتریان میتواند در هفت بعد عملیاتی شود: تمایل به کمک، آگاهی از برند، اشتیاق به برند، تمایل به فداکاری، رویکرد مبلغ بودن برای برند و همچنین تلاش برای توسعه و بهبود خود در کنار بهبود برند. (پوریسلی و همکاران، ۲۰۱۴)

رفتارهای برند گرا بر مشتریان خارجی تاثیر می گذارد، مانند توصیه برند به مشتریان و یا از بین بردن سوء تفاهم مشتریان نسبت به برند. (شان اکسی و همکاران، ۲۰۱۴) شکل زیر سه بعد که معمولا در تحقیقات رفتار سازمانی مورد بررسی قرار نگرفته اند را نشان می دهد.



شکل (۱) تلاقی رفتار شهروندی سازمانی و رفتار فرانقشی برند (شان اکسی و همکاران، ۲۰۱۴)

تمایل به کمک کردن: اشاره دارد به نگرش مثبت کارکنان، صمیمیت، کمک کردن و همدلی نسبت به مشتریان داخلی و خارجی، خارج از مسئولیت تعریف شده کارکنان. (برمن و همکاران، ۲۰۰۹؛ شان اکسی و همکاران، ۲۰۱۴)

اشتیاق برند: اشتیاق برند دارای سه جنبه است، اول پایداری کارکنان نسبت به برند است، جنبه دوم ابتکار عمل و درگیری ذهنی با برند است. جنبه سوم اشاره دارد به رویکرد مبلغ بودن نسبت به نام تجاری، توصیه نام تجاری به مشتریان داخلی و خارجی در موقعیتهای کاری و غیر از آن و از بین بردن سوء تفاهمهای مشتری نسبت به برند. (برمن و همکاران، ۲۰۰۹؛ شان اکسی و همکاران، ۲۰۱۴)

تمایل به توسعه برند: اشاره دارد به تمایل کارکنان به ارتقا مستمر مهارتهای مربوط به نام تجاری برای اطباق با نیازهای متغیر بازار و صلاحیتهای جدید سازمانی (برمن و همکاران، ۲۰۰۹؛ شان اکسی و همکاران، ۲۰۱۴)

ابعاد رفتار فرانقشی کارکنان نسبت به مشتریان پژوهشهای زیادی درباره ی رفتار فرانقشی کارکنان نسبت به مشتریان صورت نگرفته است ولی هر یک ابعاد خاصی را در تعریف رفتار فرانقشی کارکنان نسبت به مشتریان در نظر گرفته اند. این ابعاد به صورت خلاصه در جدول زیر عنوان شده اند:

جدول (۱) ابعاد رفتار فرانشی کارکنان نسبت به مشتریان

محقق	سال	ابعاد
پوریسلی و همکاران	۲۰۱۴	پذیرش برند ، توسعه برند ، اشتیاق برند
شان اکسی و همکاران	۲۰۱۴	کمک کردن ، اشتیاق برند و تمایل به توسعه برند
انیادزایو و همکاران	۲۰۱۵	کمک کردن ، اشتیاق برند و تایید برند
شاری و صالح	۲۰۱۱	کمک کردن ، توصیه برند ، توسعه برند ، جوانمردی
بومن و زپلین	۲۰۰۹	تمایل به کمک، آگاهی از برند، اشتیاق به برند، تمایل به فداکاری، رویکرد مبلغ بودن برای برند و همچنین تلاش برای توسعه و بهبود خود در کنار بهبود برند

۲-۲- تعارض بین فردی مشتریان و کارکنان فروش

در فرهنگ لغت فارسی، تعارض به معنای مزاحم یکدیگر شدن، با هم خلاف کردن یا اختلاف داشتن است (درگاهی، موسوی، فراهانی و شهام، ۱۳۸۷). تعارض نقش، وجود درخواست ها و تقاضاهای آشکار و نهان متضاد در عرصه نقش های واگذار شده به افراد است که افراد را در حین کار تحت فشار و حالت سردرگم کننده ای قرار می دهد (گل پرور، برازنده و جوادیان، ۱۳۹۰).

تعارض بین فردی مشتریان، به عنوان طیف وسیعی از رفتارهای بد توسط افراد در نقش مشتری تعریف می گردند، مانند رفتارهای بی ادبانه، فریاد، و یا دیگر رفتارهای انحرافی. (اسلیتر و همکاران، ۲۰۱۱) کارکنان فروش اغلب در مواجهه با مشتریان بی ادب و دارای رفتارهای غیر انسانی، این گونه رفتارهای تهاجمی را تجربه می کنند. در چنی موقعیتهایی کارکنان بایستی کاملاً بی طرفانه، به حفظ تعادل موقعیت بپردازند. (جارامیلو و همکاران، ۲۰۱۱) تعارض زمانی رخ می دهد که دو یا چند نفر از افراد در مقابل یکدیگر قرار گیرند زیرا نیازها، خواسته ها، اهداف و ارزش های آنها متفاوت است. نکته مهم در اینجا این است که هر چند تعارض امری اجتناب ناپذیر است و به دلیل متفاوت بودن اهداف، ارزشها و عقاید به وجود می آید، ولی می توان آن را هدایت و به حداقل رساند و حل کرد. در هنگام مواجهه با تعارض اولین و مهمترین اقدام تجزیه و تحلیل تعارض است، به گونه ای که برخی معتقدند که درصد حل تعارض، تجزیه و تحلیل آن است. پس از تجزیه و تحلیل تعارض باید به حل آن پرداخت. تعارض بین فردی با مشتریان می تواند احساسات منفی، خصومت اضطراب ایجاد کند. (جاج و همکاران، ۲۰۱۴)

در این زمینه تحقیق بیلی و همکاران (۲۰۰۰) نشان می دهد که رفتارهای منفی تولید شده توسط مشتریان بی ادب بر وضعیت احساسی فروشنده تأثیری می گذارد و موجب رفتارهای غیردوستانه وی با سایر مشتریان نیز می گردد. (مولکی و همکاران، ۲۰۱۷).

۲-۳- توانایی درک احساسات مشتری

احساسات بر روی پارامترهای مختلف بازاریابی از جمله ارجحیت و انتخاب خرده فروشی، تصویر فروشگاه، زمان صرف شده در فروشگاه، رضایت از خرید، رضایت از محصول یا خدمات، ارزش خرید لذت جویانه و مصرف گرایانه، سبک تصمیم گیری مصرف کنندگان، میزان خرج کردن و میل و علاقه مصرف کننده برای رها کردن مارک تجاری تأثیر دارند. یو و دین (۲۰۰۱) که از یک مقیاس رضایت احساسی استفاده کردند، به ارتباطات مهمی میان رضایت و چندین رفتار عمدی (میل و علاقه برای پرداخت هزینه بیشتر، گفته های کوچ و بازار مثبت) رسیدند. وانگ (۲۰۰۴) به این نتیجه رسید که احساس لذت یا یاس و سرخوردگی یک مشتری، یک پیشگویی مهم در مورد وفاداری مشتری میباشد. بیگنه و همکاران (۲۰۰۵) گزارش دادند که لذت بازدید کننده در یک محیط پارک به طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق رضایت) بر روی وفاداری تأثیر می گذارد. وایت و یو (۲۰۰۵) به این نتیجه رسیدند که احساسات مثبت (نظیر امیدواری، خوشحالی، خوشایندی) با گفته های کوچ و بازار مثبت و میل برای پرداخت هزینه بیشتر ارتباط مثبت دارند، اما با رفتار تعویض ارتباط منفی دارد.

این نویسندگان همچنین گزارش دادند که احساسات منفی (نظیر احساس گناه کردن، حقارت، افسردگی و پشیمانی) ارتباط مثبت با رفتار تعویض دارند، اما با میل و علاقه برای پرداخت هزینه بیشتر و گفته های کوچ و بازار مثبت ارتباط منفی دارد. توانایی درک احساسات مشتری به عنوان، قابلیت کارکنان فروش در تشخیص، تمایز و ارزیابی انواع احساسات به درستی و به منظور دستیابی به اهداف مطلوب مورد نظر می باشد. (کادیک و همکاران، ۲۰۱۷) شناخت الگوهای احساسی مشتریان به منظور

ارضای تقاضای های متضاد آنها ضروری می باشد. در چنین شرایطی، در هنگام بروز تنش و ناراحتی، این قابلیت به فروشندگان در شناسایی اثربخش مشکلات کمک خواهد کرد. (کیدول و همکاران، ۲۰۱۱)

۴-۲- عملکرد کارکنان واحد فروش

عملکرد به عنوان ارزیابی رفتار و فعالیتهای یک کارمند در راستای اهداف سازمانی تعریف شده است. (چرچیل و همکاران، ۲۰۰۲) عملکرد کارکنان واحد فروش شامل ارزیابی رفتار کارکنان واحد فروش در رسیدن به اهداف سازمانی می باشد. (جاووسکی و همکاران، ۱۹۹۱) رفتار شامل وظایفی که کارکنان واحد فروش برای آنها تلاش می کنند، می باشد. (مانند ترتیب دادن نمایشهای فروش). به طور مفهومی عملکرد به دو بعد تقسیم می شود:

۱- رفتار یا فعالیتهایی که به وسیله کارکنان واحد فروش انجام میشوند.

۲- نتایجی مانند فروش که از تلاشهای آنها حاصل می شود. (بالداف، ۲۰۰۱)

مسئولیت مدیران فروش اطمینان از رسیدن به اهداف سازمان فروش به صورت کارا و مؤثر بر اساس برنامه ریزی انجام شده میباشد. یک سازمان فروش میتواند بدون اینکه مؤثر باشد، کارا باشد و برعکس. وظیفه مدیر فروش حداکثر کردن سطوح عملکرد است؛ این امر لزوم نظارت ادامه دار بر شاخصهای عملکرد کارکنان واحد فروش و مقایسه آن با آنچه باید باشد، را نشان میدهد. بررسی عملکرد کارکنان واحد فروش به منظور ارزیابی محتوای عملکرد رفتاری و نتیجه ای میباشد. عملکرد رفتاری ارزیابی فعالیتهای و استراتژیهای کارکنان واحد فروش در مأموریتهای شغلی و مسئولیتهای است. در سنجش عملکرد رفتاری تمرکز روی چگونگی انجام فعالیتهای کارکنان واحد فروش میباشد. تفاوت میان اثربخشی سازمان فروش و عملکرد کارکنان واحد فروش به طور قابل توجهی از حمایت تجربی برخوردار است. (بالداف، ۲۰۰۱) در این یافته ها تغییرات در اثربخشی سازمان فروش به وسیله تغییرات در عوامل محیطی (مثل رقابت) و عوامل سازمانی (مثل سیستمهای کنترل مدیریت، مخارج تبلیغات و تصویر برند و اندازه تغییرات کارکنان واحد فروش) توضیح داده شده است.

در ارزیابی کارکنان واحد فروش نخستین مرحله تعیین اهداف و مقاصد برای سازمان فروش است. این اهداف بر مبنای راهبردها و تاکتیکهای تعیین شده شرکت میباشد. که بر اساس راهبردها، تاکتیکها و طرح فروش توسعه داده می شود. استانداردهای عملکرد برای تمامی فعالیتهای فروش تنظیم میشود. پس از آن طرح به اجرا در می آید. عملکرد به صورت ادامه دار نظارت میشود. سپس با استانداردهای از قبل تعیین شده مقایسه می شود. و در صورت نیاز تصمیمات اصلاحی به وسیله مدیران فروش برای حداقل کردن یا حذف اشتباهات اتخاذ می شود. (پیرسی و همکاران، ۲۰۰۴).

جدول (۲) ساختها و مقیاس راهبردی کنترل بر مبنای رفتار (پیرسی و همکاران، ۲۰۰۴)

مقیاسهای اندازه گیری	ساختهای راهبرد کنترل رفتاری مدیریت فروش
صرف زمان برای کارکنان واحد فروش در میدان عمل، ایجاد تماسهای فروش به هم پیوسته برای کارکنان واحد فروش، نظارت منظم گزارشهای تماس برای کارکنان واحد فروش، نظارت روزانه فعالیتهای کارکنان واحد فروش، مشاهده عملکرد کارکنان واحد فروش در میدان عمل، توجه به ملاقاتهای کارکنان واحد فروش، مشاهده دقیق مخارج کارکنان واحد فروش، توجه به قیمت دهی کارکنان واحد فروش به مشتریان در مورد کالا و خدمات، تشویق کارکنان واحد فروش به منظور افزایش نتایج فروش، به وسیله پاداش به کارکنان واحد فروش برای دستاوردها	نظارت
مشارکت فعالانه کارکنان واحد فروش در آموزشهای شغلی، اختصاص زمان منظم برای راهنمایی کارکنان واحد فروش، بحث در مورد ارزیابی عملکرد کارکنان واحد فروش با کارکنان، کمک به کارکنان واحد فروش برای توسعه پتانسیل های کارکنان ارزیابی، ارزیابی تعداد تماسهای فروشی که کارکنان واحد فروش ایجاد کرده است، ارزیابی نرخ گفتگوهای کارکنان واحد فروش	راهنمایی
ارزیابی نتایج فروش کارکنان واحد فروش، ارزیابی کیفیت نمایشهای فروشی که کارکنان واحد فروش ایجاد می کند، ارزیابی توسعه حرفهای کارکنان واحد فروش پاداش دهی، بازخوردی منظم عملکرد، پاداش دادن بر مبنای کیفیت فعالیتهای فروش، استفاده از پرداخت های تشویقی به عنوان یک وسیله اصلی برای انگیزش، داوری برای پاداشها بر مبنای نتایج فروش به دست آمده	ارزیابی

مقیاسهای اندازه گیری	ساختهای راهبرد کنترل رفتاری مدیریت فروش
پاداش دادن به کارکنان واحد فروش بر مبنای نتایج فروش کارکنان، استفاده از مزایای غیر مالی به منظور پاداش دهی به کارکنان واحد فروش برای دستاوردهای کارکنان، پاداش به کارکنان واحد فروش بر اساس مقدار فعالیتهای فروش	پاداش دهی

۵-۲-استرس

در تعریف ، فرهنگ آکسفورد از استرس با عنوان فشار روانی یاد میکند.(نینیو ، ۲۰۱۳) طبق این تعریف، فشار روانی چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل میشود و ناراحتیهای جسمانی و روانی را در پی دارد. وقتی مسائل وارده بر سازمانی فراتر از قدرت مقابله ای و انطباقی ارگانیزم افراد آن باشد، در آن حالت فرد دچار فشار روانی و تنش خواهد شد (ادواردز و همکاران ، ۲۰۰۰) اما آنچه حائز اهمیت است آن است که استرس شغلی به دلیل این که در رابطه با سازمان است با استرس متفاوت است . مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی را ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه جایی مداوم، اضافه کار، ساعت کار زیاد و بینظمی ساعت کار میداند . کاظمی و همکاران(۲۰۰۸) نیز استرس شغلی را به عنوان تغییری در وضعیت فیزیکی یا ذهنی تعریف میکنند که ممکن است اثر مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد که در آن، استرس به خاطر رویدادهای استرسزا در محیط کار ایجاد شده است .

منشأ معمول استرس که کارکنان در محیطکار یا سازمان با آن مواجه هستند، عوامل استرسزای شغلی نامیده میشود . این عوامل استرسزا شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گرانبازی نقش است .در این پژوهش نیز این عوامل که برگرفته از الگوی جونز و همکاران (۲۰۱۲) در کشور آمریکا است به عنوان عوامل استرسزای شغلی در محیط کار در نظر گرفته شده است. این عوامل پیامدهای شغلی و نگرشهای مربوط به کار را تحت تأثیر قرار میدهد .تحقیقات نشان دهنده تأثیر منفی استرس بر عملکرد شغلی می باشد.(مولکی و همکاران ، ۲۰۱۵ ؛ طرفدار و همکاران ، ۲۰۱۵) برای مثال استرس تأثیر منفی بر تعهد کارکنان فروش ه کیفیت و در نتیجه ادراک مشتریان از کیفیت دارد.(وتزلس و همکاران ، ۲۰۰۰).

۶-۲-ترک شغل

تمایل به ترک شغل در کارکنان بعنوان یک معضل انسانی در سازمان مطرح میشود. (لوین و همکاران ، ۲۰۱۰) یافته های علمی نشان می دهد که تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می شود.(تت و می پر؛۱۹۹۳)یعنی کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی کنند. تمایل به ترک شغل در کارکنان به صورت تدریجی به وجود می آید(بوریا و همکاران ، ۲۰۱۰) و پس از در نظر گرفتن همه شرایط ومناسب بودن فرصتهای استخدامی در سازمان های دیگر؛اقدام به ترک شغل می نمایند.ترک خدمت کارکنان ثبات و تداوم کارهای سازمان را به هم می زند. از دست دادن کارکنان خوب تأثیر مخربی بربقیه دارد و آن ها را دچار بی انگیزگی ودلسردی می کندو در نتیجه بهره وری و رضایت شغلی در سازمان کاهش می یابد. اغلب سازمان ها هزینه های ترک خدمت را خیلی کم تخمین می زنندچرا که تنها هزینه های ملموس را در نظر می گیرند.نتیجه تحقیقات پیشین نشان می دهد که هزینه واقعی ترک خدمت بسیار فراتر از آن است.(بلاکر و همکاران ، ۲۰۱۲).

۳-پیشینه پژوهش

در اینجا به برخی از تحقیقات داخلی و خارجی در زمینه تحقیق اشاره می گردد:

صنوبر و همکاران (۱۳۹۵) به ارایه مفهوم تعارض، سطوح و انواع آن و رابطه آن با عملکردشغلی پرداختند. در این مقاله ابتدا مبانی نظری و تجربی در خصوص رابطه تعارض بین فردی با عملکرد کارکنان فروش بررسی می شود. آنگاه مدل های پایه برای مطالعات بیشتر در این خصوص معرفی می شود. نتایج مقاله می تواند در توسعه پژوهشهای دانشجویان دوره های تحصیلات تکمیلی مورد استفاده قرار گرفته و همچنین پیامدهای کاربردی نیز برای ارتقا مهارتهای فروش دارد.

حسینی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی تحت عنوان " بررسی تأثیر فروش گرایی و تخصص نیروی فروش بر عملکرد نیروی فروش با توجه به نقش واسط اعتماد مشتری (مطالعه موردی: نمایندگیهای فروش خودروهای وارداتی در سطح شهر مشهد)"

انجام دادند. پژوهش حاضر دارای ماهیتی کاربردی بوده و در آن پنج فرضیه مطروحه از سوی نگارنده با روش روش پیمایشی-توصیفی اثبات شده است. داده‌های این پژوهش با نظرسنجی از میان ۰۷ نفر از نیروهای فروش در نمایندگیهای فروش خودروهای وارداتی در سطح شهر مشهد و از طریق پرسشنامه، جمع‌آوری گردیده است. روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفته است و ضریب آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷ برای همه متغیرها پایایی آن را مورد تأیید قرار داد. تحلیل آماری داده‌ها با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار «SmartPLS» صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده نشان میدهد که فیما بین فروش -گرائی و تخصص نیروی فروش با عملکرد نیروی فروش و همچنین بین فروشگرائی و تخصص نیروی فروش با اعتماد مشتری به نیروی فروش رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. بین اعتماد مشتری به نیروی فروش و عملکرد نیروی فروش نیز این رابطه مشاهده میشود.

مهارتی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی تحت عنوان " بررسی اثر کنترل مدیریت فروش بر عملکرد فروش به واسطه نوآوری واحدهای فروش (مورد مطالعه: شرکتهای فعال در صنایع غذایی مشهد)" انجام دادند. هدف این تحقیق بررسی کنترل ، نوآوری و عملکرد سازمان با استفاده از چارچوب مفهومی برگرفته از مطالعه ماتسونو در واحدهای فروش شرکتهای فعال در صنعت مواد غذایی شهرستان مشهد می باشد. لذا یک نمونه ۱۰۱ تایی از شرکتهای موجود در جامعه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و داده‌های مورد نظر با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری و با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که کنترل مبتنی بر رفتار و کنترل مبتنی بر دانش بر نوآوری فروش تاثیر مثبت دارد و یک رابطه مستقیم بین آنها برقرار است در حالیکه فرضیه کنترل مبتنی بر نتیجه بر نوآوری که به صورت منفی فرض شده بود ، رد شد و نشان داد که بین آنها یک رابطه مستقیم و معنا داری وجود دارد و نه یک رابطه معکوس. متغیر نوآوری فروش بر عملکرد فروش نیز تاثیر داشته و همچنین نقش میانجی‌گری متغیر نوآوری فروش در رابطه بین متغیرهای کنترلی و عملکرد فروش نیز تأیید گردید.

مولکی و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه خود از طریق مدلسازی معادلات ساختاری به ایجاد مدلی برای شناسایی روابط بین تعارض بین فردی مشتریان ، پیامدهای این رفتارها و ابزارهایی برای جلوگیری و یا کاهش آنها در سازمان پرداختند. نتایج نشان می دهد که تعارض بین فردی مشتریان تاثیر منفی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. شرایط استرس منجر به افزایش تمایل به ترک شغل می شود و از طرفی درک احساسی فروشنده رفتارهای فراقششی آنها ، نتایج منفی تعارض بین فردی مشتریان را کاهش می دهد.

کادیک و همکاران (۲۰۱۷) به نقش تعدیلگر توانایی درک احساسات مشتری بر رابطه بین فروش گرایی و مشتری گرایی بر عملکرد فروش پرداختند. دو سطح مطالعه در این تحقیق صورت گرفت. مطالعه اول به بررسی فروش گرایی و عملکرد می پردازد ، در حالیکه مطالعه دوم به بررسی نتایج مطالعه اول از دیدگاه مشتری می پردازد. نتایج نشان دهنده رابطه بین و مشتری گرایی بر عملکرد فروش می باشد. ولی رابطه بین و فروش گرایی بر عملکرد فروش تأیید نشد. همچنین نتایج نشان می دهد که توانایی فروش مدیران برای درک احساسات، تاثیر گرایش مشتریان نیروی فروش بر عملکرد فروش را تسهیل می کند.

ترهوا^۱ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی تاثیر مشتری گرایی کارکنان فروش و استراتژی های فروش بر عملکرد کارکنان فروش پرداختند. این مطالعه بر روی ۸۱۶ نفر از کارکنان فروش ، از ۳۰ شرکت فروشنده انجام شد. نتایج حاصل از آزمون مدلسازی معادلات ساختاری ، نشان داد که استراتژی های فروش با عملکرد فروش کارکنان و عملکرد بازار به صورت مستقیم و غیر مستقیم رابطه دارد . از بین سه بعد استراتژی های فروش ، تنها بعد بخش بندی بر عملکرد فروش تاثیر مستقیم دارد و ابعاد مدل های فروش و اولویت بندی به صورت غیر مستقیم و از طریق مشتری گرایی و فروش مبتنی بر ارزش آفرینی برای مشتری ، بر عملکرد نیروی فروش تاثیر می گذارد.

روزندو ریوس^۲ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی رابطه مشتری گرایی نیروی فروش و بازار گرایی سازمانی بر عملکرد نیروی فروش پرداختند. این مطالعه بر روی ۱۴۶ مدیر فروش بانکهای کشور اسپانیا صورت گرفت . نتایج حاصل از مدلسازی معادلات ساختاری نشان دهنده نقش میانجی مشتری گرایی کارکنان فروش بر رابطه بین بازارگرایی بانک و عملکرد کارکنان فروش می باشد.

¹ Terho

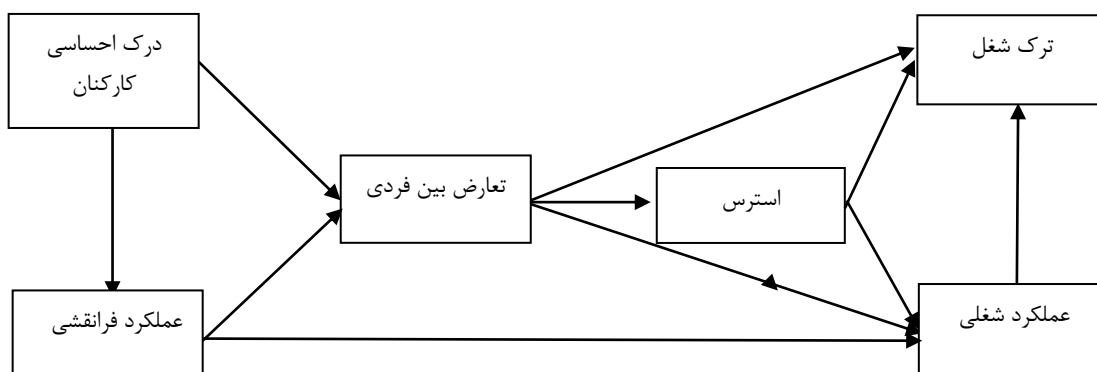
² Rosendo-Ríos

تانگ و تانگ (۲۰۱۱) رفتار شهروندی کارکنان سازمانهای خدماتی در برخورد با پرسنل را تحت عنوان رفتار شهروندی خدمتگرا تعریف می کند و در مطالعه خود به بررسی تاثیرات رفتار شهروندی خدمت گرا بر روی ۱۱۳۳ مشتری از مشتریان هتل های تایوان پرداختند. یافته های حاصل از این پژوهش تاییدی بر تاثیرات رفتار شهروندی سازمانی بر وفاداری ، کیفیت ادراک شده و آگاهی مشتریان از خدمات سازمان است.

لی و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود عنوان کردند علی رغم آگاهی از اهمیت رفتار مصرف کننده در بخش خدمات ، تجربیات ناچیزی در خصوص ارتباط رفتار مصرف کننده و رفتار کارکنان ارائه دهنده خدمات وجود دارد و لذا در پژوهش خود به بررسی تاثیر مشارکت مشتری و رفتار مشتریان بر رفتار کارکنان و ارتباط میان کارکنان بخش خدمات با مشتریان پرداخته اند و تاثیرات مثبت رفتارهای بخش کارکنان را بر رفتارهای مشتریان نشان داده اند.

۴-مدل مفهومی پژوهش

پس از مرور مستند بر مقالات و رساله های معتبر بین المللی و بعضاً داخلی، در رابطه با پیشینه تحقیق حاضر، مدل ارائه شده زیر مورد استفاده قرار گرفت.



شکل ۱-مدل مفهومی پژوهش (مولکی و همکاران ، ۲۰۱۷)

۶-فرضیات پژوهش

- ۱- درک احساسی کارکنان بر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان تاثیر دارد.
- ۲- درک احساسی کارکنان بر تعارض بین فردی مشتریان تاثیر دارد.
- ۳- عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر دارد.
- ۴- تعارض بین فردی، بر تاثیر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش نقش میانجی دارد.
- ۵- تعارض بین فردی بر استرس تاثیر دارد.
- ۶- تعارض بین فردی بر ترک شغل کارکنان فروش تاثیر دارد.
- ۷- تعارض بین فردی بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.
- ۸- استرس بر ترک شغل کارکنان فروش تاثیر دارد.
- ۹- استرس بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر دارد.
- ۱۰- عملکرد فروش بر ترک شغل کارکنان تاثیر دارد.

۷-روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد، چنانچه طبقه بندی انواع تحقیقات بر اساس ماهیت و روش مدنظر قرار گیرد، روش تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت در زمره تحقیقات توصیفی پیمایشی، قرار دارد. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان شرکت بیمه البرز شهر کرج به تعداد ۷۴۱ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است، که

با توجه به جامعه آماری حجم نمونه مورد نیاز پژوهش ۲۵۳ نفر می باشد. روش انتخاب نمونه های آماری در این پژوهش، با توجه به موضوع و ماهیت آن، روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. برای جمع آوری داده های مورد نیاز از روش مطالعات کتابخانه ای و مطالعات میدانی استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها از تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری آموس نسخه ۲۳ بهره برده ایم.

۸- ابزار جمع آوری داده ها

جمع آوری داده ها به صورت نظر سنجی با استفاده از ابزار پرسشنامه استاندارد انجام خواهد شد. بخش اول پرسشنامه شامل متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، میزان تحصیلات) است و بخش دوم حاوی سوالات مرتبط با متغیرهای پژوهش می باشد، که بر اساس مقیاس لیکرت تهیه شد. برای گردآوری شواهد روایی ابزار پژوهش، راههای مختلفی وجود دارد که عبارتند از: روایی محتوایی، روایی صوری و روایی سازه (شواهد همگرا، واگرا و همسانی درونی و روایی عاملی). در اولین مرحله از پژوهش، برای بررسی روایی صوری پرسشنامه در اختیار استاد راهنما و سایر خبرگان در دسترس قرار گرفت و تاکید شد که در ارزیابی کیفی روایی محتوا، موارد رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت سوالات، قرارگیری سوالات در جای مناسب خود، زمان تکمیل ابزار طراحی شده را مدنظر قرار دهند. نهایتاً نظرات آنان به صورت تغییراتی جزئی در پرسشنامه اعمال شد.

در مرحله دوم از بررسی روایی، برای ارزیابی روایی محتوایی از نظر متخصصان در مورد میزان هماهنگی محتوای ابزار اندازه گیری و هدف پژوهش، استفاده شده است. بدین ترتیب که پرسشنامه به ۱۵ نفر از متخصصین رشته مدیریت داده و از آنان درخواست شد که درخصوص سوالات ابزار به صورت مفید است و مفید نیست پاسخ دهند. پاسخها براساس فرمول CVR محاسبه و با جدول لاوشه انطباق داده شد. اعداد بالاتر از ۰,۴۹ مورد قبول واقع شد.

پس از ارزیابی روایی، جهت بررسی پایایی پرسشنامه در این تحقیق از روش همسانی درونی (ضریب آلفای کرونباخ) جهت سنجش پایایی ابزار پژوهش استفاده شده است. در پژوهش حاضر پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در یک نمونه ۲۰ نفری و بازگشت پرسشنامه ها، داده های جمع آوری شده به نرم افزار SPSS 21 وارد و آلفای کرونباخ آنها محاسبه گشت. در نهایت پس از انجام چهار مرحله ۱- اعتبار محتوا ۲- دو نیمه کردن ۳- آلفای کرونباخ (پایایی) ۴- باز آزمایی، ابزار تحقیق آماده شد. توزیع سوالات پرسشنامه و ضریب آلفای کرونباخ آنها در جدول زیر بیان شده است.

جدول (۱) ارتباط میان متغیرها و سوالات پرسشنامه

ردیف	متغیر	منبع	آلفای کرونباخ
۱	درک احساسی کارکنان	مولکی و همکاران (۲۰۱۷)	۰,۸۹۲
۲	تعارض بین فردی		۰,۸۴۱
۳	عملکرد فرآینشی کارکنان		۰,۸۹۰
۴	استرس		۰,۸۲۰
۵	عملکرد شغلی کارکنان		۰,۸۱۱
۶	ترک شغل		۰,۸۸۵

۹- تجزیه و تحلیل آماری

۹-۱- توصیف کمی متغیرهای پژوهش بر اساس اهداف تحقیق

در جدول شماره ۴ شاخص های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش محاسبه شده است. شاخص میانگین اهمیت متغیرها را نظر پاسخ دهندگان نشان می دهد و شاخص انحراف استاندارد پراکندگی پاسخ ها را نشان می دهد. با توجه به اینکه بالاترین عدد برای میانگین متغیرهای مستقل و وابسته عدد ۵ است (طیف ۵ تایی: کاملاً مخالفم، مخالفم، نسبتاً مخالفم، موافقم، کاملاً موافقم) بازه (۲/۳۳ - ۱) نشان دهنده نمره کم آزمودنی ها، بازه (۲/۳۴ - ۳/۶۶) نشان دهنده نمره متوسط و بازه (۳/۶۷ - ۵) نشان دهنده نمره زیاد آزمودنی ها می باشد.

جدول شماره (۴) شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش

نام شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	کشیدگی	چولگی
درک احساسی کارکنان	۳,۵۱۲	۱,۱۱	-۰,۵۲۶	۰,۴۵۲
تعارض بین فردی	۳,۲۸۴	۱,۰۲	-۰,۵۵۲	۰,۳۵۸
عملکرد فرانشی کارکنان	۳,۶۴۱	۱,۲۵	-۰,۸۶۲	۰,۴۶۴
استرس	۳,۲۵۴	۱,۳۱	-۰,۷۵۶	۰,۵۵۷
عملکرد شغلی کارکنان	۳,۵۵۴	۱,۲۱	-۰,۶۵۲	۰,۵۵۲
ترک شغل	۳,۴۷۳	۱,۱۰	-۰,۶۸۹	۰,۵۴۱

نتایج حاصل از جدول فوق نشان می دهد میانگین کلیه متغیرها در بازه (۲/۳۴-۳/۶۶) می باشد که می توان ادعا نمود وضعیت متغیرها در حد متوسط می باشد. همچنین چولگی و کشیدگی متغیر در بازه (۲,۲-) می باشد که نشان می دهد متغیرها دارای توزیع نرمال می باشند.

۹-۲-آزمون (KMO)

برای انجام تحلیل عاملی، باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا می توان داده های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد یا خیر؟ و آیا تعداد داده های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص کی. ام. او و آزمون بارتلت استفاده می شود.

معیار کفایت نمونه گیری کی. ام. او^۱، آماره ای برای بررسی کفایت داده ها (نمونه گیری) است و نشان دهنده نسبت واریانس مشترک در واریانس متغیرها است که ممکن است به وسیله عوامل مهم ایجاد شده باشد. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد. مقادیر بالاتر برای این آماره (نزدیک به یک) نشان می دهد که تحلیل عاملی با استفاده از این داده ها قابل انجام است. اگر این مقدار کمتر از ۰/۶ باشد، نتایج تحلیل عاملی چندان قابل استفاده نخواهد بود. رابطه زیر مبین معیار کفایت نمونه گیری (KMO) است (مؤمنی و فعال، ۱۳۹۱: ۱۹۳).

$$KMO = \frac{\sum_i \sum_j r_{ij}^2}{\sum_i \sum_j r_{ij}^2 + \sum_i \sum_j a_{ij}^2}$$

که در آن :

r_{ij} = ضریب همبستگی ساده بین متغیرهای i و j

a_{ij} = ضریب همبستگی جزئی بین متغیرهای i و j

آزمون کروی بودن بارتلت^۲، این فرضیه را آزمون می کند که ماتریس همبستگی یک ماتریس همبستگی است یا خیر. اگر ماتریس همبستگی، یک ماتریس همبستگی باشد، در این صورت متغیرها با هم ارتباطی ندارند و در نتیجه امکان شناسایی عوامل جدید بر اساس همبستگی بین متغیرها وجود ندارد. اما اگر همبستگی نباشد، در این صورت متغیرها با هم ارتباط دارند و در نتیجه امکان شناسایی عوامل جدید بر اساس همبستگی بین متغیرها وجود دارد. این آزمون به بررسی مرتبط و مناسب بودن متغیرها برای کشف ساختار می پردازد. مقادیر کوچک (کمتر از ۰/۵) برای سطح معنی داری نشان می دهد که ماتریس همبستگی بین متغیرها، همبستگی نیست و تحلیل عاملی برای داده های موجود مفید خواهد بود.

^۱ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

^۲ Bartlett's Test of Sphericity

جدول (۳) نتایج آزمون KMO

نام شاخص	KMO	نتیجه
درک احساسی کارکنان	۰,۸۴۱	توان اماری و کفایت نمونه تایید می شود
تعارض بین فردی	۰,۸۳۱	توان اماری و کفایت نمونه تایید می شود
عملکرد فرانشی کارکنان	۰,۸۶۹	توان اماری و کفایت نمونه تایید می شود
استرس	۰,۸۲۵	توان اماری و کفایت نمونه تایید می شود
عملکرد شغلی کارکنان	۰,۸۵۵	توان اماری و کفایت نمونه تایید می شود
ترک شغل	۰,۸۷۴	توان اماری و کفایت نمونه تایید می شود

نتیجه آزمون KMO در جدول فوق نشان می دهد که مقدار KMO برای همه مقیاس ها بیشتر از ۰/۶ می باشد بنابراین حجم نمونه از کفایت خوبی برای انجام تحلیل عاملی برخوردار است.

۳-۹- مدل اندازه گیری

در مرحله اول به دنبال پاسخ به این پرسش هستیم که آیا هر یک از مدل های اندازه گیری تدوین شده برای سازه ها حائز حداقل معیارهای علمی تعریف شده هستند یا خیر، لازم است تا هر یک از مدل های اندازه گیری را جداگانه مورد تحلیل قرار دهیم. مدل مفهومی پژوهش حاضر دارای دو متغیر می باشد. در این مرحله به بررسی بار عاملی حاصل از تحلیل عاملی تأییدی پرداخته ایم که مؤلفه هایی با بار عاملی بیشتر از ۰,۴ برای استخراج مدل نهایی مورد نظر قرار گرفته اند. نتایج در جدول زیر نمایش داده شده است.

جدول (۴) جدول بارهای عاملی

سطح معناداری	نسبت بحرانی	بار عاملی	شاخص
		.880	درک احساسی <--- q4
***	23.048	.927	درک احساسی <--- q3
***	24.734	.953	درک احساسی <--- q2
***	23.818	.939	درک احساسی <--- q1
		.819	عملکرد فرانشی <--- q8
***	16.133	.835	عملکرد فرانشی <--- q7
***	16.508	.847	عملکرد فرانشی <--- q6
***	16.621	.851	عملکرد فرانشی <--- q5
		.852	تعارض بین فردی <--- q12
***	14.582	.758	تعارض بین فردی <--- q11
***	18.745	.879	تعارض بین فردی <--- q10
***	17.872	.856	تعارض بین فردی <--- q9
		.876	استرس <--- q13
***	17.951	.846	استرس <--- q14
***	16.697	.813	استرس <--- q15
***	16.304	.802	استرس <--- q16
		.777	عملکرد شغلی <--- q17
***	13.336	.774	عملکرد شغلی <--- q18
***	14.653	.833	عملکرد شغلی <--- q19

شاخص	بار عاملی	نسبت بحرانی	سطح معناداری
عملکرد شغلی <--- q20	.858	15.227	***
عملکرد شغلی <--- q21	.791	13.713	***
عملکرد شغلی <--- q22	.818	14.317	***
ترک شغل <--- q23	.877		
ترک شغل <--- q24	.838	16.878	***

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود بارهای عاملی که بالای ۰,۴ هستند و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند نشان دهنده آن است که شاخص‌ها (متغیرهای نشانگر)، متغیرهای مفهومی را بخوبی تبیین می‌کند.

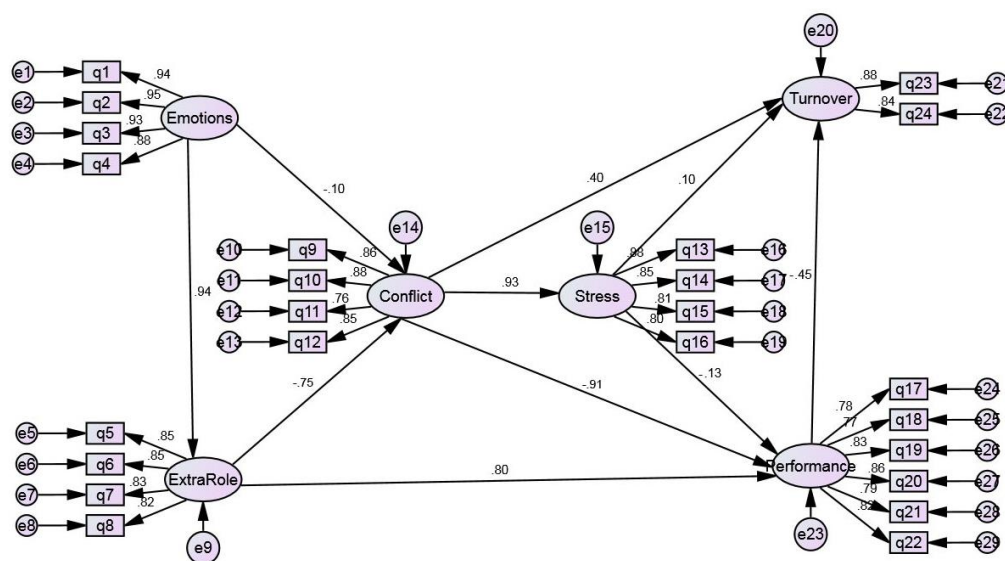
۹-۴- روش مدل معادلات ساختاری (SEM)

در این پژوهش برای بررسی و آزمون مدل مفهومی ارائه شده توسط پژوهشگر از روش معادلات ساختاری و نرم افزار Amos استفاده شده است. مدل سازی معادله ساختاری به پژوهشگر یاری میرساند تا الگویی نظری را که از اجزای مختلف و متنوعی تشکیل یافته، هم به طور کلی و هم به گونه ای جزئی مورد آزمون و واریسی قرار دهد. با اجرای آزمون مدلسازی معادلات ساختاری در نرم افزار، شاخصهای برازشی ارائه میگردند که نشان میدهند تا حدی مدل مفهومی مورد ادعا به وسیله داده های تجربی برازش میشود. بر خلاف آزمونهای مرسوم آماری که با یک آماره مورد تایید و یا رد قرار میگیرند، در مدلسازی معادلات ساختاری، دستهای از شاخصها معرفی میشوند. وضعیت شاخصهای برازش برای مدل مفهومی پژوهش در جدول زیر آورده شده است. وضعیت برازش مدل تحقیق حاضر با توجه به داده های حاصل از نتایج نرم افزار اموس به شرح ذیل می باشد

جدول (۵) شاخصهای برازش مدل

شاخص	X2/df	AGFI	GFI	CFI	NFI	TLI	IFI	PCFI	PNFI	PRATIO	RMSEA
معیار پیشنهاد شده	>۳	>۰,۸	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۵	>۰,۵	>۰,۵	<۰,۰۸
مدل ساختاری	۲,۱۲۳	۰,۸۷۷	۰,۹۲۶	۰,۹۳۶	۰,۹۱۰	۰,۹۳۷	۰,۹۲۶	۰,۸۰۸	۰,۷۸۵	۰,۸۶۳	۰,۰۷۲

همان‌طور که در جدول مشخص است کلیه شاخصهای برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار هستند. به عنوان مثال سطح معناداری کای اسکوئر مدل از ۵ درصد بیشتر است و این نشان از آن دارد که داده‌های تجربی به نحو مناسبی از مدل مفهومی پژوهش حمایت میکنند. همچنین مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد نیز کمتر از ۱۰ درصد است و این شاخص نیز برازش مدل را تایید میکند. قابل قبول بودن سایر شاخصهای مدل نیز در خروجیهای نرم افزار دیده می‌شود. به منظور آزمون فرضیه های تحقیق، از مدلیابی معادلات ساختاری (SEM) با به کارگیری روش حداکثر درستنمایی در نرم افزار آموس استفاده شد که در طی همه مراحل تحلیل، ماتریس کواریانس مبنای کار قرار گرفت. شکل زیر روابط ساختاری مدل تحقیق را نشان می‌دهد.



شکل (۲) مدل مفهومی پژوهش به همراه بارهای عاملی

جدول (۶) ضریب مسیر فرضیات

نتیجه فرضیه	سطح معناداری	نسبت بحرانی CR	ضریب استاندارد	فرضیه
تایید	۰,۰۰۰	۱۶,۲۵۴	۰,۹۴	درک احساسی کارکنان بر عملکرد فرانش کارکنان نسبت به مشتریان تاثیر دارد.
رد	۰,۴۹۴	-۰,۶۸۴	-۰,۱۰	درک احساسی کارکنان بر تعارض بین فردی مشتریان تاثیر دارد.
تایید	۰,۰۰۰	۳,۹۴۷	۰,۸۰	عملکرد فرانش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر دارد.
تایید	-	-	۰,۶۸۲	تعارض بین فردی، بر تاثیر عملکرد فرانش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش نقش میانجی دارد.
تایید	۰,۰۰۰	۱۶,۴۸۴	۰,۹۳	تعارض بین فردی بر استرس تاثیر دارد.
تایید	۰,۰۴۱	۲,۰۴۹	۰,۴۰	تعارض بین فردی بر ترک شغل کارکنان فروش تاثیر دارد.
تایید	۰,۰۰۰	-۹,۰۵۵	-۰,۹۱	تعارض بین فردی بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.
رد	۰,۵۲۳	۰,۶۳۹	۰,۱۰	استرس بر ترک شغل کارکنان فروش تاثیر دارد.
رد	۰,۳۱۱	-۱,۰۱۴	-۰,۱۳	استرس بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر دارد.
تایید	۰,۰۰۰	-۳,۵۸۹	-۰,۴۵	عملکرد فروش بر ترک شغل کارکنان تاثیر دارد.

متغیر درک احساسی کارکنان بر عملکرد فرانش کارکنان نسبت به مشتریان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۱۶,۲۵۴ که بیشتر از ۱,۹۶ است). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است (میزان ضریب استاندارد ۰,۹۴ است) بنابراین متغیر درک احساسی کارکنان بر عملکرد فرانش کارکنان نسبت به مشتریان تاثیر قوی دارد.

متغیر درک احساسی کارکنان بر تعارض بین فردی مشتریان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری ندارد (نسبت بحرانی برابر با -۰,۶۸۴ که کمتر از ۱,۹۶ است).

متغیر عملکرد فرانش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۳,۹۴۷ که بیشتر از ۱,۹۶ است). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است (میزان ضریب

استاندارد ۰,۸۰ است) بنابراین متغیر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر قوی دارد.

همچنین با توجه به تغییر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش از ۰,۸۰ به ۰,۶۸۴، نتیجه می گیریم تعارض بین فردی، بر تاثیر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش نقش میانجی دارد.

متغیر تعارض بین فردی بر استرس در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۱۶,۴۸۴ که بیشتر از ۱,۹۶ است). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است (میزان ضریب استاندارد ۰,۹۳ است) بنابراین متغیر تعارض بین فردی بر استرس تاثیر قوی دارد

متغیر تعارض بین فردی بر ترک شغل کارکنان فروش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۲,۰۴۹ که بیشتر از ۱,۹۶ است). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است (میزان ضریب استاندارد ۰,۴۰ است) بنابراین متغیر تعارض بین فردی بر ترک شغل کارکنان فروش تاثیر قوی دارد

متغیر تعارض بین فردی بر عملکرد شغلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معنادار و معکوس دارد (نسبت بحرانی برابر با ۹,۰۵۵ - که کمتر از ۱,۹۶ - است). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است (میزان ضریب استاندارد ۰,۹۱ - است) بنابراین متغیر تعارض بین فردی بر عملکرد شغلی تاثیر قوی و معکوس دارد.

متغیر استرس بر ترک شغل کارکنان فروش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری ندارد (نسبت بحرانی برابر با ۰,۶۳۹ - که کمتر از ۱,۹۶ است).

متغیر استرس بر عملکرد شغل کارکنان فروش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری ندارد (نسبت بحرانی برابر با ۱,۰۱۴ - که کمتر از ۱,۹۶ است).

متغیر عملکرد فروش بر ترک شغل کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معنادار و معکوس دارد (نسبت بحرانی برابر با ۳,۵۸۹ - که کمتر از ۱,۹۶ - است). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است (میزان ضریب استاندارد ۰,۴۵ - است) بنابراین متغیر عملکرد فروش بر ترک شغل کارکنان تاثیر متوسط و معکوس دارد.

۱۰- نتیجه گیری

این پژوهش با هدف سنجش تاثیر عملکرد فرانقشی نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش با نقش میانجی تعارض بین مشتریان صورت گرفت. نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین دارایی سازمانها و به عنوان مزیت رقابتی مطرح است و وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و همدلی بین این منابع ارزشمند از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمانها اعم از صنعتی، اداری، خدماتی، آموزشی و مانند آنهاست. نتایج پژوهش نشان داد که :

متغیر درک احساسی کارکنان بر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان تاثیر قوی دارد .

متغیر درک احساسی کارکنان بر تعارض بین فردی مشتریان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری ندارد.

متغیر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش تاثیر قوی دارد .

تعارض بین فردی ، بر تاثیر عملکرد فرانقش کارکنان نسبت به مشتریان بر عملکرد شغلی کارکنان فروش نقش میانجی دارد.

متغیر تعارض بین فردی بر استرس تاثیر قوی دارد

متغیر تعارض بین فردی بر ترک شغل کارکنان فروش تاثیر قوی دارد

متغیر تعارض بین فردی بر عملکرد شغلی تاثیر قوی و معکوس دارد.

متغیر استرس بر ترک شغل کارکنان فروش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری ندارد.

متغیر استرس بر عملکرد شغل کارکنان فروش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری ندارد

متغیر عملکرد فروش بر ترک شغل کارکنان تاثیر متوسط و معکوس دارد.

در مجموع اکثر فرضیات پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. در این راستا نتایج تحقیق مولکی و همکاران (۲۰۱۷) نشان

می دهد که تعارض بین فردی مشتریان تاثیر منفی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. شرایط استرس منجر به افزایش تمایل به ترک

شغل می شود و از طرفی درک احساسی فروشندگان و رفتارهای فرانشیزی آنها، نتایج منفی تعارض بین فردی مشتریان را کاهش می دهد. که این نتایج مطابق یافته های پژوهش حاضر است.

البته این نتیجه مختص به جامعه آماری تعریف شده در پژوهش حاضر می باشد و قابل اشاعه به سایر جوامع نمی تواند باشد. بایستی اذعان داشت که استاندارد سازی از ارکان اساسی پیشرفت در صنایع مختلف می باشند. استاندارد سازی مدون به عنوان یک مکانیزم رسمی، مبنای همگرایی قابل ملاحظه ای با سطح پیشرفت صنعت و فناوری در نقاط مختلف جهان دارد. بنابراین جهت نیل به اهداف بزرگ اقتصادی و پیشرفت صنعتی، باید مقوله استاندارد و استاندارد سازی و مشارکت فعال در تدوین استانداردهای بین المللی و ملی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

یافته های این مطالعه می تواند از طریق ارائه بازخور، مورد استفاده مسئولین و کارکنان سازمان مربوطه قرار گیرد و نیز می تواند بر غنای علمی و ادبی حیطه مورد مطالعه بیفزاید. در نهایت، محقق توانسته است ادعاهای مطرح شده در تحقیق را به نحو مطلوبی از طریق پژوهش و تجزیه و تحلیل داده های استخراجی مورد آزمون قرار دهد و به نتیجه ای مشخص در این خصوص نائل گردد.

با توجه به نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده های تحقیق، با توجه به فرضیاتی که مورد تأیید قرار گرفتند تا جای امکان پیشنهاداتی مطرح می گردد.

اثربخش ساختن فعالیتهای پیشبرد از طریق ایجاد روابط عمومی قوی و نیروی فروش فعال، ایجاد شبکه فروش قوی از طریق انجام سفارشها در موعد مقرر .

ایجاد هوشمندی در بین کارکنان فروش جهت شناخت دیدگاههای مشتریان، تغییرات محیطی و ترجیحات مصرف کنندگان

تسهیل دسترسی مستقیم مشتریان به شرکت از طریق کارکنان فروش

ایجاد اعتماد همگانی و وجهه قابل تمایز برای شرکت از طریق کارکنان فروش

قرارگیری پاسخگویی سریع به پرسش ها، پیشنهادها و شکایت های مشتریان در اولویت برنامه های شرکت

اجرای برنامه های توجیهی و آموزشی مناسب برای کارکنان، جهت درک اهمیت مشتری و نهادینه کردن گرایش به مشتری در بین کارکنان سازمان

۱۱-پیشنهادهای برای محققان آتی

۱- نقش میانجی خلایق نیروی فروش در پژوهشهای آینده مورد بررسی قرار گیرد.

۲- در زمینه تعارض بین فردی مشتریان به صورت طولی و در زمان طولانیتری طراحی و اجرا گردند .

۳- این تحقیق بر روی سایر شرکتها و محصولات اجرا و نتایج آن با نتایج تحقیق حاضر مقایسه گردد .

۴- پیشنهاد می شود مقایسه تطبیقی موضوع تحقیق حاضر بین دو جامعه آماری متفاوت صورت گیرد.

منابع

۱- جزئی، نسرین، بینقی، حمید (۱۳۸۹) بررسی ارتباط بین مشتری گرایی و عملکرد نیروی فروش در صنعت پوشاک، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه شهید بهشتی.

۲- حسینی، صنم، سلیمی، مجتبی (۱۳۹۳) بررسی تأثیر فروش گرایی و تخصص نیروی فروش بر عملکرد نیروی فروش با توجه به نقش واسطه اعتماد مشتری (مطالعه موردی: نمایندگیهای فروش خودروهای وارداتی در سطح شهر مشهد)، کنفرانس تحقیقات بازاریابی، تهران.

۳- صنوبر، ناصر و منیره وکیلی، ۱۳۹۵، بررسی اثر تعارض بین فردی بر عملکرد کارکنان فروش، پنجمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تبریز، دانشگاه فنی و حرفه ای استان آذربایجان شرقی، سازمان مدیریت صنعتی تبریز،

۴- مرتضوی، سعید، مهرافروز، مصطفی (۱۳۹۱) بررسی رابطه فروش گرایی و مشتری گرایی بر عملکرد نیروی فروش با تأکید بر نقش تعدیلگری مهارتهای فروش در نمایندگی های بیمه آسیا در سطح مشهد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه فردوسی مشهد - دانشکده علوم اداری و اقتصاد.

- ۵- مهارتی، یعقوب، ناظمی، حیدر (۱۳۹۳) بررسی اثر کنترل مدیریت فروش ب عملکرد فروش به واسطه نوآوری واحدهای فروش (مورد مطالعه: شرکتهای فعال در صنایع غذایی مشهد)، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه فردوسی مشهد - دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- 6- Aksoy, L., Buoye, A., Aksoy, P., Larivière, B., & Keiningham, T. L. (2013). A cross-national investigation of the satisfaction and loyalty linkage for Mobile telecommunications services across eight Countries. *Journal of Interactive Marketing*, 27(1), 74–82.
 - 7- Baldauf, Artur, et al. (2001), "Examining Business Strategy, Sales Management, and Sales Person Antecedents of Sales Organization Effectiveness" *Journal of Personal Selling & Sales Management*, XXI (2), 109-122
 - 8- Burmann, Christoph, Zeplin, Sabrina, & Riley, Nicola. (2009). Key determinants of internal brand management success: An exploratory empirical analysis. *Journal of Brand Management*, 16(4), 264-284
 - 9- Chang, A., Chiang, H.-H., Han, T.-S., 2012. A multilevel investigation of relationships among brand-centered HRM, brand psychological ownership, brand citizenship behaviors, and customer satisfaction. *Eur. J. Market.* 46 (5), 626–662
 - 10- Chen ,Chih , Chieh-Peng Lin (2015) The impact of customer experience and perceived value on sustainable social relationship in blogs: An empirical study , *Technological Forecasting and Social Change* ,Volume 96, July 2015, Pages 40–50
 - 11- Churchill, G. A. Jr, Ford, N. M. and Walker, O. C. Jr (2002) , *Sales Force Management*, R.D. Irwin, Homewood, IL.
 - 12- Daunt, K., & C. Harris, L. (2011). Customers acting badly: Evidence from the hospitality industry. *Journal of Business Research* , 64, 1034–1042.
 - 13- Echchakoui Saïd (2016) Relationship between sales force reputation and customer behavior: Role of experiential value added by sales force , *Journal of Retailing and Consumer Services* 28 (2016) 54–66
 - 14- Edwards, D.; Bumard, P.; Coyle, D.; Fothergill, A.; and B. Hannigan (2000). "Stress and Burnout in Community Mental Health Nursing: A Review of the Literature", *Journal Psychiatr Ment Health Nurs*, Vol. 7, No.1, pp. 7-14.
 - 15- Jaramillo, F., Mulki, J.P., Boles, J.S., 2011. Workplace stressors, job attitude, and job behaviors: is interpersonal conflict the missing link? *J. Pers. Selling Sales Manage.* 31 (3), 339–356
 - 16- Jaworski, B. J. and Kohli, A. (1991), "Supervisory Feedback: Alternative Types and their Impact on Salespeople's Performance and Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, 28, 190-201.
 - 17- Jones, A. I.; Guthrie, C. P.; and V. M. Iyer (2012). "Role Stress and Job Outcomes in Public Accounting: Have the Gender Experiences Converged?", *Accounting Behavioral Research*, Vol. 15, No. 1, pp. 53-84
 - 18- Judge, T.A., Simon, L.S., Hurst, C., Kelley, K., 2014. What I experienced yesterday is who I am today: relationship of work motivations and behaviors to withinindividual variation in the five-factor model of personality. *J. Appl. Psychol.* 99 (2), 199–221
 - 19- Kadic-Magljalic et al(2017) Customer and selling orientations of retail salespeople and the sales manager's ability-to-perceive-emotions: A multi-level approach, *Journal of Business Research* 80 (2017) 53–62.
 - 20- Kalemci Tuzun, I., & Korkmaz Devrani, T. (2011). The impact of perceived employee identification on the relationship between customer company-identification and customer citizenship behaviour: Practice from Turkish hotels. 5 (5), 1781-1786.
 - 21- Kidwell, B., Hardesty, D. M., Murtha, B. R., & Sheng, S. (2011). Emotional intelligence in marketing exchanges. *Journal of Marketing*, 75(1), 78–95.
 - 22- Li, X., Zhou, E., 2013. Influence of customer verbal aggression on employee turnover intention. *Manage. Decis.* 51 (4), 890–912.
 - 23- Mulki, J.P., Jaramillo, F., Goad, E.A., Pesquera, M.R., 2015. Regulation of emotions, interpersonal conflict, and job performance for salespeople. *J. Bus. Res.* 68 (3), 623–630.
 - 24- Mulki, John W. Wilkinson, Customer-directed extra-role performance and emotional understanding: Effects on customer conflict, felt stress, job performance and turnover intentions, *Australasian Marketing Journal* (2017), doi: 10.1016/j.ausmj.2017.04.002
 - 25- Neenu, A.M. (2013). Effect of Stress on job satisfaction among nurses in central kerala. *Journal of Business and Management*, 7 (2), 47-51

- 26- Piercy, F., Nigel, George S. Low, David W. Cravens (2004), "Consequences of Sales Management's Behavior- and Compensation-Based Control Strategies in Developing Countries", *Journal of International Marketing*, 12, (3), 30–57.
- 27- Porricelli ,Matthew S. , Yuliya Yurova, Russell Abratt,n , Michael Bendixen (2014) Antecedents of brand citizenship behavior in retailing , *Journal of Retailing and Consumer Services* 21 (2014) 745–752.
- 28- Rosendo-Ríos, Verónica ,Miguel Martín-Dávila (2015) Market orientation in the banking sector: Measuring the key role of salesperson performance , *Cuadernos de Economía* ,Available online 24 April 2015
- 29- Shan Xie,Li-, Jia-Min Peng , Tzung-Cheng Huan (2015)Crafting and testing a central precept in service-dominant logic: Hotel employees' brand-citizenship behavior and customers' brand trust , *International Journal of Hospitality Management* 42 (2014) 1–8.
- 30- Terho ,Harri, Andreas Eggert, Alexander Haas , Wolfgang Ulaga (2015)How sales strategy translates into performance: The role of salesperson customer orientation and value-based selling , *Industrial Marketing Management* ,Volume 45, February 2015, Pages 12–21
- 31- Wang, Y., Lo, H. P., & Yang, Y. (2004). »An integrated framework for service quality, customer value, satisfaction: Evidence from China's telecommunication industry«. *Information Systems Frontiers*, 6(4), 325-340
- 32- White, Ch. & Yi-Ting Y., (2005). "Satisfaction emotion and consumer behavioral intention", *Journal of Service Marketing* , p. 411.
- 33- Woo, K.-s. (2009). Customer Voluntary Performance:Does "Presence of Others" Really Matter
- 34- Yi, Y. & Gong, T. (2013). Customer value co-creation behavior: Scale development and validation. *Journal of Business Research*, vol. 66, pp.1279-1284.
- 35- Yi, Y. & Gong, T.(2006). "The antecedents and consequences of servicecustomer citizenship and badness behavior", *Seoul Journal of Business*, 12 (2), pp. 145-176.
- 36- Yu, Y. T. & Dean, A. (2001), "The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3), 238

تأثیر آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسأله بر پیشرفت تحصیلی (مطالعه موردی: دانش آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز)

سکینه راسخی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی و کارشناس دانشگاه تبریز

چکیده

هدف پژوهش حاضر تأثیر آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسأله بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز است. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع تحلیل- شبه تجربی می باشد. جامعه آماری شامل دانش آموزان دبستان قائم شهرستان تبریز می باشد که تعداد آنها ۴۰۰ نفر بود، نمونه آماری نیز کل جامعه در نظر گرفته شد برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه آموزش خلاقیت از روش تدریس حل مسأله بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان استفاده شد و برای تجزیه و تحلیل داده ها علاوه بر آمار توصیفی از آمار استنباطی از روش t دو گروهی مستقل مورد تحلیل و ارزیابی قرار گرفت. نتایج نشان دهنده آن بود که هرچه استفاده روش تدریس حل مسأله بر پایه خلاقیت شکل گیرد، آنگاه مهارت های یادگیری دانش آموزان افزایش یافته و در بهبود پیشرفت تحصیلی کمک می کند.

واژگان کلیدی: آموزش خلاقیت، روش حل مسأله، پیشرفت تحصیلی

۱-مقدمه

امروزه سعادت هر جامعه به موفقیت آموزش و پرورش و توفیق آموزش و پرورش بستگی به آگاهی و مهارت معلمان دارد. نقش نیروی انسانی در درون نظام آموزشی نقش غیرقابل جایگزینی است. فقدان نگرش مثبت به روش های تدریس فعال در فرآیند یاددهی- یادگیری موجب عدم استفاده بهینه از روش های تدریس فعال خواهد شد. در روش فعال همه روش هایی را که برحسب سن یا تحول عقلانی طفل از کلیه نیروهای خلاقانه او استفاده می شود و به جای آنکه معلومات را به صورت حاضر و آماده به وسیله معلم یا کتاب به شاگرد تحویل دهند، او را در آماده کردن این معلومات و نتایجی که از آن عاید می شود شرکت می دهند (کریمی، ۱۳۸۰، ۶۸).

خلاقیت و حل مسأله محصول تفکر است. در کلاس هایی که به دانش آموزان اجازه داده می شود فکر کنند، نظر دهند، سؤال و پرسش نمایند و حتی خلاف عرف و عادت نظر دهند (تفکر واگرا)^۱ دانش آموز پویا است و احساس خستگی نمی کند، در غیر این صورت چنانچه فقط شنونده باشد و انتظارات مشخص از او خواسته شود او را در آسیب بزرگی گرفتار کرده ایم، در این حالت او احساس بدبینی پیدا می کند، انگیزه خود را از دست می دهد، هویت خود را شکست خورده می بیند و ... اگر کلاس شاد و براساس علاقه باشد و در مناسبات تعامل مطلوب برقرار شود، باعث می گردد فردی مانند انیشتین که او را کودن تلقی می کردند به یک دانشمند تبدیل شود. استاد مطهری بیان داشته اند که (مغز فراگیران را به صورت انبار نباید تلقی کرد، بلکه هدف پرورش نیروی فکر است). یکی از اهداف مهم، پرورش تفکر انتقادی در دانش آموز است. انتظار این است که دانش آموزان پس از فارغ التحصیل شدن در زمینه های مختلف اهل نظر بوده و بتوانند مسائل را نقد و تحلیل نمایند (قورچان، ۱۳۷۹، ۶۷).

امروزه مشاهدات نشان می دهد که معلمان در تدریس از روش های چندان مفید، مؤثری استفاده نمی نمایند و هدف را بیشتر انتقال مطالب می دانند و بس، می کوشند که مطالبی که در کتاب های درسی گنجانده شده است به ذهن دانش آموز انتقال دهند. تدریس در وضعیت کنونی چندان پرورش دهنده قوه خلاقیت را به عهده ندارد و سعی نمی شود که به مسائل دیگری مانند رشد تفکر خلاق و تفکر انتقادی توجه شود. به این دلیل به کارگیری روش فعال در تدریس عامل بسیار مهمی در ارتقای سطح تفکر

^۱ Divergent thinking

علمی دانش‌آموزان به شمار می‌آید. یکی از این روش‌ها که با استفاده از منابع کم و زمان محدود و حتی در کلاس‌های پر جمعیت در مدارس کشور ما قابل اجراست روش تدریس حل مسئله است. آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسئله امکان کسب تجربه و یادگیری را براساس فعالیت‌های دانش‌آموزان کلاس فراهم می‌کند و همه دانش‌آموزان به اندازه توانایی شان با مطالب درگیر می‌شوند. برای اینکه بتوان معلمان را به استفاده از روش‌های فعال ترغیب نمود بهتر است توجه آنها را به نتایج استفاده از این روش‌ها در کلاس جلب کرد و به همین دلیل تحقیقاتی که معلمان را مستقیماً با این روش‌ها درگیر سازد تا میزان کارآمدی آن را تعیین کند ضروری به نظر می‌رسد. در حال حاضر این روش‌ها بسیار کم اجرا می‌شود و اجرای آن محدود به مدارسی خاص در شهرهای بزرگ کشور می‌شود و معلمان شهرستان‌های کوچک‌تر کمتر به طور عملی با این روش‌ها برخورد داشته‌اند. به نظر می‌رسد پژوهشی در این باب آن هم در شهرستان‌ها لازم است تا هم نتایج استفاده از این روش‌ها بر پیشرفت دانش‌آموزان مشخص شود و هم معلمان را با اجرای این گونه روش‌ها آشنا کرده و آنان را به استفاده از آن ترغیب کند. لذا در این پژوهش سعی شده است تا تأثیر آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسئله بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مقطع چهارم ابتدایی دبستان قائم شهرستان تبریز در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵ مورد بررسی قرار گیرد. در ادامه مقاله در بخش دوم ادبیات نظری سپس پیشینه تحقیق ارائه خواهد شد. در بخش سوم روش‌شناسی تحقیق بحث خواهد شد. بخش چهارم نیز شامل یافته‌های تحقیق است و در آخر نتایج و پیشنهادات تحقیق ارائه می‌شود.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

جامعه‌ی امروز، جامعه‌ی مخاطرات، تهدیدها و چالش‌هاست، برندگان این جوامع کسانی هستند که جهان را با خلاقیت و نوآوری دگرگون می‌کنند. دنیایی که ما در آن به سر می‌بریم، با دنیاهای پیشین در تمام طول تاریخ بشر متفاوت است از آن رو که با رویدادها و مشکل‌های بحران زا بی‌سابقه دست به گریبان است، زیرا ابعاد زمانی و مکانی مشکل‌ها بی‌سابقه است: بعد مکانی تمام سیاره زمین را در برمی‌گیرد و بعد زمانی هم تا روزگار نسل‌های آینده ادامه می‌یابد. تصمیم و عمل‌ها چون میراثی برای زادگان‌مان باقی خواهد ماند و تاوان اشتباه یا کوتاهی پدران، معلمان، مربیان و... جامعه امروز در تربیت افرادی خلاق، مبتکر و نوآور را فرزندان جامعه فردا خواهند پرداخت. در دنیای اندیشه محور، جوامع و افرادی که خلاق نباشند، در حاشیه قرار می‌گیرند و نمی‌توانند در توسعه سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه خود و جامعه جهانی نقش فعالی را داشته باشند (ولیکی و امینی، ۱۳۸۹).

اکنون، یکی از موضوعات مورد علاقه روان‌شناسان و پژوهشگران تربیتی بررسی خلاقیت و چگونگی عملکرد، تأثیر تأثیرگذاری بر یادگیری و شیوه‌های آموزش دهی آن است. در چند دهه اخیر پژوهش‌های بسیاری در زمینه خلاقیت انجام شده تا به این دو پرسش اساسی پاسخ دهند که خلاقیت چیست و آیا می‌توان آن را آموزش داد (زارعی و مردی، ۱۳۹۰). خلاقیت یعنی یافتن راهکارهای تخیل آمیز و نوآورانه برای تک تک کارهایی که انجام می‌دهیم، یعنی نگاه کردن به همه چیز به چشم فرصتی برای به وجود آوردن چیزی که تاکنون وجود نداشته است، به امید بالابردن کل عالم هستی (زارع و عبدالله زاده، ۱۳۹۱).

والاس فرآیند خلاقیت را شامل ۴ مرحله می‌داند که عبارتند از:

۱- آمادگی: به معنای تحقیق و بررسی جمع آوری همه جانبه حقایق است.

۲- نهفتگی: در آن اطلاعات گذشته و جدید بدون کوشش آگاهانه برای دست یابی به رهیافت با یکدیگر ترکیب می‌شوند.

۳- بصیرت: مرحله‌ای است که فرد ایده یا رهیافت مسئله را به طور ناگهانی به دست می‌آورد.

آزمایش: فرد آنچه را بدست آورده ایم از اختراع، اکتشاف یا نظریه تازه مورد ارزیابی قرار می‌دهد و آن را از لحاظ منطقی ارزیابی می‌کند.

در دیدگاه گیلفورد (نجاتی و ملکی، ۱۳۹۱) پس می‌توان گفت که همه ما خلاق‌ایم، چیزی که هست این که بعضی از ما ناآگاهانه دست به آفرینندگی می‌زنیم و برخی دیگر آگاهانه، اینکه ما به چیزی فکر می‌کنیم و چگونه، آن چیزی است که کیفیت زندگی ما را تعیین می‌کند. درواقع بیان شده که یکی از موضوعات حائز اهمیت خلاقیت، حل مسائلی است (زارع و عبدالله زاده، ۱۳۹۱).

حل مسئله راهبرد مقابله‌ای مهمی است که توانایی و پیشرفت شخصی و اجتماعی را افزایش و تنیدگی و نشانه‌شناسی روانی را کاهش می‌دهد (دروریل و شیدی، ۱۹۹۲؛ به نقل از آقاییوسفی و شریف، ۱۳۹۰). حل مسئله، مستلزم راهبردهای هدفمندی است که فرد به وسیله‌ی آن مشکلات را تعریف می‌کند، تصمیم به اتخاذ راه حل می‌گیرد، راهبردهای حل مسئله را انجام داده و بر آن نظارت می‌کند (الیوت، شوچوک و ریچارد، ۱۹۹۹؛ به نقل از آقاییوسفی و شریف).

تشخیص و کاربرد دانش و مهارت‌هایی که منجر به پاسخ درست یادگیرنده به موقعیت یا رسیدن او به هدف موردنظرش می‌شود (سیف، ۱۳۸۶). عنصر اساسی حل مسئله کاربست دانش و مهارت‌های قبلاً آموخته شده در موقعیت‌های تازه است. اسلاوین (۲۰۰۶): کاربست دانش و مهارت‌ها برای رسیدن به هدف‌های معین (به نقل از سیف، ۱۳۸۶). گانیه (۱۹۸۵): حل مسئله یادگیری در سطح بالاتر است (به نقل از سیف، ۱۳۸۶).

با توجه به تعاریف، حل مسئله یک فرآیند است که در آن فرد تلاش می‌کند که پاسخ مسائل خود را کشف نماید. هر مشکل را می‌توان دارای سه مولفه دانست: ۱- مفروضه‌ها ۲- هدف ۳- گردش. مفروضه‌ها، حقایق یا اطلاعاتی مهیا شده هستند که مشکل را تعریف کنند. هدف، توضیحات پایانی مطلوب مشکل است. گردش، کنش‌های انجام شده برای رسیدن به هدف مطلوب است.

مشکلات براساس چگونگی مشکل و هدف معرفی شده: به خوب تعریف شده و بد تعریف شده دسته‌بندی می‌شوند. مشکلات با نمایش‌های پیچیده و یا داشتن بیش از یک راه حل بد تعریف شده نامیده می‌شوند. مشکلات با نمایش‌های گسسته و هدف محدود خوب تعریف شده نامیده می‌شوند. فرق بین خوب تعریف شده و بد تعریف شده بر پایه پیچیدگی مشکل و شناخت یک تسلسل موردنیاز برای حل آن است.

دانش حل مسئله به صورت ادراکی دو نوع است: ۱- دانش اخباری، دانستن سرگذشت بعضی چیزها، آن دانش حقایق، نظریه‌ها، رویدادها و اشیاء است. ۲- دانش رویه‌ای، دانستن چگونگی انجام بعضی چیزها، آن شامل: مهارت‌های حرکتی، مهارت‌های شناختی و استراتژی‌های شناختی است. هر دو دانش اخباری و رویه‌ای هنگام اتفاق افتادن حل مسئله در کار حافظه به فعالیت واداشته می‌شوند. روانشناسانی که بین دانش اخباری و رویه‌ای تمیز قائلند، اعتقاد دارند که هر دو شکل آنها هم با یکدیگر فرق دارند و هم به یکدیگر وابسته هستند. دانش اخباری و رویه‌ای متقابلاً در تنوع راه‌ها در طول مدت حل مسئله اثر می‌کنند (زارع و عبدالله زاده، ۱۳۹۱).

کسیدی و لانگ (۱۹۹۶) شش سبک حل مسئله را معرفی کرده است:

- ۱- سبک حل مسئله خلاقانه، نشان‌دهنده‌ی برنامه‌ریزی و در نظر گرفتن راه‌حل‌های متنوع برحسب موقعیت مسئله‌ها است.
 - ۲- سبک اعتماد در حل مسئله، بیانگر اعتقاد در توانایی فرد برای حل مشکلات است.
 - ۳- سبک گرایش، نگرش مثبت نسبت به مشکلات و تمایل به مقابله‌ی رودررو با آنها را نشان می‌دهد.
 - ۴- سبک درماندگی، بیانگر بی‌یابوری فرد در موقعیت‌های مسئله‌زاست.
 - ۵- سبک مهارگری، به تأثیر کنترل‌کننده‌های بیرونی و درونی در موقعیت مسئله‌ها اشاره دارد.
 - ۶- سبک اجتناب، گویای تمایل به نادیده گرفتن مشکلات به جای مقابله با آن‌هاست (آقاییوسفی و شریف، ۱۳۹۰).
- سه سبک نخست، شیوه‌های حل مسئله‌ی سازنده و سه سبک بعدی شیوه‌های حل مسئله غیرسازنده خوانده می‌شود. شیوه‌های سازنده با سازه‌هایی همچون رضایت از زندگی عاطفه‌ی مثبت، بهزیستی شخصی، انگیزه‌ی پیشرفت و حمایت اجتماعی رابطه دارد و شیوه‌های غیرسازنده با متغیرهای اضطراب، افسردگی، نومیدی، خصومت و استرس شغلی هم بسته است (کسیدی و لانگ، ۱۹۹۶، کسیدی و برنساید، ۱۹۹۶؛ به نقل از آقاییوسفی و شریف، ۱۳۹۰).

پیرخافی (۱۳۸۴) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر آموزش خلاقیت به مولفه‌های فراشناختی تفکر خلاق دانشجویان به این نتیجه دست یافتن که آموزش خلاقیت موجب افزایش سطح مولفه‌های فراشناختی خلاقیت در دانشجویان آموزش دیده شده است. این تفاوت به صورت معنی‌داری بین گروه آزمایش و کنترل به اثبات رسید. تحلیل نتایج نشان داد که چنانچه خلاقیت با یک برنامه منظم و از پیش طراحی شده مورد آموزش قرار گیرد، تغییر مثبتی در مولفه‌های فراشناختی به وجود آورده است. وکیلی و امینی (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان بررسی منابع آموزشی شکوفایی خلاقیت دانش‌آموزان دوره ابتدایی از دیدگاه معلمان ابتدایی آموزش و پرورش منطقه هلیلان در استان ایلام به این نتایج دست یافتن که بین تدریس معلم با شکوفایی

خلاقیت دانش‌آموزان دوره ابتدایی رابطه وجود دارد و بین محتوای کتب درسی با شکوفایی خلاقیت دانش‌آموزان دوره ابتدایی رابطه وجود دارد و هم چنین بین محتوای درسی با شکوفایی خلاقیت دانش‌آموزان دوره ابتدایی رابطه وجود دارد. برون و همکاران (۱۳۹۲)، در مطالعه‌ای به تأثیر آموزش حل خلاق مسئله بر مؤلفه‌های خلاقیت دانش‌آموزان دختر پایه سوم راهنمایی ناحیه دو شهر اهواز پرداختند. نتایج نشان داد که نتایج نشان داد که تفاوت معناداری بین گروه آزمایش و کنترل در مؤلفه‌های خلاقیت (سیالی، انعطاف‌پذیری و ابتکار) وجود دارد.

براگ^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی دیگر برنامه‌های مشارکتی خلاق در مدارس را که در جو مدرسه بین کارکنان و دانش‌آموزان اتفاق می‌افتد اثربخش دانسته و این برنامه‌ها را در جهت افزایش انگیزش برای یادگیری، افزایش شهرت مدرسه در جامعه محلی، و غیره مهمتر میدانند.

چنگ و همکاران^۲ (۲۰۱۱) جو اجتماعی مدارس را بر پرورش رفتارهای خلاق و عناصر نوآوری مؤثر دانسته و علاوه بر این تأثیر جو سازمانی را بر خلاقیت معلم شهری بیش از معلم روستایی دانسته‌اند و این امر در رفتار رهبران مدرسه، ویژگیهای نوآورانه و انگیزش داخلی کارکنان مدرسه بیشتر نمایان بوده است.

هاور^۳ و همکاران (۲۰۱۳) نیز ساخت جو اجتماعی باز(مثبت) مدارس را در بهبود هوش اجتماعی و کاربرد آن در موفقیت بالای زندگی و خلاقیت دانش‌آموزان مهم و پراهمی دانسته‌اند. آنها در ترسیم مدلی، جو اجتماعی مدرسه را بر سطوح شناختی و میزان بالا رفتن رفتار اجتماعی، خلاقیت، هوش و استعداد دانش‌آموزان مؤثر دیده‌اند زامپتاکیس^۴ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش رابطه بین خلاقیت فردی و مدیریت زمان نشان می‌دهد که خلاقیت خود دارای امتیاز و اندازه‌گیری برای شخصیت افراد که مورد ارزیابی قرار گرفت می باشد و نشان داده که خلاقیت اثر مثبتی بر رفتار برنامه‌ریزی روزانه، اعتماد به نفس در بلندمدت و برنامه‌ریز، کنترل، درک از زمان و سرسختی داشته است. این نتایج نشان‌دهنده پیامدهای نظری برای درک خلاقیت مرتبط با مدیریت زمان در افرادی می باشد.

در این پژوهش نیز هدف بررسی تأثیر آموزش خلاقیت با استفاده از روش تدریس حل مسئله بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مقطع چهارم ابتدایی شهرستان تبریز در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵ می باشد و فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

فرضیه (۱): روش تدریس حل مسئله بر خلاقیت دانش‌آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز مؤثر است.

فرضیه (۲): روش تدریس حل مسئله بر سیالی ذهنی دانش‌آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز مؤثر است.

فرضیه (۳): روش تدریس حل مسئله بر انعطاف‌پذیری دانش‌آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز مؤثر است.

فرضیه (۴): روش تدریس حل مسئله بر ابتکار دانش‌آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز مؤثر است.

فرضیه (۵): روش تدریس حل مسئله بر بسط یا جزئیات دانش‌آموزان مقطع ابتدایی شهرستان تبریز مؤثر است.

۳- روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش، روش شبه‌تجربی در قالب پیش آزمون و پس آزمون با گروه گواه است، چرا که هدف، بررسی تأثیر بکارگیری روش‌های تدریس خلاقیت بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان است. پژوهش گر در این پژوهش، شرایط و موقعیت را به‌صورت دقیق و واقعی مطرح می‌کند و سعی می‌نماید، تا آن چه هست را بدون دخالت یا استنتاج ذهنی، گزارش کرده و از موقعیت، نتایج عینی بدست آورد. در این روش پژوهش گر برای توصیف واقعیت‌ها از ابزاری از قبیل: پرسشنامه استفاده می‌کند. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل دانش‌آموزان دبستان قائم شهرستان تبریز که در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵ مشغول به تحصیل بوده‌اند. با توجه به ویژگی‌ها و شکل خاص پراکندگی دانش‌آموزان حاضر در سطح جامعه آماری، روش نمونه‌گیری در تحقیق حاضر شامل ۶۰ نفر دانش‌آموزان پایه چهارم ابتدایی بود که بطور مساوی به گروه آزمایش یعنی دانش‌آموزان مدرسه قائم (۳۰ نفر) که معلمشان برای بکارگیری روش‌های تدریسی خلاق دوره آموزشی دیدند و گروه گواه (۳۰ نفر) تقسیم شد.

¹ . Chang

² .Bragg

³ . Hoover

⁴ Zampetakis

⁵ Vasilis

در تحقیق حاضر، ابزار اصلی سنجش، پرسشنامه است که یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روشی مستقیم برای کسب داده‌های تحقیق است. برای تبیین رابطه آموزش خلاقیت با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان از پرسشنامه با ۶۰ سوال استفاده شده است. پرسشنامه از نوع پرسشنامه خلاقیت تورنس بوده است. این پرسشنامه شامل ۶۰ سوال است که به ترتیب چهار مولفه سیال بودن (سوالات ۱ تا ۱۵)، ابتکار (سوالات ۱۶ تا ۳۰)، انعطاف‌پذیری (سوالات ۳۱ تا ۴۵) و بسط (سوالات ۴۶ تا ۶۰) می‌را اندازه می‌گیرد. هر سوال دارای ۳ گزینه الف، ب و ج است که به ترتیب نمره ۱، ۲ و ۳ به آن‌ها تعلق می‌گیرد. جمع نمرات چهار مولفه، نمره کل خلاقیت دانش‌آموزان را تشکیل می‌دهد. ضریب الفای کرونباخ در چهار مولفه سیال بودن، ابتکار، انعطاف‌پذیری و بسط به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۸۲، ۰/۷۳ و ۰/۶۸ به دست آمده است. به طوری که در هر پرسش، سه گزینه در پیش روی پاسخگو قرار داده شده است.

پیش از گروه اجرای الگو حل مساله، دبیر گروه آزمایش براساس یک برنامه تنظیم شده در طی سه جلسه دو ساعته، آموزش-های لازم را در جهت تدریس به شیوه حل مساله، توسط یک متخصص علوم تربیتی و آشنا به روش‌ها و فنون تدریس، دریافت نمود. در این جلسات در مورد مفهوم الگوی حل مساله، تفاوت آن با روش‌های معمول، هدف و اهمیت استفاده از الگوی تدریس، مراحل اجرای این الگو و این که این الگو می‌تواند در رشد مهارت‌ها، دانش و نگرش دانش‌آموزان به حل مساله موثر واقع شود به تفصیل با دبیر گروه آزمایش صحبت شد و طرح درس‌ها در زمینه الگوی حل مساله در اختیار وی قرار گرفت. همچنین پس از این آموزش‌ها، رابطه معلم گروه آزمایشی در طول اجرای روش با مدرس دوره برقرار بود و وی در صورت لزوم از تجربیات و آموزش-های مدرس دوره استفاده می‌نمود. پس از انتخاب نمونه، از مون‌های خلاقیت تورنس برای هر دو گروه در شرایط یکسان به صورت همزمان اجرا گردید. پس از آموزش‌های لازم به معلم کلاس چهارم ابتدایی گروه آزمایش و اجرای پیش‌آزمون، دانش‌آموزان گروه آزمایش از آذرماه سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۶ به مدت ۳ ماه الگوی حل مساله را دریافت نمودند (جدول ۱). بعد از پایان آخرین جلسه تدریس به روش حل مساله، پس از مون‌های خلاقیت تورنس، همچون پیش‌آزمون در شرایط یکسان در اسفند ماه برگزار گردید.

جدول (۱): مراحل تدریس جلسات آموزشی گروه آزمایش (مدل تدریس مبتنی بر حل مساله گالبرایت و جونز)

گام اول	تعریف و بیان مساله	آگاه شدن از مساله
گام دوم	جمع‌آوری شواهد	بیان شواهد، تبیین شواهد، جمع‌آوری و ارزیابی، مرتب کردن شواهد، ارائه شواهد، طبقه‌بندی شواهد، تدوین یک پاسخ
گام سوم	آزمون فرضیه	تحلیل و کشف ارتباطات، تبیین شناخت‌ها، تبیین توانایی‌ها
گام چهارم	نتیجه‌گیری یا استنتاج	یافتن طرح‌های معنی‌دار - بیان نتایج
گام پنجم	کاربرد نتایج	تعمیم نتایج به سایر موقعیت‌های مشابه، آزمون شواهد جدید در موقعیت جدید

۴- یافته‌های تحقیق

یافته‌های پژوهش در قالب چهار جدول به شرح زیر تنظیم شده است. در جدول (۲) اطلاعات توصیفی خلاقیت و مؤلفه‌های آن شامل میانگین و انحراف معیار آورده شده است. جدول یاد شده بیانگر ویژگی‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در پس‌آزمون به تفکیک گروه (کنترل و آزمایش) می‌باشد.

جدول (۲) میانگین و انحراف معیار نمره خلاقیت و مولفه‌های آن در پس‌آزمون گروه‌های آزمایش و کنترل

متغیرها	گروه	میانگین	انحراف معیار
خلاقیت	کنترل	^a ۴۳/۵۹۶۶	۰/۱۸۳۹
	آزمایش	^a ۴۶/۷۵۳۴	۰/۱۸۳۹
سیالی	کنترل	^a ۴۲/۸۶۴۰	۰/۴۱۱۶
	آزمایش	^a ۴۶/۳۰۲۷	۰/۴۱۱۶
ابتکار	کنترل	^a ۴۳/۸۳۵۸	۰/۲۱۱۸
	آزمایش	^a ۴۶/۹۳۰۸	۰/۲۱۱۸
انعطاف	کنترل	^a ۴۳/۸۴۷۹	۰/۱۹۶۰
	آزمایش	^a ۴۶/۸۸۵۴	۰/۱۹۶۰
بسط	کنترل	^a ۴۳/۷۷۵۷	۰/۲۲۴۱
	آزمایش	^a ۴۶/۹۵۷۷	۰/۲۲۴۱

منبع: نتایج تحقیق

همان‌طور که یافته‌های جدول (۲) نشان می‌دهد میانگین نمرات پس‌آزمون خلاقیت و مؤلفه‌های آن در گروه آزمایش بیش از نمرات در گروه کنترل می‌باشد. حال در ادامه به بررسی معنا داری این تفاوت، با استفاده از آزمون آماری تحلیل کوواریانس می‌پردازیم. تحلیل کوواریانس روشی آماری است که اجازه می‌دهد اثر یک متغیر مستقل بر متغیر وابسته مورد بررسی قرار گیرد در حالی که اثر متغیر دیگری را حذف می‌کند یا از بین می‌برد. از این تحلیل معمولاً در طرح‌های پیش‌آزمون-پس‌آزمون استفاده می‌شود. در این طرح‌ها، قبل از اینکه آزمودنی‌ها در شرایط آزمایشی قرار گیرند، یک آزمون بر روی آنها اجرا می‌شود و سپس بعد از قرار گرفتن آنها در معرض شرایط آزمایشی همان آزمون دوباره روی آنها اجرا می‌گردد. در اینجا، نمرات پیش‌آزمون به عنوان متغیر تصادفی کمکی به کار می‌رود که به کمک تحلیل کوواریانس اثر آن را از بین می‌بریم (بریس و دیگران، ۲۰۱۲).

در این پژوهش با توجه به ماهیت مقیاس اندازه‌گیری - که از نوع فاصله‌ای می‌باشد - و نوع روش جمع‌آوری اطلاعات - که بر مبنای پژوهش آزمایشی از نوع پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل است - از تحلیل کوواریانس استفاده شد و از آنجا که دلیلی برای اندازه‌گیری همزمان چند متغیر وابسته وجود نداشت از تحلیل واریانس چند متغیره استفاده نشد چراکه اضافه کردن متغیرهای وابسته ممکن است توان آزمون را کاهش دهد. قبل از بررسی فرضیه، مفروضات تحلیل کوواریانس بررسی شد.

جدول (۳): نتایج آزمون لوین در مورد پیش‌فرض تساوی خطاهای واریانس‌های نمره‌های متغیرهای تحقیق گروه‌ها در جامعه

متغیر	F آماره	درجه آزادی بین گروهی	گروهی درجه آزادی درون	سطح معناداری
خلاقیت	۳/۴۱۶۰	۱/۰۰۰۰	۵۸/۰۰۰۰	۰/۸۹۳
سیالی	۰/۲۲۸	۱/۰۰۰۰	۵۸/۰۰۰۰	۰/۶۳
ابتکار	۰/۰۰۴۱	۱/۰۰۰۰	۵۸/۰۰۰۰	۰/۴۸
انعطاف	۱/۵۱۳۲	۱/۰۰۰۰	۵۸/۰۰۰۰	۰/۲۸
بسط	۰/۰۰۴۱	۱/۰۰۰۰	۵۸/۰۰۰۰	۰/۸۴

منبع: نتایج تحقیق

همان‌گونه که در جدول (۴) ارائه شده است، فرض صفر برای تساوی خطاهای واریانس‌های نمره‌های گروه‌ها در متغیرهای تحقیق تأیید می‌گردد. یعنی پیش‌فرض تساوی خطاهای واریانس‌های نمره‌ها در گروه‌های آزمایش و کنترل تأیید گردید و مفروضه‌های لازم برای استفاده از آزمون آماری وجود دارد.

جدول (۴): نتایج تحلیل کوواریانس متغیرهای مورد بررسی پس از کنترل نمره های پیش از مون دانش آموزان

متغیر	مجموع مجزورات	DF	میانگین مجزورات	Fآماره	سطح معناداری
خلاقیت	۲۸/۷۷۲۳۸	۱	۲۸/۷۷۲۳۸	۲۸/۳۵۰۳۸	۰/۰۰۰
سیالی	۱۸۴/۳۴۰۴	۱	۱۸۴/۳۴۰۴	۳۸/۶۵۴۹	۰/۰۰۰۰
ابتکار	۲۵/۲۷۶۶	۱	۲۵/۲۷۶۶	۱۹/۶۹۴۲	۰/۰۰۰۰
انعطاف	۳۶/۳۶۹۹	۱	۳۶/۳۶۹۹	۳۲/۸۷۹۷	۰/۰۰۰۰
بسط	۱۷/۱۸۲۸	۱	۱۷/۱۸۲۸	۱۲/۰۱۹۸	۰/۰۰۱۰

منبع: نتایج تحقیق

در جدول (۵) اثرات اصلی متغیرهای پژوهش گزارش شده است. بر اساس این نتایج، از آن جا که آماره F به دست آمده در متغیرهای خلاقیت ۲۸/۳۰، سیالی ۳۸/۶۵، ابتکار ۱۹/۶۹، انعطاف ۳۲/۸۷ و بسط ۱۲/۰۱ در سطح یاد شده کوچکتر از ۰/۰۵، معنادار است می توان نتیجه گرفت که آموزش حل مساله با اطمینان ۹۵ درصد بر مولفه های خلاقیت معنادار است.

۵- نتیجه گیری و پیشنهادات

این مطالعه تاثیر الگوی حل مساله بر خلاقیت و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان ابتدایی شهرستان تبریز مورد بررسی قرار داد. به منظور فراهم آوری شرایط دست یابی به نتایج مطلوب پژوهش، فرضیه های تحقیق مورد بررسی قرار گرفته و سپس با یافته های حاصل از پژوهش های دیگر مقایسه و در پایان نتایج برگرفته از آن ارائه شد.

در این مطالعه برای آزمون فرضیه ها از دو گروه استفاده شده است. گروه اول شامل دانش آموزان مقطع ابتدایی با روش معمولی و گروه دوم دانش آموزان با تأکید بر خلاقیت در روش تدریس حل مساله در کلاس حضور داشتند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه (۱) بدین صورت تبیین می شود که هرچه استفاده روش تدریس حل مساله بر پایه خلاقیت شکل گیرد آنگاه مهارت های یادگیری دانش آموزان افزایش یافته و در بهبود پیشرفت تحصیلی کمک می کند. این یافته را می توان این گونه بیان کرد که در الگوی حل مساله، دانش آموزان راه های مختلف حل مساله را تمرین می کنند و فرصت اندیشیدن و تفکر به آنان داده می شود. از این رو، این الگو، دانش آموزان را بر می انگیزد تا ایده ها یا افکار نو و خلاق را پروراند و ارائه دهند. در تمرین حل مساله، دانش آموزان با انواع فرضیه ها و آزمون ها کار می کنند. سپس آنان از پاسخ ها و نتایجی که به دست آورده اند، برای حل مساله با اراده فکری جدید و اندیشه ای نو کمک می گیرند. این الگو در جهت کمک به افراد برای برهم زدن منظومه فکری موجود خود، چشم اندازهای جدیدی را برای حل مساله و موضوع های جدید در زمینه های مختلف خلق می کند. در این مورد دانش آموزان آن چه را یاد گرفته اند در موقعیت های جدید به کار بسته و یک نوآوری دست می زنند و از این طریق خلاقیت خود را نیز نشان می دهند. بنابراین اگر معلم اطلاعات لازم را داشته باشد و شرایط هم به گونه ای باشد که بتوان از این روش استفاده کرد، دانش آموزان به هدف مطلوب دست خواهند یافت. نتایج حاصل از فرضیه (۱) با یافته های پژوهش گران داخلی همچون اورلینگ و شیک (۱۹۷۶)، هنسن و مینتز (۱۹۹۷)، توماس (۲۰۰۵) مطابقت داشته و پشتیبانی می شود.

یافته های پژوهشی حاصل از آنالیز کوواریانس، نشان داده که متغیر تصادفی کمکی به طور معنی دار با متغیر وابسته رابطه داشته است و گروه سنتی و گروه آزمایش با تأکید بر سیالی ذهن در روش تدریس تفاوت معنی داری داشته اند در روش تدریس حل مساله به دانش آموزان در درگیر شدن بیشتر آنها در کسب اطلاعات برای حل مساله منجر می شود تا متناسب با نیاز محتوای مساله روش مناسبی انتخاب شود. همچنین در روش حل مساله چون دانش آموزان برای حل مسائل، پاسخ های گوناگونی را تمرین می کنند و تعداد پاسخ گویی به سوالات را تمرین می کنند، به همین علت، دانش آموزان گروه آزمایش از نظر سیالی وضعیت مطلوب تری نسبت به گواه داشتند و نتیجه حاصله بیان می دارد گروه آزمایشی (روش تدریس حل مساله) از گروه کنترل (روش سنتی) به طور معنی دار از نمرات سیالی ذهن بالاتری برخوردار هستند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه (۲) یا نتایج پژوهش چینگ و چوان^۱ (۲۰۰۴) که با تأثیر روش تدریس حل مساله پرداخته و هم چنین با نتایج پژوهش بورنشتاین^۲ (۲۰۰۳) و شعبانی و مهرمحمدی (۱۳۷۹) مطابقت داشته و پشتیبانی می شود.

^۱. Vochoan Ching

^۲. Bornehstain

یافته پژوهشی حاصل از فرضیه (۳) نشان داده شده که روش تدریس حل مسئله با تأکید بر انعطاف پذیری، روش‌های مناسبی دیگری به‌عنوان پیشنهاد حل مسئله در ذهن دانش‌آموزان ایجاد می‌کند. انعطاف پذیری یکی از اهداف و نتایج هر دیدگاه یاددهی-یادگیری است. با توجه به اینکه دانش‌آموزان در روش سنتی به حفظ مطالب و یادگیری کلیشه‌ای عادت کرده‌اند، اما در روش حل مسئله دانش‌آموزان ذهن خود را به کار انداخته و پاسخ‌های جدیدی را به مقعیت‌های نو ارائه می‌دهند. به همین علت، بین دو گروه از لحاظ انعطاف پذیری تفاوت معناداری مشاهده شده است. یافته‌های پژوهش حاصل از آزمون فرضیه (۳) با نتایج پژوهش گران داخلی مانند شعبانی و مهر محمدی (۱۳۷۹)، جعفری (۱۳۸۵) مطابقت داشته و پشتیبانی می‌شود همچنین با پژوهش گران خارجی مانند توماس (۲۰۰۵)، مارتین فلا (۲۰۰۷) مطابقت داشته و پشتیبانی شود.

در بررسی تأثیر الگوی مولفه‌های خلاقیت بر مولفه ابتکار، نتایج نشان داد که الگوی حل مسئله بر ابتکار دانش‌آموزان تأثیر مثبت دارد. ابتکار یعنی گشودن راه‌های جدیدی برای حل مسئله با بررسی رخدادهای از این روش آموزشی که در روش سنتی فقط از قواعد معلم گفته بهره می‌گیرد و همان‌ها را تمرین می‌کند، نمی‌تواند ابتکار و اصالت در کار داشته باشد. با توجه به اینکه در روش حل مسئله، دانش‌آموزان در حل مسائل عادی زوزانه در افکار خود فاصله می‌گیرند. در نتیجه تازگی و اصالت بیشتری در پاسخ‌هایشان خواهند داشت. در روش تدریس حل مسئله، دانش‌آموزان در حل مسائل، ایده‌ها و نظرات بدیعی را کشف می‌کنند. ذهن افراد در تمرینات به نکاتی نو رسیده و روابط تازه‌ای را بین پدیده‌ها پیدا می‌کنند. در این پژوهش، فرضیه مبنی بر وجود تفاوت در میانگین نمرات ابتکار دو گروه مورد تأیید قرار گرفت؛ پس می‌توان گفت که روش حل مسئله باعث افزایش ابتکار دانش‌آموزان می‌شود. نتایج حاصل از پاسخ‌گویی به آزمون فرضیه (۴) براساس تأثیر روش تدریس حل مسئله با تأکید بر ابتکار بر پیشرفت تحصیلی با یافته‌های پژوهش گران داخلی مانند هنسن^۱ و مینتز^۲ (۱۹۹۷)، جعفری (۱۳۸۵)، مارتین فلا (۲۰۰۷) مطابقت داشته و پشتیبانی می‌شود.

براساس یافته‌های پژوهش مربوط به آزمون فرضیه (۵)، می‌توان گفت که بسط و شناخت جزییات حل مسئله، مشارکت دانش‌آموزان به‌صورت انفرادی یا گروهی را در راه‌های پیشنهادی حل مسئله را افزایش می‌دهد. نتیجه این فرضیه با یافته‌های پژوهش گران داخلی جعفری (۱۳۸۵)، شعبانی و مهر محمدی (۱۳۷۹)، بازارگادی (۱۳۸۹)، برزگر (۱۳۹۰) مطابقت داشته و پشتیبانی می‌شود. همچنین یافته‌های پژوهش فوق با نتایج پژوهش گران خارجی همچون توماس (۲۰۰۵)، چینگ وچوان (۲۰۰۴) مطابقت داشته و پشتیبانی می‌شود.

با توجه به اینکه نمونه مورد مطالعه در این پژوهش دانش‌آموزان پایه چهارم ابتدایی بوده است، پژوهشگران بعدی می‌توانند اثربخشی روش حل مسئله را بر دانش‌آموزان پایه‌های مختلف سایر دوره‌های تحصیلی و حتی دانشجویان بررسی کنند. مسلم است که نتایج مطالعه حاضر می‌تواند در مطالعات تطبیقی مورد استفاده قرار گیرد. به علاوه انجام دادن این مطالعه در مورد گروه‌های سنی پایین‌تر و بالاتر و حتی بزرگسالان می‌تواند نتایج ارزشمندی در زمینه‌ی اثربخشی این روش در خلاقیت به همراه داشته باشد. از آنجا که مهم‌ترین مسئولیت و تلاش معلمان درافزایش کیفیت یادگیری است، لذا با استفاده از روش تدریس مناسب و توجه به ابتکار و شناخت جزییات مسئله دانش‌آموزان به تفکر و کنجکاوی سوق داده شوند. همچنین در کنترل فضای تعامل و همکاری معلمان در بخش آموزش روش تدریس حل مسئله با تأکید بر سیالی ذهن بیشتری لازم است تا دانش‌آموزان در تعامل با یکدیگر از طریق به‌کارگیری خلاقیت از آموخته‌های خود به حل مسئله بپردازند.

^۱ .hansen

^۲ .Mintez

منابع

- ۱- آقاییوسفی، علیرضا؛ شریف، نسیم. (۱۳۹۰). رابطه سبک‌های حل مسئله و بهزیستی شخصی در دانشجویان. فصلنامه اندیشه و رفتار، دوره ششم، شماره ۲۲، صفحه ۷۹-۸۸.
- ۲- پیرخایفی، علیرضا. (۱۳۸۴). خلاقیت: مبانی و روشهای پژوهش. تهران: هزاره ققنوس.
- ۳- زارع، حسین؛ عبدا...زاده، حسن. (۱۳۹۱). مقیاس‌های اندازه‌گیری در روان‌شناسی شناختی. تهران: نشر آبیژ.
- ۴- زارعان، مصطفی؛ اسدا...پور، امین؛ بخشی‌پور رودسری، عباس. (۱۳۸۶). رابطه هوش هیجانی و سبک‌های حل مسئله با سلامت عمومی. مجله روان‌پزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران، سال سیزدهم، شماره ۲، صفحه ۱۶۶-۱۷۲.
- ۵- زارعی، حیدرعلی؛ مرندی، احمد. (۱۳۹۰). ارتباط راهبردهای یادگیری و سبک‌های حل مسئله با پیشرفت تحصیلی. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال ششم، شماره سوم، صفحه ۱۰۹-۱۲۸.
- ۶- سیف، علی اکبر (۱۳۸۸). روانشناسی پرورشی نوین، تهران: نشر دوران.
- ۷- قورچیان، نادرقلی و خورشیدی، عباس (۱۳۸۶)، شاخصهای عملکردی در ارتقای مدیریت، نظام آموزش عالی. چاپ چهارم، تهران: انتشارات فراشناخت اندیشه.
- ۸- نجانی، وحید؛ ملکی، قیصر. (۱۳۹۱). رابطه بین تکان‌شگری و تأمل‌گرایی با عملکرد حل مسئله. مجله علوم تحقیقات علوم پزشکی زاهدان، دوره ۴، شماره ۱، صفحه ۸۱-۷۶.
- ۹- وکیلی، ن. و امینی، ع (۱۳۸۹). بررسی موانع آموزشی شکوفایی خلاقیت دانش‌آموزان ابتدایی از دیدگاه معلمان ابتدایی آپ منطقه هلیلان در استان ایلام در سال تحصیلی، ۹۰ - ۸۹. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره چهارم، ۱۳۳-۲۰۲.
- 10- Agha Yousefi, A. R., & Sharif, N. (2010). Personal Well-being, Stress and stress symptoms in Iranian veterans' wives. *Iranian Journal of Psychiatry*, 5(1), 27-33. (Persian))
- 11- Agha Yousefi, A. R., & Sharif, N. (2011). Correlation between psychological well-being and sense of coherence in the students of Islamic Azad University-Central Tehran Branch. *Pajouhandeh Journal*. 15(6), 273-9. (Persian).
- 12- Bragg, S. (2011). Creativity, School Ethos and the Creative Partnerships programme, Final Report of the project: Evaluation of the nature and impact of the Creative Partnerships programme on school ethos, 2009-10, The Open University of Helen Manchester.
- 13- Burnstein, M. H. (2003). Well-Being positive development across the life course. Mahawah:Lawrence Erlbaum.
- 14- Cassidy, T. (2002). Problem solving style, achievement motivation, psychological distress and response to a simulated emergency. *Counseling Psychology Quarterly*, 15(4), 325- 332.
- 15- Cassidy, T., & Burnside, E. (1996). Cognitive appraisal, vulnerability and coping: An integrative analysis of appraisal and coping mechanisms. *Counseling Psychology Quarterly*, 9(3), 261-279.
- 16- Cassidy, T., & Long, C. (1996). Problem solving style. Stress and Psychological illness: Development of a multifactorial measure. *British Journal of Clinical Psychology*, 3(5), 265-277.
- 17- Chang, C. P., Chuang, H.W. & Bennington, L. (2011). " Organizational climate for innovation and creative teaching in urban and rural schools". 45(4), pp 935-951.
- 18- Ching, Y. S. & Chann. L. (2004). The Relationship among creative, critical Thinking and Thinking Style in Taiwan ltinght School Students. *Journal of instructional Psychology*, vol 31.
- 19- Dr. Qurchian N.Q & Dr. Khorshidi. A (2001). Education as Educatio. Institute of Education.
- 20- Hanson, K. M., & Mintz, L. B. (1997). Psychological health and problem-solving, self appraisal in older adults. *Journal of Counseling Psychology*, 44(2), 433-442.
- 21- Hoover, J., Larson J., & Baker, T. (2013). " Bullying, School Climate, Social Climate and Intellectual Development: Implications for the Lives of High-Achieving, Creative Students". *International Journal for Talent Development and Creativity* – 1(1), June, 2013.
- 22- Pazargadi M., Tahmasebi S.. Learning styles and their application in nursing. *Educ Strategy Med Sci*. 2010; 3 (2).
- 23- Shaabani H., Mehrmohammadi M., (2001). Fostering critical thinking, using problem-based learning methods. vol 1.

بررسی رابطه بین رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان

علی شیرینی^۱، ارکیده حامدی^۲

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور الشتر، لرستان، ایران

استادیار مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور الشتر، لرستان، ایران

Nokhbegan.article@gmail.com

چکیده

این پژوهش به منظور بررسی رابطه بین رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان صورت گرفته است. این پژوهش از لحاظ هدف شناختی یک پژوهش کاربردی است؛ و مبنای پژوهش کمی است. روش جمع آوری داده ها کتابخانه ای- میدانی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان بوده است. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری و فرمول کوکران، حجم نمونه ۳۸۴ محاسبه شد. برای آزمون فرضیه های این پژوهش از پرسشنامه رهبری تحول گرا بس و اولیو (۲۰۰۰) و از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۲) استفاده شده است. داده ها توسط نرم افزار لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابتدا از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف جهت تشخیص نرمال بودن داده ها استفاده و سپس از مدل معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که رهبری تحول گرا تاثیر مثبت و معناداری بر روی عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان دارد. همچنین مولفه نفوذ آرمانی با ضریب رگرسیونی ۰.۸۶۳ بیشترین عامل تاثیرگذار و ملاحظات فردی با ضریب رگرسیونی ۰.۷۱۶ کمترین عامل تاثیرگذار است.

واژگان کلیدی: رهبری تحول گرا، نفوذ آرمانی، انگیزش الهام بخش، ملاحظات فردی، ترغیب ذهنی و عملکرد شغلی.

۱-مقدمه

بدون تردید در جهان امروز هیچ عاملی به اندازه مدیریت در توسعه و رفاه ملل و سازمان ها نقش تعیین کننده ندارد. از زمانی که انسان ها پی بردند که جهت فائق شدن بر موانع و مشکلات و برطرف کردن نیازها و احتیاجاتشان، نیازمند همکاری و مساعدت با یکدیگر هستند و گروه ها و سازمان ها را تشکیل دادند، نقش و اهمیت مدیریت روزه روز افزون تر و برجسته تر شد (میرکمالی و همکاران، ۱۳۹۲). مدیران، مسئول طراحی کارها و هماهنگی بین منابع انسانی و مادی جهت رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده می باشند و به همین دلیل بدون مدیران اثربخش، نائل شدن به عملکرد بهتر دور از دسترس خواهد بود (سپهری پویا، ۱۳۹۵). رهبری جزء مهمی از وظایف مدیریت محسوب می شود. رهبران یک سازمان می توانند بر عملکرد شغلی کارکنان به شیوه های گوناگون تأثیر بگذارند، آن ها می توانند کارکنان را به سمت فرایندهای مبتکرانه هدایت کنند (گارسیا و همکاران، ۲۰۱۲). رهبری فرایندی است که به کمک آن هر فرد، افراد دیگر را برای تلاش جهت دستیابی به هدف معین تحت تأثیر قرار می دهد (جادیه، ۲۰۱۰). رهبری تحول گرا به عنوان یکی از پارادایم های رهبری جهت ارتقای عملکرد سازمان در محیط متلاطم امروزی با قابلیت برانگیختن کارکنان و توسعه یک فرهنگ سازمانی که رویه های اخلاقی در آن یک هنجار رفتاری تلقی می شود سعی در پیش بینی تغییرات محیطی دارد (سپهری پویا و همکاران، ۱۳۹۵). جهت مقابله با این محیط نامطمئن و تغییرات مستمر، نیاز به افرادی در نقش رهبر، به شدت احساس می شود (کارلند و همکاران، ۲۰۱۰). پیش بینی می شود بدون رهبری تحول گرای اثربخش، احتمال این که سازمان بتواند به هنگام مواجهه با چالش های مهم به عملکرد برتر و حتی رضایت بخش دست یابد،

کاهش خواهد یافت (ملایی، ۱۳۹۳). رهبری تحول گرا توجه پیروان را به اهداف جمعی هدایت می کند و برای تحریک انگیزه های سطح بالای کارکنان، آنان را در تعقیب اهداف سازمانی ترغیب می کنند (بس و همکاران، ۲۰۰۰).

بر اساس نظریه رهبری تحول گرا، یک رهبر، نیازمند استفاده از بازیگران داخلی جهت انجام وظایف لازم برای سازمان است تا به اهداف مطلوب دست یابد (شعبانی نژاد و همکاران، ۱۳۹۴). در این راستا، هدف رهبری تحول گرا آن است که اطمینان یابد مسیر رسیدن به هدف، به وضوح از سوی بازیگران داخلی درک شده است، موانع بالقوه درون سیستم را برطرف می کند و بازیگران را در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده ترغیب می نماید (گاماسالوگا و همکاران، ۲۰۱۲). بس، رهبر تحول گرا را کسی می داند که به منظور تقویت عملکرد کارکنان و سازمان، رابطه مثبتی با زیردستان برقرار می کند، کارکنان را تشویق می کند که از نیازهای شخصی فراتر رفته و در راستای تمایلات گروه و سازمان کار کنند (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۴). رهبران تحول گرا زیردستان خود را بر می انگیزاند تا آنچه را در توان دارند انجام دهند (عموزاد خلیلی و اسکندری، ۱۳۹۱).

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان ها می توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند (معماریابی اول و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین عملکرد بالا در سازمان ها، شرکت ها و مؤسسات ناشی از عوامل مختلف و متنوع است (اسدنیا و همکاران، ۱۳۹۵). روش های متفاوتی نیز برای رفع مشکلاتی که منجر به عملکرد پایین شده اند وجود دارد که یکی از این روش ها متمرکز شدن بر ویژگی های شخصیتی افراد در سازمان ها می باشد (بابائیان و همکاران، ۱۳۹۳). عملکرد، معیار پیش بینی شده یا معیار وابسته ی کلیدی در چارچوبی که ارائه می دهیم، می باشد که این چارچوب بعنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد اثر بخشی افراد، گروه ها و سازمان ها عمل می کند (ایسن هاردت و همکاران، ۲۰۱۰). اگر مدیران در سازمان ها با استفاده از استعداد کارکنان، آموزش مورد نیاز را در اختیار کارکنان قرار دهند و ضمن دادن فرصت مناسب و امکانات مورد نیاز به آنان و ایجاد انگیزه می توانند بهترین عملکرد را در کارکنان شاهد باشند اما متأسفانه در بعضی از سازمان ها شاهد آن هستیم که مدیران عمدتاً به عملکرد کارکنان توجه کافی نداشته و عمدتاً بر اساس امیال خود تصمیم می گیرند (یاسینی و همکاران، ۱۳۹۲).

اما مسئله اصلی تحقیق با توجه به اهمیت رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان و نقش علمی که این دو متغیر در نحوه ارائه خدمات ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان و تحقق اهداف آن دارد، این پژوهش بر آن شد تا ضمن ارائه مدلی مناسب، به بررسی تأثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان بپردازد؛ در واقع، پارادایم تأثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی یکی از چالش های مدیریتی است که این تحقیق، سعی در بررسی چگونگی ارتباط بین این متغیرها و ارائه الگوی مناسب و ارائه پیشنهاداتی برای آن دارد. در این راستا مسئله اصلی تحقیق، شناخت رهبری تحول گرا و تأثیر آنها بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان است.

۲- اهداف تحقیق

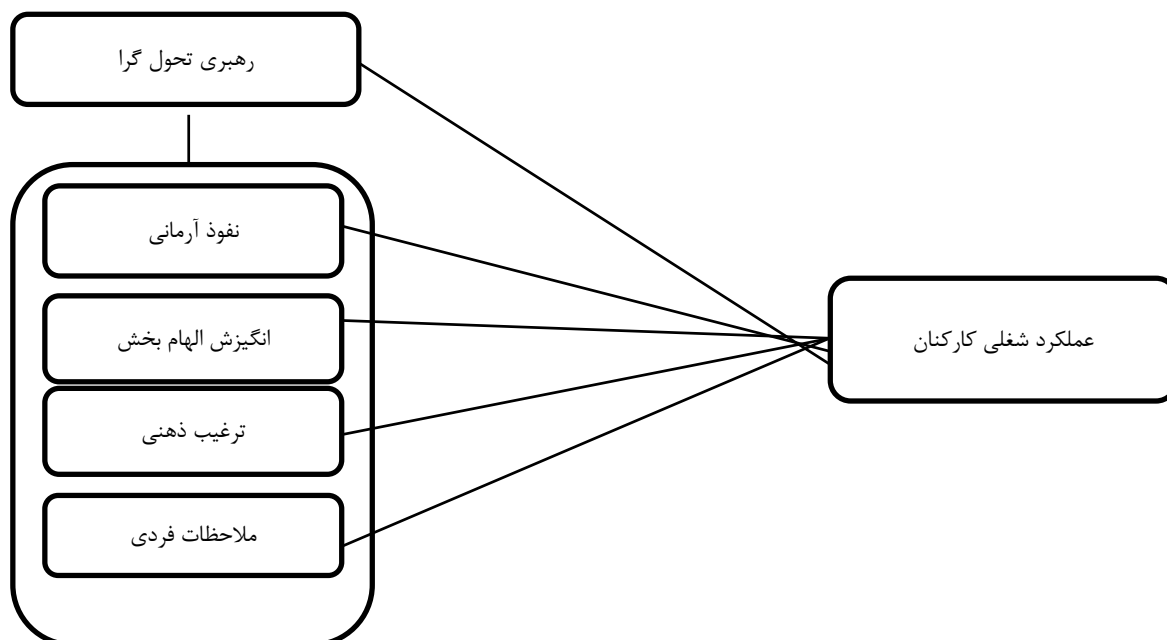
- بررسی رابطه بین رهبری تحول گرا با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان
- بررسی رابطه بین نفوذ آرمانی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان
- بررسی رابطه بین انگیزش الهام بخش با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان
- بررسی رابطه بین ترغیب ذهنی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان
- بررسی رابطه بین ملاحظات فردی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان

۳- فرضیه های تحقیق

- ۱- بین رهبری تحول گرا با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین نفوذ آرمانی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین انگیزش الهام بخش با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین ترغیب ذهنی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

۵- بین ملاحظات فردی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

۴- مدل مفهومی تحقیق



نمودار (۱). مدل تعدیل شده پس و اولیو (۲۰۰۰)

۵- پیشینه تحقیق

عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول گرا از متغیرهای هستند که در چند دهه اخیر مورد توجه محققان و پژوهشگران قرار گرفته است. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده نشان می دهد عوامل زیادی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می گذارند.

۵-۱- پیشینه تحقیق داخلی

اسدنی و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه ای با عنوان رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی اهواز بررسی کردند که یافته های پژوهش نشان داد که بین عملکرد شغلی و وجدانی بودن و عملکرد شغلی و برون گرایی رابطه مثبت مستقیم وجود دارد. نتایج آزمون t نشان داد که میان عملکرد شغلی کتابداران این دو دانشگاه تفاوت معنی داری وجود ندارد. هم چنین، براساس نتایج تحلیل رگرسیون، متغیرهای وجدانی بودن و روان رنجور خویی پیش بینی های قوی عملکرد شغلی بودند که ۴۰ درصد واریانس عملکرد شغلی را تبیین نمودند. و ویژگی های شخصیتی، متغیرهای قوی در پیش بینی عملکرد شغلی هستند. به این معنا که کتابدارانی که ویژگی های شغلی مطلوبی دارند انتظار می رود که از عملکرد شغلی بهتری برخوردار باشند.

شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی به بررسی رابطه رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان فارابی پرداختند. نتایج تحقیق نشان می داد بین مؤلفه های چهارگانه سبک رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد. ضریب همبستگی برای هریک از مؤلفه های رهبری تحول گرا به ترتیب نفوذ آرمانی (۵۹ درصد)، انگیزش الهام بخش (۴۸ درصد)، ترغیب ذهنی (۵۶ درصد) و ملاحظات فردی (۴۳ درصد) بدست آمد. همچنین بررسی اثر همزمان ابعاد رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی با استفاده از رگرسیون چندگانه نشان داد که متغیرهای نفوذ آرمانی ۴۲ درصد و ترغیب ذهنی ۳۹ درصد بر روی عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت داشته اند.

جلالی و روح الهی (۱۳۹۴) در تحقیقی به بررسی تأثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی اعضای هیات علمی با میانجی گری درگیری شغلی پرداختند. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی اعضای هیات علمی تأثیر مثبت داشته و نقش میانجی گری درگیری شغلی در تأثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی اعضای هیات علمی به تأیید رسید. از سوی دیگر، تحلیل رگرسیون نشان داد که مولفه ی حمایت های رشد دهنده، بیشترین تأثیر بر عملکرد شغلی دارد.

بابائیان و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی ناجا بررسی کردند و نتایج تحقیق نشان داد بین ویژگی های شخصیتی برون گرایی، ثبات عاطفی، انعطاف پذیری و دلبذیر بودن و عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی (آگاهی، راهور، انتظامی) فرماندهی انتظامی تهران بزرگ رابطه معناداری وجود ندارد و تنها بین ویژگی مسئولیت پذیری و عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی این ارتباط معنادار می باشد. همچنین بررسی ها نشان می دهد که سطح مسئولیت پذیری در رسته های انتظامی و آگاهی یکسان است ولی مسئولیت پذیری در رسته راهور پایین تر از دو رسته عملیاتی دیگر می باشد.

بهرامی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی به بررسی رابطه ی ابعاد رهبری تحول گرا و درگیری شغلی کارکنان از دیدگاه مدیران در بیمارستان های آموزشی شهر یزد پرداختند. یافته ها نشان می دهند که بین رهبری تحول گرا و چهار بعد آن (ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش، نفوذ آرمانی، ملاحظات فردی) با درگیری شغلی در چهار بیمارستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

حسینی طبقدهی و خلعتبری (۱۳۹۱) در تحقیقی به بررسی رابطه سبک رهبری تحول گرا و خودکارآمدی کارکنان پرداختند. یافته ها نشان داد که بین مؤلفه های سبک رهبری تحول آفرین (نفوذ آرمانی، انگیزش الهام بخش، تحریک ذهنی و ملاحظات فردی) با خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. افزون بر این، تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین متغیرهای پیش بین، نفوذ آرمانی بیشترین نقش را در پیش بینی خودکارآمدی کارکنان دارد.

رضازاده و عزیزی (۱۳۹۱) در تحقیقی به بررسی تأثیر رهبری تحول گرا بر گرایش کارآفرینانه افراد سازمان (مورد مطالعه: نمایندگی های یک شرکت بیمه ای در استان یزد) پرداختند. در بخش مدل اندازه گیری ویژگی های فنی پرسش نامه بررسی گردید و اصلاحات لازم صورت پذیرفت و در بخش ساختاری، ضرایب ساختاری مدل برای بررسی فرضیه های پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت و معنادار رهبری تحول گرا بر گرایش کارآفرینانه است.

فیضی پورقجلو و دانش (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان رابطه بین ویژگی های شخصیتی و تعهد سازمانی با عملکرد شغل کارمندان ادارات دولتی شهر میاندوآب بررسی کردند و یافته های این پژوهش نشان می دهد که رابطه مثبت معناداری بین ویژگی شخصیتی و وجدانی بودن با دو ویژگی شغلی تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد همچنین یافته های این تحقیق بین ویژگی شخصیتی توافقی بودن با تعهد سازمانی رابطه مثبت معناداری را نشان داد در حالیکه رابطه معناداری بین این ویژگی شخصیتی با عملکرد شغلی مشاهده نگردید. رابطه منفی معناداری بین ویژگی شخصیتی نورویتیک با تعهد سازمانی مشاهده گردید ولی رابطه معناداری بین این ویژگی شخصیتی با عملکرد شغلی مشاهده نگردید. یافته های این تحقیق رابطه بین برونگرایی با تعهد سازمانی را مثبت نشان داده در حالیکه رابطه معناداری را بین این ویژگی شخصیتی و عملکرد شغلی نشان نداد. سرانجام اینکه، یافته های این تحقیق رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی را نیز مثبت معنادار نشان دادند.

یاسینی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه ای با عنوان نقش سبک رهبری توزیعی مدیران بر عملکرد شغلی معلمان مدارس متوسطه شهر مهران، با ارائه یک مدل بررسی کردند و نتایج بدست آمده از پیمایش صورت گرفته روی ۱۸۶ معلم در مدارس متوسطه شهرستان مهران حاکی از آن است که سبک رهبری توزیعی رابطه معنادار با عملکرد شغلی معلمان دارد. رهبری توزیعی ارتباط مثبت و معنادار با تعهد سازمانی و هوش هیجانی نیز دارد. از سوی دیگر تعهد سازمانی و هوش هیجانی به صورت میانجی دارای ارتباط مثبت با عملکرد شغلی معلمان می باشد.

۲-۵- پیشینه تحقیق خارجی

بریک و مونت (۲۰۱۴) به منظور بررسی اعتبار ابعاد پنج عامل عمده شخصیت (برونگرایی، وجدان، ثبات هیجانی، سازگاری، تجربه پذیری) در پیش بینی عملکرد شغلی انجام دادند. نتایج فراتحلیل آن ها نشان داد که وجدان پیش بینی کننده معتبری از عملکرد در میان همه گروه های شغلی و همه مولفه های شغل است و دیگر عوامل شخصیتی تنها در برخی مشاغل و برخی معیارهای شغلی برای پیش بینی عملکرد روایی دارند.

اوگونلاتا و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی در زمینه عملکرد شغلی و ویژگی های شخصیتی کتابداران و یا دانشجویان کتابداری انجام گرفته است که شاخص های رضایت شغلی و عملکرد شغلی را در بین کتابداران ایالتی نیجریه مورد بررسی قرار داده اند. پژوهش آن ها پیمایشی و جامعه مورد پژوهش آن را ۸۷ نفر از کتابداران کتابخانه ایالت های غربی نیجریه تشکیل می داد. نتایج پژوهش ها نشان داد که زنان کتابدار از رضایت شغلی کم تر و به تبع آن از عملکرد شغلی کم تری نسبت به مردان کتابدار برخوردار بودند. بنابراین، کتابدارانی که به تجربه کردن تمایل داشتند از رضایت شغلی بهتری برخوردار بودند.

ام کوچی و سیلیکیه (۲۰۱۲) رابطه بین ابعاد شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان موسسه تحقیقات پزشکی کنیا را مورد بررسی قرار دادند. یافته ها نشان داد، باز بودن به تجربه، انعطاف پذیر بودن و هیجانی بودن، متغیرهای اصلی در پیش بینی عملکرد شغلی هستند. هم چنین آن ها بیان کردند که ویژگی های شخصیتی کارکنان می تواند ابزار مفیدی در سنجش رضایت و عملکرد شغلی کارکنان باشد.

ینی و همکاران (۲۰۱۱) در یافته های تحقیقات در زمینه ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی تا اواسط دهه ۱۹۸۰ رابطه معناداری بین شخصیت و عملکرد شغلی نشان ندادند تا اینکه با گسترش نظریه ها و مدل های شخصیتی و در نتیجه به کارگیری ابزار مناسب و معتبر برای سنجش شخصیت و در عین حال استفاده از روش های آماری چون فراتحلیلی، نتایجی خلاف نتایج قبل به دست آمد که حاکی از این بود که ویژگی های شخصیتی از مهم ترین پیش بینی کننده های عملکرد شغلی است.

۶- روش تحقیق

در پژوهش حاضر با توجه به شرایط و موضوع مورد بررسی نوع تحقیق پیمایشی می باشد. پژوهش حاضر بر مبنای هدف از نوع کاربردی است. روش تحقیق از لحاظ روش به دست آوردن داده ها از آنجایی که برای بررسی فرضیه های تحقیق از نظرسنجی با افراد درگیر مسئله (کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان) استفاده شده است از نوع توصیفی- همبستگی است. علاوه بر این داده هایی از نوع کمی برای آزمودن فرضیه ها گردآوری شده است که در این راستا پرسشنامه هایی برای دریافت نظرات (کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان) مورد نظر توزیع شده و نتایج درج گردیده است. در پژوهش حاضر متغیرهای رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان دو متغیر اصلی هستند که هر یک از این متغیرها از ابعاد مختلفی تشکیل شده اند و همچنین هر یک از این ابعاد توسط تعدادی گویه یا سوال سنجیده می شوند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان است. فرمول کوکران یکی از ساده ترین و پرکاربرد ترین روش ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است و چون ما حجم نمونه را در اختیار نداشتیم و به علت سادگی، این روش را انتخاب کردیم. زمانی که از فرمول های آماری نتوان برای حجم نمونه استفاده کرد از جدول مورگان استفاده می کنیم.

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 \times p \cdot q}{\epsilon^2}$$

که در فرمول فوق:

$Z_{\alpha/2}^2$: مقدار متغیر نرمال واحد، متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($Z_{\alpha/2} = 1.96$)
 ϵ : مقدار اشتباه مجاز، ($\epsilon = 0.05$).

p: احتمال موفقیت است که با استفاده از روش احتیاطی ۰/۵ در نظر گرفته می شود.

q: احتمال عدم موفقیت که مقدار آن $1-p$ می باشد.

که حجم نمونه ما ۳۸۴ نفر از کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان می باشد.

برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای با انتساب متناسب استفاده شده است. در نمونه گیری تصادفی طبقه ای، واحدهای جامعه ی مورد مطالعه در طبقه هایی که از نظر صفت متغیر همگن تر هستند، گروه بندی شدند، تا تغییرات آنها در درون گروه ها کمتر شود پس از آن از هر یک از طبقه ها تعدادی نمونه انتخاب می شوند. بدین منظور ما هر کدام از ادارات دولتی شهرستان را به عنوان یک طبقه در نظر گرفتیم و در هر اداره چندین پرسشنامه به صورت تصادفی توزیع کردیم.

۱-۶- نحوه‌ی اندازه‌گیری متغیرها

برای اندازه‌گیری متغیر رهبری تحول‌گرا از پرسشنامه رهبری تحول‌گرا بس و اولیو (۲۰۰۰) که با استفاده از ۲۰ گویه، که از پرسشنامه چندعاملی رهبری (MLQ) گرفته شده است، استفاده کرده ایم. این پرسشنامه دارای چهار بعد ملاحظه فردی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش و نفوذ آرمانی می‌باشد و براساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت تنظیم شده است (بس و اولیو، ۲۰۰۰).

جدول (۱). خرده مقیاس‌ها و سوالات پرسشنامه رهبری تحول‌گرا

ردیف	خرده مقیاس	سوالات	تعداد سوالات
۱	ترغیب ذهنی	۱ تا ۵	۵ سوال
۲	نفوذ آرمانی	۶ تا ۱۲	۷ سوال
۳	انگیزش الهام بخش	۱۳ تا ۱۶	۴ سوال
۴	ملاحظات فردی	۱۷ تا ۲۰	۴ سوال
۵	رهبری تحول‌گرا	۱ تا ۲۰	۲۰ سوال

برای اندازه‌گیری متغیر عملکرد شغلی از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۲) استفاده کرده ایم که از ۱۵ گویه تشکیل شده است و به منظور سنجش عملکرد شغلی کارکنان بکار می‌رود.

۷- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱-۷- آزمون نرمال بودن داده‌ها

برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون اسمیرنوف-کلموگروف استفاده می‌شود. فرض صفر در این آزمون نرمال بودن توزیع متغیر است. اگر سطح معنی‌داری آزمون از ۰,۰۵ بیشتر باشد فرض صفر پذیرفته شده و نتیجه می‌گیریم که توزیع متغیر مورد نظر نرمال می‌باشد.

جدول (۲). نتایج آزمون اسمیرنوف - کلموگروف جهت بررسی پیروی داده‌ها از توزیع نرمال

متغیرها	مقدار آماره اسمیرنوف-کلموگروف	سطح معناداری
عملکرد شغلی کارکنان	۱,۷۱۵	۰,۱۲۶
رهبری تحول‌گرا	۱,۸۷۵	۰,۰۷۹
نفوذ آرمانی	۱,۹۶۸	۰,۴۲۵
انگیزش الهام بخش	۲,۲۵۰	۰,۶۲۷
ترغیب ذهنی	۱,۹۳۷	۰,۳۶۴
ملاحظات فردی	۲,۴۹۷	۰,۱۹۵

با توجه به جدول (۲) چون سطح معناداری همه متغیرها از ۰,۰۵ بیشتر است لذا نتیجه می‌گیریم که همه متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند.

۲-۷- ضریب همبستگی

۱-۲-۷- ضریب همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول‌گرا

در جدول (۳) ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول‌گرا آورده شده است.

جدول (۳)، ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول گرا

رهبری تحول گرا		عملکرد شغلی کارکنان
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰,۰۱۲	۰,۷۳۰	

با توجه به سطح معناداری بدست آمده از تحلیل داده ها برای همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول گرا برابر ۰,۰۱۲ می باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰,۰۵ ($p < ۰,۰۵$) با اطمینان ۹۵ درصد فرض H_0 آماری که دال به عدم وجود رابطه بین عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول گرا می باشد رد می شود یعنی بین عملکرد شغلی کارکنان و رهبری تحول گرا رابطه معناداری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰,۷۳۰ می باشد این رابطه از نوع مثبت می باشد.

۲-۲-۷- ضریب همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و نفوذ آرمانی

در جدول (۴) ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و نفوذ آرمانی آورده شده است.

جدول (۴)، ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و نفوذ آرمانی

نفوذ آرمانی		عملکرد شغلی کارکنان
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰,۰۲۶	۰,۸۱۶	

با توجه به سطح معناداری بدست آمده از تحلیل داده ها برای همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و نفوذ آرمانی، برابر ۰,۰۲۶ می باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰,۰۵ ($p < ۰,۰۵$) با اطمینان ۹۵ درصد فرض H_0 آماری که دال به عدم وجود رابطه بین عملکرد شغلی کارکنان و نفوذ آرمانی می باشد رد می شود یعنی بین عملکرد شغلی کارکنان و نفوذ آرمانی، رابطه معناداری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰,۸۱۶ می باشد این رابطه از نوع مثبت می باشد.

۲-۲-۳- ضریب همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و انگیزش الهام بخش

در جدول (۵) ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و انگیزش الهام بخش آورده شده است.

جدول (۵)، ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و انگیزش الهام بخش

انگیزش الهام بخش		عملکرد شغلی کارکنان
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰,۰۱۰	۰,۷۲۹	

با توجه به سطح معناداری بدست آمده از تحلیل داده ها برای همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و انگیزش الهام بخش برابر ۰,۰۱۰ می باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰,۰۵ ($p < ۰,۰۵$) با اطمینان ۹۵ درصد فرض H_0 آماری که دال به عدم وجود رابطه بین عملکرد شغلی کارکنان و انگیزش الهام بخش می باشد رد می شود یعنی بین عملکرد شغلی کارکنان و انگیزش الهام بخش رابطه معناداری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰,۷۲۹ می باشد این رابطه از نوع مثبت می باشد.

۲-۲-۴- ضریب همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و ترغیب ذهنی

در جدول (۶) ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و ترغیب ذهنی آورده شده است.

جدول (۶)، ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و ترغیب ذهنی

ترغیب ذهنی		
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰,۰۰۱	۰,۷۸۲	عملکرد شغلی کارکنان

با توجه به سطح معناداری بدست آمده از تحلیل داده‌ها برای همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و ترغیب ذهنی برابر ۰,۰۰۱ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰,۰۵ ($p < ۰,۰۵$) با اطمینان ۹۵ درصد فرض H_0 آماری که دال به عدم وجود رابطه بین عملکرد شغلی کارکنان و ترغیب ذهنی می‌باشد رد می‌شود یعنی بین عملکرد شغلی کارکنان و ترغیب ذهنی رابطه معناداری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰,۷۸۲ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد.

۵-۲-۷- ضریب همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و ملاحظات فردی

در جدول (۷) ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و ملاحظات فردی آورده شده است.

جدول (۷)، ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد شغلی کارکنان و ملاحظات فردی

ملاحظات فردی		
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰,۰۱۹	۰,۷۱۲	عملکرد شغلی کارکنان

باتوجه به سطح معناداری بدست آمده از تحلیل داده‌ها برای همبستگی بین عملکرد شغلی کارکنان و ملاحظات فردی، برابر ۰,۰۱۹ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰,۰۵ ($p < ۰,۰۵$) با اطمینان ۹۵ درصد فرض H_0 آماری که دال به عدم وجود رابطه بین عملکرد شغلی کارکنان و ملاحظات فردی می‌باشد رد می‌شود یعنی بین عملکرد شغلی کارکنان و ملاحظات فردی، رابطه معناداری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰,۷۱۲ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد.

۸- مدل ساختاری تحقیق

در ادامه مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد مورد بحث قرار خواهد گرفت. جدول (۸) ضرایب تاثیر متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول (۸)، بررسی فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری

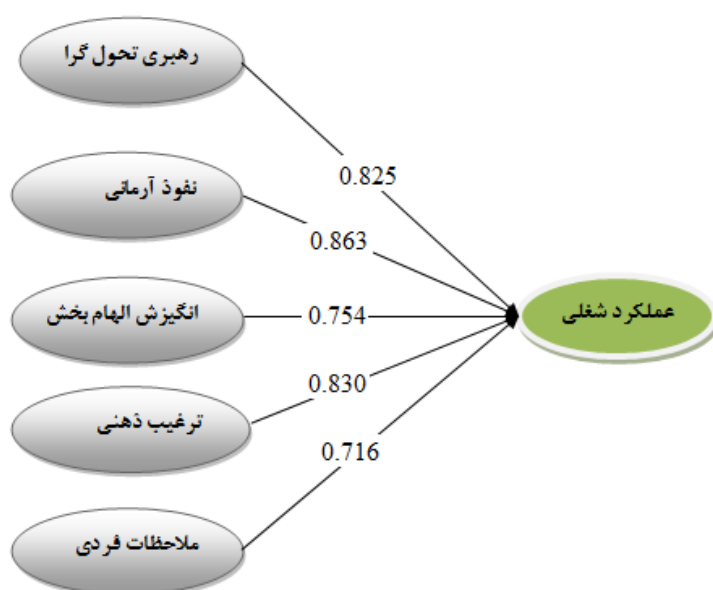
نتیجه فرضیه	سطح معناداری	آماره آزمون T	میزان تاثیر	فرضیه
تایید	۰,۰۲۹	۳,۱۶۷	۰,۸۲۵	بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
تایید	۰,۰۰۰	۳,۱۴۹	۰,۸۶۳	بین نفوذ آرمانی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
تایید	۰,۰۱۳	۲,۵۹۷	۰,۷۵۴	بین انگیزش الهام بخش و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
تایید	۰,۰۰۴	۲,۹۴۱	۰,۸۳۰	بین ترغیب ذهنی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.
تایید	۰,۰۳۳	۳,۶۳۷	۰,۷۱۶	بین ملاحظات فردی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۹) شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد.

جدول (۹)، شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری

عنوان شاخص	مقدار	
$\frac{\chi^2}{df}$	۲,۶۲۹	مجذور کای
RMSEA	۰,۰۲۷	ریشه خطای میانگین مجزورات تقریب
RMR	۰,۲۱۰	ریشه میانگین مربعات باقیمانده
GFI	۰,۹۴۰	نیکویی برازش
AGFI	۰,۹۳۷	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده
NFI	۰,۹۱۵	شاخص برازش هنجار شده (بنتلر- بونت)
CFI	۰,۹۳۲	شاخص برازش تطبیقی
IFI	۰,۹۱۰	شاخص برازش افزایشی

باتوجه به نتایج به دست آمده می‌توان اذعان کرد تمامی شاخص‌های برازندگی مدل فوق در این دامنه قرار گرفته‌اند و بنابراین تناسب داده‌های گردآوری شده با مدل مطلوب است. لذا برازندگی مدل معادلات ساختاری مورد تایید می‌باشد.



نمودار (۲)، مدل معادلات ساختاری تحقیق

۹- بررسی فرضیات

فرضیه اول: بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول (۸) ضریب تاثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰,۸۲۵ بوده و چون سطح معناداری آن برابر ۰,۰۲۹ و کمتر از ۰,۰۵ است لذا نتیجه می‌شود که رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد. لذا بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه اول تایید می‌شود.

فرضیه دوم: بین نفوذ آرمانی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول (۸) ضریب تاثیر نفوذ آرمانی بر عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰,۸۶۳ بوده و چون سطح معناداری آن برابر ۰,۰۰۰ و کمتر از ۰,۰۵ است لذا نتیجه می شود که نفوذ آرمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد. لذا بین نفوذ آرمانی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه دوم تایید می شود.

فرضیه سوم: بین انگیزش الهام بخش و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول (۸) ضریب تاثیر انگیزش الهام بخش بر عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰,۷۵۴ بوده و چون سطح معناداری آن برابر ۰,۰۱۳ و کمتر از ۰,۰۵ است لذا نتیجه می شود که انگیزش الهام بخش بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد. لذا بین انگیزش الهام بخش و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه سوم تایید می شود.

فرضیه چهارم: بین ترغیب ذهنی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول (۸) ضریب تاثیر ترغیب ذهنی بر عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰,۸۳۰ بوده و چون سطح معناداری آن برابر ۰,۰۰۴ و کمتر از ۰,۰۵ است لذا نتیجه می شود که ترغیب ذهنی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد. لذا بین ترغیب ذهنی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه چهارم تایید می شود.

فرضیه پنجم: بین ملاحظات فردی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول (۸) ضریب تاثیر ملاحظات فردی بر عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰,۷۱۶ بوده و چون سطح معناداری آن برابر ۰,۰۳۳ و کمتر از ۰,۰۵ است لذا نتیجه می شود که ملاحظات فردی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد. لذا بین ملاحظات فردی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه پنجم تایید می شود.

۱۰- نتیجه گیری

فرضیه اول: بین رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۴)، جلالی و روح الهی (۱۳۹۴)، اکبری (۱۳۹۳)، چالشتری (۱۳۸۸)، کاشی (۱۳۸۶)، گاندرس (۲۰۱۲)، ونگ و همکاران (۲۰۱۱)، کریستین و همکاران (۲۰۱۱)، موبناناهان (۲۰۰۹) نیز این فرضیه تأیید شده است.

اداره سازمان های امروز، به ویژه سازمان هایی که رسالت اصلی آن ها دادن خدمات به مردم و در واقع اهداف غیرمالی است، ضروری است که مدیران و رهبران این سازمان ها سبک رهبری مناسبی انتخاب کنند. بنابراین، برنامه ریزی برای اجرای سبک رهبری تحول گرا، باید به طور ویژه مورد توجه واقع شود تا باعث تقویت عملکرد کارکنان سازمان شود. صاحب نظران علم مدیریت، ویژگی های مهمی را برای سبک رهبری تحول گرا که یکی از اثربخش ترین روش ها در مدیریت است، ذکر نموده اند که کاربرد این سبک توسط مدیران در محیط های کاری پرتنش درمان حائز اهمیت است و همچنین رابطه بین عملکرد شغلی و مدیران اثربخش به اثبات رسیده است. با توجه به اهمیت رهبری تحول گرا، ایجاد و توسعه ابعاد و عوامل مرتبط با آن که ممکن است زمینه را برای ایجاد رهبری تحول گرا فراهم سازد، جهت ارتقای عملکرد سازمان ها توصیه می شود.

فرضیه دوم: بین نفوذ آرمانی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر نفوذ آرمانی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۴)، جلالی و روح الهی (۱۳۹۴)، اکبری (۱۳۹۳)، چالشتری (۱۳۸۸)، کاشی (۱۳۸۶)، گاندرس (۲۰۱۲)، ونگ و همکاران (۲۰۱۱)، کریستین و همکاران (۲۰۱۱)، موبناناهان (۲۰۰۹) نیز این فرضیه تائید شده است.

رهبرانی که استانداردهای بالای اخلاقی دارند و اخلاق گرایند، مورد احترام زیر دستان هستند و از طرف آنها مورد بی وفایی قرار نمی گیرند. به عبارتی، نفوذ آرمانی به معنای ترسیم چشم اندازی از اهداف کلی و ماموریت های اصلی و القا شجاعت همراه با احترام در پیروان می باشد. تاثیر آرمانی به دو صورت تجلی می یابد: ۱- اسناد آرمانی ۲- رفتارهای آرمانی.

مصادیق اسنادهای آرمانی که کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان باید در وجود خود ایجاد کنند عبارتند از: ۱- القا غرور در دیگران برای داشتن ارتباط با خود. ۲- گذشتن از خود به خاطر منافع گروه. ۳- رفتار با دیگران به گونه ای که احترام آنها را نسبت به خود بر انگیزند.

مصادیق رفتارهای آرمانی که کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان باید در وجود خود ایجاد کنند عبارتند از: ۱- صحبت درباره مهمترین ارزش ها و عقاید خود. ۲- تاکید بر اهمیت داشتن چشم اندازی قوی از هدف. ۳- در نظر گرفتن نتایج اخلاقی حاصل از تصمیمات.

فرضیه سوم: بین انگیزش الهام بخش و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر انگیزش الهام بخش بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۴)، جلالی و روح الهی (۱۳۹۴)، اکبری (۱۳۹۳)، چالشتری (۱۳۸۸)، کاشی (۱۳۸۶)، گاندرس (۲۰۱۲)، ونگ و همکاران (۲۰۱۱)، کریستین و همکاران (۲۰۱۱)، موبناناهان (۲۰۰۹) نیز این فرضیه تائید شده است.

اشاره به رهبرانی دارد که چشم اندازی قوی از آینده مبتنی بر اندیشه ها آرمان ها دارند. رفتار های مرتبط با این بعد شامل تحریک شوق، اعتماد سازی و الهام بخشی کارکنان توسط رفتار های نمادین و گفتار متقاعد کننده می باشد. به بیان دیگر این شاخص به علائمی نظیر انتظارات بالا و استفاده از نمادها برای تاکید و بر تلاش و ذکر اهمیت اهداف با بیانی ساده اشاره دارد. این رهبران به گونه ای رفتار می کنند که با معنا بخشی و ایجاد چالش در زیر دستان آنها را نسبت به کار خود بر انگیزند. روح فردی و جمعی بر انگیزخته می شود. رهبران پیروان را نسبت به ترسیم آینده مطلوب مورد انتظار ترغیب می کنند و قدرت آنها را جهت دستیابی به این انتظارات خاطر نشان می سازند.

مصادیق انگیزش الهامی که کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان باید در وجود خود ایجاد کنند عبارتند از: ۱- ارائه یک تصویر مهیج از آنچه که باید مورد ملاحظه و توجه قرار گیرد. ۲- صحبت بلند پروازانه درباره آینده. ۳- موضع گرفتن در مورد مسائل بحث انگیز.

فرضیه چهارم: بین ترغیب ذهنی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر ترغیب ذهنی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۴)، جلالی و روح الهی (۱۳۹۴)، اکبری (۱۳۹۳)، چالشتری (۱۳۸۸)، کاشی (۱۳۸۶)، گاندرس (۲۰۱۲)، ونگ و همکاران (۲۰۱۱)، کریستین و همکاران (۲۰۱۱)، موبناناهان (۲۰۰۹) نیز این فرضیه تائید شده است.

رهبرانی که با هنجار های سازمانی دست و پنجه نرم می کنند، چنین رهبرانی نیاز به خلاقیت و ابتکار را با ترغیب زیر دستان نبت به زیر سوال بردن فرضیات، ایجاد چارچوب های تازه برای سوالات و کاربرد روش های جدید در انجام کار ها در زیر دستان

بر می انگیزند. در رفتار این رهبران اثری از تنبیه به خاطر اشتباهات اعضا، چه صورت گروهی و چه به صورت فردی دیده نمی شود. ایده های نو در و راحل های خلاقانه در رابطه با مشکلات مطلوب می باشند.

مصادیق تحریک عقلانی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان باید در وجود خود ایجاد کنند عبارتند از: ۱- جست و جوی چشم اندازهای مختلف به هنگام حل مسائل. ۲- بازآزمایی فرضیات اساسی نسبت به سوالات، علی رغم اینکه پاسخ های آماده دارند.

۳- تشویق بازنگری در عقاید که هرگز قبلاً مورد سوال واقع نگردیده اند.

رهبران تحول گرا مشوق تفکرات واگرا هستند و پیروان را به سمت راهبردهای ابتکاری سوق می دهند. این راهبران در پی ارتقا هوش و عقلانیت اعضا و توصیه به حل دقیق مسائل هستند.

فرضیه پنجم: بین ملاحظات فردی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر ملاحظات فردی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۴)، جلالی و روح الهی (۱۳۹۴)، اکبری (۱۳۹۳)، چالشتری (۱۳۸۸)، کاشی (۱۳۸۶)، گاندرس (۲۰۱۲)، ونگ و همکاران (۲۰۱۱)، کریستین و همکاران (۲۰۱۱)، مونیاناهان (۲۰۰۹) نیز این فرضیه تأیید شده است.

به رفتار های رهبرانی اشاره دارد که به تشخیص رشد فردی و نیاز های پیشرفت پیروان به موازات آماده سازی آنها و مشورت با آنها می پردازند. این بعد بیانگر بذل توجه شخصی مدیر به زیر دستان و رفتار مناسب با هر یک از آنها می باشد. این رهبران توجه خود را به نیاز های فردی پیروان جهت رشد و پیشرفت با تدریس و مباحث معطوف می کنند. پیروان به سمت موفقیت های سطوح بالاتر از توان بالقوه سوق داده می شوند. در طول حرکت به سمت رشد و در حمایت از آن فرصت های جدیدی نیز برای یاد گیری ایجاد می شود. تفاوت های فردی بر حسب نیازها و خواست های افراد تشخیص داده می شوند.

۱۱-پیشنهادهای کاربردی بر اساس نتایج تحقیق

با توجه به نتایج آزمون فرضیه که نشان می دهد متغیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

مدیران ادارات دولتی به منظور افزایش عملکرد شغلی کارکنان و هم چنین کاهش غیبت از کار، ترک کار یا بی انگیزگی کارکنان، عوامل سبک های رهبری تحول گرا را که برخی از آن ها عبارتند از بیان روشن ارزش ها، هدف و مأموریت سازمان، القای حس اعتماد به کارکنان، احترام و اهمیت دادن به آنان، حمایت از نظرات و پیشنهادات آن ها و روشن بینی نسبت به آینده، روشن ساختن انتظارات و در نظر گرفتن پاداش هایی برای برآورده کردن آن ها، پیش بینی مشکلات و سعی در رفع آن ها از طریق داشتن تعامل با کارکنان را هرچه بیشتر مورد توجه قرار دهند.

برای مدیران و سرپرستان بخش های مختلف ادارات دولتی کارگاه های آموزشی به منظور بهبود رهبری تحولی برگزار گردد. مدیران ادارات دولتی فضایی را فراهم آورند تا کارکنان از دغدغه های روزمره فارغ باشند. پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه به همراه فراهم کردن شرایط کاری مطلوب و تامین رفاه کارکنان نقش اساسی را ایفاء می کنند.

برای ایجاد درگیری کارکنان در کار باید فرهنگ لازم را در کارکنان ایجاد کنند. فرهنگی که در آن عدالت و انصاف، اعتماد و شایسته سالاری حاکم است و فراتر رفتن از وظایف شغلی یک ارزش تلقی شود.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه که نشان می دهد متغیر نفوذ آرمانی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

مدیران ادارات دولتی، باید باعث القا غرور در کارکنان برای داشتن ارتباط با مدیریت شوند.

مدیران ادارات دولتی، حس گذشتن از خود به خاطر منافع گروه را در کارکنان القاء کنند.

مدیران ادارات دولتی، به تشویق رفتار کارکنان با همدیگر به گونه ای که احترام آنها را نسبت به خود بر انگیزند، بپردازند.

مدیران ادارات دولتی، کارکنان را به نحوی آموزش دهند که ارزش ها و عقاید مهم خود را بیان کنند.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه که نشان می دهد متغیر انگیزش الهام بخش بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

مدیران و کارکنان ادارات دولتی تصویری مهیج و انگیزش بخش از خود، کار و سازمانشان به نمایش بگذارند.

مدیریت و کارکنان ادارات دولتی اهداف بلند پروازانه ای برای آینده تدوین کنند.

مدیریت و کارکنان ادارات دولتی مواضع جدی خود را در مورد مشکلات سازمانی به وضوح بیان کنند.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه که نشان می دهد متغیر ترغیب ذهنی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

مدیریت و کارکنان ادارات دولتی چشم اندازهای مختلف به هنگام حل مسائل سازمانی جست و جو کنند.

مدیریت و کارکنان ادارات دولتی به تشویق بازنگری در عقاید خود بپردازند.

رهبران تحول گرا ادارات دولتی مشوق تفکرات واگرا باشند و کارکنان را به سمت راهبردهای ابتکاری سوق دهند.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه که نشان می دهد متغیر ملاحظات فردی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان تاثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

مدیران ادارات دولتی حس همکاری گروهی درباره مأموریت و رسالت سازمان را در بین کارکنان خود تقویت نمایند.

مدیران ادارات دولتی به تشخیص رشد فردی و نیازهای پیشرفت کارکنان توجه کنند.

۱۲- پیشنهادات پژوهشی

پیشنهاد می شود به منظور اطمینان از نتایج آزمون می توان، در سال بعد یک آزمون دیگر از همان کارکنان ادارات دولتی شهرستان نورآباد لرستان صورت گیرد و نتایج با یکدیگر مقایسه شود.

می توان در پژوهش دیگر از جامعه آماری کارکنان زن یا کارکنان مرد آزمون گرفت و نتایج متغیرها را بین دو جنس زن و مرد مقایسه کرد.

انجام پژوهش های مشابه در سازمان های بزرگ دیگر و مقایسه نتایج دیگر سازمان ها با نتایج این تحقیق.

انجام این پژوهش در بین مدیران و سرپرستان سازمان های بزرگ و دولتی.

مقایسه دیدگاه مدیران با کارکنان ادارات دولتی درباره رهبری تحول گرا، عملکرد شغلی.

انجام این پژوهش در بین کارگران صف و ستاد سازمان های بزرگ و دولتی و مقایسه نتایج آنها با یکدیگر.

پیشنهاد می شود محققین در پژوهش های بعدی خود از عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر مستقل استفاده کنند.

می توان با روش پیش آزمون- پس از آزمون که به پژوهشگر در مورد میزان اطلاعات آزمودن ها و آگاهی آنها خبر می دهد استفاده کرد و همچنین می توان در طی آن به افراد یک سری آموزش هایی بدهیم و سپس نتایج آزمون ها را مقایسه کنیم.

۱۳- محدودیت های تحقیق

با توجه به اینکه پرسشنامه، ادراک افراد از واقعیت را می سنجد، بنابراین نباید این احتمال را نادیده گرفت که چنین ادراکی کاملاً با واقعیت منطبق نباشد.

عدم اعتقاد برخی پاسخ دهندگان به تحقیق و پژوهش و اهمیت ندادن آنها به نتایج و یافته های تحقیق ممکن است سبب شود در پاسخ به پرسش ها دقت لازم را به عمل نیاورده باشند.

یکی از محدودیت های تحقیق ترس کارکنان از پخش شدن اطلاعات مربوط به پاسخنامه ها بود و با اینکه پژوهشگر برای آنها توضیح می داد که دسترسی به پاسخنامه ها توسط مدیران امری غیرممکن است و هیچ کدام از پاسخنامه ها اسم و مشخصات نداشت اما باز بعضی از کارکنان که با پژوهش سرو کار نداشته و یا به شدت از مدیریت شان وحشت داشتند برای پژوهشگر مشکلاتی را ایجاد می کردند.

عوامل مختلف دیگری در عملکرد شغلی تأثیرگذارند مثل دوری و نزدیکی از محل کار، نوع مدیریت و رضایت شغلی که تنها به صورت مشاهده ای صورت گرفت و در این پژوهش به صورت عملی نادیده گرفته شد.

منابع

- ۱- اسدندیا، ابوالفضل؛ جلیل پور، پیمان؛ احمدی، وحید و بریاجی مهدی. (۱۳۹۵). رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه های دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. علوم و فنون مدیریت اطلاعات. ۱۳۳-۱۵۳.
- ۲- بابائیان، علی؛ سامانی، یوسف و کرمی ذبیح اله. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته های ماموریتی ناجا. منابع انسانی ناجا ۳۷. ۹-۲۸.
- ۳- بهرامی، محمد امین؛ مروتی، محمدعلی؛ دهقان، علی؛ منتظرالفرج، راضیه؛ احمدی، غلامرضا و شهبازی حمزه. (۱۳۹۴). بررسی رابطه ی ابعاد رهبری تحول آفرین و درگیری شغلی کارکنان از دیدگاه مدیران در بیمارستان های آموزشی شهر یزد در سال ۹۲. طلوع بهداشت. ۵۵۴-۵۶۵.
- ۴- سپهری پویا، سیف اله. (۱۳۹۵). تاثیر سبک های رهبری تحول گرا و تبادل گرا بر عملکرد کارکنان با میانجیگری تعهد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی شمیرانات). دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- ۵- شعبانی نژاد، حسین؛ علیاری، ابوالفضل و ابوالقاسم گرگی، حسن. (۱۳۹۴). رابطه رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان فارابی. مدیریت سلامت. ۲۲-۳۰.
- ۶- عموزاد خلیلی، مجید؛ اسکندری، راضیه. (۱۳۹۱). ارزیابی رابطه رهبری تحول آفرین و تسهیم دانش کارکنان (مطالعه موردی: شرکت گاز استان مازندران). سومین کنفرانس مدیریت اجرایی.
- ۷- فیضی پور قجلو، حجت و دانش، پروین. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی و تعهد سازمانی با عملکرد شغل کارمندان ادارات دولتی شهر میاندوآب. نخستین همایش ملی شخصیت و زندگی نوین.
- ۸- ملای، زینب. (۱۳۹۳). تأثیر نوآوری و رهبری تحول گرا بر عملکرد سازمانی. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه علامه طباطبائی - دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ۹- معمارباشی اول، مژگان؛ صبری نظرزاده، راشین؛ عبدخدائی، محمدسعید. (۱۳۹۱). رابطه احساس انسجام و عزت نفس با عملکرد شغلی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۲، ص ۶۶-۷۸.
- ۱۰- میرکمالی، سیدمحمد؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا. (۱۳۹۲). تبیین نقش رهبری تحول آفرین در گرایش به خلاقیت سازمانی. دوفصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، سال اول، شماره ۳.
- ۱۱- یاسینی، علی؛ عباسیان، عبدالحسین و یاسینی، طاهره. (۱۳۹۲). نقش سبک رهبری توزیعی مدیران بر عملکرد شغلی معلمان مدارس متوسطه شهر مهران: ارائه یک مدل. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی ۱. ۳۳-۵۰.
- 12- Bass, B.M and Avolio, B.J., 2000. Potential Biases in leadership measures: how prototypes, leniency and general satisfaction relate rating and rankings of transformational and transactional leadership construct, Educational and Psychological Measurement, 49(3), pp. 112-32.
- 13- Eisenhardt, K. M. Furr, N. R. and Bingham, C. B. 2010. Microfoundations of performance: balancing efficiency and flexibility in dynamic environments. Organization Science, 21. (6), pp. 1263-73.
- 14- García-Morales, V. J., Jimenez, B. M. M., and Gutierrez, G. L., 2012, Transformational leadership influence on organizational performance through organizational learning and innovation, Journal of Business Research, 65, pp. 1040-50.
- 15- Gumusluoglu, L, Karakitapoglu, A.Z. Hirst, and G., 2012, Transformational leadership and R&D workers' multiple commitments: Dojustice and span of control matter. Journal of Business Research, doi:10.1016/j.jbusres.2012.02.039.
- 16- Judeh, M. (2010). Transformational leadership: A study of gender differences in private universities, Proceedings of Annual London Business Research Conference, 12-14 July.
- 17- Kurland, H. et al., (2010). Leadership style and organizational learning: the mediate effect of school vision, Journal of Educational Administration, 48(1), 7-30.
- 18- Ogunlana, E. K.; Okunlaya, R. O. A.; Ajani, F. O.; Okunoye, T.; Oshinaike, A. O. (2013). Indices of job stress and job satisfaction among academic librarians in selected federal universities in South West Nigeria. Annals of Library and Information Studies. 60, 212-218.

بررسی انواع سبک های رهبری سرپرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی ایران

طاهره فرهادیان

عضو هیات علمی گروه آموزشی پرستاری، دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند، بیرجند، ایران
Tahereh.farhadian@gmail.com

چکیده

رهبری جزء جدایی ناپذیر مدیریت است و نقش اساسی را در عملیات مدیر ایفا می کند. اگر فقط یک عامل وجود داشته باشد که وجوه افتراق بین سازمان های موفق و ناموفق را معلوم کند، بدون شک آن عامل رهبری پویا و موثر است. اگر بخواهید در نقش مدیر یا رهبر موثر باشید به کاری بیش از درک و پیش بینی نیاز دارید که آن نیز مستلزم رشد مهارت هایی در هدایت، تغییر و کنترل رفتار افراد می باشد. مراکز درمانی نیز که یکی از نهادهای مهم ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی هستند همچون یک واحد صنعتی، متشکل از عوامل تولید مانند سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت هستند و با استفاده از امکانات و تسهیلات ویژه خود در جهت تولید محصولی به نام حفظ، بازگشت و ارتقای سلامتی جسمانی و روانی افراد جامعه، نقشی اساسی ایفا می نمایند. این مقاله، مطالعه مروری است که با توجه به گرایش تحصیلی پژوهشگر در زمینه مدیریت پرستاری و تجربه وی در تالیف و ترجمه کتب مدیریت پرستاری، تدوین شده است. مقالات جستجو شده از منابع کتابخانه ای و اینترنتی نیز مورد استفاده قرار گرفته است. بدون شک سبک رهبری مدیران در هدایت صحیح کارکنان در جهت اهداف سازمانی و ایجاد رضایت شغلی در آنان موثر است. استفاده از بهترین سبک رهبری منجر به افزایش اثر بخشی و کارایی بیمارستان و ایجاد رضایت شغلی در کارکنان به ویژه پرستاران خواهد شد.

واژگان کلیدی: سبک رهبری، سرپرستار، بیمارستان، دانشگاه علوم پزشکی

۱-مقدمه

در دانش مدیریت، رهبری سازمان در کنار سایر وظایف مدیر یکی از وظایف اساسی و مهم تلقی می شود و نقش پر اهمیتی در اثربخشی سازمان ایفا می کند و رمز موفقیت مدیران در توان هدایت نیروی انسانی تحت سرپرستی آنها است. بر اساس نظریه های جدید مدیریت، نقش مدیر در مقام رهبری شامل روابط متقابل وی با مرئوسان است. اهمیت و ضرورت رهبری از آنجا ناشی می شود که مدیر باید نیازمندیهای روانی و اجتماعی افراد را با مقاصد سازمان وفق دهد و رسالت وی بر دو پایه تعالی و تولید استوار است (سالاری، ۱۳۸۸).

مفهوم تاثیرگذاری و نفوذ بر اعضای سازمان، شاخص مهمی در تعیین میزان توانایی مدیر در راهبری افراد، تغییر رفتار آنان و در نتیجه تحقق اهداف سازمانی است. لیکن شیوه رفتار رهبری علاوه بر انسان مداری بر پایه کار و وظیفه استوار است که این شیوه می بایست با توجه به پیچیدگی ها، نیاز ها، اهداف، نظام درونی و محیط خارجی هر سازمان انتخاب شود و رفتار نیز باید با وضعیت سازمان متناسب باشد. (تنعمی، ۱۳۸۷) امروزه سازمان های بهداشتی و درمانی با چالش های جدیدی مواجه هستند. برآورده سازی نیازها و انتظارات بیماران روز به روز مشکل تر می شود. بنابر این متخصصان بهداشت و درمان باید به دنبال راه هایی باشند که بتوانند اثر بخش و کارآمد خدمات مورد نیاز بیماران را فراهم سازند (اسینهاردت^۱، ۲۰۰۳).

ارائه خدمات بهداشتی و درمانی اثر بخش به جامعه تا حد زیادی به کار گروهی کارکنان بهداشتی و درمانی و سبک مدیریت این سازمان ها بستگی دارد (لوک^۲، ۱۹۹۶). در بخش بهداشت و درمان، بیمارستان به عنوان یکی از نهاد های مهم ارائه دهنده

۱- Steinhart

۲- Leveck

خدمات بهداشتی و درمانی به شمار می رود که با تسهیلات ویژه خود در بازگشت سلامت جسمانی و روانی افراد بیمار جامعه، آموزش نیروهای متخصص بخش بهداشت و درمان، پژوهش های پزشکی و در نهایت ارتقای سطح سلامت جامعه نقش اساسی ایفا می کند. ارائه بهینه خدمات بهداشتی و درمانی و بهبود فرایند های بیمارستانی بدون مشارکت کلیه نیروی های انسانی و ارائه خدمات مستمر، مطلوب و موثر از طرف ایشان امکان پذیر نمی باشد. در امر مراقبت های بهداشتی و درمانی، نیروی انسانی نسبت به دیگر عوامل، نقش کلیدی تر دارد. برای پاسخگویی شایسته به نیاز های جاری و نیاز های روز افزون آتی، هماهنگی سریع و مستمر با سایر بخش های جامعه و استفاده مطلوب از منابع موجود بیش از هر چیز به نیروی انسانی متخصص، مطلع، کار آرموده و مسوول نیاز است.

مدیران پرستاری مسوول ایجاد یک محیط کاری هستند که در آن مراقبت های بهداشتی و درمانی با کیفیت بالا و به صورت هزینه-اثر بخش ارائه شوند. سبک رهبری مدیران، بیان کننده چگونگی تعامل آنها با کارکنان تحت سرپرستی آن ها می باشد. موضوع افزایش بهره وری سازمان ها بدون بکارگیری موثر توانایی های کارکنان و انگیزه آن ها و ایجاد زمینه ی بروز خلاقیت و نوآوری که هنر رهبری است، میسر نخواهد بود. بدون شک سبک رهبری مدیران در هدایت صحیح کارکنان در جهت اهداف سازمانی و ایجاد رضایت شغلی در آنان موثر است. استفاده از بهترین سبک رهبری منجر به افزایش اثر بخشی و کارایی بیمارستان و ایجاد رضایت شغلی در کارکنان به ویژه پرستاران خواهد شد. در تحقیق انجام شده توسط قلی زاده و همکارانش تحت عنوان "بررسی تاثیر سبک های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی" نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین سبک رهبری و رضایت شغلی یک رابطه معنی دار وجود دارد (قلی زاده، ۱۳۸۹). در همین راستا نتایج تحقیق انجام شده توسط بنی هاشمیان و همکارانش تحت عنوان "بررسی رابطه سلامت عمومی و سبک رهبری مدیران و اثر آن بر رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی شیراز" نشان داد که بین سلامت عمومی مدیران و سبک رهبری آنها و نیز بین سبک رهبری مدیران و رضایت شغلی کارکنان آنها رابطه مثبت وجود دارد (بنی هاشمیان و همکارانش، ۱۳۹۰). همچنین نتایج پژوهش منجمد تحت عنوان "بررسی میزان رضایت شغلی کادر مراکز بهداشتی و درمانی و آموزشی سراسر کشور در سال ۱۳۸۰" نشان داد که متاسفانه ۷۸/۲ درصد پرستاران در کشورمان از رضایت شغلی متوسط برخوردار بوده اند، ۲۰/۶ درصد آنان رضایت شغلی پایین و تنها ۱/۲ درصد رضایت شغلی بالا داشته اند (منجمد، ۲۰۰۴).

امروزه سازمانهای بهداشتی و درمانی با چالشهای جدیدی مواجه هستند. بیماران متقاضی خدمات با کیفیت بالا با حداقل قیمت ممکن می باشند. برآورده سازی نیازها و انتظارات بیماران روز به روز مشکل تر می شود. بنابراین مدیران باید به دنبال راه هایی باشند که بتوانند بطور اثربخش و کارآمد خدمات مورد نیاز بیماران را فراهم سازند.

ارایه بهینه خدمات درمانی و بهبود فرآیندهای بیمارستانی بدون مشارکت کلیه نیروی انسانی و ارایه خدمات مستمر، مطلوب و موثر توسط ایشان امکان پذیر نمی باشد. ارایه خدمات بهداشتی و درمانی اثربخش به جامعه تا حد زیادی به کار گروهی کارکنان بهداشتی و درمانی و سبک رهبری و مدیریت این سازمان ها بستگی دارد.

در بخش بهداشت و درمان، بیمارستان یکی از سازمان های مهم ارایه دهنده خدمات بهداشتی درمانی می باشد که با تسهیلات ویژه خود در بازگشت سلامت جسمانی و روانی افراد بیمار جامعه، آموزش نیروهای متخصص بخش بهداشت و درمان، پژوهشهای پزشکی و در نهایت ارتقاء سطح سلامت جامعه نقش اساسی ایفا می کند. بیمارستان ها مسئول ایجاد محیط کاری هستند که در آن مراقبتهای بهداشتی و درمانی با کیفیت بالا و به صورت هزینه اثربخش ارایه شوند.

تحقیقات نشان داده است که سبک رهبری مدیران با اثربخشی، کارایی و بهره وری سازمان ها رابطه دارد. علاوه بر این بین، سبک رهبری مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه تنگاتنگی وجود دارد (دونهام، ۲۰۰۰^۱). به طور کلی سبک های رهبری بر اساس چگونگی اعمال اختیارات به وسیله رهبران، به سه نوع متمایز یعنی رهبری استبدادی، رهبری دموکراتیک و رهبری عدم مداخله تقسیم می شوند (فرهادیان، ۱۳۹۳).

در سازمان یا محیط های کاری رهبران سبک های رهبری متفاوتی دارند. اصولاً موقعیت، تجربه کارکنان و چگونگی برانگیختن کارکنان در تعیین نوع سبک رهبری مؤثر است. بنابراین در همه موقعیت ها نباید از سبک مشابه استفاده نمود. اما در هر موقعیت سبک یک رهبر به وسیله سه فاکتور اصلی هدایت می گردد. عوامل ذاتی رهبر و سطح آگاهی، ارزش ها، اخلاق و تجربیات رهبر در سازمان.

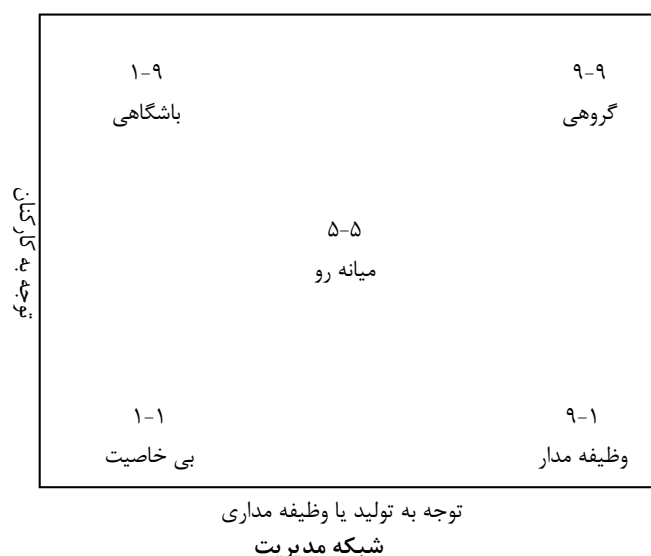
^۱ - Dunham

تجربه کارکنان و عوامل ذاتی کارکنان.

ارزش ها و فلسفه سازمان و ارزش های مربوط به کارکنان.

به طور کلی رهبر بر روی دو بعد در سازمان تمرکز دارد (کارکنان و کار). برای نشان دادن اهمیت این دو عامل در رهبری شبکه مدیریت توسط بلک و مورتون در سال ۱۹۶۱ توضیح داده شد. در این شبکه ۵ قسمت اصلی بر روی دیاگرام نشان داده شده است. مدیریت بی خاصیت (۱-۱): در این روش رهبر حداقل توجه را به تولید و حداقل توجه را به کارکنان مبذول می دارد. از شیوه رهبری عدم مداخله استفاده می کند که غیرمؤثر است. مدیریت باشگاهی (۱-۹): در این شیوه مدیریت، رهبر حداقل توجه را به تولید و حداکثر توجه را به کارکنان مبذول می دارد. این نوع رهبری یک محیط راحت را برای کارکنان فراهم می کند که در آن شیوه کار دلپذیر و دوستانه رواج می یابد.

مدیریت وظیفه مدار (۹-۱): در این سبک، مدیران حداقل توجه را به کارکنان و حداکثر توجه را به تولید معطوف می دارند. کارایی در عملیات موقعی حاصل می شود که شرایط کار به نحوی ترتیب یابد که عناصر انسانی حداقل دخالت را در آن داشته باشد. مدیریت میانه رو (۵-۵): رهبران به کارکنان و تولید هر دو توجه دارند. آنها سعی می کنند توازن بین این دو ایجاد کنند. مدیریت گروهی (۹-۹): حداکثر توجه به تولید و حداکثر توجه به کارکنان معطوف می شود. در واقع تیمی به وجود می آید که قادر است نیازهای سازمان را با تولید و نیازهای کارکنان منطبق کند. این بهترین سبک رهبری است زیرا حداکثر توجه به هر دو بعد وجود دارد. رهبران به این نوع سبک رهبری تشویق می شوند.



مدل پال هرسی و کنت بلانچارد^۱

چهار سبک رهبری در این مدل وجود دارد:

- رابطه مدار ضعیف و وظیفه مداری قوی (گفتن):

هنگامی که پرسنل جدید به بیمارستان ملحق می شوند ممکن است از وظیفه شان در سیستم مطلع نباشند بنابراین رهبر با تأکید بیشتر بر رفتار وظیفه مدار (مانند تهیه دستورالعمل های انجام کار) و تأکید کمتر بر رفتار رابطه مدار عمل می کند. در این مرحله رهبر کارکنان را هدایت می کند.

- رابطه مداری قوی و وظیفه مداری قوی (قبولاندن):

در این مرحله همانطور که پرسنل شروع به درک وظیفه خود می نمایند رهبر رابطه مداری بالا دارد زیرا کارکنان آمادگی کامل برای قبول مسئولیت ندارند اما اعتماد رهبر و حمایت نمودن پرسنل می تواند منجر به افزایش وظیفه مداری قوی گردد. - رابطه مداری قوی و وظیفه مداری ضعیف (اشتراک مساعی):

^۱ -Paul Hershey and Kenneth Blanchard Model

در این مرحله کارکنان برانگیخته شده و نیاز به هدایت کمتری دارند همچنین قادر به قبول مسئولیت می باشند. بنابراین رهبر نیاز به شیوه رهبری اتوکراتیک ندارد بلکه بیشتر شیوه دموکراتیک را بکار می برد. رهبر ممکن است کارکنان را حمایت و به آنها به پذیرش بیشتر مسئولیت کمک کند.

-رابطه مداری ضعیف و وظیفه مداری ضعیف(تفویض اختیار):

در مرحله انتهایی رهبر مسئولیت را به کارکنان تفویض می کند زیرا وی کارکنان را تحت حمایت کامل خود قرار می دهد. با وضعیت افرادی منطبق است که هم قادرند و هم مایلند که از مسئولیت استقبال کنند. شایستگی و اعتماد به نفسی که زیردستان دارند، ضرورت هدایت و حمایت آنها را تقلیل می دهد(فرهادیان، ۱۳۹۵).

۲-روش کار

این مقاله، مطالعه مروری است که با توجه به گرایش تحصیلی پژوهشگر در زمینه مدیریت پرستاری و تجربه وی در تالیف و ترجمه کتب مدیریت پرستاری، تدوین شده است. مقالات جستجو شده از منابع کتابخانه ای و اینترنتی نیز مورد استفاده قرار گرفته است.

۳-نتیجه گیری

بدون شک سبک رهبری مدیران در هدایت صحیح کارکنان در جهت اهداف سازمانی و ایجاد رضایت شغلی در آنان موثر است. استفاده از بهترین سبک رهبری منجر به افزایش اثر بخشی و کارآیی بیمارستان و ایجاد رضایت شغلی در کارکنان به ویژه پرستاران خواهد شد. رهبری که از تاثیر سبک رهبری اش بر دیگران آگاهی ندارد با عوامل و شرایط دشواری روبرو می شود. رهبر ممکن است تصور کند که سبک رهبری جاری او برای ایجاد اطمینان و اعتماد و سازگاری در کارکنان سودمند است، در حالی که زیردستان آن را فریب آمیز و وسیله ای برای تحقق هدف های شخصی رهبر بدانند، به منظور تقلیل این قبیل اختلافات، رهبر باید نسبت به روش و سبک خودش آگاهی کافی داشته باشد.

منابع

- ۱- بنی هاشمیان و همکارانش. (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه سلامت عمومی و سبک رهبری مدیران و اثر آن بر رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی شیراز». مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت). (۴): ۴۰-۳۲
- ۲- تنعمی، محمد مهدی و ابیلی، خدایار. (سال ۱۳۸۷)، «سنجش و اثر بخشی سبک رهبری مدیران». دانش مدیریت، شماره ۴۵
- ۳- سالاری، سمیه. (۱۳۸۸). «علی. مقایسه رهبری خدمتگزار از دیدگاه نظریه پردازان غربی و امام علی(ع) دانشگاه اسلامی». شماره ۳ (پیاپی ۴۳).
- ۴- فرهادیان، طاهره، (۱۳۹۳)، «اصول و مبانی مدیریت در پرستاری». انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند، چاپ اول.
- ۵- فرهادیان، طاهره، (۱۳۹۵)، «مدیریت پرستاری»، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند، چاپ اول.
- ۶- قلی زاده، محمدرضا (۱۳۸۹). بررسی تاثیر سبک های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی کارکنان معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا)، Archive of SID، ۷(۲۸): ۴۵-۲۹.
- ۷- Dunham-Taylor J. (2000). Nurse executive transformational leadership; 30(5):241-250.
- ۸- Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveisipoor R, Nokhostpandi S, Mahmoodi M (2004). A survey on the job satisfaction level in nurses working in all health and educational centers in Iran. Hayat J; 10(23): 39-48. (Persian)
- 9- Steinhart M.A.-Dolbier C.L -.Gottlieb N.H -.McCalister K.T (2003 Jul-Aug). The relationship between hardiness-supervisor support-group cohesion-and job stress predictors of job satisfaction; Am J Health Promot; 17(6):382-9.
- 10- Leveck M.L- Jones C.B (1996 Aug). The nursing practice environment staff ۱۰ Retention and quality of care. Research in Nursing and Health; 19(4): 331-43.

بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و فرهنگ سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان در شرکت های خصوصی کشورمان

مهسا شجاعی^۱

۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پردیس بین المللی کیش، ایران

Nokhbegan.article@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی فرهنگ سازمانی در شرکت های خصوصی کشورمان انجام شده است. پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع توصیفی است. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های سنجش صفات پنج گانه شخصیتی (NEO)، عملکرد شغلی پاترسون و فرهنگ سازمانی رایبیز استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شرکت های خصوصی کشورمان است. برای تحلیل داده ها از آزمون های توصیفی درصد و فراوانی و آزمون های تحلیلی، تحلیل عاملی تائیدی و مدل معادلات ساختاری و نرم افزار LISREL استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد بین متغیرهای ویژگی شخصیتی، عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین چهار مولفه ویژگی های شخصیتی شامل برون گرایی، انعطاف پذیری، دلبذیر بودن و با وجدان بودن با متغیرهای عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی رابطه معناداری دارند، و فقط مولفه روان رنجوری با عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی رابطه معناداری ندارد.

واژگان کلیدی: ویژگی های شخصیتی، عملکرد شغلی کارکنان، فرهنگ سازمانی، کارکنان شرکت های خصوصی

۱-مقدمه

سازمان های امروزی به راحتی کالاهای و مواد اولیه مورد نیاز خود را از سایر سازمان ها کشورهای دیگر تامین می کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده آل آن قابل مبادله نیست نیروی انسانی است به طوری که می توان گفت مهمترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است (کاسیو و آگوی نیس، ۲۰۰۵). در جریان سال های اخیر روسای کارگزینی و روان شناسان مشاور، بیش از پیش به منظور ارزیابی بعضی ویژگی های شخصیتی داوطلب در لحظه حساس استخدام، روش های کاملاً دقیق و رضایت بخشی را الزامی اعلام کرده اند. تحقیقات هونت و بروو درباره هزاران کارگر موسسات مختلف نشان می دهد که عوامل شخصیت بیش از فقدان مهارت و استعداد به نسبت بسیار زیادی به عنوان عامل اخراج و شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت دخالت می کنند. این مطالعات به اخراج کارگران به دلیلی غیر از دلیل فقدان تولید مربوط می شود. از جمله عواملی که باعث افزایش عملکرد سازمانی می شود شخصیت افراد می باشد سازش و هماهنگی بین نوع شخصیت و نوع محیط باعث سازگاری بیشتر با شغل و حرفه می گردد که به نوبه خود به عملکرد سازمانی مثبت منجر می شود. آناثو (۲۰۱۱) معتقد بود افراد براساس نوع شخصیت و نحوه تربیت خانوادگی به شغل خاصی گرایش پیدا می کنند اگر این نوع شخصیت با شغل فرد همخوانی داشته باشد فرد در عملکرد سازمانی خود نیز موفق تر خواهد بود (بریری، ۱۳۸۴). بین ویژگی های شخصیتی با شغل افراد طی سال های متمادی موضوع پژوهش های متفاوتی بوده است. برای نمونه هالند اظهار داشت که انتخاب شغل وابسته به تیپ شخصیتی فرد است (باغبان و همکاران، ۱۳۸۶). تعدادی از ویژگی های شخصیتی خاص می توانند تعیین کننده رفتار فرد در سازمان باشند، و تعدادی نیز باعث آسیب های جدی در محیط کار می شوند که اگر به طور صحیح و منطقی کنترل نگردند خسارت های جبران ناپذیری را به همراه خواهد داشت، شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی اش دارد زیرا شخصیت فرد انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه ای که فرد به اقتضائات شغلی پاسخ می دهد مشخص می کند.

شخصیت همچنین یکی از عوامل تعیین کننده ای است که هر فردی با چه شغلی سازگارتر است زیرا هر ویژگی شخصیتی دارای شرایطی است که متناسب با شغل خاصی است (شریف زاده و کاظمی، ۱۳۸۷). فرهنگ سازمانی جو حاکم بر محیط داخل سازمان است که افراد در آن فعالیت کرده و رفتار آنها شکل می گیرد که این موضوع خود در عملکرد کارکنان سازمان نقش بسزایی دارد. کمیاب از آنجائی که نیروی انسانی گرانترین سرمایه های هر نوع سازمان محسوب می شوند (نیازآذری، ۱۳۹۰).

از سوی دیگر انجام موفقیت آمیز پژوهش، نتایج و یافته های آن می تواند راهنمای هر چند اندکی برای برنامه ریزان و مدیران شرکت های خصوصی باشد تا با بینش بیشتری بر فرهنگ حاکم بر سازمانشان برخورد کرده و در صورت لزوم و برای رفع پاره ای مسائل ناشی از آن اقدام به اصلاح و یا حتی تغییر آن نمایند و در نهایت ویژگی های فرهنگی یک سازمان موفق با عملکرد بالا را مشخص کرده و پیشنهادات خود را در قالب اینکه فرهنگ سازمانی را چطور باید تنظیم نمود تا موجب عملکرد بالا گردد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۷).

با توجه به شخصیت افراد می توان فرایند استخدام، انتقال و ارتقای آنها را بهتر کرد. از آنجا که ویژگی های شخصیتی افراد به عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می کنند. می توان با شناسایی این ویژگی ها برای پیش بینی رفتار چارچوبی به دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد (رابینز، استیفن، پی ۱۹۹۶، به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۴). هر شغل دارای ویژگی هایی منحصر به فرد است مثلاً آیا این شغل نیازمند کار فکری است یا جسمی، محیط شلوغ دارد یا خلوت، کار به تنهایی انجام می شود یا با گروه، نحوه نظارت چگونه است و بسیاری از مسائل دیگر، در مقابل افراد هم دارای ویژگی های شخصیتی خود هستند، دوست دارند به تنهایی در گروه کار کنند. شخصیت، مجموعه ای از ویژگی های روانی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثر گذار است. یا به عبارت دقیق تر شخصیت افراد ترکیبی از ویژگی های روانی است که ما برای مشخص کردن جایگاه آن شخص در طبقه بندی به کار می بریم (رابینز و دی سنزو، ۱۹۹۸، ترجمه: شادی، اعرابی و رفیعی، ۱۳۸۵).

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان ها می توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند (ساعتچی ۱۳۸۲). همچنین عملکرد بالا در سازمان ها، شرکت ها و مؤسسات ناشی از عوامل مختلف و متنوع است. روش های متفاوتی نیز برای رفع مشکلاتی که منجر به عملکرد پایین شده اند وجود دارد که یکی از این روش ها متمرکز شدن بر ویژگی های شخصیتی افراد در سازمان ها می باشد.

بنابراین و با توجه به آنچه مطرح شد بررسی ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی و ارتباط آنها با عملکرد شغلی اهمیت زیادی دارد. زیرا محققان در چند سال اخیر بر این نقطه اتفاق نظر دارند که اولاً الگوی پنج عاملی شخصیت که می تواند برای توصیف مهمترین جنبه های شخصیت مورد استفاده قرار بگیرد. ساختار پنج عاملی از لحاظ معیارها و فرهنگ ها و منابع ارزیابی عمومیت دارد. ثانیاً الگوی پنج عاملی در بسیاری از عرصه های روان شناسی صنعتی و سازمانی بویژه در ارتباط با عملکرد شغلی مورد پژوهش و بررسی قرار گرفته است (باریک و مونت، ۱۹۹۱). عملکرد، معیار پیش بینی شده یا معیار وابسته ی کلیدی در چارچوبی که ارائه می دهیم، می باشد که این چارچوب بعنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد اثر بخشی افراد، گروه ها و سازمانها عمل می کند. اگر مدیران ما در سازمانها با استفاده از استعداد کارکنان، آموزش مورد نیاز را در اختیار کارکنان قرار دهد و ضمن دادن فرصت مناسب و امکانات مورد نیاز به آنان و ایجاد انگیزه می توانند بهترین عملکرد را در کارکنان شاهد باشند اما متأسفانه در بعضی از سازمانها شاهد آن هستیم که مدیران عمدتاً به عملکرد کارکنان توجه کافی نداشته و عمدتاً بر اساس امیال خود تصمیم می گیرند. یکی از عواملی که بر عملکرد کارکنان تاثیر گذار است شخصیت و ابعاد آن است. ابعاد شخصیت در این تحقیق روان نژندی (روان رنجورخویی)، برون گرایی (درون گرایی)، گشودگی (اشتیاق به تجارب تازه)، توافق پذیری و بلوچدان بودن (مسئولیت پذیری) بوده است (دفت، ۱۳۸۷).

فرهنگ سازمانی بر تمام جنبه های سازمان تاثیر می گذارد. تحقیقات نشان می دهند که فرهنگ بر تدوین اهداف، استراتژی، رفتار فردی، عملکرد سازمانی، انگیزش و رضایت شغلی خلأقت و نوآوری، نحوه تصمیم گیری، و میزان مشارکت کارکنان در امور، میزان فداکاری و تعهد، سخت کوشی و مانند آن ها تاثیر می گذارد. همچنین مطالعات نشان می دهد که شرکت های موفق دارای

فرهنگ سازمانی قوی و موثر بوده اند. به طوری که در سازمان پدیده ای به دور از نقش و اثر سازمانی وجود ندارد و به ویژه فرهنگ مدیران بر تدوین اهداف، تعیین استراتژی ها و طراحی سازمانی بسیار موثر است. به همین دلیل در مورد فرهنگ سازمانی، نقش و چگونگی تغییر و تحول آن تحقیقات توسط دانشمندان مدیریت در جریان است (دفت، ۱۳۸۷). "برک" در مورد اهمیت فرهنگ سازمانی بیان می دارد بالندگی سازمان به عنوان یک فرایند برنامه ریزی شده با دگرگونی فرهنگ سازمانی برابر می باشد. در واقع هر گونه دگرگونی در سازمان بدون توجه به فرهنگ سازمانی، موثر واقع نمی شوند. همچنین اگر مدیران در صدد تغییر عملکرد سازمان باشند باید به عوامل متشکله فرهنگ سازمانی و تغییر آنها توجه داشته باشند (زارعی متین، ۱۳۸۲).

اما مسئله اصلی تحقیق با توجه به اهمیت ویژگی های شخصیتی، فرهنگ سازمانی، عملکرد سازمانی و نقش علمی که این سه متغیر در نحوه ارائه خدمات سازمان و تحقق اهداف آن دارد، این پژوهش بر آن شد تا ضمن ارائه مدلی مناسب، به بررسی تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی فرهنگ سازمانی در شرکت های خصوصی کشورمان بپردازد؛ در واقع، پارادایم تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد سازمان یکی از چالش های مدیریتی است که این تحقیق، سعی در بررسی چگونگی ارتباط بین این متغیرها و ارائه الگوی مناسب و ارائه پیشنهاداتی برای آن دارد. در این راستا مسئله اصلی تحقیق، شناخت انواع ویژگی های شخصیتی و تأثیر آنها بر عملکرد سازمان با نقش متغیر میانجی فرهنگ سازمانی است.

۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است. عملکرد را ارزش های کلی مورد انتظار سازمان از تگه های مجزای رفتاری تعریف می کنند که هر فرد در طول دوره ای مشخص از زمان انجام می دهد (براتی احمد آبادی و همکاران، ۱۳۸۹). برای این که سازمانی به اهدافش دسترسی پیدا کند، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارایی انجام دهند. توجه به این مسئله برای سازمان های دولتی که عملکرد ضعیف شان زمینه را برای شکست در انجام خدمات عمومی و شرکت های خصوصی که عملکرد ضعیف موجبات و رشکستگی شان را فراهم می نماید، امری ضروری است (نعامی، ۱۳۸۱). امروزه، ارزش شخصیت به عنوان یکی از پیش بینی کننده های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. شخصیت، نقش مهمی در عملکرد شغلی هر فرد دارد، زیرا شخصیت فرد، انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه ای که فرد به اقتضائات شغلی پاسخ می دهد، مشخص می کند. به نظر ویت، شخصیت می تواند برای پیش بینی رفتارها و عملکرد شغلی استفاده شود (کریمی، ۱۳۸۸). هم چنین، واژه نامه مبانی روان شناسی شخصیت را مجموعه ای از ویژگی های نسبتاً پایدار، پویا و صفات احساسی و عاطفی هر فردی که واکنش او را در شرایطی خاص مشخص می کند، تعریف می کند (ازولای و کاپ فر، ۲۰۰۳). در سازمان ها توجه به سلامت روانی کارکنان و تأثیر سلامت روانی و جسمی و عملکرد کارکنان مورد توجه قرار گرفته، به گونه ای که بسیاری از سازمان ها تأکید دارند تا از راه پژوهش های علمی بتوانند به شناسایی منابع ایجاد فشار و تنش در محیط کار نائل آیند و با ارائه راه کارهای مناسب جهت محیط شغلی مطلوب، رضایت و عملکرد شغلی کارکنان را افزایش دهند (تابع بردبار و همکاران، ۱۳۸۹).

موفقیت هر سازمان در گرو استفاده بهینه از نیروی انسانی آن سازمان است و مستلزم به کارگیری افرادی است که توانایی ها و استعداد های خاص آن شغل را داشته باشند. در انتخاب افراد برای مشاغل مختلف سازمان، اصل کلی این است که خصوصیات داوطلب با وظایف شغلی او مطابقت کند. برای اینکه شرح وظایف با موفقیت انجام گیرد لازم است که مهارت ها، استعدادها و خصوصیات خلقی و جسمی افراد در نظر گرفته شود و داوطلب آن شغل واجد این خصوصیات و استعدادها باشد و موفقیت شغلی زمانی میسر است که، نه تنها خصوصیات افراد بلکه، خصوصیات مشاغل مربوط به آنها مورد بررسی قرار گیرد. مصالح جامعه ایجاب می کند که فرد در جایی قرار گیرد که بهتر بتواند خدمت نماید و مصلحت فردی نیز حکم می کند در مکانی باشد که بهتر بتواند رشد و تعالی یابد (جمشیدنیا، ۱۳۸۷). در این تحقیق ما می کوشیم به بررسی تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان با توجه به متغیر میانجی فرهنگ سازمانی و آگاهی از تلاش های صورت گرفته در سایر کشورهای جهان در زمینه بررسی تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان بپردازیم.

ضرورت و اهمیت انجام تحقیق را می توان در این سه مورد به صورت خلاصه بیان کرد:

تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان موضوعی است که در ایران کمتر به پرداخته شده است و این در حالیست که در کشورهای دیگر پژوهش ها و تحقیقات بسیاری در این زمینه ایجاد شده است.

تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان با در نظر گرفتن متغیر میانجی فرهنگ سازمانی همانطور که در کشورهای توسعه یافته همواره مورد توجه مدیران است، در ایران نیز مدیران باید به این موضوع توجه ویژه ای داشته باشند. همچنین ما می خواهیم اطلاعات جامع و مدونی درباره ویژگی های شخصیتی، عملکرد کارکنان و فرهنگ سازمانی به دست بیاوریم و شناختی از عملکرد کارکنان و ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی در شرکت های خصوصی کشورمان داشته باشیم. در کل ما در این تحقیق می خواهیم به بیان کمی عقاید و نگرش های کارکنان درباره عملکردشان و ویژگی های شخصیتی، بررسی این ارتباط و این عواملی که مدیران را به پذیرش و استفاده از این تحقیقات سوق می دهد. با توجه به اهمیت مطالب ذکر شده در بالا، پژوهش حاضر قصد دارد به بررسی تأثیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان با در نظر گرفتن فرهنگ سازمانی در شرکت های خصوصی کشورمان، را مورد سنجش قرار دهد، تا با بهره گیری از یافته های پژوهش، مدیران شرکت های خصوصی را بر بهبود کیفیت خدمات و پیشبرد اهداف یاری دهد.

۳- ادبیات و پیشینه تحقیق

شخصیت حوزه بسیار گسترده ای است، زیرا شخصیت خود موضوعی است پیچیده و دارای ابعاد و جنبه های گوناگونی است. برای شناخت شخصیت انسان، از دیرباز کوشش های فراوانی به عمل آمده که برخی از آنها غیر عملی، بعضی خرافاتی، و معدودی دیگر علمی و معتبر است. در زبان عامه، شخصیت معانی دیگری دارد. مثلاً وقتی گفته می شود که کسی با شخصیت است یعنی اینکه او دارای ویژگی هایی است که می تواند افراد دیگر را تحت نفوذ خود قرار دهد یا متانت و وقار ویژه ای دارد. همین طور در برابر آن بی شخصیت به معنی داشتن ویژگی های منفی است. همچنین کلمه شخصیت در عرف بعنوان چهره مشهور و صاحب صلاحیت در حوزه هایی همچون شخصیت سیاسی، علمی، هنری و از این قبیل بکار می رود. شخصیت یک «مفهوم انتزاعی» است، یعنی آن چیزی مثل انرژی در فیزیک است که قابل مشاهده نیست، بلکه آن از طریق ترکیب رفتار، افکار، انگیزش، هیجان و ... استنباط می شود. شخصیت باعث تفاوت کل افراد (انسان ها) از همدیگر می شود. اما این تفاوت ها فقط در بعضی «ویژگی ها و خصوصیات» است. به عبارت دیگر افراد در خیلی از ویژگی های شخصیتی به همدیگر شباهت دارند بنابراین شخصیت را می توان از این جهت که «چگونه مردم با هم متفاوت هستند؟» و از جهت اینکه «در چه چیزهایی به هم شباهت دارند؟» بررسی کرد. فرهنگ در یک سازمان، به مثابه شخصیت در یک انسان است. مفروضات بنیادی، اعتقادات، باورها، هنجارها و ارزشها، به عنوان مبانی فرهنگی یک سازمان، شالوده وجودی آن را تشکیل می دهد و نقطه تمیز خوب و بد را مشخص می کند. فرهنگ هر سازمانی به عنوان عامل اساسی در شکل دادن بدان مطرح شده و تأثیر بسزایی بر ساختار و طرح سازمان و ... و از همه مهمتر بر عملکرد سازمان دارد. فرهنگ، بایدها و نبایدها را مشخص می کند و قالب رفتاری سازمان را شکل می دهد (اسکوترز، ۱۹۹۸). یکی از عوامل مؤثر در بروز نوآوری در یک جامعه یا سازمان، زمینه سازی و بستر سازی در بین انسان ها، جهت ایجاد فرهنگی است که به واسطه آن، همگان در تالش برای رشد دادن دیگری باشند و با تأثیر بر روی یکدیگر به پیشرفت جامعه، کمک کنند. با توجه به اهمیت کلیدی نوآوری در اقتصاد نوین، کشورهای مختلف، برنامه های مفصلی را برای بسط چنین فرهنگی در جامعه خود تدارک دیده اند تا بتوانند همچنان مسیر رشد و پویایی و افزایش تمرکز سازمان هایشان را ادامه دهند. فرهنگ سازمانی، جو حاکم بر محیط سازمان است که افراد در آن فعالیت می کنند و رفتار آنها شکل می گیرد که این موضوع خود در عملکرد کارکنان سازمان نقش بسزایی دارد. از آنجایی که نیروی انسانی، کمیاب ترین و گرانترین سرمایه های هر نوع سازمان محسوب می شوند؛ معمولاً پایین بودن عملکرد کارکنان یکی از مشکلات سازمانی می باشد (مامی زاده، ۱۳۸۰). یکی از اهداف اصلی هر سازمان، دستیابی به عملکرد است. برای رسیدن به این هدف، راهی جز توسل به نوعی دیدگاه سیستمی، بومی و کاربردی وجود ندارد. موفقیت های چشمگیر دهه اخیر سازمان هایی با حداقل امکانات از یک طرف و شکست سازمان هایی با بهترین توانایی های مادی، از طرف دیگر، بیانگر نقش قابل توجه عوامل غیرمادی و معنوی در موفقیت آنها بوده است که در این میان، فرهنگ سازمانی و خلاقیت به عنوان عوامل مؤثر در عملکرد سازمان تلقی می شوند. با وجود یک فرهنگ قوی و منسجم و وجود خلاقیت افراد، ضمن کسب آگاهی بیشتر پیرامون اهداف و استراتژی های سازمان، نسبت به ارزش ها و هنجارها احساس مسئولیت و تعهد از کار احساس رضایت می کنند که این امر در کنار مدیریت قوی، موجب بهبود روحیه، انگیزش، افزایش عملکرد سازمان و بهره وری کارکنان می گردد (مامی زاده، ۱۳۸۰).

اسدنیا و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه ای با عنوان رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه دانشگاه های شهید چمران و علوم پزشکی جندی اهواز بررسی کردند که یافته های پژوهش نشان داد که بین عملکرد شغلی و وجدانی بودن و عملکرد شغلی و برون گرایی رابطه مثبت مستقیم وجود دارد. نتایج آزمون t نشان داد که میان عملکرد شغلی کتابداران این دو دانشگاه تفاوت معنی داری وجود ندارد. هم چنین، براساس نتایج تحلیل رگرسیون، متغیرهای وجدانی بودن و روان رنجور خویی پیش بینی های قوی عملکرد شغلی بودند که ۴۰ درصد واریانس عملکرد شغلی را تبیین نمودند. و ویژگی های شخصیتی، متغیرهای قوی در پیش بینی عملکرد شغلی هستند. به این معنا که کتابدارانی که ویژگی های شغلی مطلوبی دارند انتظار می رود که از عملکرد شغلی بهتری برخوردار باشند.

بابائیان و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی ناجا بررسی کردند و نتایج تحقیق نشان داد بین ویژگی های شخصیتی برون گرایی، ثبات عاطفی، انعطاف پذیری و دلبذیر بودن و عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی (آگاهی، راهور، انتظامی) فرماندهی انتظامی تهران بزرگ رابطه معناداری وجود ندارد و تنها بین ویژگی مسئولیت پذیری و عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی این ارتباط معنادار می باشد. همچنین بررسی ها نشان می دهد که سطح مسئولیت پذیری در رسته های انتظامی و آگاهی یکسان است ولی مسئولیت پذیری در رسته راهور پایین تر از دو رسته عملیاتی دیگر می باشد.

عریضی و براتی (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان رابطه شخصیت و فرهنگ سازمانی بر برآزش فرد با سازمان و جذابیت سازمانی را بررسی کردند و نتایج داده های پژوهش حاصل از تحلیل ها به وسیله ی تحلیل همبستگی نشان داد که هر کدام از ویژگی های شخصیتی مانند برون گرایی با ترجیح برخی از ارزش های سلطه فرهنگ سازمانی مانند سلطه جویی، جهت گیری گروهی و حمایت گری رابطه معنادار دارند و همچنین بین برآزش عینی و برآزش درک شده فرد با سازمان و جذابیت سازمانی رابطه ای مثبت وجود دارد.

فیضی پورقجلو و دانش (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان رابطه بین ویژگی های شخصیتی و تعهد سازمانی با عملکرد شغل کارمندان ادارات دولتی شهر میاندوآب بررسی کردند و یافته های این پژوهش نشان می دهد که رابطه مثبت معناداری بین ویژگی شخصیتی و وجدانی بودن با دو ویژگی شغلی تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد همچنین یافته های این تحقیق بین ویژگی شخصیتی توافقی بودن با تعهد سازمانی رابطه مثبت معناداری را نشان داد در حالیکه رابطه معناداری بین این ویژگی شخصیتی با عملکرد شغلی مشاهده نگردید. رابطه منفی معناداری بین ویژگی شخصیتی نورو تیک با تعهد سازمانی مشاهده گردید ولی رابطه معناداری بین این ویژگی شخصیتی با عملکرد شغلی مشاهده نگردید. یافته های این تحقیق رابطه بین برون گرایی با تعهد سازمانی را مثبت نشان داده در حالیکه رابطه معناداری را بین این ویژگی شخصیتی و عملکرد شغلی نشان نداد. سرانجام اینکه، یافته های این تحقیق رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی را نیز مثبت معنادار نشان دادند.

داودی و میرجانی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان رابطه فرهنگ سازمانی و انگیزش شغلی با رضایت شغلی معلمان شهرستان تویسرکان در سال ۱۳۹۰ را بررسی کردند. نتایج نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و انگیزش شغلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد و متغیرهای انگیزش شغلی، فرهنگ سازمانی و سن، پیش بینی کننده معنی داری برای رضایت شغلی می باشد و مولفه های انگیزش شغلی در مقایسه با مولفه فرهنگ سازمانی متغیر پیش بینی کننده معنی دارتری برای پیش بینی رضایت شغلی بودند.

یاسینی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه ای با عنوان نقش سبک رهبری توزیعی مدیران بر عملکرد شغلی معلمان مدارس متوسطه شهر مهران، با ارائه یک مدل بررسی کردند و نتایج بدست آمده از پیمایش صورت گرفته روی ۱۸۶ معلم در مدارس متوسطه شهرستان مهران حاکی از آن است که سبک رهبری توزیعی رابطه معنادار با عملکرد شغلی معلمان دارد. رهبری توزیعی ارتباط مثبت و معنادار با تعهد سازمانی و هوش هیجانی نیز دارد. از سوی دیگر تعهد سازمانی و هوش هیجانی به صورت میانجی دارای ارتباط مثبت با عملکرد شغلی معلمان می باشد.

نورانی پور و عبدالجبار (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیت و رضایت شغلی کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز سال ۱۳۹۰ را بررسی کردند و نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS و روش های آمار ضریب همبستگی پیرسون صورت گرفت نتایج نشان داد، بین با وجدان بودن، برون گرایی، دلبذیر بودن، رابطه مثبت و معنی دار با رضایت شغلی وجود دارد. اما بین انعطاف پذیری با رضایت شغلی رابطه معنی داری مشاهده نشد.

آقایوسفی و صالح میرحسینی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان رابطه بین عوامل شخصیتی و عملکرد شغلی مدیران شرکت های بیمه بررسی کردند و نتایج حاکی است عملکرد شغلی، همبستگی مثبت و معناداری با نوگرایی دارد و نتایج تحلیل رگرسیون نشان می دهد تنها پیش بینی کننده عملکرد شغلی از بین پنج عامل شخصیتی، برون گرایی و از بین مولفه های عامل برون گرایی، جرات ورزی، دوستی و معاشرتی بودن است. این امر نشان دهنده اهمیت و تاثیر ساختار و فرهنگ سازمان های ایرانی و نیاز و ضرورت بالای این عامل در شغل مدیریت باشد. به طور کلی نتایج به دست آمده در این پژوهش، به فواید کاربرد مدل پنج عامل شخصیتی در انتصاب، ارتقا و آموزش مدیران اشاره دارد.

بریک و مونت فراتحلیلی (۲۰۱۴) به منظور بررسی اعتبار ابعاد پنج عامل عمده شخصیت (برونگرایی، وجدان، ثبات هیجانی، سازگاری، تجربه پذیری) در پیش بینی عملکرد شغلی انجام دادند. نتایج فرا تحلیل آن ها نشان داد که وجدان پیش بینی کننده معتبری از عملکرد در میان همه گروه های شغلی و همه مولفه های شغل است و دیگر عوامل شخصیتی تنها در برخی مشاغل و برخی معیارهای شغلی برای پیش بینی عملکرد روایی دارند.

سولن جی هوگان و لئوناردو وی کوت (۲۰۱۴) نشان می دهد که چگونه لایه های فرهنگ سازمانی؛ به خصوص هنجارها و رفتارهای خلاقانه تا حدودی اثر اندیشه های نوآوری را که اندازه گیری عملکرد شرکت را حمایت می کند، تعدیل می نماید.

اوگونلاتا و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی در زمینه عملکرد شغلی و ویژگی های شخصیتی کتابداران و یا دانشجویان کتابداری انجام گرفته است که شاخص های رضایت شغلی و عملکرد شغلی را در بین کتابداران ایالتی نیجریه مورد بررسی قرار داده اند. پژوهش آن ها پیمایشی و جامعه مورد پژوهش آن را ۸۷ نفر از کتابداران کتابخانه ایالت های غربی نیجریه تشکیل می داد. نتایج پژوهش ها نشان داد که زنان کتابدار از رضایت شغلی کم تر و به تبع آن از عملکرد شغلی کم تری نسبت به مردان کتابدار برخوردار بودند. بنابراین، کتابدارانی که به تجربه کردن تمایل داشتند از رضایت شغلی بهتری برخوردار بودند.

ام کوچی و سیلیکیه (۲۰۱۲) رابطه بین ابعاد شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان موسسه تحقیقات پزشکی کنیا را مورد بررسی قرار دادند. یافته ها نشان داد، باز بودن به تجربه، انعطاف پذیر بودن و هیجانی بودن، متغیرهای اصلی در پیش بینی عملکرد شغلی هستند. هم چنین آن ها بیان کردند که ویژگی های شخصیتی کارکنان می تواند ابزار مفیدی در سنجش رضایت و عملکرد شغلی کارکنان باشد.

پنی و همکاران (۲۰۱۱) در یافته های تحقیقات در زمینه ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی تا اواسط دهه ۱۹۸۰ رابطه معناداری بین شخصیت و عملکرد شغلی نشان ندادند تا اینکه با گسترش نظریه ها و مدل های شخصیتی و در نتیجه به کارگیری ابزار مناسب و معتبر برای سنجش شخصیت و در عین حال استفاده از روش های آماری چون فراتحلیلی، نتایجی خلاف نتایج قبل به دست آمد که حاکی از این بود که ویژگی های شخصیتی از مهم ترین پیش بینی کننده های عملکرد شغلی است.

در این خصوص بسیاری از پژوهش ها از جمله کیشتا و شیمادا (۲۰۱۱) نشان دادند که استرس شغلی می تواند بر عملکرد شغلی تاثیر بگذارد، به طوری که استرس یا فشار روانی در محیط کار از جمله عوامل و زمینه هایی است که انرژی فردی کارکنان در سازمان را به مقدار زیادی زایل می کند و در نتیجه نیروی فکری و جسمی کارکنان کمتر در خدمت تحقق اهداف فردی و سازمانی قرار می گیرد.

رامانایدو (۲۰۱۱)، سازمانی به طور مثبت با رهبری تحول آفرین و عملکرد کارکنان ارتباط دارد و همچنین رهبری تحول آفرین در ارتباط میان فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان نقش میانجیگری دارد.

در پژوهشی که توسط ژوهاس (۲۰۱۱) در مورد ابعاد شخصیت و تاثیر آن ها بر رفتار و ارتباطات در مشاغل گروهی صورت گرفت، نتایج بیان کننده ی این است که برون گرایی و گشودگی با ارتباطات مؤدبانه و منطقی افراد رابطه مثبت و معنادار دارد اما علی رغم انتظار، بعد توافق پذیری با این نوع ارتباطات، رابطه ای منفی داشت. عملکرد گروهی نیز با ویژگی های شخصیت رابطه داشتند. یعنی دانش حرفه ای فرد و رفتار هماهنگ او با برون گرایی و وظیفه شناسی رابطه مثبت و معنادار دارد و عملکرد گروهی هم به عنوان نتیجه فرآیند کارگروهی به طور مستقیم تحت تاثیر برون گرایی و وظیفه شناسی قرار می گیرد.

۴- روش تحقیق

در پژوهش حاضر نیز با توجه به شرایط و موضوع مورد بررسی نوع تحقیق پیمایشی می باشد. پیمایش روش در تحقیق اجتماعی است که «بیکر» آن را چنین تعریف می کند: توصیفی است از نگرش و رفتار جمعیتی بر اساس انتخاب نمونه ای تصادفی

و معرف از افراد آن جمعیت و پاسخ آنها به یک رشته سوال به بیان دیگر روش پیمایش که عام‌ترین نوع روش در تحقیقات اجتماعی به شمار می‌آید، روشی برای گردآوری داده است که در آن از گروه‌های معینی از افراد خواسته می‌شود به تعدادی پرسش شخصی، پاسخ دهند. این پاسخ‌ها مجموعه اطلاعات تحقیق را تشکیل می‌دهند (دلور، ۱۳۸۸). در تحقیقات پیمایشی علاوه بر توصیف به تبیین پدیده‌ها نیز پرداخته می‌شود بدین صورت که فرضیه‌هایی ساخته شده و سپس به آزمون کشیده می‌شوند. همچنین برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده می‌شود. این پرسشنامه حاوی سؤالاتی پیرامون متغیرهای تحقیق است که به منظور اخذ نمرات افراد (نمونه‌ها) پیرامون متغیرهای تحقیق تهیه و تنظیم می‌گردد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شرکت های خصوصی کشورمان است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران یکی از ساده ترین و پر کاربرد ترین روش ها برای محاسبه حجم نمونه آماری استفاده شده است که حجم نمونه ۳۸۴ نفر از کارکنان شرکت های خصوصی کشورمان می باشند.

۵-فرضیه های تحقیق

۵-۱- فرضیه های اصلی

- (۱) بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی در کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۲) بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان در شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۳) بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی در شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.

۵-۲-فرضیه های فرعی

- (۱) بین روان رنجوری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۲) بین برونگرایی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۳) بین انعطاف پذیری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۴) بین دلبستگی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۵) بین با وجدان بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۶) بین روان رنجوری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۷) بین برونگرایی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۸) بین انعطاف پذیری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۹) بین دلبستگی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
- (۱۰) بین با وجدان بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.

۶-اندازه گیری متغیرها

متغیر مستقل: برای سنجش متغیر ویژگی های شخصیتی و مولفه های آن از پرسشنامه سنجش صفات پنج گانه شخصیتی (NEO) استفاده شده است.

متغیر وابسته: برای سنجش متغیر عملکرد شغلی از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون استفاده شده است.

متغیر میانجی: برای سنجش متغیر میانجی فرهنگ سازمانی از پرسشنامه فرهنگ سازمانی رابینز استفاده شده است.

۷-تجزیه و تحلیل داده ها

۷-۱- پایایی پرسشنامه

یکی از ویژگی های ابزار اندازه گیری (که در این تحقیق مهمترین آن پرسشنامه است) پایایی آن است. مفهوم یاد شده با این امر سروکار دارد، که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی بدست می دهد. یکی از معمول ترین روش های بررسی پایایی پرسش نامه (قابلیت اعتماد)، روش «آلفای کرونباخ» می باشد. جدول (۱) مربوط به پایایی پرسش نامه است.

جدول (۱). پایایی پرسش نامه

پرسش نامه	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
عملکرد شغلی	۱۵	۰,۸۱۶
نوآوری	۳	۰,۷۱۱
توجه به جزئیات	۳	۰,۷۴۲
آورد ره به توجه	۳	۰,۷۱۶
سازمان اعضای به توجه	۳	۰,۸۱۲
تیم به توجه	۳	۰,۷۸۰
جاه طلبی	۳	۰,۸۴۵
پایداری	۳	۰,۸۲۱
فرهنگ سازمانی	۲۱	۰,۸۲۴
روان رنجوری	۱۲	۰,۷۴۱
برون گرایی	۱۲	۰,۸۴۰
انعطاف پذیری	۱۲	۰,۸۳۲
دلپذیر بودن	۱۲	۰,۷۱۱
با وجدان بودن	۱۲	۰,۷۹۴
های شخصیتی ویژگی	۶۰	۰,۸۷۴

با توجه به جدول بالا مقدار آلفای کرونباخ برای پرسش نامه ها که بیشتر از ۰,۷۰ است بنابراین می توان گفت پرسشنامه های حاضر از پایایی قابل قبول برخوردار هستند.

۷-۲- آزمون نرمال بودن

قبل شروع آزمون های آماری، از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف (K-S)، برای مشخص نمودن وضعیت نرمال بودن داده ها مورد استفاده قرار گرفت که نتیجه ی آن به شرح ذیل می باشد.

جدول (۲). آزمون اسمیرنوف کلموگروف (K-S)

مولفه ها	K-S مقدار	سطح معنی داری
عملکرد شغلی	۲,۶۳۴	۰,۶۱۲
نوآوری	۲,۹۴۵	۰,۴۱۹
توجه به جزئیات	۳,۶۵۷	۰,۱۲۱
آورد ره به توجه	۴,۵۱۲	۰,۳۵۱
سازمان اعضای به توجه	۳,۲۹۱	۰,۱۲۷
تیم به توجه	۵,۱۶۷	۰,۲۶۴
جاه طلبی	۷,۴۱۰	۰,۵۵۱
پایداری	۲,۶۲۰	۰,۷۸۵
فرهنگ سازمانی	۳,۵۲۷	۰,۰۹۴
روان رنجوری	۴,۴۴۶	۰,۲۱۷
برون گرایی	۵,۶۲۱	۰,۳۲۳
انعطاف پذیری	۳,۲۱۸	۰,۴۱۷
دلپذیر بودن	۴,۲۳۲	۰,۶۱۹
با وجدان بودن	۳,۸۰۷	۰,۲۸۱
های شخصیتی ویژگی	۲,۶۹۹	۰,۳۳۰

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون اسمیرنف کلموگروف برای همه متغیرها بیشتر از ۰,۰۵ است نتیجه می شود که نرمال بودن متغیرها پذیرفته می شود.

۳-۷- مدل ساختاری تحقیق (بررسی مدل اصلی تحقیق)

در ادامه مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد مورد بحث قرار خواهد گرفت. جدول (۳) ضرایب تاثیر متغیرها را نشان می دهد.

جدول (۳). بررسی فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری

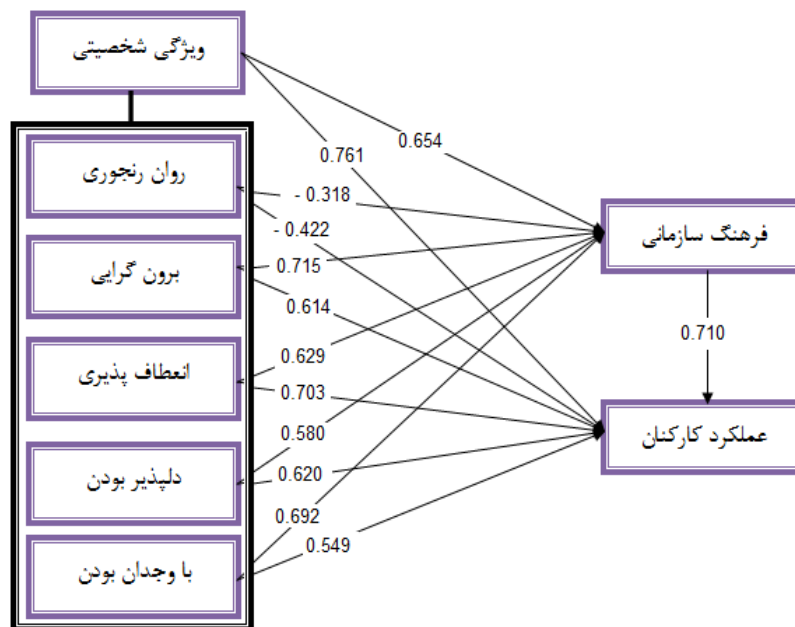
فرضیات	میزان تاثیر	آماره آزمون	سطح معنی داری	نتیجه فرضیه
بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۷۶۱	۳,۶۲۱	۰,۰۰۲	تایید
بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۷۱۰	۲,۷۱۴	۰,۰۱۶	تایید
بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۶۵۴	۴,۱۵۹	۰,۰۰۰	تایید
بین روان رنجوری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	-۰,۴۲۲	۱,۱۲۰	۰,۷۱۹	عدم تایید
بین برونگرایی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۶۱۴	۳,۱۶۰	۰,۰۰۰	تایید
بین انعطاف پذیری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۷۰۳	۴,۱۷۱	۰,۰۳۳	تایید
بین دلبذیر بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۶۲۰	۵,۶۱۲	۰,۰۰۶	تایید
بین با وجدان بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۵۹۴	۳,۱۳۹	۰,۰۱۹	تایید
بین روان رنجوری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	-۰,۳۱۸	۱,۰۱۳	۰,۶۲۱	عدم تایید
بین برونگرایی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۷۱۵	۴,۵۹۰	۰,۰۰۰	تایید
بین انعطاف پذیری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۶۲۹	۳,۶۲۷	۰,۰۰۶	تایید
بین دلبذیر بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۵۸۰	۴,۵۵۹	۰,۰۳۷	تایید
بین با وجدان بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۶۹۲	۳,۱۸۷	۰,۰۰۱	تایید

جدول (۴) شاخص های برازش مدل را نشان می دهد.

جدول (۴). شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری

شاخص	نتیجه	مقدار	عنوان شاخص
مجذور کای بر درجه آزادی	تایید مدل	۳,۱۱۶	$\frac{\chi^2}{df}$
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب	تایید مدل	۰,۰۱۷	RMSEA
ریشه میانگین مربعات باقیمانده	تایید مدل	۰,۱۸۳	RMR
نیکویی برازش	تایید مدل	۰,۹۱۱	GFI
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	تایید مدل	۰,۹۲۸	AGFI
شاخص برازش هنجار شده (بنتلر- پونت)	تایید مدل	۰,۹۴۶	NFI
شاخص برازش تطبیقی	تایید مدل	۰,۹۳۷	CFI
شاخص برازش افزایشی	تایید مدل	۰,۹۳۰	IFI

باتوجه به نتایج به دست آمده می توان اذعان کرد تمامی شاخص‌های برازندگی مدل فوق در این دامنه قرار گرفته‌اند و بنابراین تناسب داده‌های گردآوری شده با مدل مطلوب است. لذا برازندگی مدل معادلات ساختاری مورد تایید می باشد.



نمودار (۱). مدل معادلات ساختاری

۷-۴- نتایج فرضیه های اصلی

نتیجه فرضیه	سطح معنی داری	فرضیات
تایید	۰,۰۰۲	بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
تایید	۰,۰۱۶	بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.
تایید	۰,۰۰۰	بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.

۵-۷- نتایج فرضیه های فرعی

فرضیات	سطح معنی داری	نتیجه فرضیه
بین روان رنجوری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۷۱۹	عدم تایید
بین برونگرایی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۰۰	تایید
بین انعطاف پذیری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۳۳	تایید
بین دلپذیر بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۰۶	تایید
بین با وجدان بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۱۹	تایید
بین روان رنجوری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۶۲۱	عدم تایید
بین برونگرایی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۰۰	تایید
بین انعطاف پذیری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۰۶	تایید
بین دلپذیر بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۳۷	تایید
بین با وجدان بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد.	۰,۰۰۱	تایید

۶-۷- نتیجه گیری درباره نتایج مربوط به فرضیه های تحقیق (همبستگی بین متغیرها)

۱-۶-۷- نتایج فرضیه های اصلی

فرضیه یک: بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله اسدینیا و همکاران (۱۳۹۳)، فیضی پورقجلو و همکاران (۱۳۹۱)، کریمی (۱۳۸۸)، ام کوجی و سیلیکیه (۲۰۱۲)، پنی و همکاران (۲۰۱۱)، ژوهاس (۲۰۱۱)، وان خیزمان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

فرضیه دوم: بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله وان خیزمان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

فرضیه سوم: بین ابعاد ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد متغیر ویژگی های شخصیتی بر فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله وان خیزمان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

۲-۶-۷- نتایج فرضیه های فرعی

فرضیه یک: بین روان رنجوری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد روان رنجوری بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری ندارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله بابائیان و همکاران (۱۳۹۳)، فیضی پور قجلو و دانش (۱۳۹۱) نیز این فرضیه تأیید نشده است.

فرضیه دوم: بین برونگرایی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد برون گرایی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله سیدنیا و همکاران (۱۳۹۴)، کریمی (۱۳۸۸) و ژوهاس (۲۰۱۱) نیز این فرضیه تأیید شده است ولی در تحقیق بابائیان و همکاران (۱۳۹۳) و فیضی پور قجلو و دانش (۱۳۹۱) این فرضیه رد شده است.

فرضیه سوم: بین انعطاف پذیری و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد انعطاف پذیری بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله ام کوجی و سیلیسکیه (۲۰۱۲) و ژوهاس (۲۰۱۱) نیز این فرضیه تأیید شده است ولی در تحقیق بابائیان و همکاران (۱۳۹۳) این فرضیه رد شده است.

فرضیه چهارم: بین دلپذیر بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد دلپذیر بودن بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله کریمی (۱۳۸۸) و ام کوجی و سیلیسکیه (۲۰۱۲) نیز این فرضیه تأیید شده است ولی در تحقیق بابائیان و همکاران (۱۳۹۳)، فیضی پور قجلو و دانش (۱۳۹۱) و ژوهاس (۲۰۱۱) این فرضیه رد شده است.

فرضیه پنجم: بین با وجدان بودن و عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد دلپذیر بودن بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی از جمله سیدنیا و همکاران (۱۳۹۵)، فیضی پور قجلو و دانش (۱۳۹۱)، بابائیان و همکاران (۱۳۹۳)، کریمی (۱۳۸۸) نیز این فرضیه تأیید شده است.

فرضیه ششم: بین روان رنجوری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد روان رنجوری بر فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری ندارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی وان خیز مان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید نشده است.

فرضیه هفتم: بین برون گرایی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد برون گرایی بر فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی وان خیز مان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

فرضیه هشتم: بین انعطاف پذیری و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد انعطاف پذیری بر فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی وان خیز مان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

فرضیه نهم: بین دلپذیر بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد دلپذیر بودن بر فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی وان خیز مان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

فرضیه دهم: بین با وجدان بودن و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه نشان می دهد با وجدان بودن بر فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی تاثیر معناداری دارد. همچنین در تحقیق های محققان قبلی وان خیز مان و ال هربی (۲۰۱۵) نیز این فرضیه تأیید شده است.

۸- نتیجه گیری کلی

تحقق خویشتن یا خودشکوفایی از جمله فرایندهای پویایی شخصیت و مهم ترین عاملی است که آدمی را برای تحقق تمامی استعدادها و قابلیت های خود برمی انگیزاند و موقعیت های شغلی وسیله ای برای تحقق خویشتن است. کارکردن و به دنبال شغل

و حرفه بودن نقش مهمی در زندگی انسان ایفا می کند. هر چند که اصولاً شغل یک پایه اقتصادی برای تأمین نیازهاست، اما انسان با کارکردن نه تنها به تأمین برخی نیازهایش از جمله اقتصادی می پردازد، بلکه وسیله ای مناسب برای صرف انرژی در راه مطلوب و ایجاد ارتباط اجتماعی با دیگران و خود را جزئی از جامعه یافتن است. علاوه بر دستمزد و رضایت خوب ناشی از روابط سازمانی باید رضایت مثبت را با ارضای نیاز به رشد ظرفیت ها و رسیدن به موفقیت بررسی کرد. کار برای صاحب آن امکاناتی را فراهم می سازد تا بتواند همه استعدادها و ظرفیت های خود را به کار بندد (قدرت تصمیم گیری، خودکفایی، استقلال و مسئولیت) و باعث برقراری ارتباطی قوی بین فرد با شغلش و رسیدن به اهداف سازمان خواهد شد.

البته یک دیدگاه دیگر در زمینه ویژگی های شخصیتی مذکور با عملکرد شغلی، آن است که آیا ممکن است نوع شغل باعث ایجاد و تقویت این ویژگی ها شده باشد. به عبارت دیگر، خاصیت مشاغل اداری برخلاف تصور عوام که معتقدند مشاغل اداری تنها باعث ایجاد یک نظم افراطی در تمام حیطه های زندگی می شود یا عاطفه را محدود می کند یا باعث می شود به همه به دید زیر دست نگریسته شود، خط بطلان کشیده است. در عوض، این گونه مطرح می شود که افراد دارای مشاغل اداری به ویژه افرادی که عملکرد شغلی بالایی از شغل خود دارند، دارای قدرت رهبری و مدیریت بالایی هستند، اضطراب و تنش کمتری را نشان می دهند، هدفمند، وظیفه شناس، نوع دوست و فعال اند. از سوی دیگر، می توان این گونه مطرح کرد که افراد دارای این ویژگی ها جذب مشاغل اداری می شوند.

یافته های مذکور، توجه به تفاوت ها و ویژگی های فردی کارکنان شرکت های خصوصی را به منظور افزایش میزان تولید یا ارتقای کیفیت خدمات و عملکرد شغلیشان، مورد تأیید قرار می دهد. هر قدر همبستگی بیشتری بین صفات شخصیتی کارکنان شرکت های خصوصی و ویژگی های شغلی آنها وجود داشته باشد، علاوه بر افزایش کمی و کیفی عملکرد، نگرش های شغلی مثبت تری نیز حاصل خواهد شد. از این رو با تلاش برای به حداکثر رساندن میزان انطباق فرد با شغلش از طریق گزینش افراد برای مشاغل خاص و تعیین خصوصیات شغلی، می توان در عمل به نتایج سودمندی رسید. بر این اساس، موارد زیر به عنوان نتایج کاربردی ارائه می شود: توجه به مسائلی که می تواند به افزایش عملکرد شغلی بینجامد از جمله برآورده کردن و تأمین نیازهای اولیه کارکنان شرکت، بالا بردن جایگاه شغلی و سازمانی افراد، به وجود آوردن شرایط ارتقاء و پیشرفت و به وجود آوردن مشوق های گوناگون و ... که بر کارایی و بهره وری سازمان و کارکنان و رسیدن به اهداف آن مؤثر است. علاوه بر توانایی، تجربه و انگیزه لازم باید به سیستم ارزشی که جزئی از ویژگی های شخصیت افراد است توجه شود که متناسب با ارزش های سازمان باشد و نیز باید به نگرش اعضاء و کارکنان سازمان توجه کرد، زیرا این نگرش مثبت بر رفتار سازمانی و رضایت شغلی بهینه افراد اثر خواهد گذاشت.

برای اینکه سازمانی به اهدافش دسترسی پیدا کند، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارآیی انجام دهند. این مسأله برای سازمان های دولتی که عملکرد ضعیفشان زمینه را برای شکست در انجام خدمات عمومی و نیز برای شرکت های خصوصی که عملکرد ضعیف آنها زمینه ورشکستگی شان را فراهم می آورد امری حیاتی و ضروری است. از دیدگاه اجتماعی جالبترین نکته برای سازمان ها این است که کارکنانی داشته باشند که کارهایشان را به خوبی انجام دهند عملکرد خوب، بهره وری سازمان را بالا می برد که در نهایت به افزایش اقتصاد ملی منجر می شود.

مطالعات نشان داده است عوامل متعددی وجود دارند که می توانند در افزایش عملکرد شغلی کارکنان و نیز پایبندی کارکنان به سازمان اثر گذار باشند. عواملی که اگر به آنها در سازمان توجه شود نه تنها منجر به عملکرد بهتر کارکنان می شود بلکه بر روی دیگر امور مربوط به سازمان و نیز کیفیت و بهره وری اثر خواهد گذاشت. ویژگی های شخصیتی از جمله سازه می باشد که در امور سازمانی حائز اهمیت می باشند و بر اساس تحقیقات انجام شده از جمله متغیری است که می توانند منجر به تعهد سازمانی بالا در سازمان و عملکرد بهتر میان کارکنان شود.

مطالعات نشان می دهند که ممکن است مشکلات مشترک سازمان ها واقعا با عوامل شخصیتی مرتبط باشد. از این رو با اهمیت دادن به ویژگی های شخصیتی افراد در محیط کار و حتی در هنگام استخدام کارکنان، می توان از بروز مشکلات عدیده ای که ممکن است بعدها کارکنان با آنها دست به گریبان شوند و به نوعی بر روی عملکرد شغلی شان اثر گذارد، جلوگیری کرد.

یکی از اقدامات مؤثر در بهبود و ارتقای کیفی نیروی انسانی بهبود نگرش ها و تعدیل ارزش های افراد است و توجه به ویژگی های شخصیتی افراد بهترین این نگرش ها می باشد که بر نوع شخصیت، ماندگاری، تعلق، وفاداری، پذیرش اهداف، ارزش های سازمانی، در جهت تحقق اهداف سازمان و به طور کلی بر عملکرد فرد در سازمان مؤثر است و بیانگر احساس هویت و وابستگی

فرد به سازمان است، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می مانند و کار می کنند، براساس پژوهش های انجام شده و در محافل مختلف تحقیقاتی و آموزشی، یکی از مهم ترین عوامل پیش بینی کننده عملکرد شغلی، توجه به ویژگی های شخصیتی و تفاوت های فردی کارکنان است. افراد شاغل براساس الگوهای شخصیتی خود نیازها، انتظارات، انگیزه ها، توقعات و اهداف خاصی دارند، از طرفی سازمان ها نیز بر حسب اهداف و وظایف و فعالیت های جاری خود، نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را ارضاء می کنند، بنابراین برای هریک از آن ها انواع شخصیت، محیط شغل و مشاغل خاص مناسب است و هرچه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد خشنودی شغل و عملکرد بهتر و بیشتری در پی خواهد داشت، افراد شاغل در صورتی که بتوانند با توجه بر ویژگی های شخصیتی خود، شغلی را انتخاب کنند می توانند با تعهد، حسن سلوک و بردباری و بدون تحمل استرس زیاد به کار به پردازند و مثمرتر باشند.

کارکنان شرکت های خصوصی همانند دیگر افراد جامعه دارای تفاوت های فردی، استعدادها، انگیزه ها، رغبت ها و تمایلات مخصوص به خود هستند. آنها دارای علایق و توانایی های مختلف هستند و از نگرش، دانش و نظام ارزشی متفاوتی برخوردارند. در واقع این کارکنان از نظر تفاوت های فردی و ویژگی های شخصیتی با یکدیگر متفاوتند. پس توجه به ویژگی های شخصیتی کارکنان شرکت های خصوصی و تاثیر این ویژگی ها بر عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی امری کاملاً ضروری است.

۹-پیشنهادهای و راهکارها به مدیران شرکت های خصوصی بر اساس نتایج فرضیه ها

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، به منظور تقویت کلیه عوامل مرتبط با عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی کارکنان شرکت های خصوصی، موارد زیر به عنوان راهکار عملی پیشنهاد می شود:

۹-۱- فرضیه اول اصلی: پیشنهادات در زمینه ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی

- کارکنان بر اساس علاقه، توانایی و ویژگی های شخصیتی نسبت به مشاغل خود کار گمارده شوند.
- براساس سختی کار، حساسیت و پیچیدگی کار به تنظیم حقوق و مزایا پرداخته شود.
- ارائه فرصت ها و امکانات برای ترفیع و پیشرفت کارکنان در سازمان، ترفیع ها براساس معیارهای ملموس و دست یافتنی صورت گیرد.
- تأمین امنیت شغلی به منظور ابقاء کارکنان در مشاغل خود. این می تواند شامل تأمین آینده بازنشستگی افراد شود و تأمین هزینه های درمان که در طی شغل و بر اثر آن به وجود آمده.
- به کارگیری مدیریت مشارکتی و حمایتی (شرکت دادن کارکنان در تصمیم گیری های مختلف سازمانی)
- تلاش برای ارضای نیازهای مادی و روانی کارکنان.
- ایجاد جو اداری آزاد عاری از هرگونه تهدید و بهره مندی از تفویض اختیار.
- ایجاد ارتباطات همه جانبه در سازمان (بین مدیران و سرپرستان، بین سرپرستان و کارکنان و بین کارکنان).
- توجه به تقسیم کارمطلوب در سازمان و ایجاد عدالت سازمانی در سازمان.
- سهیم کردن کارکنان در تعیین اهداف و ارزش های سازمان تا از این طریق اعمال آنان در جهت منافع سازمان باشد.
- به منظور آگاهی از عملکرد کارکنان و تعیین میزان تعلق آنان نسبت به وظایفشان همچنین برای سنجش عملکرد شغلی افراد پیشنهاد می شود ارزیابی ها و بررسی های مستمری به عمل آید چنین کاری مستلزم برخورداری از یک سیستم اطلاعاتی مناسبی است که بتواند اطلاعات مورد نیاز را جمع آوری، تجربه به تحلیل و خلاصه نموده و پس از یافتن نقاط ضعف و قوت برای تصمیم گیری در اختیار مدیران عالی قرار دهد، این اطلاعات می تواند از طریق گزارش های مربوط به نرخ ترک خدمت، غیبت ها، تأخیر، اخراج ها و ... گردآوری شود.
- شغل افراد چالش برانگیز کنیم و انگیزه را در افراد توسعه بخشیم.
- پیشنهاد می شود به منظور افزایش عملکرد شغلی کارکنان مدیریت، وظایف هر شغلی را برای آن شغل تشریح کند تا شاغل به اهمیت و ارزش کار خود همچنین میزان نقش خود در کارکرد اداره آگاه شود تا محتوای عملکرد شغلی کارکنان تلاش برانگیزتر، متنوع تر، لذت بخش تر و راضی کننده تر بشود.

- پیشنهاد می شود با توجه به اینکه ارتقاء و پیشرفت فرصت هایی را برای رشد شخصی فراهم می کند. پذیرش مسئولیت های بیشتر و در نتیجه افزایش موفقیت اجتماعی و غیبت کمتر و از همه مهمتر حقوق بالاتر را برای کارکنان فراهم می کند و به تناسب پاداش ها هم قابل ملاحظه تر می شود، مدیریت اداره با دیدی مثبت و کارآمد و ارزنده با این عامل برخورد می نماید.
- توصیه می شود روابط مدیریت اداره و کارکنان در حد خوب و دوستانه ای باشد و تلاش در جهت هر چه بیشتر کردن این روابط شود تا منجر به یک محیط مناسب و دور از هر گونه تنش و اصطحاکاکی بشود و جو سازمانی برازنده در اداره حاکم شود.
- پیشنهاد می شود سیستم اطلاعاتی مناسب برای دسترسی سریعتر کارکنان به اطلاعات مورد نیاز فراهم گردد که این دسترسی سریع به اطلاعات با اثر قابل ملاحظه ای بر افزایش نتیجه مثبت مشارکت و رضایت کارکنان و تعهد سازمانی آنها دارد.

۲-۹- فرضیه دوم اصلی: پیشنهادات در زمینه فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی

- با توجه به رابطه فرهنگ سازمانی با عملکرد سازمان در جامعه مورد مطالعه، پیشنهاد می شود با فراهم نمودن محیط مناسب برای افراد خلاق، ارتقای آگاهی و آموزش مداوم آنها، زمینه مورد نیاز را برای افزایش عملکرد سازمان فراهم کنید.
- به کارگیری کارکنان و مدیران خلاق به منظور برقراری یک فرهنگ سازمانی مطلوب؛ چرا که کارکنان و مدیران حساسترین نقش را ایفا می کنند و با رفتار خود، نقش اساسی در شکل دهی فرهنگ سازمان دارند.
 - در جهت همسویی و هماهنگی هدف های کارکنان سازمان، پیشنهاد می شود نیروهایی که قادر به انطباق با فرهنگ حاکم بر سازمان هستند، جذب و نگهداری شوند و برای تلفیق اهداف فرد با سازمان، در تصمیم گیری ها مشارکت داده شوند و برای رسیدن به اهداف در وجودشان، احساس مسئولیت ایجاد شود. در غیر اینصورت، افراد نمی توانند وظایفشان را به طور مطلوب انجام دهند و تحقق هدف را برای سازمان، مشکل می سازند (فرهنگ گروهی).
 - با توجه به لزوم اهمیت فرهنگ سازمانی مناسب و نقش آن در ارتقای استانداردهای سیستم اداری برای کارکنان، پیشنهاد می شود برنامه های آموزشی مورد تأکید قرار گیرند و آموزش های متناسب با موضوع برای پرسنل مستقر در سیستم اداری ارائه شوند؛ همچنین، با توجه به اهمیت تأثیرات سیستم فرهنگ سازمانی در بخش های مختلف اداری و آموزشی، پیشنهاد می شود افراد متأثر از فرهنگ سازمانی به صورت گزارش های مندرج در پرونده، پاداش ها و تسهیلات مورد تشویق شوند و از لحاظ شغلی ارتقا یابند (فرهنگ سلسله مراتبی).
 - برای تصمیم گیری در مورد مشکلات و مسائل سازمانی، پیشنهاد می شود که مدیران با افراد صاحب نظر و متخصص سازمان، برای بررسی مشکلات و مسائل سازمانی، مشورت کنند تا از تصمیم گیری های تک بُعدی، جلوگیری کنند و باعث تقویت روحیه افراد و بالا رفتن تعهد و تعلق خاطر آنان نسبت به سازمان شوند؛ همچنین برای استفاده شایسته از ارزشهای حاکم در سازمان با تشکیل تیم هایی از نیروهای کاردان و متخصص جهت شناسایی زوایای گوناگون فرهنگ آن سازمان و نیز نقاط قوت و ضعف موجود، با تقویت و تشویق جنبه های مثبت و اصلاح و تعدیل موارد ضعف، فرهنگ سازمانی را عاملی برای رشد عملکرد کارکنان سازمان قرار دهند (فرهنگ عقلایی).
 - با تمرکز سازمان بر روی محیط های بیرونی و داشتن سیستم انعطاف پذیر، زمینه خلق نوآوری در سازمان، میسر شود؛ همچنین با ایجاد بازارهای جدید، تغییرات خاص و در نظر گرفتن نیازهای مشتریان، مسیر توسعه برای سازمان هموار شود (فرهنگ توسعه ای).
 - فرهنگ سازمانی مناسب، به عنوان ابزار اصلی نوآوری در سازمان ها به شمار می آید و همیشه در مدیریت مناسب سازمان ها و برنامه ریزی های دراز مدت سازمانی، باید از این ابزار، استفاده مناسب نمود.

۳-۹- فرضیه سوم اصلی: پیشنهادات در زمینه ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی

باتوجه به رابطه ویژگی های شخصیتی و فرهنگ سازمانی در جامعه مورد مطالعه، پیشنهاد می شود:

- به کارگیری کارکنان و مدیران با ویژگی های شخصیتی برون گرا، انعطاف پذیر، باوجدان به منظور برقراری یک فرهنگ سازمانی مطلوب؛ چرا که کارکنان و مدیران حساسترین نقش را ایفا می کنند و با رفتار خود، نقش اساسی در شکل دهی فرهنگ سازمان دارند.
- در جهت همسویی و هماهنگی هدف های کارکنان سازمان، پیشنهاد می شود نیروها ویژگی های شخصیتی خود را با فرهنگ حاکم بر سازمان هستند منطبق کنند.

۹-۴- پیشنهادات بر اساس فرضیه های فرعی

- فرضیه اول و ششم فرعی:** با توجه به رابطه معکوس بین روان نژندی یا روان رنجورخویی کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان و فرهنگ سازمانی، پیشنهاد می گردد که کارکنان با کاهش و کنترل هیجانات و تمایلات منفی خود مانند اضطراب، خشم، افسردگی، خجالت و تنفر، میزان عملکرد شغلی خود و میزان انطباق با فرهنگ حاکم بر سازمان را افزایش دهند.
- فرضیه دوم و هفتم فرعی:** با توجه به رابطه مستقیم بین برون گرایی کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان و فرهنگ سازمانی پیشنهاد می گردد که کارکنان با تقویت صفاتی مثل سرزندگی، شادابی، جرأت ورزی، نیاز به فعالیت، هیجان خواهی و تحرک و ایجاد فضایی مملو از آرامش و همچنین ارتقاء روحیه مشارکتی بین همکاران، میزان عملکرد شغلی خود و میزان انطباق با فرهنگ حاکم بر سازمان را افزایش دهند.
- فرضیه سوم و هشتم فرعی:** با توجه به رابطه مستقیم بین گشودگی کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان و فرهنگ سازمانی پیشنهاد می گردد که کارکنان با تقویت صفاتی مانند، کنجکاوی، تنوع گرایی، نگرش های معقول و منطقی، میزان عملکرد شغلی خود و میزان انطباق با فرهنگ حاکم بر سازمان را افزایش دهند.
- فرضیه چهارم و نهم فرعی:** با توجه به رابطه مستقیم بین توافق پذیری کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان و فرهنگ سازمانی پیشنهاد می گردد که کارکنان با تقویت صفاتی مانند مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، همدلی، صداقت، نوع دوستی و همدردی، میزان عملکرد شغلی خود و میزان انطباق با فرهنگ حاکم بر سازمان را افزایش دهند.
- فرضیه پنجم و دهم فرعی:** با توجه به رابطه مستقیم بین با وجدان بودن کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان و فرهنگ سازمانی پیشنهاد می گردد که کارکنان با تقویت درونی خود از لحاظ معنوی و همچنین تقویت ایمان خود، میزان عملکرد شغلی خود و میزان انطباق با فرهنگ حاکم بر سازمان را افزایش دهند.

۱۰- محدودیت های تحقیق

- با توجه به اینکه پرسشنامه، ادراک افراد از واقعیت را می سنجد، بنابراین نباید این احتمال را نادیده گرفت که چنین ادراکی کاملاً با واقعیت منطبق نباشد.
- عدم اعتقاد برخی پاسخ دهندگان به تحقیق و پژوهش و اهمیت ندادن آنها به نتایج و یافته های تحقیق ممکن است سبب شود در پاسخ به پرسش ها دقت لازم را به عمل نیاورده باشند.
- یکی از محدودیت های تحقیق ترس کارکنان از پخش شدن اطلاعات مربوط به پاسخنامه ها بود و با اینکه پژوهشگر برای آنها توضیح می داد که دسترسی به پاسخنامه ها توسط مدیران امری غیرممکن است و هیچ کدام از پاسخنامه ها اسم و مشخصات نداشت اما باز بعضی از کارکنان که با پژوهش سرو کار نداشته و یا به شدت از مدیریت شان وحشت داشتند برای پژوهشگر مشکلاتی را ایجاد می کردند.
- عوامل مختلف دیگری در عملکرد شغلی تأثیرگذارند مثل دوری و نزدیکی از محل کار، نوع مدیریت و رضایت شغلی که تنها به صورت مشاهده ای صورت گرفت و در این پژوهش به صورت عملی نادیده گرفته شد.
- برخی از کارکنان که سطح سواد بالا دانشگاهی داشته و به نتایج پاسخنامه ها آگاهی داشتند جواب هایی می دادند که نتایج دلخواهشان را به دست آورند و به طور ساده می توان گفت صادقانه پاسخ نمی گفتند.
- محدود بودن زمان برای جمع آوری مطالب و اجرای آزمون ها، چون زمان لازم است که افراد به پژوهشگر اعتماد کنند و به پرسش ها صادقانه تر پاسخ گویند.

۱۱- پیشنهادهای پژوهشی براساس یافته های تحقیق

- پیشنهاد می شود به منظور اطمینان از نتایج آزمون می توان، در سال بعد یک آزمون دیگر از همان کارکنان شرکت های خصوصی صورت گیرد و نتایج با یکدیگر مقایسه شود.
- می توان در پژوهش دیگر از جامعه آماری کارکنان زن یا کارکنان مرد آزمون گرفت و نتایج متغیرها را بین دو جنس زن و مرد مقایسه کرد.
- انجام پژوهش های مشابه در سازمان های بزرگ دیگر و مقایسه نتایج دیگر سازمان ها با شرکت های خصوصی.
- استفاده از دیگر متغیرهای مربوط به شخصیت و دیگر تیپ های شخصیتی و رابطه آن عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی.
- انجام این پژوهش در بین مدیران و سرپرستان سازمان های بزرگ و دولتی.
- مقایسه دیدگاه مدیران با کارکنان شرکت های خصوصی درباره ویژگی های شخصیتی، عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی.
- انجام این پژوهش در بین کارگران صف و ستاد سازمان های بزرگ و دولتی و مقایسه نتایج آنها با یکدیگر.
- پیشنهاد می شود محققین در پژوهش های بعدی خود از عملکرد شغلی و فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر مستقل استفاده کنند.
- می توان با روش پیش آزمون- پس از آزمون که به پژوهشگر در مورد میزان اطلاعات آزمودن ها و آگاهی آنها خبر می دهد استفاده کرد و همچنین می توان در طی آن به افراد یک سری آموزش هایی بدهیم و سپس نتایج آزمون ها را مقایسه کنیم.

منابع

۱. آتش روز، ب؛ (۱۳۸۶). پیش بینی پیشرفت تحصیلی از طریق دلبستگی و صفات پنج گانه شخصیتی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
۲. ابیلی، خدایار و موفقی، حسن؛ (۱۳۸۲)، دریچه ای بر مفاهیم نوین مدیریتی، تهران: نشر شیوه.
۳. ابیلی، خدایار و موفقی، حسن، مدیریت عملکرد دانشگران (مقاله)؛ (۱۳۸۲)، سایت سازمان مدیریت صنعتی.
۴. اشنایدر، سوزان سی، و بارسو، ژان لویی؛ (۱۳۷۹)، مدیریت در پهنه فرهنگ ها. (ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
۵. ایران نژاد پاریزی، مهدی؛ (۱۳۸۸)، «روش های تحقیق در علوم اجتماعی» (ویراست ۳)، تهران، نشر میدان.
۶. خاکی، غلامرضا؛ (۱۳۸۴)، «روش تحقیق در مدیریت»، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
۷. خوشوقتی، آرمین؛ (۱۳۸۴)، ارزیابی عملکرد کارکنان (مقاله)، سایت راهکار و مدیریت.
۸. دفت، ریچارد ال؛ (۱۳۸۰). تئوری و طراحی سازمان. (چاپ سوم). (ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
۹. دفتر بهبود مدیریت و ارزیابی عملکرد معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، ارزیابی عملکرد (مقاله)، (۱۳۸۲)، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
۱۰. دلاور، علی؛ (۱۳۸۸)، «مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی»، تهران: انتشارات رشد.
۱۱. دیوید، فرد آر؛ (۱۳۸۷)، مدیریت استراتژیک. (چاپ دوازدهم). (ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی).
۱۲. رابینز، استیفن؛ (۱۳۸۷)، تئوری سازمان ساختار و طرح سازمانی. (ویرایش جدید). (ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد). تهران: صفار.
۱۳. رحیم نیا، فریبرز، و علیزاده، مسعود؛ (۱۳۸۸). بررسی ابعاد فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون از نظر اعضای هیئت علمی دانشگاه فردوسی مشهد. مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی. ۱. ۶- ۲۰.
۱۴. ریویر، کلود؛ (۱۳۷۹). «درآمدی بر انسان شناسی» ترجمه ناصر فکوهی، تهران، نشر نی.
۱۵. سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه؛ (۱۳۸۰)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ پنجم تهران: انتشارات آگاه.
۱۶. شاملو، سعید؛ (۱۳۸۲)، «مکاتب و نظریه ها در روان شناسی شخصیت»، تهران، رشد، چاپ هفتم.
۱۷. شولتز، دوان؛ شولتز، سیدنی؛ (۲۰۰۷)، «نظریه های شخصیت»، ترجمه یحیی سیدمحمدی، نشرنی. صفحه ۱۷-۱۸۵ و ۲۶۰-۲۷۶.

۱۸. شولتز، دوان؛ «نظریه‌های شخصیت»، (۲۰۰۷)، یوسف کریمی و دیگران، تهران، ارسباران، چاپ پنجم، صفحه ۶۰-۱۵۶.
۱۹. صفرزاده، حسین، و منصوری، صالح؛ (۱۳۸۸). تئوری‌های مدیریت (جلد ۲). تهران: پوران پژوهش.
۲۰. طیب نژاد، نغمه؛ (۱۳۸۲). رابطه سبک‌های رهبری مدیران با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی زیردستان در کارخانه شکر خزایی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
۲۱. فرید، محمدصادق؛ (۱۳۸۱)، «مبانی انسان‌شناسی» تهران، انتشارات پشتون.
۲۲. فکوهی، ناصر؛ (۱۳۸۱)، «تاریخ اندیشه‌ها و نظریات انسان‌شناسی» تهران، نشر نی.
۲۳. کردنائیج، اسداله؛ (۱۳۸۰). طراحی و تبیین مدل تعاملی استراتژی، فرهنگ سازمانی و محیط در سازمان‌های صنعتی کشور. رساله دکتری چاپ نشده. دانشگاه تربیت مدرس.
۲۴. گروسی فرشی، م. ت؛ (۱۳۸۰). رویکردی نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت). چاپ اول. تبریز: نشر دانیال و جامعه پژوه.
۲۵. مادی، سالواتوره؛ (۲۰۰۴)، «تحلیل تطبیقی از نظریه‌های شخصیت»، ترجمه علی حقیقی، صفحه ۱۳-۳۶.
۲۶. ونوس، داور؛ (۱۳۷۸). زبان تخصصی مدیریت (پیشرفته) مقدمه‌ای بر رفتار سازمانی. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۲۷. هانگر، جی دیوید، و ال. ویلن، توماس؛ (۱۳۸۱). مبانی مدیریت استراتژیک. (ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
28. Bernardin, H.J. (2003). Human Resource Management: an experiential approach. 3 th Edition. New York: Mc GrawHill.
29. Bisen, V., Priya . (2010). Industrial psychology. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.
30. Byars, L.I & Rue, L.W. (2008). Human Resource Management: 9 th Edition. New York: Mc GrawHill.
31. Carell Micheal R and et al. (1992). Personnel/ Human Resource Management. Mac Millan. Publishing.
32. Foot. M and Hook. C (1999). Introducting Human Resource Management. Longman.
33. Gifts Differing: Understanding Personality Type by Isabel Briggs Myers ,(2010).
34. Ivancevich, J. M.(2007). Human Resource Management. New York: Mc GrawHill.
35. Judge T. A. Thoresen C. J. Bono J. E. Patton G. K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. Psychological Bulletin, Vol. 127. No. 3. 376-407.
36. Jaramillo, F., Mulki, J. P., Marshall, G. W. (2005). meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. Journal of Business Research. 58.
37. Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. International Journal of Industrial Ergonomics, 39. 96– 104.
38. Kendra Van Wagner , (2008), "Personality Psycholog StudyGuide".
39. Longenecker, Clinton O. and Nykodym, Nick (1996). Public Sector Performance appraisal effectiveness: A Case Study, Public Personnel Management. Vol. 25. No. 2, Summer.
40. Quick Guide to the 16 Personality Types in Organizations by Roger R. Pearman ,(2009).
41. Lubbers R., Loughlin C., & Zweig D. (2005). Young workers' job self-efficacy and affect. performance. Journal of Vocational Behavior, 67. 199– 214.
42. Noe, R.A, Hollenbeck, J. R, Gerhurt, B & Wright, P.M. (2008). Human Resource Management: gaining Competitive advantage. New York: Mc GrawHill.
43. Roberts, Gary E. and Pavlak, T. (1996). Municipal government Personnwl Professional and Performance appraisal: Is there a consensus on the characteristics of an effective appraisal system? Public Personnel Management, Vol. 25. No. 3, Fall.
44. Snell, S. A & Bohlander, G. W. (2007). Managing Human Resources. Thomson Publishing Company.
45. Stredwick John (2005) An Introduction to Human Resource Management. Elsevier Ltd.
46. Type Talk: The 16 Personality Types That Determine How We Live, Love, and Work by Otoo Kroeger,(2011).

بررسی گردش شغلی با توجه به ویژگی خود شیفتگی نهفته افراد بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی

مهرداد موسوی جراحی^۱، امیر عزیزی^{۲*}

۱-دانشجو مقطع کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه علوم تحقیقات تهران

۲-عضو هیئت علمی گروه مهندسی صنایع دانشگاه علوم تحقیقات تهران*

azizi@srbiau.ac.ir

چکیده:

امروزه تدابیر مدیریتی زیادی در سازمان ها اجرا میشود یکی از اصلی ترین این تدابیر بحث جابجایی کارکنان در مشاغل گوناگون با انگیزه های مختلف که به طور مشروط و اقتضایی صورت میگیرد که اصطلاحاً آن را گردش شغلی می نامند. اما معمولاً سازمان ها این شیوه را بدون در نظر گرفتن سایر تدابیر مدیریتی و یا احیاناً سایر جنبه ها انجام میدهند در صورتی که شاید این شیوه بر هر فرد تاثیر متفاوت داشته باشد ما در این مقاله ضمن بررسی تاثیر گردش شغلی در بین کارکنان شرکت شنتیا و تاثیر احتمالی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی آیتم خودشیفتگی برای هر فرد در نظر گرفته ایم تا بتوانیم با اطلاعات دقیق تر این شیوه مدیریتی را به اجرا در آوریم. روش گرد آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه های استاندارد که با استفاده از نرم افزار SPSS به منظور بررسی پایایی از روش آلفا کرونباخ استفاده شده است؛ همچنین تمامی پرسشنامه ها مشتمل بر چهار بخش اصلی بوده و از مقیاس پنج طیفی لیکرت استفاده شده است. ما نهایتاً در این پژوهش یافتیم که روابط معنا داری میان نارسسیم بعنوان یک متغیر جدید و گردش شغلی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.

واژگان کلیدی: گردش شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، نارسسیم، شرکت شنتیا

۱-مقدمه

امروزه که نیروی انسانی در هر سازمانی به عنوان قلب تپنده آن سازمان شناخته می شود و مهمترین سرمایه سازمانی به شمار می رود اهمیت پیاده سازی نظام توسعه نیروی انسانی در فضای کسب و کار را دو چندان می کند؛ طوریکه فقدان آموزش و آشنایی کارکنان با مهارتهای جدید قطعاً منجر به زوال سازمان ها طی درازمدت می گردد. در نظام توسعه نیروی انسانی سازمان ها به پرورش کارکنان جهت اعتلای سازمان و افزایش بهره وری می پردازند که روش های مختلفی برای توسعه این نظام به کار می رود؛ از مهمترین آن ها می توان از گردش شغلی نام برد. یکی از نکات مهم در بحث گردش شغلی شرایط احراز پست برای افراد گوناگون است. همان گونه که می دانید افراد دارای ویژگی ها و استعداد های متفاوتی هستند، بنابراین ویژگی های خاص هرکس انتخاب ایشان در پست جدید را سخت تر می کند و نیاز به مطالعه و دقت نظر بیشتری دارد و انتخاب نابجا در پست های غلط علاوه بر این که می تواند استعدادهای فرد که جزوی از سرمایه انسانی سازمان است را هدر دهد، بلکه می تواند منجر به نارضایتی نیروها گردد.

عدم رضایت کارکنان در محیط کاری به عنوان یکی از مهمترین آفت های اساسی امروز در علم منابع انسانی به شمار می رود و همین موضوع سبب می گردد امروزه رضایت شغلی کارکنان به عنوان یکی از مهمترین دغدغه های اصلی مدیران شناخته شود؛ چرا که در صورت ایجاد رضایت شغلی در کارکنان می توانند با ایجاد محیطی مساعد استعداد ها و توانایی های کارکنان را از حالت بالقوه به بالفعل درآورند.

متأسفانه علی رغم شایع بودن بیش از حد پدیده خود شیفتگی یا نارسیسیم در افراد، پژوهش ها و تحقیقات بسیار کمی پیرامون این موضوع و تأثیری که می توانند این افراد بر سازمان بگذارند شده است و همین خلأ ما را بر آن داشت به بررسی این پدیده در افراد و تأثیری که می تواند بر رضایت شغلی و یا تعهد سازمانی بگذارد توأم با پیاده سازی نظام گردش شغلی بپردازیم. بررسی توأم چهار متغیر (نارسیسیم، گردش شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی) در کنار هم این فرصت را به خواننده می دهد بتواند در اعمال روش گردش شغلی در سازمان با چشمانی باز تر و گستره بزرگتری نسبت به مسایل بپردازد.

این تحقیق مشتمل بر چهار بخش اصلی است قسمت اول که مقدمه تحقیق به شمار میرود سپس به بررسی پژوهش ها و مطالعات گذشته مشابه با موضوع مورد بحث خود پرداخته ایم و متأسفانه فقدان پژوهشی با در نظر گرفتن آیتم های فوق را متوجه شدیم سپس در قسمت روش تحقیق با ارایه مدلی به بررسی شیوه جمع آوری اطلاعات و همچنین جامعه آماری پرداختیم در قسمت چهارم با استفاده از خروجی های نرم افزار به تجزیه و تحلیل داد ها پرداختیم در قسمت نتیجه گیری سعی شده با دادن تارنمای کلی از روش انجام بهینه این شیوه مدیریتی دید خواننده را در بهتر انجام دادن این شیوه روشن نماییم.

۲- ادبیات موضوع

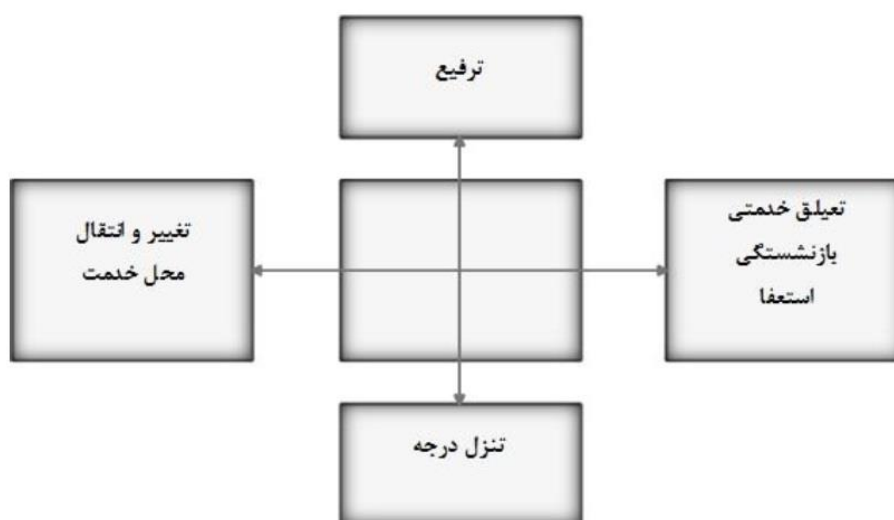
۲-۱- منابع انسانی

امروزه شاید داشتن کارکنان ماهر و انعطاف پذیر برای هر سازمان و یا مدیری آرزو است، که البته نیل به آن، کار چندان سختی نیست. امروزه مدیران می توانند با استفاده از چنین پرسنلی در استفاده از منابع سازمان و حتی زمان صرفه جویی کنند. در آغاز هزاره سوم، نیروی انسانی به عنوان برترین، اصلی ترین و مؤثرترین عامل ایجاد بقاء و توسعه سازمانها محسوب می شود و در رده های بعدی عناصری چون تجهیزات و دستگاهها، سرمایه، تکنولوژی و... قرار می گیرند. واضح است وقتی که از نیروی انسانی سخن به میان می آید عوامل مرتبط با آن همچون اندیشه و تفکر، عامل خلاقیت، دانش و اطلاعات روز و... را نیز مد نظر قرار می دهیم. نیروی انسانی بزرگترین سرمایه چنین سازمانهایی است، سرمایه ای که آن را نمی توان به سرعت و سهولت جایگزین کرد. نکته مهم این است که کارکنان بتوانند استعدادهای خود را در پستیهای که بیشترین سازگاری را با آنان دارند ظاهر کنند. متأسفانه همواره این سازگاری به وقوع نمی پیوندد. چه بسا استعدادهایی که به دلیل عدم استقرار فرد در مشاغل مرتبط با سوابق و علاقه و تحصیلات وی، به هرز رفته است و چه میزان نارضایتی های شغلی که از این رهگذر بروز کرده و اهداف را تحت الشعاع قرار داده است. لیکن در هر مقطع زمانی و از هر نقطه که این حرکت اصلاح شود به سود و صلاح سازمانها بویژه سازمانهای تحقیقاتی است {1}

بررسی سیر تکامل تئوری های مدیریت و توجه به نکات مثبت و منفی آنها در یکی دو قرن اخیر، از آغاز کلاسیک، نئوکلاسیک، رفتارگرایی و ... تا کاربرد تئوری های اقتضا و ادغامی در نهضت های مدیریت سنتی سازمان بیانگر آن است که اگرچه تخصص گرایی موجب افزایش کارایی، دانش و مهارت کارکنان شده و باعث صرفه جویی در وقت و کاهش هزینه و حذف سرمایه گذاری های مکرر به منظور تأمین اشتغال و تسهیل در کنترل وظایف و مسئولیتها می گردد، معهذا یکنواختی کار می تواند خستگی و بی حوصلگی و دلزدگی را به دنبال داشته باشد. در چنین شرایطی کارمندان ناگزیر می شوند راههای دیگری را برای جالب تر کردن زندگی شغلی خود جستجو نمایند، که در نتیجه آن کارایی سازمان کاهش می یابد. از این رو در جوامع صنعتی و پیشرفته توجه صرف به تخصص گرایی به لحاظ مزایای فوق اشاره مورد شک و تردید قرار گرفته و مدیران سازمانهای نوین با بکارگیری تئوری تنوع گرایی یا گردش شغلی سعی می کنند بر مشکلات ناشی از تخصص گرایی فایق آمده و از یکنواختی شغلی برای کارکنان بکاهند تا روحیه مطلوب برای انجام بوجود آید. {۲}

۲-۲- گردش شغلی

گردش از لحاظ سازمانی به چهار نوع کلی بالا، پایین، افقی و خارج از سازمان تقسیم می شود. همان طور که در شکل ۱ مشاهده می شود اشکال مختلف گردش با چهار نوع گردش مذکور این گونه مطابقت داده شده اند {ترفع (بالا)، تنزیل درجه (پایین)، انتقال و تغییر محل خدمتی (افقی)، تعلیق خدمتی، بازنشستگی، اخراج و استعفا (خارج از سازمان)} {۳}



شکل ۱: چهار نوع گردش شغلی {۳}

چرخش شغلی نیز مقطعی از آموزش است، به معنای این که یک کارمند از یک واحد یا بخش می تواند مهارت های شغلی متنوع در طول یک دوره خاص از زمان یاد بگیرد {۸}.

بنابراین، چرخش شغلی نیز در آموزش های شغلی برای کشت نامزد آینده مدیریت با انتقال یک کارآموز مدیریت از یک بخش به بخش دیگری برای افزایش درک و اعتبار خود را در تمام جنبه های برنامه ریزی شده است {۹}.

هنگام اجرای چرخش شغلی، کیفیت تجربه کاری فرد باید در فرد متمرکز شود، به جای کمیت. سازمان ها باید طرح چرخش بعدی را با توجه به قابلیت یادگیری و تنظیم زمان هر یک از کارمندان ترتیب دهند {۱۰}.

به نظر می رسد که سطح بالایی از تعهد مستمر، منجر به سختی و مقاومت در برابر تغییرات می شود، زیرا کارمند با کمبود یا فقدان جایگزین به صورت خارجی کنترل می شود و نباید آماده باشد که در روند تغییرات دخیل باشد. واضح است که مقاومت در برابر تغییر می تواند توسط فرسودگی حرفه ای تقویت شود {۳۸}.

۳-۲- خود شیفتگی (نارسیسم)

نارسیسیسم از واژه یونانی نارسیسوس، یکی از داستان های اساطیری یونان قدیم، گرفته شده است. سفیسوس پسر خدای رودخانه، زیبایی خیره کننده ای داشت. مادرش به او توصیه کرده بود که اگر می خواهد عمر طولانی داشته باشد، هرگز به چهره و اندام خود نگاه نکند. از طرف دیگر وی عشق یک پری کوهستانی به نام نمسیس را رد می کند و به نفرین او، عاشق انعکاس تصویر خود در آب می شود. او هر روز به آب نگاه می کرد و بدون آنکه بداند، تصویری را که در آب می بیند خود او است، به آن عاشق شده بود. در فرصتی به تصویر خود در آب چشمه آنقدر نزدیک می شود که در آب می افتد و غرق می شود {۴}.

فروید بعنوان یکی از بزرگان علم روانشناسی جزو اولین نفراتی بود که به بیماری نارسیسم یا همان خودشیفتگی پرداخت. فرد مبتلا به نارسیسم ممکن است زیبایی، هوش، سخاوت، تقدس، صداقت، شرافت، شجاعت یا هر چیز دیگری که مورد نظر و مقتضای شخصیت وی است را بصورت ایده آل و بی نقص در خود به تصور درآورد. امروزه نارسیسم به طور فزاینده ای به عنوان یک عامل مؤثر بر رفتار در سازمان ها مورد بررسی قرار گرفته است. به طور خاص، ارتباط بین نارسیسم و رهبری طولانی مدت می تواند بر سازمان ها تاثیر بگذارد {۲۷}.

نارسیسم یا خود شیفتگی امروزه توجه بسیاری از محققین را به خود جلب کرده است که به عنوان یک مجموعه پیچیده از ویژگیها و فرایندهای شخصیتی است که مرتبط با یک حس خودبرتتری شکننده و تحسین طلب از سوی دیگران می باشد {۲۸}.

آگان و مک کوردینال خود شیفتگی را در دو بعد بررسی کرده اند: {۲۹}

الف) خود شیفتگی قدرت به آن بعد اشاره دارد که فرد به واسطه خود برتر بینی به دنبال کسب قدرت و در طلب قدرت جهت تفوق بر سایرین است. خود شیفتگی می تواند در نمایش ظاهری افراد تأثیرگذار باشد به طوری که تحقیقات نشان می دهد افراد

خود شیفته از لبای های زیبا استفاده می کنند تا شأن و منزلت خود را افزایش دهند و از این طریق خود را برتر از دیگران ببینند. همچنین برخی محققین عقیده دارند که افراد خود شیفته نسبت به کسانی که خود شیفته نمی باشند احتمال بیشتری دارد که از لباس های مارک و گران استفاده کنند {۳۰}

ب) خودشیفتگی خود نمایی به آن مفهوم اشاره دارد که فرد سعی دارد همیشه در کانون توجهات دیگران باشد، از طریق نمود بیرون و تصویر پردازی {۳۱} همچنین دانشمندان زیادی کشف کرده اند که نارسیم معمولاً در میان رهبران (مدیران) به مراتب بیشتر پدید می آید {۳۲}

در حالی که برخی تحقیقات نشان می دهد که نارسیم ها دارای مهارت ها و کیفیت هایی هستند که برای تبدیل شدن به رهبران در یک گروه سودمند بسیار مفید و مثر ثمر هستند اما در اعتقاد بسیاری کارکردن با افراد خود شیفته به مراتب بارها سخت تر از افراد متولضع و فروتن است {۳۰} اما باید این واقعیت را هم بپذیریم که افراد همیشه دوست دارند خود را بهتر از چیزی که هستند نمایش دهند {۳۳}

علی رغم این که امروزه پدیده نارسیم به غایت رواج یافته طوریکه احتمالا ما در محیط های مختلف اجتماعی با افرادی با این ویژگی برخورد داریم اما متأسفانه تحقیقات و مطالعات بسیار کمی راجع به این افراد و تأثیری که آنها می توانند بر سازمان ها بگذارند شده است.

۴-۲- رضایت شغلی

سوزوکی بر این باور بودند که رضایت شغلی نگرش مثبت یا منفی یک کارمند است نسبت به شغل خود و یا برخی از جنبه های خاصی از کار، و یک حالت درونی از ذهن یک فرد است {۱۳} کستل پیشنهاد کرد که رضایت شغلی احساس یکی از کارمندان درباره کار او است که شامل خود کار، سرپرست، گروه کار، سازمان، محیط زیست و زندگی است. {۱۴} پورتر نشان می دهد که سطح رضایت شغلی بستگی به تفاوت بین آنچه که یک فرد در واقع از شغل خود و آنچه که از او انتظار دارد در نبرد است {۱۵ و ۱۶} جاج پیشنهاد کرد که رضایت شغلی سطحی است که در آن یک کارمند را دوست دارد یا دوست نداشتن و یا کار خود است. {۱۷}

آقای بست همچنین اشاره کرد که رضایت شغلی احساس یکی از کارمندان درباره کار خود است و یک نگرش کلی به دست آمده از ارزیابی از تمام جوانب در یک کار است. {۱۸} (آیاگا ۲۰۱۴) رضایت شغلی، عملکرد پرسنل که رابطه مستقیم با عملکرد سازمان دارد را دیکته می کند. {۳۹} تایوسیسی و همکاران در سال ۲۰۱۵ نشان می دهد که رضایت شغلی و فرسایش پرسنل به طور قابل ملاحظه ای از عوامل زیادی تأثیر می پذیرد؛ مانند محیط فیزیکی کار، هم نوعان و همکاران و نوع کاری که شخص انجام می دهد {۴۰} {۴۱}

۵-۲- تعهد سازمانی

ویتران و ونگر نشان دادند که تعهد سازمانی تمایل یک فرد به تلاش و وفاداری به سازمان است {۲۰ و ۱۹} تعهد روانی نیز نوعی از تعهد سازمانی شناخته شده است. {۲۱} همچنین باید توضیح داد که این نوع از تعهد سازمانی به معنای تمایل فعال و بسیار مثبت اعضای یک سازمان نسبت به سازمان، و از جمله تمایل به شناسایی اهداف یک سازمان و ارزش، تعهد به کار و وفاداری به سازمان است {۲۲} روند تشکیل تعهد سازمانی با سرمایه گذاری و فداکاری است که یک فرد با شناسایی نسبتاً عمیق با یک سازمان توسعه می یابد، بنابر این چنین فردی به طور خودکار و اجباراً به سازمان متعهد می گردد {۲۳، ۲۴} آقای لمبرت اشاره کرد که تعهد سازمانی اساساً یک پدیده ساختاری است، یک معامله بین فرد و سازمان، و در نتیجه مادامی که زمان می گذرد سرمایه گذاری غیر قابل انتقال آن باید افزایش یابد، مادامی که زمان می گذرد اعضا تمایلی به ترک سازمان ندارند و به خاطر حقوق، وضعیت، موقعیت، و دوستی در میان دوستان و همکاران خود {۲۵ و ۲۶} چاگتای و ظفر با بررسی تعهد سازمانی میان کارکنان ترویج آن را امری بسیار ضروری دانستند زیرا کارکنانی که تعهد بالایی نسبت به سازمان خود دارند احتمالاً زمان طولانی تری در سازمان خواهند ماند، عملکرد بهتری خواهند داشت و تمایل بیشتری برای شرکت در محل کار خود دارند. {۳۴}

علاوه بر این دی، کومار و کومار با بررسی این موضوع به این نتیجه دست یافتند که کارمندان متعهد وفاداری خود را نشان می دهند و به افراد سازنده ای در سازمان تبدیل می شوند {۳۴} در نتیجه اینچنین کارمندان نگرش مثبتی نسبت به اهداف سازمان

و ارزشهای آن خواهند داشت و احتمالا رفتار کاری مثبتی ایجاد می کنند. می توان گفت تعهد سازمانی یک موضوع بسیار ارزشمند و حائز اهمیت است و تاثیر بسیار مثبتی بر موفقیت سازمان دارد. به عبارت دیگر، تعهد سازمانی عامل اصلی در تعیین رقابت سازمانی است که انگیزه و میزان مشارکت کارکنان در سازمان را تقویت می کند {۳۵}

همچنین شارما، موهاپاترا و رای اکثر مشاهدات خود در تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی را به یکی از مجموعه های زیر اختصاص داده اند: عوامل فردی (مانند اخلاق کاری و ویژگی های شخصیتی)، عوامل مربوط به کار (مانند استقلال کار، پیچیدگی شغلی و اهمیت کار) و عوامل سازمانی (مانند رفتار رهبری و شیوه های منابع انسانی). {۳۶}

احمد و همکاران در سال ۲۰۱۲ کشف کردند که اغلب مولفه های عاطفی تعهد سازمانی را به منظور بررسی پیامدهای مثبت برای کارکنان یا سازمان ها مورد استفاده قرار می دهند در حالی که تعهد مستمر گاهی اوقات از علاقه فراتر می رود. {۳۷}

با توجه به بررسی مقالات معتبر در چند سال اخیر نتوانستیم مقاله ای را پیدا کنیم که تمامی منویات ما را پوشش دهد.

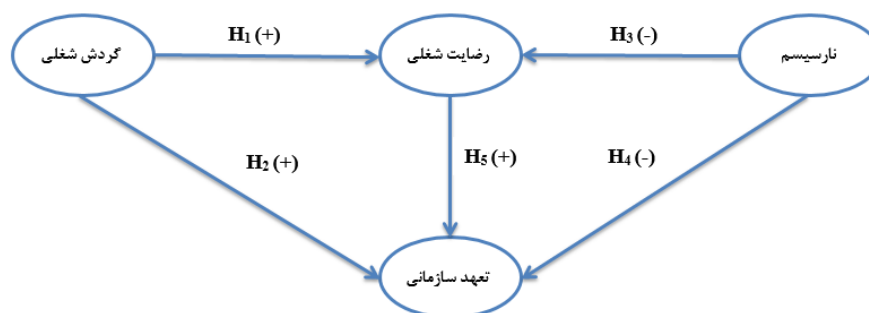
پژوهش	خودشیفتگی	تعهد سازمانی	گردش شغلی	رضایت شغلی
نظریه های رضایت شغلی: ردیابی به عملکرد کارکنان در سازمان ها (Dugguh & Ayaga , 2014)	-	-	-	✓
تعهد سازمانی به عنوان یک معیار انگیزشی مدیریتی (Sharma, Mohapatra & Rai , 2013)	-	✓	-	-
رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان در سازمان های دولتی عمان (Azeem , 2010)	-	✓	-	✓
شمشیر دو لبه نارسایی: پیامدهایی برای رهبری موفق و ناموفق در میان روسای جمهور ایالات متحده. (Watts , Lilienfield & Miller)	✓			
یک مطالعه توصیفی بر روی وزن گیری معیارهای تصمیم گیری برای چرخش شغلی در تایلند: مقایسه بین بخش های دولتی و خصوصی (Jaturanonda, Nanthavanij & Chongphaisal , 2006)	-	-	✓	-
تجزیه و تحلیل رابطه بین فرسودگی و عوامل محیط کار و رضایت شغلی در میان کارشناسان بهداشتی بخش اورژانس (Tarcn,Hikmet & Schooley , 2016)	-	-	-	✓
مزایا و محدودیت های چرخش کار پروژه به پروژه در سازمانها: تلفیق شواهد (Santos, Silva, Baldassarre & Magalhaes , 2016)	-	-	✓	-
درک تعهد سازمانی در سازمان های موقت: یک مطالعه تجربی (Spanuth & Wald , 2017)	-	✓	-	-

۳-روش تحقیق

ما در این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه ای به منظور آشنایی با روش شناسی تحقیق های گذشته و کسب دانش حداقلی پیرامون موضوع تحقیق استفاده کردیم و همچنین برای اعتلای بیشتر و دست یابی به اطلاعات دقیق تر و عملیاتی تر ما نیاز به ارائه یک سری داده های عملیاتی و عینی تری بودیم که نیاز به حضور در محیط خارج از کتابخانه را داشت؛ بنابراین ما برآن شدیم با استفاده از پرسشنامه به جمع آوری داده ها بپردازیم، سپس با استفاده از نرم افزار SPSS و SMARTPLS به بررسی فرضیات خود برای اثبات یا عدم اثبات نیز قدم برداریم

اما ما به منظور بررسی و کشف این واقعیات ها نیاز به ارایه مدلی (شکل ۲) جهت انجام و شروع تحقیق داشتیم که فرضیات اساسی که ما در این مدل در نظر گرفتیم بر گرفته از رفرنس های ثابت شده در تحقیقات قبلی می باشد. ما در این تحقیق با وارد

کردن آیتم جدیدی به نام (خود شیفتگی) که یک ویژگی روانشناختی افراد می باشد و ارایه مدلی سعی کردیم تاثیر هم زمان گردش شغلی و نارسیسیم را بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیابیم.



شکل ۲ - مدل مفهومی و فرضیات تحقیق

- فرض اصلی اول (H1): گردش شغلی تاثیر مثبت بر رضایت شغلی دارد.
 فرض اصلی دوم (H2): گردش شغلی تاثیر مثبت بر تعهد سازمانی دارد.
 فرض اصلی سوم (H3): نارسیسیم بر روی رضایت شغلی تاثیر منفی دارد.
 فرض اصلی چهارم (H4): نارسیسیم بر روی تعهد سازمانی تاثیر منفی دارد.
 فرض اصلی پنجم (H5): رضایت شغلی تاثیر مثبت بر تعهد سازمانی دارد.
 فرض اصلی ششم (H6): نارسیسیم از طریق رضایت شغلی تاثیر منفی بر تعهد سازمانی می گذارد.

۴-جامعه آماری

زمانی که نه از واریانس جامعه و نه از احتمال موفقیت یا عدم موفقیت متغیر اطلاع دارید و نمی توان از فرمولهای آماری برای برآورد حجم نمونه استفاده کرد از جدول مورگان استفاده می کنیم. این جدول حداکثر تعداد نمونه را می دهد. جدول مورگان در واقع حاصل زحماتی است Robert v krejce و daryle morgan که به منظور بر آورد حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران و اندازه جامعه برآورد کرده اند. یعنی شما هر یک از اعداد این جدول در فرمول کوکران بگذارید همین را به شما می دهد بنابراین جدول مورگان و کرجسش چیزی جز کاربرد فرمول کوکران نیست {۸}

S	N	S	N	S	N	S	N	S	N
338	2800	260	800	162	280	80	100	10	10
341	3000	265	850	165	290	86	110	14	15
246	3500	269	900	169	300	92	120	19	20
351	4000	274	950	175	320	97	130	24	25
351	4500	278	1000	181	340	103	140	28	30
357	5000	285	1100	186	360	108	150	32	35
361	6000	291	1200	181	380	113	160	36	40
364	7000	297	1300	196	400	118	180	40	45
367	8000	302	1400	201	420	123	190	44	50
368	9000	306	1500	205	440	127	200	48	55
373	10000	310	1600	210	460	132	210	52	60
375	15000	313	1700	214	480	136	220	56	65
377	20000	317	1800	217	500	140	230	59	70
379	30000	320	1900	225	550	144	240	63	75
380	40000	322	2000	234	600	148	250	66	80
381	50000	327	2200	242	650	152	260	70	85
382	75000	331	2400	248	700	155	270	73	90
384	100000	335	2600	256	750	159	270	76	95

افراد مورد مطالعه ما تعداد ۵۵ نفر از کارکنان شرکت شنتیا در رده های سازمانی متفاوت با شرایط کاری متفاوت بوده اند که احساس می شد هرکدام از این افراد به انحاء مختلف درگیر حداقل یکی از متغیرهای ما بوده اند. به منظور نرمال بودن داده ها نیاز به ارایه پرسشنامه حداقل به تعداد ۳۰ نفر بودیم و بدیهی است هرچه جامعه بزرگتر درصد خطا کمتر؛ همچنین یکی از قواعد شناخته شده در تعیین حداقل نمونه لازم توسط بارکلای و همکاران در سال ۱۹۹۵ ارایه شده است ایشان اظهار میدارند که حداقل حجم نمونه برابر است با بزرگترین مقدار حاصل از دو قاعده :

۱- ۱۰ ضرب در تعداد شاخص ها مدل اندازه گیری که دارای بیشترین شاخص در میان مدل های اندازه گیری مدل اصلی پژوهش است.

۲- ۱۰ ضرب در بیشترین روابط موجود در بخش ساختاری مدل پژوهشی که به یک متغیر مربوط می شود.

در این تحقیق مورد مطالعاتی ما یکی کارگاه های شرکت رامک خودرو بود که شامل ۶۵ نیروی کار بود و مطابق جدول فوق تعداد ۵۵ پرسشنامه برای انجام مطالعه استفاده کردیم.

در این تحقیق ابتدا به بررسی یک آمار توصیفی تک بعدی، ویژگی های جمعیت شناختی (سن، میزان تحصیلات و تجربه) افراد مورد مطالعه قرار گرفت که معتقدیم این آیتم ها بر متغیرهای ما می تواند تاثیرگذار باشد.

۴-۱- توزیع فراوانی ویژگی جمعیت شناختی افراد

با توجه به بررسی انجام شده اکثر افراد مورد تحقیق سنی بالای ۳۰ داشتند و ۷۱٫۵ درصد از جامعه ما را آقایان تشکیل می دادند. نزدیک ۸۷٫۵ درصد از نمونه آماری ما دارای تحصیلات لیسانس یا کمتر بوده اند همچنین نزدیک ۷۱ درصد از نمونه آماری دارای تجربه ۱۳ الی ۱۸ سال بوده اند (اطلاعات کامل و دقیق تر در انتها ی تحقیق بخش ضمیمه آورده شده است)

۵- بحث و تجزیه و تحلیل داده ها

تجزیه و تحلیل داده ها بخش مهم هر پژوهش علمی محسوب می شود. در این بخش از تحقیق به تجزیه و تحلیل آماری داده های گرد آوری شده پرداخته شده است. در ابتدا با استفاده از تکنیک های آمار توصیفی، به توصیف متغیرها پرداخته شد. در نهایت جهت بررسی فرضیات مطرح شده در تحقیق از مدلسازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (pls) استفاده شد. همچنین از نرم افزارهای SPSS24 و SMARTPLS2 استفاده شده است.

۵-۱- توصیف متغیرهای پژوهش

جهت سنجش هر کدام از متغیرهای اصلی پژوهش تعدادی سوال داخل پرسشنامه ها طراحی شده است که با میانگین گرفتن از سوالات مربوط به هر متغیر آن متغیر مد نظر را ایجاد کرده ایم. در جدول (۱) با استفاده از شاخصهای مرکزی و پراکندگی به توصیف متغیرهای اصلی پرداخته شده است

جدول ۱. شاخص های توصیفی و آزمون نرمالیتی متغیرهای مورد مطالعه

سازه پژوهش	شاخص های مرکزی		شاخص های پراکندگی	
	میانگین	میانه	واریانس	انحراف معیار
گردش شغلی	۳٫۴۶	۳٫۶۶	۰٫۴۵۶	۰٫۶۷۷
نارسیسم	۲٫۵۱	۲٫۳۳	۰٫۶۳۳	۰٫۷۹۵
رضایت شغلی	۳٫۶۵	۳٫۸۳	۰٫۴۹۸	۰٫۷۰۵
تعهد سازمانی	۳٫۳۵	۳٫۵۰	۰٫۶۲۲	۰٫۷۸۸

همانطور که در جدول ۱ ملاحظه می شود میانگین گردش شغلی برابر با ۳٫۴۶ با انحراف معیار ۰٫۶۷۷، میانگین نارسیسم برابر با ۲٫۵۱ با انحراف معیار ۰٫۷۹۵، میانگین رضایت شغلی برابر با ۳٫۶۵ با انحراف معیار ۰٫۷۰۵ و در نهایت میانگین تعهد سازمانی برابر با ۳٫۳۵ با انحراف معیار ۰٫۷۸۸ می باشد.

۵-۲- بررسی نرمالیتی داده های متغیرها

قبل از هر اقدامی بایستی آزمون نرمال بودن برای داده های جمع آوری شده را انجام داد تا در بررسی فرضیات از آزمون مناسب استفاده نمود. توزیع نرمال بدین معناست که توزیع متغیرها در دو طرف میانگین یکسان باشد به طوری که نمودار توزیع شکل زنگوله ای داشته باشد، اگر توزیع متغیرها نرمال نباشد، توزیع از حالت زنگوله ای خارج خواهد شد و به سمت چپ و یا راست میانگین متمایل می شود، زمانی که توزیع متغیرها نرمال است جهت آزمون فرضیات از آزمون های پارامتریک استفاده می شود و در غیر این صورت آزمونهای ناپارامتریک مورد استفاده قرار می گیرد. جهت بررسی نرمال بودن از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده می شود.

در آزمون کلموگروف اسمیرنوف فرضیات به شرح زیر می باشد:

H_0 : توزیع داده ها نرمال است

H_1 : توزیع داده ها نرمال نیست

اگر سطح معناداری این آزمون از مقدار خطای ۰,۰۵ کمتر باشد، نشان از غیر نرمال بودن و اگر سطح معناداری آزمون از ۰,۰۵ بیشتر باشد، نشان از نرمال بودن داده های آن متغیر می باشد.

جدول ۲ نتایج نرمال بودن متغیرهای موجود در پژوهش

نتیجه آزمون	کلموگروف اسمیرنوف		متغیرها
	سطح معناداری	آماره	
نرمال نیست	۰,۰۲۴	۰,۱۲۹	گردش شغلی
نرمال نیست	۰,۰۰	۰,۱۷۲	نارسیسم
نرمال نیست	۰,۰۰	۰,۱۸۲	رضایت شغلی
نرمال است	۰,۱۷	۰,۱۰۷	تعهد سازمانی

همانطور که نتایج جدول ۲ نشان می دهد ، توزیع داده های گردش شغلی ، نارسیسم ، رضایت شغلی غیر نرمال ($p < 0.05$) و توزیع داده های تعهد سازمانی نرمال می باشد ($p > 0.05$). بنابراین جهت سنجش همبستگی بین متغیرها از آزمون اسپیرمن استفاده خواهد شد.

۵-۳- بررسی همبستگی بین متغیرها

ضریب همبستگی اسپیرمن برای محاسبه درجه و میزان ارتباط خطی بین دو متغیر به کار می رود. دامنه ضریب همبستگی از ۱- تا ۱+ تغییر می کند. هر چه مقدار این ضریب به ۱+ نزدیک تر باشد، نشان از قوی بودن و مثبت بودن جهت ارتباط دو متغیر است. به عبارتی با افزایش هر یک از متغیرها، دیگری نیز افزایش می یابد و بالعکس، با کاهش هر یک از متغیرها دیگری نیز کاهش پیدا می کند. همچنین هرچه مقدار این ضریب به ۱- نزدیک تر باشد، نشان از قوی بودن و منفی بودن ارتباط بین دو متغیر است. به عبارتی با افزایش هر کدام از متغیرها، دیگری کاهش و با کاهش هریک از متغیرها دیگری افزایش پیدا می کند. در واقع این آزمون به بررسی فرضیه زیر می پردازد:

فرض صفر: ضریب همبستگی بین دو متغیر صفر می باشد (دو متغیر از یکدیگر مستقل هستند).

فرض مقابل: ضریب همبستگی بین دو متغیر صفر نمی باشند (دو متغیر با یکدیگر ارتباط دارند).

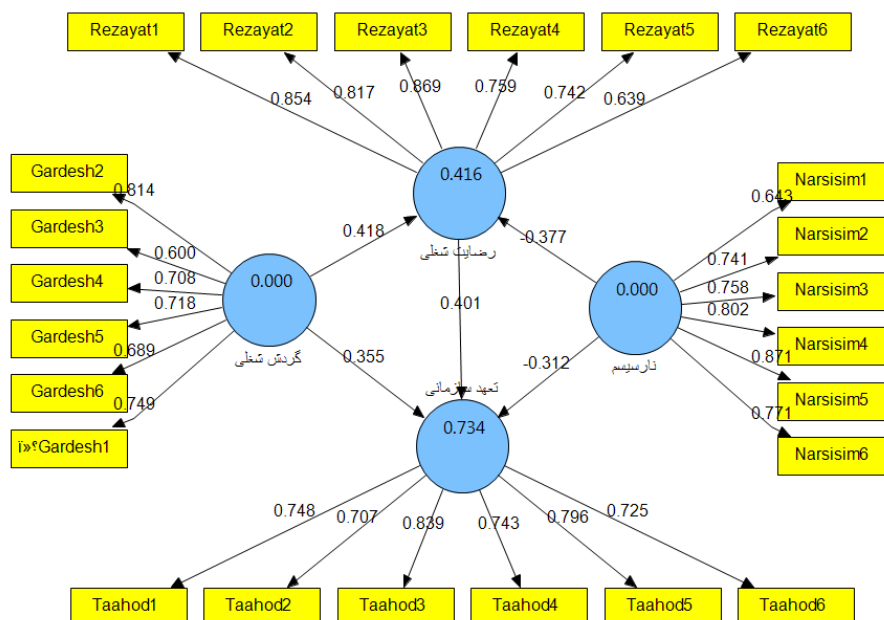
جدول ۳. ضرایب همبستگی اسپیرمن بین متغیرهای اصلی تحقیق

تعهد سازمانی	رضایت شغلی	نارسیسم	گردش شغلی	متغیرهای تحقیق
۰,۶۷۵	۰,۴۹۳	-۰,۲۴۲	۱	مقدار همبستگی
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۷۵	.	سطح معناداری
-۰,۰۶۴	-۰,۴۶۹	۱,۰۰	-۰,۲۴۲	مقدار همبستگی
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۷۵	۰,۰۷۵	سطح معناداری
۰,۷۰۷	۱,۰۰	-۰,۴۶۹	-۰,۴۹۳	مقدار همبستگی
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	سطح معناداری
۱,۰۰	۰,۷۰۷	-۰,۶۰۴	۰,۶۷۵	مقدار همبستگی
	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	سطح معناداری

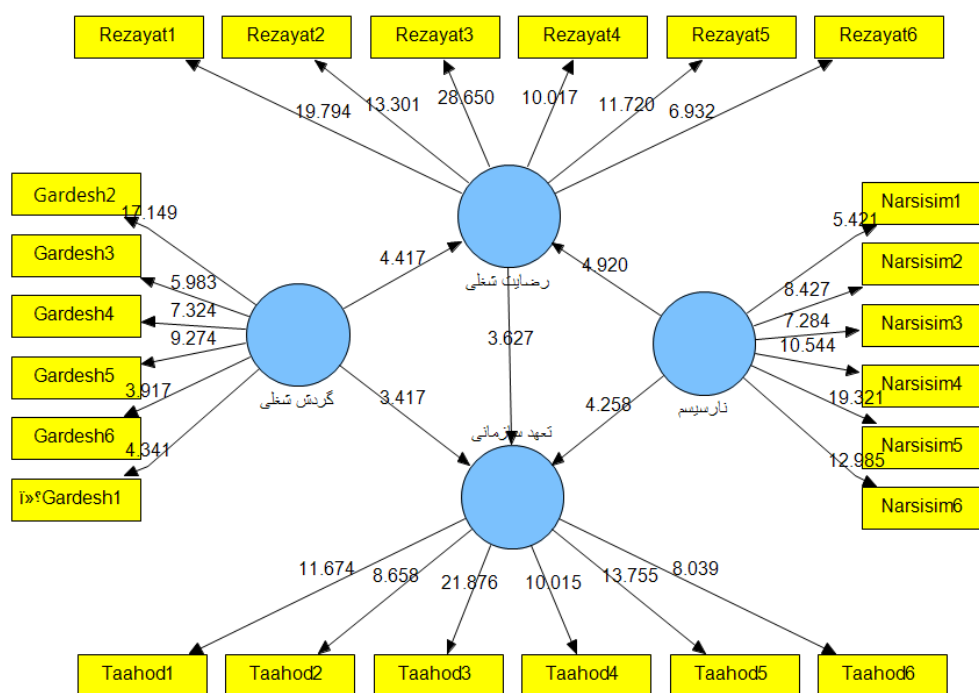
با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو به دو متغیرها (بجز نارسیسم و گردش شغلی) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ محاسبه شده است می توان اظهار نظر کرد که بین این متغیرها (بجز نارسیسم و گردش شغلی) همبستگی و ارتباط معناداری وجود دارد.

۶-مدلسازی معادلات ساختاری

با توجه به فرضیات مطرح شده ، مدل مفهومی پژوهش حاضر و حجم نمونه اندک (۵۵ نفر) جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم افزار smartpls بهره گرفته ایم. محققین دلایل متعددی را برای استفاده از روش پی ال اس ذکر نموده اند. مهمترین دلیل ، برتری این روش برای نمونه های کوچک ذکر شده است. دلیل بعدی داده های غیر نرمال است که محققین و پژوهشگران در برخی پژوهش ها با آن سروکار دارند (جدول ۲) در واقع در این روش پیچیده آماری بعد از طی کردن سه مرحله شامل برازش مدل اندازه گیری (روابط بین سوالات و متغیر مکنون)، برازش مدل ساختاری (روابط بین متغیرهای مکنون) و برازش مدل کلی، قادر خواهیم بود تا فرضیات مطرح شده را بررسی کنیم.



شکل ۳- مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی



شکل ۴- مدل پژوهش با ضرایب t-Values

۶-۱- مدل اندازه گیری

مدل اندازه گیری مدلی است که در آن روابط بین متغیرهای مشاهده پذیر و مکنون مورد توجه قرار گرفته و اندازه گیری می شود. برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری معیارهای زیر استفاده شده است:

- ۱- معناداری بار عاملی بین گویه ها و متغیرهای مکنون مربوط به خود
- ۲- پایایی که توسط ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سنجیده می شود.
- ۳- روایی همگرا که با معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بررسی می شود.
- ۴- روایی واگرا که با روش فورنل و لاکر سنجیده می شود
- ۵- کیفیت مدل اندازه گیری که توسط معیار CVCOM بررسی می شود

۶-۲- ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی و شاخص اشتراک با روایی متقاطع

همانطور که در جدول ۴ ملاحظه می کنید، مقدار ضریب پایایی ترکیبی، آلفای کرونباخ و شاخص کیفیت مدل اندازه گیری CV COM برای تمامی سازه های تحقیق محاسبه شده است و مشخص است که مقادیر پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بیشتر از ۰/۷ می باشد و پایایی مناسب مدل را نشان می دهد. همچنین مقادیر مثبت شاخص CV COM نشاندهنده کیفیت مناسب مدل اندازه گیری است.

۶-۳- روایی محتوا

روایی محتوا نوعی اعتبار است که معمولا برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه گیری به کار می رود. روایی اعتبار یک ابزار اندازه گیری است که به سوال های تشکیل دهنده آن بستگی دارد اگر سوالهای ابزار معرف ویژگی ها و مهارت های ویژه ای باشد که محقق قصد اندازه گیری آنها را داشته باشد آزمون دارای روایی محتوا است برای اطمینان از روایی محتوا باید در موقع ساختن ابزار چنان عمل کرد که سوال های تشکیل دهنده ابزار معرف قسمتهای محتوای انتخاب شده باشد بنابراین روایی محتوا ویژگی ساختاری ابزار است که همزمان با تدوین آزمون در آن تنیده شود روایی محتوا معمولا توسط خبرگان و کارشناسان بررسی

میگردد. در این تحقیق بجز بخش آخر از خبرگان سازمان کمک گرفته ایم ولیکن برا بخش پنجم پرسشنامه از تعدادی کارشناس روانشناسی خبره در این امر کمک گرفتیم که به تایید ایشان رسید بنابراین آزمون ما از لحاظ روایی محتوا مورد تایید است.

۴-۶- روایی همگرا

برای بررسی روای همگرا از میانگین واریانس به اشتراک گذاشته (AVE) بین هر متغیر مکنون با شاخصهای خود است. مقدار بالای ۰.۵ نشان از کافی بودن و مناسب بودن این معیار است. همانگونه که در جدول ۴ ملاحظه می کنید مقدار AVE برای تمامی سازه ها مناسب و بالای ۰.۵ می باشد.

جدول ۴- نتایج ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روای همگرا

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE	CV COM
گردش شغلی	۰.۸۱۱	۰.۸۶۲	۰.۵۱۲	۰.۳۵۲
نارسیسم	۰.۸۵۸	۰.۸۹۵	۰.۵۸۸	۰.۵۸۸
رضایت شغلی	۰.۸۷۳	۰.۹۰۴	۰.۶۱۴	۰.۶۱۴
تعهد سازمانی	۰.۸۵۴	۰.۸۹۱	۰.۵۷۹	۰.۵۸۰

۵-۶- روایی واگرا

جهت بررسی روایی واگرا از ماتریس که توسط فورنل و لارکراپداع شده است استفاده می کنیم. مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در قطر اصلی این ماتریس قرار دارد و سایر خانه های ماتریس میزان همبستگی بین متغیرهای مکنون است. همانطور که در جدول ۵ ملاحظه می کنید چون مقادیر جذر AVE از مقادیر موجود در خانه های زیرین و چپ قطر اصلی بیشتر است. می توان گفت که در مدل پژوهش متغیرهای مکنون بیشتر با سوالات مربوط به خودشان تعامل دارند تا با سازه های دیگر. به بیان بهتر، این جدول مطلوبیت روایی واگرای مدل را نشان می دهد.

جدول ۵- نتایج روایی واگرا

سازه های پژوهش	گردش شغلی	نارسیسم	رضایت شغلی	تعهد سازمانی
گردش شغلی	۰.۷۲			
نارسیسم	-۰.۳۱۳	۰.۷۷		
رضایت شغلی	۰.۵۳۶	-۰.۵۰۷	۰.۷۹	
تعهد سازمانی	۰.۶۶۸	-۰.۶۲۷	۰.۷۵	۰.۷۶

۷- مدل ساختاری

مدل ساختاری، مدلی که در آن روابط بین متغیرهای مکنون مستقل (برونزا) و وابسته (دروانزا) مدنظر است. مدل ساختاری تنها متغیرهای پنهان را به همراه روابط میان آنها بررسی می کند. معیارهای آزمون مدل ساختاری شامل موارد ذیل می باشد:

۱- ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value)

۲- شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون زا

۳- شاخص ارتباط پیش بین Q^2

۴- معیار اندازه اثر (f^2)

۷-۱- ضرایب معناداری t-value

مقدار ضریب تی بین متغیرهای مکنون که در شکل ۹ آورده شده است، همگی بیشتر از ۱/۹۶ می باشد که معنادار بودن این مسیرها و مناسبیت مدل ساختاری را نشان می دهد.

۷-۲- معیار R^2

این معیاری است که میزان تاثیر یک یا چند متغیر برون را بر روی یک متغیر درون را نشان می دهد و سه مقدار ۰/۱۹ ، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف ، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته شده است. مقدار این معیار همانطور که در جدول ۶ آورده شده است، برای سازه های رضایت شغلی و تعهد سازمانی بترتیب برابر ۰/۴۱۵ و ۰/۷۳۳ محاسبه شده است. مقدار ۰/۴۱۵ برای این معیار در خصوص متغیر رضایت شغلی نشان می دهد که متغیرهای گردش شغلی و نارسیم در مجموع و با همکاری یکدیگر توانسته اند ۴۱/۵ درصد از تغییرات رضایت شغلی را پیش بینی کنند و مابقی تغییرات آن وابسته به سایر عوامل و متغیرهایی است که در مدل نیامده است.

همچنین مقدار ۰/۷۳۳ برای این معیار در خصوص متغیر تعهد سازمانی نشان می دهد که متغیرهای رضایت شغلی ، گردش شغلی و نارسیم در مجموع و با همکاری یکدیگر توانسته اند ۷۳/۳ درصد از تغییرات تعهد سازمانی را پیش بینی کنند و مابقی تغییرات آن وابسته به سایر عوامل و متغیرهایی است که در مدل نیامده است.

۷-۳- معیار f^2 و Q^2

معیار f^2 شدت رابطه بین سازه ها را مشخص می کند. هر چه این معیار بیشتر باشد نشان از شدت بالای تاثیر است. مقادیر ۰/۰۲ ، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب نشان از اندازه تاثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک متغیر مکنون بر روی متغیر مکنون دیگر است. این معیار برای متغیرهای درون زایی قابل محاسبه است که بیش از یک متغیر بر روی آن تاثیر بگذارد که در این تحقیق برای تعهد سازمانی میتوان محاسبه کرد. همانطور که در جدول ۶ مشخص است شدت تاثیر گردش شغلی ، رضایت شغلی و نارسیم بر تعهد سازمانی بترتیب برابر ۰/۲۵ ، ۰/۲۴ و ۰/۱۹ و در حد مطلوبی است.

معیار Q^2 قدرت پیش بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می کند در مورد تمامی سازه های درون را سه مقدار ۰/۰۲ ، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان قدرت پیش بینی کم، متوسط و قوی تعیین نموده اند. با توجه به جدول ۶ مقدار Q^2 سازه های درون زای مدل نشان از قدرت پیش بینی مناسب مدل در خصوص این سازه دارد.

۷-۴- مدل کلی

تنها یک معیار بنام GOF برای بررسی مدل کلی وجود دارد و سه مقدار ۰/۰۱ ، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است. با توجه به جدول ۶ مقدار معیار GOF معادل ۰/۵۷ بدست آمد که با توجه به دسته بندی گفته شده نشان از برازش قوی مدل کلی تحقیق است.

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} = \sqrt{0.573 \times 0.57} = 0.57$$

جدول ۶- نتایج معیارهای برازش مدل ساختاری و کلی

GOF	f^2	Q^2	R^2	communality	سازه ها / مسیر
۰/۵۷	-	۰/۳۵۲	-	۰/۵۱	گردش شغلی
	-	۰/۵۸۸	-	۰/۵۸	نارسیم
	-	۰/۲۲۹	۰/۴۱۵	۰/۶۱	رضایت شغلی
	-	۰/۴۱۶	۰/۷۳۳	۰/۵۷	تعهد سازمانی
	۰/۲۵	-	-	-	(تعهد سازمانی > گردش شغلی) f^2
	۰/۲۴	-	-	-	(تعهد سازمانی > رضایت شغلی) f^2
	۰/۱۹	-	-	-	(تعهد سازمانی > نارسیم) f^2

پس از بررسی مدل‌های اندازه گیری ، ساختاری و کلی به بررسی فرضیات مطرح شده می پردازیم. نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که برای تمامی مسیرهای موجود در مدل مقدار تی بیشتر از ۱٫۹۶ می باشد همچنین در جدول ۸ ما به بررسی فرض ششم و پرود متغیر میانجی به بررسی فرض خود پرداخته ایم.

جدول ۷- نتایج آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه	مسیر	میزان تاثیر	آماره t	نتیجه آزمون
H1	گردش شغلی ← رضایت شغلی	۰٫۴۱۸	۴٫۴۱۷	تایید شد
H2	گردش شغلی ← تعهد سازمانی	۰٫۳۵۵	۳٫۴۱۷	تایید شد
H3	نارسیسم ← رضایت شغلی	-۰٫۳۷۷	۴٫۹۲۰	تایید شد
H4	نارسیسم ← تعهد سازمانی	-۰٫۳۱۲	۴٫۲۵۸	تایید شد
H5	رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۰٫۴۰۱	۳٫۶۲۷	تایید شد

جدول ۸- نتایج تحلیل فرضیه پنجم

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره t	نتیجه
نارسیسم ← رضایت شغلی	-۰٫۳۷۷	۴٫۹۲۰	تایید شد
رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	۰٫۴۰۱	۳٫۶۲۷	تایید شد
نارسیسم ← تعهد سازمانی	-۰٫۳۱۲	۴٫۲۵۸	تایید شد
تاثیر مستقیم:	تاثیر غیر مستقیم:	تاثیر کل:	
-۰٫۳۱۲	-۰٫۱۵۱	-۰٫۴۶۳	

۸- بررسی فرضیه ها

فرضیه اول: گردش شغلی بر رضایت شغلی تاثیر معناداری دارد.

چون مقدار آماره t محاسبه شده مسیر بین گردش شغلی و رضایت شغلی بیشتر از ۱٫۹۶ می باشد ($t=4.417$) تاثیر گردش شغلی بر رضایت شغلی با ضریب بتای ۰٫۴۱۸ و با احتمال ۹۵ درصد معنادار می باشد. ضریب بتای بین متغیرها (۰٫۴۱۸) نشان‌دهنده این مطلب است که با افزایش یک انحراف استاندارد در گردش شغلی ، رضایت شغلی بطور مستقیم به اندازه ۰٫۴۱۸ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت.

فرضیه دوم: گردش شغلی بر تعهد سازمانی تاثیر معناداری دارد.

تاثیر گردش شغلی بر تعهد سازمانی با ضریب بتای ۰٫۳۵۵ و مقدار آماره t ، ۳٫۴۱۷ معنادار می باشد. عبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق ۱٫۹۶ می باشد فرض صفر این قسمت مبنی بر وجود تاثیر گردش شغلی بر تعهد سازمانی با احتمال ۹۵ درصد معنادار می باشد. چون مقدار ضریب بتای بین این سازه ها مثبت بدست آمده است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش گردش شغلی ، شاهد افزایش در تعهد سازمانی خواهیم بود.

فرضیه سوم: نارسیسم بر رضایت شغلی تاثیر معناداری دارد.

تاثیر نارسیسم بر رضایت شغلی با ضریب بتای -۰٫۳۷۷ و مقدار آماره t ، ۴٫۹۲۰ معنادار می باشد. عبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق ۱٫۹۶ می باشد فرض صفر این قسمت مبنی بر وجود تاثیر نارسیسم بر رضایت شغلی با احتمال ۹۵ درصد معنادار می باشد. عبارتی دیگر با افزایش یک انحراف استاندارد در نارسیسم شاهد کاهش در میزان رضایت شغلی به اندازه ۰٫۳۷۷ انحراف استاندارد خواهیم بود.

فرضیه چهارم: نارسیسم بر تعهد سازمانی تاثیر معناداری دارد.

تاثیر نارسسیم بر تعهد سازمانی با ضریب بتای $0.312-$ و مقدار آماره t ، 4.258 معنادار می باشد. عبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق $1/96$ می باشد فرض صفر این قسمت مبنی بر وجود تاثیر نارسسیم بر تعهد سازمانی با احتمال 95 درصد معنادار می باشد. عبارتی دیگر با افزایش یک انحراف استاندارد در نارسسیم شاهد کاهش در میزان تعهد سازمانی به اندازه 0.312 انحراف استاندارد خواهیم بود.

فرضیه پنجم: رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تاثیر معناداری دارد.

تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی با ضریب بتای 0.401 و مقدار آماره t ، 3.627 معنادار می باشد. عبارتی چون مقدار آماره t این مسیر بیشتر از قدر مطلق $1/96$ می باشد فرض صفر این قسمت مبنی بر وجود تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی با احتمال 95 درصد معنادار می باشد. عبارتی دیگر با افزایش یک انحراف استاندارد در رضایت شغلی شاهد افزایش تعهد سازمانی به اندازه 0.401 انحراف استاندارد خواهیم بود.

فرضیه ششم: نارسسیم از طریق رضایت شغلی تاثیر معناداری بر تعهد سازمانی میگذارد.

با توجه جدول 8 ، نتیجه می شود که چون مقدار آماره t محاسبه شده بین نارسسیم با رضایت شغلی و همچنین مقدار آماره تی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشتر از $1/96$ می باشد، تاثیر نارسسیم بر تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی با احتمال 95 درصد معنادار می باشد. مقدار تاثیر غیر مستقیم نارسسیم بر تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی برابر با $0.515-$ می باشد و این یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نارسسیم، شاهد کاهش در تعهد سازمانی به اندازه 0.515 انحراف استاندارد و از طریق رضایت شغلی خواهیم بود.

جهت تشخیص نوع میانجی، تاثیر مستقیم نارسسیم بر تعهد سازمانی در مدل مورد بررسی قرار گرفت، با توجه به آنکه در مدل مورد آزمون تاثیر مستقیم نارسسیم بر تعهد سازمانی نیز مورد قبول واقع شده است ($t=4.258$) میتوان استنباط کرد که متغیر رضایت شغلی بصورت یک متغیر میانجی جزئی در تاثیرگذاری متغیر نارسسیم بر تعهد سازمانی عمل می نماید.

۹- نتیجه گیری

از آنجا که نیروی خاضر در هر سازمانی دارای ویژگی های اخلاقی و روانشناختی خاصی هستند بنابر این پیاده سازی هریک از تدابیر مدیریتی میتواند بر این ویژگی ها تاثیر گزار باشد. همانگونه که از فرضیات تحقیق بر آمد تاثیرگزاری بیش از حد نارسسیم بعنوان یک ویژگی اخلاقی بر سایر آیتم ها به شدت پرواضح است همچنین همانگونه که مشاهده میکنید همانگونه که ردش شغلی بعنوان یک شیوه مدیریتی باعث افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی میشود به همان اندازه نارسسیم باعث تقلیل آن میشود که این بعنوان امتیاز منفی بشمار میرود بنابر این میتوان نتیجه گرفت در صورت پیاده سازی نظام گردش شغلی بر افرادی که دارای خودشیفتگی هستند میتوان نعهد کاری همچنین رضایت شغلی ایشان را نسبت به سازمان افزایش داد که این مهم در نهایت به اعتلای سازمان و یا حتی افزایش بهره وری کارکنان منجر خواهد شد.

بر مبنای یافته های پژوهش پیشنهادهای کاربردی زیر نیز در نظر گرفته شده است:

الف) امروزه که علم منابع انسانی پیشرفت روزافزونی داشته پیشنهاد میشود اکثر این شیوه های مدیریتی پیش از اجرا نیاز به مطالعات روانشناختی کارکنان دارد تا بتوان در نهایت به خروجی دقیقتری از این شیوه رسید.

ب) در این تحقیق ره آورد ما برای نتیجه گیری دو آیتم رضایت شغلی و تعهد سازمانی بود و بصورت ذاتی این فرض را در نظر گرفتیم که این دو آیتم بر بهره وری نیروی کار و سازمان تاثیر میگذارد در تحقیقات آتی پیشنهاد میشود فارغ از این دو آیتم مستقیما بهره وری و کارایی سازمان مد نظر قرار بگردد.

ج) همچنین با توجه به اهمیت ویژگی شخصیتی افراد در نظام سازمانی همانگونه که اشاره شد میتوان تدابیری اندیشید که حین جذب نیرو این ویژگی ها با پرسشنامه های روانشناختی رسید.

د) همچنین پیشنهاد میشود در صورت امکان بررسی این ویژگی شخصیتی (نارسسیم) بر مدیران سازمان میتواند نتایج واقع بینانه تری و با ارزش تری را به ما ارایه دهد.

۱۱- محدودیت های پژوهش

در پژوهش های علمب همانند سایر فعالیت ها دیگر مشکلاتی وجود دارد که مانع از روند فعالیت پژوهش در شرایط عادی میشود و نتایج تحقیق را تحت تاثیر قرار می دهد:

- الف) در اختیار نداشتن اطلاعات کافی راجع به افراد و این که اساسا افراد خود شیفته خود را خود شیفته نمیدانند .
ب) نبود اطلاعات کافی راجع به میزان پاداش و مزایای نیروها که تاثیر به سزایی در رضایت شغلی و تعهد سازمانی ایشان دارد.

۱۲- منابع

۱. عباسیان، عبدالحسین. ۱۳۸۵. سنجش اثر بخشی دوره های آموزشی. ماهنامه تدبیر. شماره ۱۷۰ .
۲. شریعتمداری، مهدی. ۱۳۸۳. ضرورت و نقش آموزش در بهسازی نیروی انسانی و توسعه در هزاره سوم. فصلنامه علمی خرد. نشر دانشگاه آزاد واحد گرمسار.
۳. سعادت ، اسفندیار ۱۳۸۴ مدیریت منابع انسانی .تهران :انتشارات سمت.
۴. واژه نامه فلسفه و علوم اجتماعی - از دکتر جمیل صلیب، ترجمه، کاظم برک ینسی و صادق سجادی، انتشار ۱۳۷۰
۵. داوری، علی؛ رضا زاده، آرش . (۱۳۹۲) . مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS . تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی .
۶. آبروکل ، جیمزال. (۲۰۱۱) . راهنمای جامع Amose 6.0 . (ترجمه دکتر کیومرث زرافشانی،مهندس مرضیه کشاورز) . کرمانشاه: انتشارات دانشگاه رازی
۷. بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۳). روش های پژوهش و تحلیل آماری مثال های پژوهشی با spss و Amose. اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران .
۸. آرش حبیبی (1395) آموزش کاربردی تصویری نرم افزار SPSS انتشارات:پارس مدیر

9. Seibert SE, Kraimer ML, Liden RC: A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal* 2001
10. Jaturanonda C, Nanthavanij S, Chongphaisai P: A survey study on weights of decision criteria for job rotation in Thailand: Comparison between public and private sectors. *International Journal of Human Resource Management* 2006, 17:1834-1851.
11. Campion MA, Cheraskin L, Steven MJ: Career-related antecedent and outcomes of job rotation. *Academy of Management Journal* 1994, 37:1518-1542.
12. Robbins T. L., Crino M. D., Fredendall L. D.(2002). An integrative model of the empowerment process. *Human Resource Management Review*, No. 12.
13. Wikinson A.(1997). Empowerment: Theory and practice, personal review. Vol. 27. No.1.
14. Suzuki E, Itomine I, Kanoya Y, Katsuki T, Horii S, Sato C: Factors affecting rapid turnover of novice nurses in university hospitals. *Journal of Occupational Health* 2006, 48:49-61
15. Castle NG, Engberg J, Anderson RA: Job satisfaction of nursing home administrators and turnover. *Medical Care Research and Review* 2007, 64:191-211.
16. Castle NG, Engberg J, Anderson RA: Job satisfaction of nursing home administrators and turnover. *Medical Care Research and Review* 2007, 64:191-211.
17. Porter LW, Lawer RE: Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin* 1973, 88:151-176.
18. Judge TA, Timothy A, Joyce EB: Relationship of core self-evaluation-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability – with Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 2001,86:80-92.
19. Best ME, Thurston NE: Measuring nurse job satisfaction. *Journal of Nursing Administration* 2004, 34:283-290.
20. Jalonen P, Virtanen M, Vahtera J, Elovainio M, Kivimaki M: Predictors of sustained organizational commitment among nurses with temporary job contracts. *Journal of Nursing Administration* 2006, 36:268-276.
21. Wagner CM: Organizational commitment as a predictor variable in nursing turnover research: literature review. *Journal of Advanced Nursing* 2007, 60:235-247.
22. Porter LW, Steer RM, Mowday RT, Boulian PV: Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 1974, 59:603-609.

23. Trimble DE: Organizational commitment, job satisfaction, and turnover intention of missionaries. *Journal of Psychology and Theology* 2006, 34:349-360.
24. Arena MJ: Changing the way we change. *Organizational Development Journal* 2002, 20:33-47.
25. Erdheim J, Wang M, Zickar MJ: Linking the big five personality constructs to organizational commitment. *Personality and Individual Differences* 2006, 41:959-970.
26. Hrebiniak LG, Alutto JA: Personal and related factor, in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly* 1972, 17:559-560.
27. Lambert EG, Pasupuleti S, Cluse-Tolar T, Jennings M, Baker D: The impact of work-family conflict on social work and human service worker job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Administration in Social Work* 2006,30:55-74.
28. Freud, S. (1950). Libidinal types. In J. Strachey (Ed.), The standard edition of the complete psychological works of Sigmund Freud. Vol. 21. (pp. 217–220). London: Hogarth (Original Work Published in 1931).
29. Seth A. Rosenthal, 2006, NARCISSISM AND LEADERSHIP A REVIEW AND RESEARCH AGENDA, WORKING PAPERS CENTER FOR PUBLIC LEADERSHIP
30. Narcissism, vanity, personality and mating effort Vincent Egan, Cara McCorkindale 2007
31. Portrait of a narcissist: Manifestations of narcissism in physical Appearance vazir2008
32. Brunell, A. B., Gentry, W. A., Campbell, W. K., Hoffman, B. J., Kuhnert, K.W., & DeMarree, K.G. (2008). Leader emergence: The case of the narcissistic leader. *Personality and Social Psychology Bulletin*,
33. Watts, A. L., Lilienfeld, S. O., Smith, S. F., Miller, J. D., Campbell, W. K., Waldman, I. D., ...Faschingbauer, T. J. (2013.). The double-edged sword of grandiose narcissism: Implications for successful and unsuccessful leadership among U.S. presidents. *Psychological Science* pag(s) 20379 -2389
34. Dunning, D., Heath, C., & Suls, J.M. (2004). Flawed self-assessment implications for health, education, and the workplace. *Psychological Science in the Public Inte*
35. Chughtai, A. A., & Zafar, S. (2006). Antecedents and consequences of organizational commitment among Pakistani university teachers. *Applied H.R.M. Research*, 11(1), 39-64.
36. Azeem, S. M. (2010). Job satisfaction and organizational commitment among employees in the Sultanate of Oman. *Psychology*, 1(04), 295.
37. Sharma, B. R., Mohapatra, M., & Rai, S. (2013). Organizational commitment as a measure of managerial motivation. *Management and Labour Studies*, 38, 139-153.
38. Nonetheless, researchers frequently employ affective component of organizational commitment in order to explore positive consequences for employees or organizations (Kuvaas, 2006; Yiing & Ahmad, 2009; Ariani, 2012), while continuance commitment is occasionally left behind of interest.
39. prepared to involve in process of changes. It is evident that resistance to change could be strengthened by professional burnout (Leiter & Harvie, 2011).
40. Dugguh, S. I., & Ayaga, D. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(5), 11–
41. Reis, D., Xanthopoulou, D., and Tsaousis, I. (2015). Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries. *Burnout Research*, 2, 8–18.
42. Dewa, C. S., Jacobs, P., Thanh, N. X., and Loong, D. (2014). An estimate of the cost of burnout on early retirement and reduction in clinical hours of practicing physicians in Canada. *BMC Health Serv Res*, 14, 254.

مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه

دوماهنامه اقتصادی

دوماهنامه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال سوم، شماره سه، پیاپی ۱۱، شهریور ۱۳۹۷، جلد یک

ISSN: 2538-6409