

## بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کار سازمانی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران<sup>۱</sup>

دکتر علیرضا محسنی تبریزی<sup>۲</sup>، مجتبی عباسی قادی<sup>۳</sup>، علی عباس کمری<sup>۴</sup>

### چکیده

مقاله حاضر مأخوذ از یک کار تجربی در باب بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کار سازمانی در بین کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران است. با استفاده از نظریه‌های جامعه‌شناسی، روانشناسی و علم مدیریت مرتبط با موضوع تحت مطالعه، علی‌الخصوص نظریه‌های نظام شخصیت پارسونز، بیگانگی از کار مارکس، تئوری انتظار و تئوری بهداشت-انگیزش هرزبرگ، تئوری اختلاف، تئوری برابری و تئوری سبک‌های مدیریت رنسس لیکرت عوامل مؤثر بر وجدان کار در قالب مدل نظری و فرضیات تحقیق تعیین و تنظیم گردید. با کاربرد روش پیمایش و با استفاده از تکنیک پرسشنامه بر روی ۱۹۸۸ نفر از کارکنان واقع در واحدهای تابعه منتخب سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران در سطح کشور که از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای با سطح خطای ۰/۰۲ و ضریب اطمینان ۹۵ درصد انتخاب شده بودند، اطلاعات و داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری گردید. جهت احتساب اعتبار شاخص‌ها از اعتبار سازه‌ای (با استفاده از تحلیل عاملی)، همچنین جهت احتساب روایی شاخص‌ها از ضریب آلفای کرونباخ با دامنه صفر تا یک استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که متغیرهای انگیزه شغلی کارکنان، رضایت شغلی کارکنان، درک عدالت سازمانی کارکنان، مشارکت سازمانی کارکنان، سبک مدیریت مدیران سازمان، تعامل اظهاری در محیط کار، تعامل ابزاری در محیط کار، احساس بیگانگی از کار در کارکنان، نوع نگرش به کار در کارکنان، پایگاه شغلی-سازمانی، پایگاه اقتصادی-اجتماعی، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، سن و جنس رابطه معنی‌داری را با میزان وجدان کاری کارکنان نشان داده‌اند. همچنین در بخش تحلیل رگرسیونی، متغیرهای انگیزه شغلی کارکنان، رضایت شغلی کارکنان، درک عدالت سازمانی کارکنان، مشارکت سازمانی کارکنان، سبک مدیریت مدیران سازمان، تعامل اظهاری در محیط کار، احساس بیگانگی از کار در کارکنان، نوع نگرش به کار در کارکنان، رابطه معنی‌داری را با متغیر وابسته تحقیق نشان داده‌اند و در مجموع ۷۶ درصد از واریانس و تغییرات وجدان کاری کارکنان را تبیین کردند، که در این میان متغیرهای نوع نگرش به کار در کارکنان با بتای ۰/۶۱ و تعامل اظهاری در محیط کار با بتای ۰/۱۳ از بیشترین میزان تأثیرگذاری بر وجدان کاری کارکنان برخوردار بودند. علاوه بر این در بخش تحلیل مسیر نیز متغیرهای نوع نگرش به کار در کارکنان با ۰/۶۱، تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار با ۰/۴۰ و نیز متغیر احساس بیگانگی از کار در کارکنان با ۰/۳۳- بطور مستقیم و غیر مستقیم از بیشترین میزان تأثیرگذاری بر وجدان کاری کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران برخوردار بودند.

**واژگان کلیدی:** وجدان کاری، وجدان کار سازمانی، انگیزه شغلی، رضایت شغلی، درک عدالت سازمانی، مشارکت سازمانی، سبک مدیریت، تعامل اظهاری در محیط کار، تعامل ابزاری در محیط کار، احساس بیگانگی از کار، نوع نگرش به کار.

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۱۲/۴

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۱۱/۱

۱- این مقاله برگرفته از یک طرح پژوهشی تحت همین عنوان است که در سال ۸۶-۱۳۸۵ با حمایت معاونت پژوهشی و ارتباطات فرهنگی بنیاد شهید و امور ایثارگران به انجام رسیده است.

۲- دانشیار گروه جامعه‌شناسی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران (نویسنده مسئول) mohsenitabrizi@yahoo.com

۳- پژوهشگر و کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی mojtaba1356m@yahoo.com

۴- کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی و رئیس گروه پژوهش‌های کاربردی بنیاد شهید و امور ایثارگران

#### مقدمه

وجدان کاری به مثابه یکی از عوامل کارآمدی نیروی انسانی؛ هم ریشه در فرایندهای جامعه‌پذیری دارد و هم در پی تعاملات افراد در سازمان کار و سلسله مراتب نقش‌ها و پایگاه اجتماعی-سازمانی کارکنان تکوین می‌یابد. در واقع این هنجارهای سازمانی هستند که کارکنان را به عنوان مجموعه‌ای مشبک به هم مرتبط می‌سازد و انتظارات نقشی را متناسب با پایگاه سازمانی افراد تعیین می‌کند. بنابراین در ایفای نقش‌های سازمانی است که وجدان کار تبلور می‌یابد. تحقیق حاضر بر آن است تا علاوه بر تشریح فضای مفهومی وجدان کاری، عوامل مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کار را در میان کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران را شناسایی کند و به همین منظور ضمن مروری که بر تئوریه‌ها و مبانی نظری وجدان کاری و عوامل مؤثر بر آن دارد، با عنایت به فرضیاتی که از این تئوریه‌ها أخذ و به آزمون گذاشته می‌شود، به بیان عوامل مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کاری کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران می‌پردازد. در نهایت با توجه به یافته‌ها و نتایج حاصل از تحقیق به منظور تقویت و افزایش روحیه وجدان کاری کارکنان شاغل در بنیاد شهید و امور ایثارگران به بیان راهکارهای مناسب خواهد پرداخت.

#### بیان مسأله

همزمان با پایان یافتن دوران سلطه اندیشه‌های کلاسیک و ابزارنگارانه در مدیریت، توجه به انسان و ابعاد وجودی او در مدیریت بیشتر شد و در نتیجه تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی عمق بیشتری یافت و قلمروی تحت عنوان "اخلاق یا وجدان کاری" در بین بسیاری از اندیشمندان مطرح شد (خاکی، ۱۳۷۶، ص ۱۹۷). معمولاً وجدان به عنوان نیرویی درونی تعریف می‌شود که فرد یا جامعه را به سمت رفتارهای نیک و صحیح هدایت می‌کند. این قوا یا نیرو که در حوزه قلب یا روحيات انسان قرار دارد از طریق فرایندی پیچیده، تأثیرات خویش را بر حوزه اندیشه و رفتارها باقی می‌گذارد. استفن راینز در کتاب خود تحت عنوان "مدیریت" وجدان را اصول و قوانین درونزای اخلاقی تعریف کرده است که رفتار صحیح را تقویت می‌کند (جیبی، ۱۳۷۶، ص ۱۱۷). همچنین کار یا فعالیت مفاهیم وسیعی را بر می‌تابد و از زوایای مختلفی نیز قابل تعریف است. از جمله در دیدگاه‌های نظری و فلسفی، به تمامی افعال خداوند و اعمالی که از مخلوقات سر می‌زند، کار اطلاق می‌شود. اما این تعریف از کار به دلیل وسعت تعریف، در بحث از وجدان کاری راهگشا نخواهد بود. بنابراین در تعریف کار می‌توان چنین گفت: «کار به مجموعه فعالیت

هایی اطلاق می گردد که هر فرد در جهت تولید کالا یا خدمتی انجام می دهد و از طریق آن بخشی از نیازهای خود، خانواده، سازمان و جامعه را مرتفع می سازد» (همان، ۱۱۶). بدیهی است که در این تعریف، کاری مد نظر است که مولد، شایسته و مفید باشد و به طور عمده در چارچوب یک سازمان صورت گیرد، به نحوی که ثمرات آن مطلوبیتی مرتبط با آرمان ها و ارزش ها، نصیب فرد و جامعه شود.

با توجه به تعاریف ارائه شده از مفهوم وجدان و نیز کار، وجدان کاری را می توان " نیرویی درونی دانست که بواسطه آن انسان به انجام کار بیشتر و بهتر گرایش می یابد به نحوی که بدون نیاز به وجود نظارت بیرونی و از طریق خودکنترلی و به صورت خودانگیخته به بهترین نحو وظایف محوله را به انجام می رساند ". مودی و همکارانش بر این باورند که سازمان ها در موارد بسیاری به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان و حتی فراتر از وظایف مقرر عمل کنند و این مسأله بویژه در مشاغل حساس از اهمیت بسزایی برخوردار است. کوتاهی در ایجاد چنین وابستگی و پیوستگی در اعضای سازمان، مستلزم افزایش هزینه های لازم در جهت ایجاد نظام های کنترل دقیق و پیچیده در سازمان خواهد بود. داشتن کارکنانی که علاوه بر درونی ساختن ارزش ها و اهداف سازمان، آنها را متعلق به خود نیز بدانند؛ این اطمینان را به وجود می آورد که افراد هم در ظاهر و هم در باطن در جهت تأمین منافع سازمان عمل می کنند. حال پرسش اساسی این است که چه عواملی باعث تقویت و یا تضعیف وجدان کاری در کارکنان می شود؟

صاحب نظران و متفکرین بسیاری به این مسأله توجه داشته و بدان پرداخته اند و پیرامون آن کارهای میدانی و تحقیقات تجربی زیادی نیز صورت گرفته است و هر کدام از نسله های مختلف، از نقطه نظرهای متفاوت بدان پرداخته و علل و پیامدهای عدیده ای را برای آن بیان داشته اند. به طور کلی می توان از دیدگاهها و رویکردهای نظری آنها به عواملی نظیر: عوامل برون سازمانی، عوامل درون سازمانی و عوامل فردی در جهت تقویت و یا تضعیف وجدان کاری کارکنان اشاره کرد. پژوهش حاضر بر آن است تا عوامل درون سازمانی مؤثر بر تقویت روحیه وجدان کار سازمانی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران را شناسایی کند.

### **مفهوم وجدان کاری**

از وجدان کار تعاریف متعددی ارائه شده است که به برخی از مهمترین آنها در ذیل اشاره می شود:

۱- وجدان کاری؛ شکل درونی شده عقاید، ارزش‌ها و هنجارها در مورد کار می‌باشد. ۲- وجدان کاری؛ شکل درونی شده فرهنگ جامعه در مورد کار می‌باشد. ۳- وجدان کاری؛ داشتن احساس مسئولیت فردی، شغلی و سازمانی می‌باشد. ۴- وجدان کاری؛ گرایش به انجام دادن صحیح کار و وظایف شغلی بدون نظارت مستقیم می‌باشد. ۵- وجدان کاری؛ عامل درونی برای همساز و همسان کردن رفتار سازمانی فرد می‌باشد. ۶- وجدان کاری؛ مجموعه کیفیات روانی و اعتقادی افراد در محیط کار است که قابل تشدید و تضعیف شدن می‌باشد (معیدفر، ۱۳۸۰، ص ۱۶).

همان‌گونه که در تعاریف فوق ملاحظه می‌شود؛ وجه مشترک بسیاری از این تعاریف در مفهوم "درونی شدن" یا "درونی کردن" نهفته است؛ یعنی وجدان کاری را نوعی "احساس تعهد مقید کننده درونی" به شمار آورده‌اند که به صورت مجموعه‌ای از ارزش‌ها، گرایش‌ها و تعهدات در افراد جلوه‌گر می‌شود. از طرف دیگر وجدان کاری نوعی گرایش درونی تلقی شده است که به مدد آن فرد به انجام کار بیشتر و بهتر گرایش پیدا می‌کند و موجب ارضای روحی و مادی می‌شود. در برخی از نوشته‌ها، تعاریف اخلاق کار و وجدان کار به عنوان یک مفهوم و بسیار نزدیک به هم اشاره شده است یعنی وجدان را عبارت از قوانین درون زای اخلاقی یا داشتن تعهد دانسته‌اند. در این پژوهش، از مجموعه مطالعات درباب وجدان کار تعریف ذیل را به عنوان تعاریف مورد پذیرش ارائه می‌نماییم:

"وجدان کار را می‌توان طبق تعریف شورای فرهنگ عمومی کشور، وضعیتی دانست که در آن افراد جامعه، در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به طور دقیق و کامل و با رعایت اصول بهینه‌سازی انجام دهند" (میرسپاسی، ۱۳۷۳، ص ۳۹ و جدی، ۱۳۷۵، ص ۲۲).

### **وجدان کار سازمانی**

در دهه گذشته مفهوم وجدان کار سازمانی جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است. مورو [۱] بر این باور است که در بین اشکال مختلف وجدان کاری، وجدان کار سازمانی از دیگر ابعاد مهمتر است. یکی از دلایل اهمیت فراوان آن وجود شواهد و قرائنی است که مؤید همبستگی بالا و مثبت بین وجدان کار سازمانی اعضا و عملکرد و بهره‌وری سازمانی از یک طرف و همبستگی منفی و بالا بین وجدان کار سازمانی با غیبت و تأخیر کارکنان و جابجایی آنهاست. مورو معتقد است که دو زمینه مفهومی ذیل درباره وجدان کار سازمانی در مطالعات جامعه‌شناسی وجود دارد: ۱- وفاداری: به مثابه یک پاسخ مؤثر و مبتنی بر حس وظیفه و

مسئولیت تعریف شده که تمایل کارکن و کوشش او را برای کمک به موفقیت سازمان در پی دارد. ۲- تمایل به ماندن: به تمایل کارکن در ماندن به عنوان عضوی از سازمان بر می گردد (Morrow, 1983, p486). راندل، وجدان کار سازمانی را در وجود سه ویژگی زیر در کارکنان خلاصه می کند: ۱- اعتقاد قوی فرد نسبت به سازمان و پذیرش اهداف سازمان ۲- تلاش فراوان و مشتاقانه در جهت اهداف سازمان ۳- تمایل کامل فرد به باقی ماندن در سازمان (Cohen, 1995). به نقل از خاکی، ۱۳۷۶، ص ۱۹۷-۱۹۶).

آلن و می [۲] نیز برای وجدان کار سازمانی به مثابه مفهومی چند بعدی، سه بعد ذیل را در نظر گرفته اند:

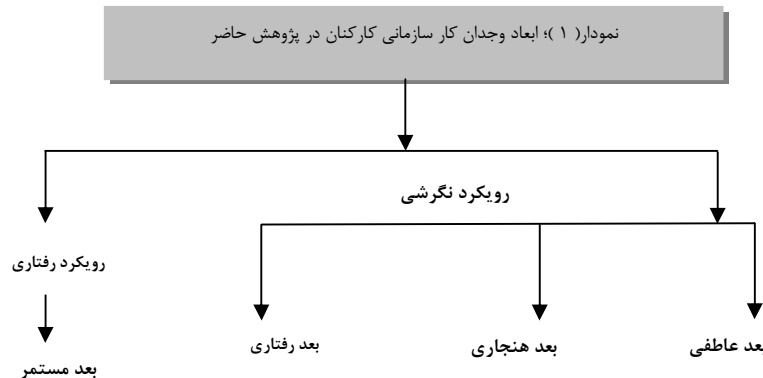
۱- بعد عاطفی: یعنی احساس هویتی مثبت و تعلق خاطر و الزام به سازمان کار می باشد یا بیانگر وابستگی عاطفی فرد به سازمان می باشد. ۲- بعد مستمر: به مثابه گستره ای از وجدان کار سازمانی است که به کارکنان در صورت امکان وابستگی و جذب به دیگر سازمان ها بر می گردد و بر حسب پرهیز کارکنان از ایجاد هزینه ها برای سازمان در صورت ترک سازمان، تعریف شده است. به بیان دیگر این بعد در بردارنده هزینه های متصوره ناشی از ترک سازمان است. ۳- بعد هنجاری: که بر حسب میزان احساس تعلق خاطر و الزام اخلاقی کارکن به ماندن در سازمان تعریف می شود (خاکی، ۱۳۷۶، ص ۱۹۹ و طالبیان، ۱۳۸۲، صص ۱۲۲-۱۲۱).

بنابراین با توجه به دیدگاه ها و رویکردهای که صاحب نظران در خصوص ابعاد وجدان کار سازمانی مطرح کرده اند، بطور کلی می توان دو نوع دیدگاه و رویکرد را در مورد وجدان کار سازمانی مطرح کرد:

الف- اولین دیدگاه و رویکرد؛ وجدان کار را به عنوان امری عاطفی یا نگرشی تلقی می کند؛ یعنی بر این باور است که افراد با سازمان تعیین هویت می شوند و به ادامه عضویت برای تعقیب اهداف آن ترغیب می شوند، این دیدگاه با مقیاس راندل، پرتو و مورو عملیاتی می شود.

ب- دومین دیدگاه و رویکرد؛ وجدان کار را به عنوان امری رفتاری در نظر می گیرد تا نگرشی. بر طبق این دیدگاه افراد بخاطر منافع بیشتر و پرهیز از هزینه های متصوره ناشی از ترک سازمان (بعد مستمر) به سازمان دلبسته می شوند. این دیدگاه با مقیاس سامرز و آلن و می یر عملیاتی می شود.

در پژوهش حاضر با ترکیب دو نوع رویکرد رفتاری و نگرشی؛ ابعاد ذیل را برای بررسی وجدان کار سازمانی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران برگزیده است:



بدین ترتیب بر مبنای دو رویکرد کلی مذکور؛ ابعاد ذیل را می‌توان جهت بررسی و سنجش وجدان کار سازمانی تعریف کرد:

- ۱- بعد عاطفی: عبارت است از احساس مثبت به سازمان و تعلق خاطر داشتن نسبت به آن.
- ۲- بعد هنجاری: عبارت است از الزام اخلاقی به ماندن و کار کردن در سازمان.
- ۳- بعد مستمر: عبارت است از دلبستگی به سازمان و پرهیز از هزینه‌های متصوره ناشی از ترک آن.
- ۴- بعد رفتاری: عبارت است از تقید عملی کارکنان به وظایف و فعالیت‌های شغلی.

#### مبانی نظری تحقیق

با توجه به اینکه تحقیق حاضر بر آن است تا به " بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کار سازمانی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران " پردازد، به علت اعتقاد به وجود روابط پیچیده میان پدیده‌های اجتماعی و انسانی به رویکرد نظری واحدی تکیه نخواهد شد. بلکه در تبیین مسأله مذکور از رویکرد روانشناختی، رویکرد جامعه‌شناختی و رویکرد مدیریتی استفاده می‌شود تا در نهایت یک مدل تحلیلی - تبیینی از چگونگی تأثیر عوامل درون سازمانی مختلف بر میزان وجدان کار سازمانی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران ارائه شود. در ادامه به هر یک از این رویکردهای نظری پرداخته می‌شود:

### رویکرد روانشناختی

از دیدگاه روان شناسان، انسان ها به غیر از نیازهای فیزیولوژیک، نیازهای دیگری از جمله نیازهای روان شناختی دارند که باعث تحرک و پویایی انسان ها میشود. مهمترین نظریه های ارائه شده در این زمینه، تئوری های محتوایی و فرایندی انگیزش است.

تئوری های محتوایی موارد خاصی را از درون افراد مورد بررسی قرار می دهند که موجب برانگیخته شدن افراد می شود که مهمترین این تئوری ها، تئوری نیازهای مازلو است. بنابر این نظر می توانیم بگوییم؛ زمانی افراد به وجدان و تعهد کاری دست پیدا می کنند که سازمان بتواند نیازهای ابتدایی و سطح پایین آنها را مرتفع کند و در این حالت است که افراد از یک مرتبه نیازی به مرتبه بالاتر حرکت می کنند (سیتزوپرتر، ۱۳۷۲، ص ۷۱-۷۰). آلدرفر سعی کرده است که پنج دسته از نیازهایی را که مازلو مطرح کرده بود، در سه دسته اصلی ادغام کند. ولی تفاوت نظریه وی با نظریه مازلو در این است که اولاً آلدرفر حرکت بازگشت از سطح بالا به پایین را در سلسله مراتب نیازها در نظر می گیرد و همچنین این امکان را می دهد که در آن واحد دو مرتبه از نیازها با هم فعال شوند (همان، صص ۷۳-۷۲). اما باید اذعان کرد که برای پاسخ به اینکه چرا یک فرد درجه بالائی از کوشش را به کار می گیرد، نیازهای اساسی که مازلو و آلدرفر داعی آن می باشند، صرفاً نمی-توانند قانع کننده باشند، چراکه مقداری از تلاش و کوشش یک کارمند به جنبه های اساسی و زیربنائی موقعیت و شرایط شغلی بستگی دارد. از اینرو از تئوری های فرایندی استفاده می شود. این تئوری ها بر نیازها و متغیرهای موقعیتی که می توانند به طور مشترک رفتار فردی (کارکنان) را تبیین کنند، تأکید دارند. در بین تئوری های فرایندی، دو نظریه تقویت و انتظار تشریح شدند که اولی به گونه ای ماشینی و دومی به گونه ای انسانی مطرح شده اند.

نظریه تقویت این گونه مطرح می کند که از طریق شرطی کردن انسان ها می توان رفتارهای آنها را اصلاح و تعدیل کرد و مسیر این رفتارها را به سمت رفتارهای مناسب و مطلوب سوق داد (چیت-ساز، ۱۳۷۳، ص ۴۳). نظریه انتظار، برعکس نظریه تقویت انسان ها را به عنوان موجوداتی متفکر و فعال در نظر می گیرد که به ارزیابی عمل و کوشش خود، میزان تلاش بکارگرفته شده و نوع نتیجه عمل خود می پردازند و بر مبنای نوع نتیجه ای که بدست آورده اند، نسبت به کار خود انگیزش پیدا می کنند. در این نظریه انسان به عنوان کنشگری در نظر گرفته می شود که تلاش و کوشش می کند و حال انتظار دارد که متناسب با تلاش و کوشش خود به نتیجه مطلوب و مورد انتظار

دست یابد که در صورت مثبت بودن نتیجه عمل، بر انگیزش و رضایت شغلی وی و در نتیجه بر تعهد و وجدان کاری او افزوده می‌شود (Feldman, 1985, p119). بنابراین؛ از میان رویکرد روانشناختی، از تئوری انتظار، به عنوان رویکرد نظری پژوهش در تبیین وجدان کار سازمانی کارکنان استفاده می‌شود.

### رویکرد جامعه‌شناختی

در این رویکرد نظری به دو دسته از تئوری‌های جامعه‌شناختی مرتبط با موضوع تحقیق اشاره می‌شود. یکی تئوری بیگانگی از کار کارل مارکس و دیگری تئوری نظام شخصیت و تعاملات اجتماعی تالکوت پارسونز است. از دید جامعه‌شناسان؛ بیگانگی از کار، بر گرفته از فقدان کنترل کارکنان بر فرایند کار خویش در محیط‌های سازمانی می‌باشد. به بیان دیگر؛ بیگانگی از کار در کارکنان را ناشی از فقدان کنترل آنها بر کارشان در محیط‌های کاری می‌دانند (گیدنز، ۱۳۷۴، ص ۵۲۳). به بیان دیگر؛ بیگانگی از کار، به حالت و وضعیتی اطلاق می‌شود که فرد احساس می‌کند که کارش برای او فاقد معناست و از حیطة کنترل و اقتدار او خارج است (مندراس، ۱۳۶۹، ص ۳۰۷). در نتیجه، کارکنان در چنین شرایطی احساس نارضایتی می‌کنند و این احساس به نوبه خود بر میزان فعالیت و کارایی آنها و نیز بر وجدان و تعهد کاری آنها تأثیرگذار خواهد بود. البته آنان خاطر نشان می‌سازند که نوع شغل از جمله عواملی است که میزان بیگانگی از کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد. لذا به نظر می‌رسد که مشاغل تکراری، خسته‌کننده و بسیار تخصصی و کنترل شده به علت ماهیت ساختاری خود، در مقایسه با مشاغلی که ویژگی‌های مخالف آنرا دارا هستند، هر چه بیشتر موجب بیگانگی از کار شوند (طالبان، ۱۳۷۶، ص ۲۷۷).

همچنین با توجه به اینکه اعتماد، انسجام، همکاری و مشارکت کارکنان با یکدیگر و در نتیجه تعهد و وجدان کاری زمانی حاصل می‌شود که الگوی کاملی از نظام تعامل و روابط متقابل میان آنها وجود داشته باشد. تحقیق حاضر بر آن است تا با بهره‌گیری از تئوری نظام شخصیت و نیز تئوری تعاملات اجتماعی، شبکه روابط اجتماعی کارکنان را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. چلبی (۱۳۷۵) با تأسی از تئوری نظام شخصیت و نیز نظام اجتماعی (مدل آجیل) درصدد بررسی تعاملات اجتماعی برآمد. وی بیان می‌دارد که از نظر تحلیلی، تعامل دارای دو وجه عمده «ابزاری» و «اظهاری» است. در تعامل با وجه صرفاً ابزاری، دیگری و تعامل برای کنشگر جنبه کاملاً ابزاری دارد. در فضای محدود کلمه سنخ عالی چنین تعاملی نوعی مبادله سرد است. با توجه به فراوانی



این نوع از تعامل بیشتر دارای خصلت تصادفی و مشروط هستند (همان، ص ۱۷). اشکال این نوع از تعامل را می‌توان خودخواهانه، حسابگرانه و فردگر دانست. در روابط مبادله‌ای ابزاری نوع روابط نسبتاً ناپایدار، زوال بخش، رقابت آمیز، خصومت‌زا و تضاد آلود و پرخاشگرانه مبتنی بر زور است (امیرکافی، ۱۳۸۰، ص ۱۶). اما آنچه افراد را به هم پیوند می‌دهد و باعث تکرار و دوام تعاملات می‌گردد، بعد اظهاری تعامل است، در بعد اظهاری تعامل، تعامل هدف است نه وسیله، از طریق تعامل اظهاری است که ما «اجتماع» یا گروه اجتماعی شکل می‌گیرد. باتشکیل مایا گروه مشترک است که می‌توان سخن از انگاره‌های منظم و نسبتاً پایدار تعاملات نمود. با عنایت طبقه‌بندی فوق؛ چلبی چهار نوع تعامل را بر اساس چارچوب آجیل پارسونز از هم تمیز می‌دهد که عبارتند از:

G	A
قدرت	مبادله‌ای
عاطفی	گفتمانی
I	L

در تعامل مبادله‌ای؛ کالا و خدمات تبادل می‌شود. در تعامل قدرت؛ دستورات و در تعامل گفتمانی؛ اطلاعات، خواسته‌ها، انتظارات و اندیشه جهت رسیدن به تفاهم رد و بدل می‌شود و نهایتاً در تعامل عاطفی؛ حق، تکلیف و عاطفه مبادله می‌شود.

به طور کلی چلبی انواع نظامهای مبادله را بر اساس دو سطح مبادله ابزاری و اظهاری (ارتباط اجتماعی) تقسیم می‌کند و بیان می‌دارد که می‌توان بر اساس مدل فوق نظام های مبادله اجتماعی را تفسیر و تبیین کرد: نوع اول مبادله، مبادله نامتقارن سرد است، در این نوع مبادله، طرفین مبادله دارای جهت گیری ویژه‌گرا و خنثی هستند. به تعبیر دیگر این نوع مبادله را می‌توان مبادله قراردادی هم نامید. این مبادله دارای اشکال گوناگون می‌باشد که از جمله آن می‌توان به مبادلات اقتصادی نیز اشاره کرد. نوع دوم مبادله، مبادله نامتقارن سرد است، در این نوع مبادله، از لحاظ اخلاقی، نوع بده بستان منفی حاکم است، همچنین در روابط مبادله نامتقارن سرد طرفین معمولاً نسبت به یکدیگر احساس منفی دارند، لذا در این مبادله اغلب روابط مبتنی بر زور و حيله استوار است. نوع سوم مبادله، مبادله نامتقارن گرم است. این نوع مبادله، انتشاری و عاطفی است. در این مبادله طرفین نسبت به یکدیگر احساس مثبت دارند. ايثار، ياری‌گری، دگرخواهانه، بخشش جزء

این نوع از مبادله است. مبنای چنین مبادله‌ای معاشرت‌پذیری و دوستی است. طرفین ضمن خدمت و حمایت نسبت به یکدیگر انتظار هیچگونه برگشت خدمت ندارند. در حال حاضر مصداق چنین مبادله‌ای گروه‌های اولیه دوستی، همسایگی، ایثار، فداکاری نسبت به یکدیگر است. نوع چهارم، مبادله متقارن گرم است. در این نوع مبادله، اولویت به نفع جمعی و وابستگی عاطفی تعمیم یافته است. روابط اجتماعی در این مبادله از نوعی گرما و صمیمیت برخوردار است و طرفین به رفاه و آرامش یکدیگر علاقه‌مند هستند. البته منشأ شکل‌گیری این مبادله، همفکری، همدلی، اعتماد و حسن نیت متقابل است. به طور کلی چلبی تعاملات از نوع اظهاری را یکی از ابعاد بنیادین ساخت اجتماعی می‌داند که در عرصه نظم بخشیدن به جامعه و یا هر نوع سازمان اجتماعی و گسترش همکاری اجتماعی و تقویت هنجارهای مشارکت جوینانه مردم بسیار مؤثر است (چلبی، ۱۳۷۵، ص ۲۴۷).

بنابراین با توجه به مطالب فوق؛ اگر کارکنان دارای نظام شخصیتی رشد یافته باشند، در این صورت به سایر همکاران خود اعتماد کرده و سعی در برقراری کنش عاطفی و نیز منطقی با آنها می‌کنند، در نتیجه بین آنها تعاملات و روابط اظهاری بوجود می‌آید که این امر به نوبه خود بر انجام مشارکت و کار گروهی و نیز تعهد و وجدان کاری تأثیر می‌گذارد. برعکس اگر کارکنان دارای شخصیت رشد یافته نباشند، نسبت به سایر همکاران خود بی‌اعتماد بوده و از برقراری کنش عاطفی و نیز منطقی با آنها خودداری می‌کنند، در نتیجه بین آنها تعاملات و روابط ابزاری بوجود می‌آید که این امر به نوبه خود موجب پرهیز از مشارکت با دیگران و انجام کار گروهی در فرایند کار و نیز کاهش تعهد و وجدان کاری آنها می‌شود.

### **رویکرد مدیریتی**

در ذیل این رویکرد از تئوری بهداشت- انگیزش فردریک هرزبرگ، تئوری اختلاف و برابری و نیز تئوری سبک‌های مدیریتی رنسس لیکرت استفاده شده است. هرزبرگ به دو دسته از نیازها یعنی نیازهای بهداشتی (پیشگیری از نارضایتی نسبت به محیط کار) و نیازهای انگیزشی (عوامل خشنودی شغلی) اشاره می‌کند و معتقد است که ارضای نیازهای بهداشتی نگرش بی تفاوت نسبت به شغل در فرد ایجاد می‌کنند، اگرچه عدم ارضای این نیازها نارضایتی را به دنبال دارد. او معتقد است که ارضای نیازهای انگیزشی همچون قدردانی برای انجام کار، مسئولیت‌فزاینده، کار تلاش برانگیز، امکان کسب موفقیت در کار و رشد و توسعه در کار،

توانایی فرد را در کار افزایش می دهند. پیداست که محیط های سازمانی که بتوانند نیازهای فوق الذکر کارکنان را برآورده کنند، باعث رضایت و خشنودی شغلی کارکنان شده و تعهد و وجدان کاری در کارکنان افزایش خواهد یافت (کورمن، ۱۳۷۰، ص ۳۱۵). همچنین با توجه به اینکه نحوه نگرش کارکنان و میزان رضایت آنها، نقش عمده ای در بهره وری و عملکرد آنها خواهد داشت. در این قسمت به دو تا از تئوری هایی که به نحوی به نگرش شغلی کارکنان در رابطه با توزیع منابع و فرصت های شغلی موجود در سازمان بر می گردد، می پردازیم:

بنا بر تئوری برابری، انگیزش فرد برای کار به این بستگی دارد که وی احساس کند منصفانه و عادلانه با او رفتار شده است. هر فرد قابلیت ها و خصوصیاتش چون تجربه، تحصیلات، هوش، استعداد و سن را به عنوان داده [۳] به سازمان می آورد. در مقابل انتظار دارد، سازمان نیز متناسب با این خصوصیات مزایایی به عنوان نتیجه [۴] در اختیارش قرار دهد. ترفیعات، تمجید، شناسایی، رفاقت و نیز احساس کمال می توانند نمونه هایی از این نتیجه باشند. چنانچه شخصی نوعی برابری و همپایگی میان داده ها و نتیجه ها احساس کند، در وی آرامش و انگیزش بیشتری برای کار ایجاد خواهد شد.

آنچه مهم است، احساس فرد مبنی بر منصفانه بودن و غیرمنصفانه بودن داده ها و نتایج کسب شده است. و این امر نیز به نگرش فرد مربوط خواهد بود. در واقع اینکه فرد موقعیتی را منصفانه قلمداد کند به میزان زیادی به برداشت، ادراک و نیز ارزشهای حاکم بر محیط وی بستگی دارد. در صورتی که فرد احساس نابرابری کند به فعالیت هایی برانگیخته خواهد شد تا این برابری دوباره برقرار شود (Wexley, 1989). به نقل از چیت ساز، ۱۳۷۳، ص ۴۹).

نظریه اختلاف نیز همانند نظریه برابری معتقد است که اگر فرد بین آنچه که بدست آورده و آنچه تمایل در بدست آوردن آن دارد، اختلاف کمی احساس کند، احساس نارضایتی کمی دارد و یا اینکه احساس رضایت وی بیشتر است، برعکس، اگر فرد بین وضعیت موجودش و وضعیت مورد انتظارش اختلاف فاحشی را مشاهده کند، احساس نارضایتی می کند و این امر باعث اضطراب، عدم درک عدالت سازمانی و عدم تعهد به کار در فرد می شود. به عقیده لاک رضامندی یا نارضامندی شغلی به اختلافی بستگی دارد که شخص بین آنچه بدست آورده و آنچه تمایل دارد، احساس کند. لاک میزان مورد تمایل از ویژگیهای شغلی را بعنوان حداقل میزان لازم برای ارضاء

نیازهای جاری شخص تعریف می‌کند. بنابراین چنانچه بین میزان تمایل مزد و ملاحظات واقعی‌اش اختلافی وجود نداشته باشد، رضایت خواهد داشت. برعکس اگر ویژگی‌های شغلی کمتر از میزان تمایلیش باشد، شخص ناراضی خواهد بود (همان، ص ۴۶).

بالاخره آخرین تئوری که در ذیل این رویکرد مطرح است؛ تئوری سبک‌های مدیریتی رنسس لیکرت می‌باشد. بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت معتقدند که عامل عمده‌ای که سبک مدیریت را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شیوه نگرش مدیر نسبت به نقش خود و کارکنان است. لیکرت معتقد است که نوع و سبک مدیریتی هر سازمان بر روی رفتار اعضای سازمان تأثیر می‌گذارد و به این طریق به رفتار اعضای سازمان شکل می‌دهد. لیکرت در نظریه‌اش به چهار سبک عمده مدیریتی اشاره می‌کند که این سبک‌ها عبارتند بودند از: سبک آمرانه، سبک آمرانه خیرخواهانه، سبک مشورتی و سبک مشارکتی. از دید او در میان سبک‌های مدیریتی، تنها سبک مشارکتی است که باعث می‌شود، ارتباطات عمیق در جهات بالا و پایین سازمان و در بین گروهها وجود آید. انگیزش کارکنان بر اثر مشارکت مستقیم آنها در تعیین پاداش‌های اقتصادی، هدفها، بهبود روش‌ها و پیشرفت در جهت اهداف سازمان بوجود می‌آید (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵، صص ۶۷-۶۶). همچنین، رنسس لیکرت از جمله دانشمندانی است که نه تنها مدیریت براساس شرکت دادن افراد در فرآیند تصمیم‌گیری یا روش کارمندگرایانه را مؤثرتر از روشهای آمرانه می‌داند، بلکه معتقد است که بایستی با همکاری و بکارگیری تمام نیروهای انگیزشی (مادی و غیرمادی) تحریک کافی در جهت رسیدن به هدف سازمان ایجاد گردد. لیکرت اعتقاد دارد که نمی‌توان به تنهایی انگیزه‌های اقتصادی را جهت اعمال مدیریت بکار برد و سایر انگیزه‌ها مانند اشتیاق به کسب مقام و پاداش، مسئولیت بیشتر و غیره را که موجب تعاون و رفتار مطلوب می‌شوند، نادیده گرفت. به بیان دقیقتر براساس تئوری اثر بخشی رنسس لیکرت، ارتقاء وجدان کاری که نوعی نگرش مثبت به کار است با در نظر گرفتن پاره‌ای از ویژگی‌های عملیاتی در یک نظام مدیریت مشارکتی امکان‌پذیر است.

#### فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین رضایت شغلی کارکنان و وجدان کار سازمانی آنها رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۲- بین انگیزش شغلی کارکنان و وجدان کار سازمانی آنها رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۳- بین درک عدالت سازمانی در کارکنان و وجدان کار سازمانی آنها رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۴- بین مشارکت سازمانی کارکنان و وجدان کار سازمانی آنها رابطه مستقیم وجود دارد.

بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کار سازمانی ..... ۷۹

۵- بین سبک مدیریت مدیران سازمان و وجدان کار سازمانی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.  
۶- بین نوع تعاملات و روابط متقابل میان کارکنان در محیط کار و وجدان کار سازمانی آنها رابطه وجود دارد.

۱-۶- بین تعاملات و روابط اظهاری میان کارکنان در محیط کار و وجدان کار سازمانی آنها رابطه مستقیم وجود دارد.

۲-۶- بین تعاملات و روابط ابزاری میان کارکنان در محیط کار و وجدان کار سازمانی آنها رابطه معکوس وجود دارد.

۷- بین احساس بیگانگی از کار در کارکنان و وجدان کار سازمانی آنها رابطه معکوس وجود دارد.

۸- بین نگرش به کار در کارکنان و وجدان کار سازمانی آنها رابطه مستقیم وجود دارد.

### **روش شناسی تحقیق**

#### **روش تحقیق و ابزار جمع آوری داده ها**

در پژوهش حاضر نوع روش تحقیق، روش پیمایشی است و برای جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است.

#### **جامعه آماری**

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنانی که در زمان پژوهش (۸۶-۱۳۸۵) شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران و واحدهای تابعه آن در کشور بوده اند، تشکیل می دهد. با توجه به آمار مأخوذه از سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران در سال ۱۳۸۶، ۱۱۵۶۷ نفر به صورت رسمی، قرارداری و مأمور از سازمان های دیگر در این سازمان مشغول به کار بوده اند.

#### **برآورد حجم نمونه**

جهت تعیین حجم نمونه از قاعده نمونه گیری کوکران استفاده شده است: و در این پژوهش ۱۹۸۸ نفر محاسبه شده است.

#### **روش نمونه گیری**

جهت انتخاب نمونه از روش نمونه گیری احتمالی خوشه ای استفاده شده است. در این شیوه ابتدا جامعه آماری به قسمت های خاص تقسیم می شود که در اصطلاح به آن خوشه می خوانند، سپس از بین این خوشه ها با استفاده از شیوه نمونه گیری تصادفی ساده یا سیستماتیک، نمونه گیری بعمل

خواهد آمد. بنابراین ابتدا کل کشور (جامعه آماری) براساس نقشه جغرافیایی به چهار خوشه تقسیم می‌شود، سپس از هر یک از این خوشه‌ها دو استان انتخاب می‌گردند، آنگاه از میان هر یک از استان‌های منتخب، یک شهر برگزیده می‌شود و سرانجام با توجه به حجم نمونه از بین کارکنان سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران آن شهر، براساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، افرادی که باید در تحقیق حاضر شوند و به سؤالات پاسخ دهند، انتخاب می‌شوند.

### یافته‌های تحقیق

#### آزمون فرضیه‌های تحقیق

در مرحله دوم تجزیه و تحلیل داده‌ها، به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، هر یک از متغیرهای مستقل به طور جداگانه با متغیر وابسته تحقیق به صورت دو به دو مورد مقایسه و تحلیل قرار گرفته‌اند. جدول (۱) به اختصار؛ توزیع ضرایب، مقدار و سطح معناداری متغیرهای مستقل تحقیق را با متغیر وابسته نشان می‌دهد:

جدول شماره (۱) توزیع ضرایب، مقدار و سطح معناداری متغیرهای مستقل تحقیق با متغیر وابسته

متغیر	ضرایب	مقدار ضرایب	سطح معناداری	تعداد مشاهدات	$\chi^2$ (df)
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب رضایت شغلی	Kendall's tau Somers d	V: 0/20 0/24 V:	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1374	614
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب انگیزه شغلی	Kendall's tau Somers d	V: 0/30 0/29 V:	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1395	593
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب درک عدالت سازمانی	Kendall's tau Somers d	V: 0/06 0/06 V:	Sig: 0/ 023 Sig: 0/ 023	1418	570
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب مشارکت سازمانی	Kendall's tau Somers d	V: 0/31 0/33 V:	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1452	536
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب سبک مدیریت	Kendall's tau Somers d	V: 0/27 0/24 V:	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1428	560
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب تعامل اظهاری	Kendall's tau Somers d	V: 0/41 0/41 V:	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1367	621
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب تعامل ابزاری	Kendall's tau Somers d	V: - 0/11 V: - 0/11	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1385	603
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب احساس پیگانگی از کار	Kendall's tau Somers d	V: - 0/40 V: - 0/40	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1416	572
وجدان کار سازمانی کارکنان برحسب نوع نگرش شغلی	Kendall's tau Somers d	V: 0/52 0/70 V:	Sig: 0/ 000 Sig: 0/ 000	1434	554

همان گونه که یافته های جدول فوق نشان می دهد؛ کلیه فرضیه های تحقیق به لحاظ آماری تأیید گردید و روابط مفروضه میان متغیرهای مطروحه معنی دار است.

**تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر (نیکویی برازش مدل نظری ۱۵)**  
**تحلیل رگرسیون چندگانه**

به منظور تشریح و تحلیل رگرسیون چند متغیره و دستیابی به مدل رگرسیونی وجدان کار سازمانی کارکنان، ابتدا باید متغیرهایی که قرار است وارد معادله رگرسیونی شوند، مشخص نمود. به همین جهت تمامی متغیرهای مستقل به روش Enter انتخاب شده و در یک دستور رگرسیونی برای دستیابی به معادله نهایی، مورد استفاده قرار گرفته اند. جدول (۲) مدل رگرسیونی چند متغیره را برای تبیین وجدان کار سازمانی کارکنان نشان می دهد. همچنین جدول (۳) شاخص ها و آماره های تحلیل رگرسیونی را مشخص می کند:

جدول شماره (۲) مدل رگرسیونی چند متغیره وجدان کار سازمانی کارکنان

متغیرهایی که وارد معادله شده اند					
معنی سطح داری t	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		متغیرها
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۵/۰۵۳	۰/۱۰	۰/۱۲۲	۰/۶۱۸	رضایت شغلی
۰/۰۲۲	۲/۲۸۹	۰/۰۶	۰/۰۷۱	۰/۱۶۲	انگیزه شغلی
۰/۰۲۱	۲/۳۱۵	۰/۰۴	۰/۰۴۷	۰/۱۱۰	درک عدالت سازمانی
۰/۰۰۰	۵/۸۸۸	۰/۱۰	۰/۱۰۷	۰/۶۳۱	مشارکت سازمانی
۰/۰۰۰	۴/۶۹۷	۰/۱۰	۰/۰۵۶	۰/۲۶۳	سبک مدیریت
۰/۰۰۰	۷/۵۲۶	۰/۱۳	۰/۰۶۰	۰/۴۵۵	تعامل اظهاری
۰/۰۰۰	-۵/۸۰۴	-۰/۱۱	۰/۰۶۳	-۰/۳۶۷	احساس بیگانگی از کار
۰/۰۰۰	۱۳/۳۳۱	۰/۶۱	۰/۰۷۹	۲/۴۹۰	نگرش به کار
عرض از مبدأ (Constant) ۵/۹۷۶ ۳/۱۵۸ - ۱/۸۹۲ ۰/۰۵۹					
متغیرهایی که از معادله خارج شده اند					
معنی سطح داری t	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		متغیرها
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۵۸۹	۵۴۰	-۰/۰۱	۰/۰۸۳	-۴/۴۸۹	تعامل ابزاری

جدول شماره (۳) شاخص ها و آماره های تحلیل رگرسیونی وجدان کار سازمانی کارکنان

۰/۸۸	ضریب همبستگی چندگانه:
۰/۷۷	ضریب تعیین:
۰/۷۶	ضریب تعیین واقعی:
۷/۰۰۹	انحراف معیار:

همان گونه که در جدول (۳) ملاحظه می شود، ضریب همبستگی چندگانه [۶]  $M.R = 0/88$ ، ضریب تعیین مساوی  $R^2 = 0/77$  می باشد و بیانگر این مطلب است که تقریباً ۷۷ درصد از واریانس و تغییرات وجدان کار سازمانی کارکنان توسط متغیرهای موجود در معادله تبیین می شود. با توجه به اینکه در روش Enter یا هر روش دیگر انتخاب متغیرها، به ازای افزایش یک متغیر مستقل، مقدار  $R^2$  نیز افزایش پیدا می کند، برای رفع این محدودیت از ضریب تعیین تصحیح شده [۷] استفاده می شود، بدین ترتیب بصورت واقعی و تصحیح شده ۷۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته مربوط به واریانس باقیمانده است که به علت تأثیر عوامل و متغیرهای بیرونی و ناشناخته پدید آمده است. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی چندگانه متغیرهای فوق را می توان به صورت

$$Y = \beta_1 Z_{1i} + \beta_2 Z_{2i} + \dots + \beta_k Z_{ki} + E_i$$

استاندارد شده و به شکل ریاضی چنین نوشت:

(سبک مدیریت)  $+0/10$  (مشارکت سازمانی)  $+0/10$  (رضایت شغلی)  $+0/10$  (تعامل اظهاری)  $+0/13$  (نوع نگرش به کار)  $Y = 0/61$

$$+0/24e \text{ (احساس بیگانگی از کار) } -0/11 \text{ (درک عدالت سازمانی) } +0/04 \text{ (انگیزه شغلی) } +0/06$$

بر اساس معادله رگرسیونی فوق؛ نکات ذیل برای ما قابل توضیح است:

- رضایت شغلی کارکنان به میزان  $0/10$  بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در میزان رضایت شغلی کارکنان،  $0/10$  به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

- انگیزه شغلی کارکنان به میزان  $0/06$  بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در میزان انگیزه شغلی کارکنان،  $0/06$  به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

- درک عدالت سازمانی کارکنان به میزان  $0/04$  بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در میزان درک عدالت سازمانی کارکنان،  $0/04$  به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.



- مشارکت سازمانی کارکنان به میزان ۰/۱۰ بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در میزان مشارکت سازمانی کارکنان، ۰/۱۰ به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

- سبک مدیریت به میزان ۰/۱۰ بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در سبک مدیریتی مشورتی و مشارکتی، ۰/۱۰ به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

- تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار به میزان ۰/۱۳ بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در میزان تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار، ۰/۱۳ به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

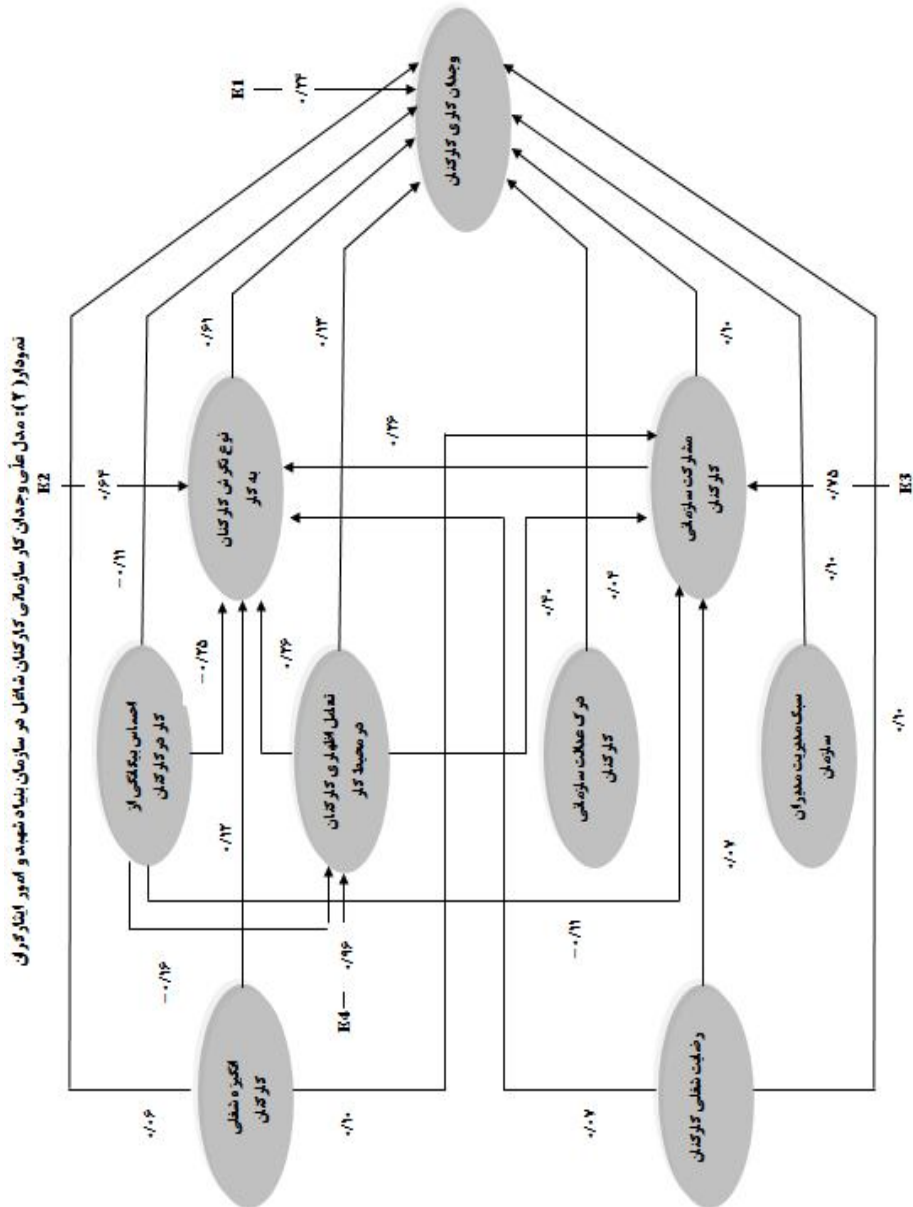
- احساس بیگانگی از کار به میزان ۰/۱۱- بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد کاهش در احساس بیگانگی از کار در کارکنان، ۰/۱۱ به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

- نوع نگرش به کار کارکنان به میزان ۰/۶۱ بر وجدان کار سازمانی کارکنان تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در نگرش مثبت کارکنان نسبت به کار، ۰/۶۱ به میزان وجدان کار سازمانی کارکنان افزوده می شود.

بنابراین با توجه به تحلیل رگرسیونی کلیه فرضیه های اصلی تحقیق (به جز فرضیه ۲-۶) تأیید می گردد.

### **تحلیل مسیر**

به منظور تعیین تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل تحقیق بر متغیر وابسته با در نظر گرفتن تقدم و تأخر در میان آنها از تحلیل مسیر استفاده شده است. نمودار (۲) مدل علی وجدان کار سازمانی کارکنان و جدول (۴) تأثیرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته و نیز ضرایب تأثیر را نشان می دهد:



اکنون با در اختیار داشتن مدل علی می توانیم تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و نیز تأثیر کل متغیرهای مستقل مؤثر بر هویت دینی کاربران را در استفاده از اینترنت مشخص کنیم:

جدول شماره (۴) تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و نیز تأثیر کل متغیرهای مستقل مؤثر بر وجدان کار سازمانی کارکنان

وجدان کار سازمانی کارکنان			متغیرهای مستقل
تأثیر کل	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر مستقیم	
۰/۱۶	۰/۰۶	۰/۱۰	رضایت شغلی کارکنان
۰/۱۶	۰/۱۰	۰/۰۶	انگیزه شغلی کارکنان
۰/۰۴	-	۰/۰۴	درک عدالت سازمانی کارکنان
۰/۲۶	۰/۱۶	۰/۱۰	مشارکت سازمانی کارکنان
۰/۱۰	-	۰/۱۰	سبک مدیریت مدیران سازمان
۰/۴۰	۰/۲۷	۰/۱۳	تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار
-۰/۳۳	-۰/۲۲	-۰/۱۱	احساس بیگانگی از کار کارکنان در محیط کار
۰/۶۱	-	۰/۶۱	نوع نگرش به کار در کارکنان

با توجه به مدل علی (نمودار ۲) و نیز جدول مربوط به تأثیرات متغیرها (جدول ۴) نکات ذیل قابل توضیح است:

- بین رضایت شغلی کارکنان و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۱۶ وجود دارد که از این مقدار ۰/۱۰ به صورت مستقیم و ۰/۰۶ به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیرهای مشارکت سازمانی و نوع نگرش کارکنان به کار بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می گذارد.

- بین انگیزه شغلی کارکنان و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۱۶ وجود دارد که از این مقدار ۰/۰۶ به صورت مستقیم و ۰/۱۰ به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیرهای مشارکت سازمانی و نوع نگرش کارکنان به کار بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می گذارد.

- بین درک عدالت سازمانی کارکنان و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۰۴ وجود دارد که به صورت مستقیم بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می گذارد.  
- بین مشارکت سازمانی کارکنان و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۰۲۶ وجود دارد که از این مقدار ۰/۱۰ به صورت مستقیم و ۰/۱۶ به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیر نوع نگرش کارکنان به کار بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می گذارد.

- بین سبک مدیریت مدیران سازمان و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۱۰ وجود دارد که به صورت مستقیم بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می‌گذارد.
  - بین تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۴۰ وجود دارد که از این مقدار ۰/۱۳ به صورت مستقیم و ۰/۲۷ به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیرهای مشارکت سازمانی و نوع نگرش کارکنان به کار بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می‌گذارد.
  - بین احساس بیگانگی از کار در کارکنان و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۳۳- وجود دارد که از این مقدار ۰/۱۱- به صورت مستقیم و ۰/۲۲- به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیرهای مشارکت سازمانی و نوع نگرش کارکنان به کار و تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می‌گذارد.
  - بین نوع نگرش کارکنان به کار و میزان وجدان کار سازمانی آنها یک رابطه معنا دار در حدود ۰/۶۱ وجود دارد که به صورت مستقیم بر میزان وجدان کار سازمانی تأثیر می‌گذارد.
- بنابراین با توجه به یافته‌های بدست آمده از تحلیل مسیر کلیه فرضیه‌های اصلی تحقیق مبنی بر اینکه متغیرهای انگیزه شغلی کارکنان، رضایت شغلی کارکنان، درک عدالت سازمانی کارکنان، مشارکت سازمانی کارکنان، سبک مدیریت مدیران سازمان، تعامل اظهاری در محیط کار، احساس بیگانگی از کار در کارکنان و بالاخره نوع نگرش به کار در کارکنان با میزان وجدان کاری کارکنان رابطه دارند، تأیید می‌گردند.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های بدست آمده از پژوهش میدانی حاکی از آن است که:

- انگیزش شغلی کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می‌گردد؛ چراکه افزایش انگیزه شغلی کارکنان؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. میرسپاسی (۱۳۷۵) غلامحسین آقاخانی (۱۳۷۷)، صادق بختیاری (۱۳۷۷) و مصطفی اکبری (۱۳۸۲) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه‌گیری فوق رسیدند و انگیزه شغلی کارکنان (انگیزه‌های مادی و غیر مادی) را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

- رضایت شغلی کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می گردد؛ چراکه افزایش رضایت شغلی کارکنان؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. علی آشوری (۱۳۷۵)، بزرگ اشرفی (۱۳۷۵)، مسعود چلبی (۱۳۷۶)، مجید وحیدیان رضازاده (۱۳۸۱)، مصطفی اکبری (۱۳۸۲)، سید امیر طالبیان (۱۳۸۲) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه گیری فوق رسیدند و رضایت شغلی کارکنان را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

- احساس بیگانگی از کار در کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می گردد؛ چرا که کاهش احساس بیگانگی از کار در کارکنان؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. علی آشوری (۱۳۷۵) و علیرضا ابراهیم پور (۱۳۷۷) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه گیری فوق رسیدند و احساس بیگانگی از کار در کارکنان را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

- تعامل اظهاری کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می گردد؛ چراکه افزایش تعامل اظهاری کارکنان در محیط کار؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. همچنین؛ تعامل ابزاری کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می گردد؛ چراکه کاهش تعامل ابزاری کارکنان در محیط کار؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد.

- درک عدالت سازمانی کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می گردد؛ چراکه افزایش درک عدالت سازمانی کارکنان در محیط کار؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. میرسپاسی (۱۳۷۳)، اکبرعلیزاده (۱۳۷۴)، سید علی اکبر افجعه ای (۱۳۷۶)، علی محمدیان نژاد (۱۳۷۶)، علیرضا ابراهیم پور (۱۳۷۷)، سید امیر طالبیان (۱۳۸۲) و حسین مدنی و محمد جواد زاهدی (۱۳۸۴) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه گیری فوق رسیدند و درک عدالت سازمانی کارکنان در محیط کار، بالاخص اصل شایستگی در انتصابات را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

- نوع نگرش کارکنان به کار یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می گردد؛ چراکه نگرش مثبت کارکنان نسبت به کار؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد.

اکبر علیزاده (۱۳۷۴) و سید امیر طالبیان (۱۳۸۲) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه‌گیری فوق رسیدند و نگرش مثبت کارکنان نسبت به کار در محیط کار را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

- سبک مدیریتی مدیران سازمان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می‌گردد؛ چراکه سبک مدیریتی مشورتی و مشارکتی؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. اکبر علیزاده (۱۳۷۴)، علی آشوری (۱۳۷۵)، عباسعلی رحمانی (۱۳۷۵) علی محمدیان نژاد (۱۳۷۶) و سید امیر طالبیان (۱۳۸۲) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه‌گیری فوق رسیدند و سبک مدیریتی مدیران سازمان، بالاخص سبک مدیریتی مشورتی و مشارکتی را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

- مشارکت سازمانی کارکنان یکی از عوامل مؤثر بر وجدان کاری کارکنان قلمداد می‌گردد؛ چراکه افزایش مشارکت سازمانی کارکنان در محیط کار؛ افزایش میزان وجدان کاری کارکنان را به دنبال دارد. اکبر علیزاده (۱۳۷۴)، علی آشوری (۱۳۷۵)، علی محمدیان نژاد (۱۳۷۶)، سید امیر طالبیان (۱۳۸۲)، مصطفی اکبری (۱۳۸۳) و حسین مدنی و محمد جواد زاهدی (۱۳۸۴) نیز در تحقیق خود؛ به نتیجه‌گیری فوق رسیدند و مشارکت سازمانی کارکنان در محیط کار را از مهمترین عوامل در تضعیف یا تقویت روحیه وجدان کاری در نظر گرفتند.

### **پیشنهاها**

با توجه به نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر و نیز تأثیر متغیرهای مستقل مورد بررسی بر وجدان کار سازمانی کارکنان؛ مواردی به عنوان راهکار به منظور ارتقاء روحیه وجدان کار سازمانی کارکنان ارائه می‌گردد:

- در نظر گرفتن نیازهای مادی کارکنان نظیر: حقوق دریافتی ماهیانه، امکانات و تسهیلات رفاهی.  
- در نظر گرفتن نیازهای غیر مادی کارکنان نظیر: مورد تشویق قرار دادن کارکنان به هنگام موفقیت در کار خود، ایجاد انگیزه در کارکنان مبنی بر اینکه شغلی که در سازمان دارند، حائز اهمیت می‌باشد، بکارگیری تمامی استعدادها (تجارب و تخصص) کارکنان در کار و ارزش قائل شدن سازمان برای آن.

- تخصیص پست ها و مشاغل در سازمان بر حسب نوع تخصص و تجارب کارکنان.

- توجه به نوع روابط و مناسبات شغلی کارکنان با یکدیگر در محیط کار و برخورد جدی با روابط و مناسبات شغلی نامناسب کارکنان با نسبت به یکدیگر.
- توجه به محیط فیزیکی کارکنان و در نظر گرفتن اقدامات لازم به منظور با نشاط ساختن محیط کار در حد توان و امکانات سازمان.
- بازننگری و تدوین مجدد سیستم ارتقاء شغلی در سازمان؛ چراکه اکثریت کارکنان از سیستم ارتقاء شغلی موجود رضایت ندارند.
- برخورد جدی با آن قسم از کارکنانی که مبادرت به رابطه بازی و حق کشی در سازمان می کنند؛ این امر خود مستلزم آن است که مدیران و مسئولین سازمان این اعتماد را در کارکنان بوجود آورند که کارکنان به راحتی بتوانند خواسته های خود را با آنان در میان بگذارند و در صورت مشاهده رابطه بازی و حق کشی در سازمان، بتوانند موارد فوق را بازگو نمایند. در ثانی در صورت بازگو کردن مواردی که در آن رابطه بازی و حق کشی صورت گرفته، مسئولین با آن موارد برخورد مناسب و جدی به عمل آورند. ایجاد صندوق انتقادات و پیشنهادات می تواند در این زمینه راهگشا باشد. همچنین در صورت وجود چنین صندوق هایی در واحدهای مختلف سازمان به آن توجه شود.
- توصیه می شود که در سازمان، تخصیص پست ها به کارکنان بر اساس میزان تحصیلات، تجارب و توانایی کارکنان صورت پذیرد.
- توصیه می شود که بر چگونگی پرداخت مزایا و نیز واگذاری امکانات رفاهی به کارکنان نظارت صورت گیرد.
- توصیه می شود که بر چگونگی تشویقات و نیز تنبیهات سازمانی کارکنان نظارت و بازننگری صورت گیرد.
- برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان سازمان به منظور آموزش چگونگی مشارکت در فرایند کار (تصمیم گیری، اجرا و نظارت) توصیه می شود.
- توجه به تعاملات اظهاری کارکنان و ابعاد آن در محیط کار.
- برگزاری دوره های آموزشی هم برای مدیران و سرپرستان و هم برای کارکنان سازمان به منظور آموزش روش شناسی سبک مدیریت مشارکتی توصیه می شود.

- سازمان باید به واسطه برگزاری دوره‌های آموزشی، مهارت‌های ارتباط بین فردی را در همه کارکنان خود، ایجاد و تقویت کند. این مهارت‌ها برای تبادل ثمربخش اطلاعات و افکار میان کارکنان ضروری هستند و کاربرد آنها به کارکنان کمک می‌کند تا به وظایفشان به شکل مؤثرتری عمل کنند. این تقویت‌کننده‌های ارتباط رفتاری فردی عبارتند از: توصیف ردن، برابری بینی، پذیرش نظرات دیگران، مسئله محوری، حسن نیت و همدلی. این شیوه‌های رفتاری را نوعاً افرادی به کار می‌برند که تصویر ذهنی مثبتی از خود دارند.

- توصیه می‌شود که به کارکنان اجازه داده شود تا ابتکار، مهارت و استقلال عمل فردی خود در چگونگی انجام کار استفاده کنند که البته این امر خود مستلزم پیاده شده سبک مدیریتی مشارکتی در سازمان است.

- همچنین استقلال شغلی بواسطه در اختیار گذاشتن فرصت‌های مناسب جهت بکارگیری استعدادها و خلاقیت‌ها در انجام کارهای غیر تکراری و خلاق، می‌تواند از میزان احساس بیگانگی از کار در کارکنان بکاهد.

- بالاخره به کارکنان اجازه داده شود تا بر فرایند کار خویش نظارت و کنترل داشته باشند.

#### پی‌نوشت‌ها

[1]Morrow

[2]Allen & Meyer

[3] Input

[4]Outcome

[5] Goodness Of Fit

[6]Multiple Correlation R

[7]Adjusted R Square

#### منابع

امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰). **اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، حبیبی، محمد (۱۳۷۶). "عوامل و شالوده‌گرایی به کار". تهران، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، **نامه پژوهش**، شماره ۵.

خاکی، غلامرضا (۱۳۷۶). "نقش تعهد سازمانی در بهره‌وری، تهران"، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، **نامه پژوهش**، شماره ۵ صص ۲۰۲-۱۹۵.

جدی، سوسن (۱۳۷۵). "روش‌های ایجاد وجدان کار در سازمان". **تدبیر**، شماره ۶۵.

چلبی، مسعود (۱۳۷۵). **جامعه‌شناسی نظم**. تهران: انتشارات نی، چاپ اول.

چیت‌ساز، علی (۱۳۷۳). "بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی جانبازان شاغل"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

رشیدی، علی (۱۳۷۷). **اقتصاد مردم‌سالار**. تهران: انتشارات آوای نور،



بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقاء روحیه وجدان کار سازمانی ..... ۹۱

ستیز، ریچارد. ام و پورتر، لیمان . دبلیو (۱۳۷۲). **انتگیزش و رفتار در کار**. ترجمه سید امین امین الله علوی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

طالبان، محمدرضا (۱۳۷۶). "اثرات تحصیلات بر بیگانگی از کار"، تهران، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، **نامه پژوهش**، شماره ۵.

طالبان، سیدامیر (۱۳۸۲). "سنجش سطح وجدان کاری و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران"، پایان نامه دکتری، تهران، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی.

معیدفر، سعید (۱۳۸۰). "بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی مؤثر بر آن". موسسه کار و تامین اجتماعی.

مندراس، هانری (۱۳۶۹). **مبانی جامعه شناسی**. مترجم: باقر پرهام، تهران، انتشارات امیر کبیر،

میرسیاسی، ناصر (۱۳۷۳). "فرهنگ کار، وجدان کار و قانون کار". **مجله تدبیر**، شماره ۵۰.

هرسی، پاول و بلانچارد، کنت ایچ (۱۳۷۳). **مدیریت رفتار سازمانی**. ترجمه: علی علاقه بند، تهران، انتشارات جهاد دانشگاهی.

Cohen .Aron (1995 ). **The relationships between work Commitment**: <http://www.proquest.com> .:New york.

Feldman &Arnold( 1985 ). **Managing individual&Group Behavior in organization, 2nd. printing sing apore**, McGraw-Hill INX

Morrow. P(1983 ). **Concept redundancy in organizational Research-the case of work commitment**: Academy of management review.