

دلبستگی به کار، دلبستگی شغلی، تعهد مبادله‌ای و تعهد همانند سازی

مریم سادات اخباری^۱، حمید رضا عریضی^۲

^۱ کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، گروه روانشناسی، دانشگاه اصفهان akhbari_2000@yahoo.com

^۲ عضو هیئت علمی گروه روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین چگونگی رابطه‌ی اشکال تعهد کاری با یکدیگر (شامل دلبستگی به کار، دلبستگی شغلی از کانونگو (۱۹۸۲)، تعهد همانندسازی و مبادله‌ای از بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) بر اساس الگوی مارو (۱۹۹۳) انجام گرفته است. نمونه پژوهش حاضر، شامل ۲۷۲ نفر از کارکنان پالایشگاه استان اصفهان بوده که به شیوه‌ی تصادفی ساده انتخاب شده و به پرسشنامه‌های فوق پاسخ دادند. نتایج نشان داد که دلبستگی به کار بر دلبستگی شغلی و تعهد مبادله‌ای اثر دارد. همچنین تعهد مبادله‌ای بر تعهد همانند سازی و آن نیز بر دلبستگی شغلی اثر دارد. این نتایج نشانگر این مسئله است که مدیران با انتخاب درست کارکنانی که دلبستگی به کار بالایی دارند و ارتقاء تعهد مبادله‌ای و تعهد همانندسازی آنها می‌تواند به سطح بالایی از دلبستگی شغلی کارکنان دست یابند.

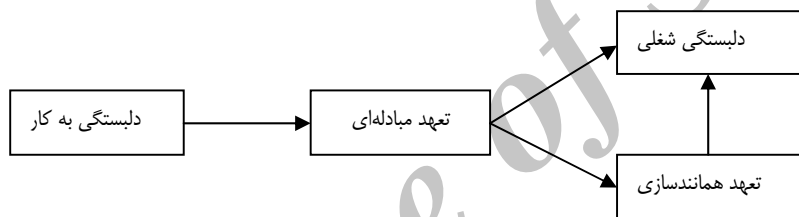
کلید واژه‌ها: دلبستگی به کار؛ دلبستگی شغلی؛ تعهد همانندسازی؛ تعهد مبادله‌ای؛ مدل مارو

مقدمه

موضوع تعهد کاری (work commitment)، انواع آن و نحوه‌ی رابطه این اشکال همواره مورد توجه پژوهش‌های زیادی قرار داشته است (مانند کوهن، ۲۰۰۰). تعهد کاری شامل پایبندی و دلبستگی روانی کارکنان به موضوعات و قسمت‌های مختلف سازمانی است (استین‌برگ و المرز، ۲۰۰۹) که هرچند شامل اشکال متمایزی است ولی این اشکال با یکدیگر ارتباط دارند (کوهن، ۱۹۹۹). از جمله‌ی این اشکال می‌توان به دلبستگی شغلی (Job involvement)، دلبستگی به کار (Work involvement) (کارملی، الیزور و یانپو، ۲۰۰۷)، تعهد همانند سازی (Identification commitment) و تعهد مبادله‌ای (Exchange commitment) (بالفور و وکسلر، ۱۹۹۶) اشاره کرد که در این پژوهش به آنها پرداخته می‌شود. بررسی نحوه‌ی تعامل این اشکال (با توجه به متمایز بودن آنها و ادراک سطوحی متفاوتی از آنها توسط کارکنان در یک زمان) دارای نقش مهمی در راهنمایی مدیران و مسئولان در جهت ارتقاء این اشکال تعهد است. علاوه بر مورد فوق، مطالعات اندکی در ایران بر روی این موضوع انجام شده است که به غیر از یک مورد، پژوهشگران، مقاله‌ای را یافت نکردند که تعهد سازمانی را از دید بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) (که برای سنجش تعهد در سازمانهای دولتی است) در ارتباط با دیگر انواع تعهد مورد سنجش قرار داده باشند. با توجه به مطالب فوق، هدف این پژوهش بررسی رابطه‌ی ۴ شکل تعهد کاری که شامل دلبستگی کاری، دلبستگی شغلی، تعهد همانندسازی و تعهد پیوستگی (ابعاد تعهد سازمانی در سازمانهای دولتی برطبق نظر بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) بر اساس مدل مارو (۱۹۹۳) است. در زمینه‌ی نحوه‌ی ارتباط اشکال تعهد کاری نظریه‌های گوناگونی وجود دارد که یکی از این نظریه‌ها، نظریه‌ی مارو است که زیر بنای این پژوهش قرار دارد. او ۵ شکل، دلبستگی شغلی، تعهد حرفه‌ای (Career commitment)، اخلاق کاری پروتستانی، تعهد عاطفی به سازمان (Affective commitment to

the organization) و تعهد مستمر به سازمان (Continuance Commitment to the Organization) را اشکال اصلی تعهد کاری دانست. او در جهت تسهیل درک رابطه‌ی میان این پنج شکل تعهد، آنها را به شکل پنج دایره‌ی هم‌مرکز فرض کرد. در مدل او دایره‌ی میانی شامل اخلاق کار پروتستانی است، دایره‌ی بعدی تعهد حرفه‌ای و بعد از آن تعهد سازمانی مستمر، تعهد سازمانی عاطفی و در آخر دلبستگی شغلی قرار دارد. دوایر درونی بر دوایر بیرونی اثر می‌گذارد و این تأثیر تا دو لایه بعد هم ادامه دارد (کوهن، ۲۰۰۰).

با توجه به اینکه در این پژوهش، سنجش این مدل، در یک شرکت دولتی صورت گرفته است، به جای سنجش تعهد سازمانی مستمر و تعهد سازمانی عاطفی از مقیاس آلن و مییر (که مناسب سازمان‌های خصوصی است) به ترتیب از تعهد سازمانی مبادله‌ای و تعهد سازمانی همانندسازی از مقیاس بالفور و وکسلر استفاده شد که دارای تعاریف مشابهی هستند. تعهد همانندسازی به معنای دنبال کردن اهداف و مأموریت‌های سازمان است که در کارکنان احساسات ایجاد می‌کند و تعهد مبادله‌ای به محاسبه‌ی منافع و عایداتی نظیر حقوق، مزایا و ترفیحات توسط کارکنان اشاره دارد که در صورت ترک سازمان آن را از دست می‌دهد (الفور و وکسلر، ۱۹۹۶). همچنین در این مطالعه با توجه به اینکه اخلاق کار پروتستانی یک ساختار چند بعدی است و منجر به پیچیدگی بیش از حد مدل می‌شود و همچنین شباهت زیاد این متغیر با دلبستگی به کار (هر دو مربوط به ارزش قائل شدن برای کار است)، دلبستگی به کار مورد سنجش قرار گرفت (کوهن، ۲۰۰۰). دلبستگی شغلی متغیر وابسته این مدل بوده و به معنای تأیید هویت روانی فرد با شغل فعلیش و اعتقاد وی به این که شغلش تا چه اندازه قادر به ارضای نیازهای فعلیش است، می‌باشد (کارملی، الیزور و یانیو، ۲۰۰۷). با توجه به توضیحات فوق، مدل اولیه‌ی پژوهش به شکل زیر ترسیم شده است.



شکل ۱. رابطه‌ی دلبستگی به کار، دلبستگی شغلی، تعهد مبادله‌ای و تعهد همانندسازی بر اساس الگوی مارو (۱۹۹۳)

در رابطه با مدل مارو پژوهش‌هایی انجام شده است که از جمله‌ی آن می‌توان به پژوهش‌های کوهن (۲۰۰۰، ۱۹۹۹)، فروند و کارملی (۲۰۰۳) و کارملی و گفن (۲۰۰۵) اشاره کرد. نتایج تمامی این پژوهش‌ها نشان داده است که مدل مارو نیاز به کار و تجدید نظر بیشتری دارد که این نتایج نیز تأکید دیگری بر اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش در یک سازمان ایرانی است.

روش

شرکت‌کنندگان و طرح پژوهش

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان مرد و زن با هر پایه‌ی شخصی و سازمانی با سنین مختلف و سابقه‌های کاری متفاوت از شرکت پالایش نفت اصفهان می‌باشد. نمونه پژوهش شامل ۲۷۲ نفر از بین جامع آماری فوق‌الذکر است. با توجه به عدم وجود پیش فرضی مبنی بر تفاوت نتایج بر حسب قسمت‌های کاری متفاوت، سنین مختلف و دیگر خصوصیات جمعیت شناختی جامعه، روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده (SRS) انتخاب شده و چهارچوب نمونه‌گیری، فهرست کارکنان شاغل بر اساس اطلاعات نظام جامع نیروی انسانی است و واحد نمونه‌گیری هر فرد شاغل در جامعه آماری می‌باشد. این اطلاعات بر اساس نظام جامع نیروی انسانی شرکت ملی پالایش و پخش محاسبه گردید و شرکت

کنندگان با استفاده از انتخاب تصادفی و به کمک نرم‌افزار SPSS15 با شانس برابر انتخاب شدند. از بین افراد نمونه ۹۷/۱ درصد مرد و ۱/۱ در صد زن، ۱۴/۳ درصد زیر ۳۰ سال، ۳۰/۱ در صد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۵ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۳۰/۱ بالای ۵۰ سال سن داشتند. در رابطه با تحصیلات ۲/۶ درصد زیر دیپلم، ۵۱/۱ درصد دیپلم، ۱۸ درصد فوق دیپلم، ۲۴/۶ درصد لیسانس و ۲/۹ در صد در مقطع فوق لیسانی و دکتری قرار داشتند. در مورد سابقه‌ی کار نیز، ۱۵/۸ درصد زیر ۵ سال، ۱۳/۲ در صد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۸/۵ در صد ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۷/۶ در صد ۱۵ تا ۲۰ سال، ۱۰/۷ در صد ۲۰ تا ۲۵ سال و ۳۲/۴ در صد ۲۵ سال به بالا سابقه کار داشتند. این پژوهش از نوع رابطه‌ای بوده و برای تحلیل داده‌ها از مدل سازی معادله‌ی ساختاری (Amos) استفاده شد.

ابزار

برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های دلبستگی به کار و دلبستگی شغلی کانونگو (۱۹۸۲)، تعهد همانند سازی و تعهد پیوستگی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) استفاده شد. نمره گذاری تمامی پرسشنامه‌های فوق براساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد.

پرسشنامه دلبستگی به کار شامل ۶ سؤال است و یک سؤال نیز به صورت معکوس نمره گذاری می‌شود.

پرسشنامه دلبستگی شغلی شامل ۱۰ سؤال بوده و دو سؤال آن به صورت معکوس نمره گذاری می‌شود.

پرسشنامه تعهد همانند سازی و تعهد مبادله‌ای نیز هر کدام دارای سه سؤال بوده که سؤال آخر هر کدام به صورت معکوس نمره گذاری می‌شود. در جدول ۱، اعتبار، روایی، انحراف استاندارد و میانگین هر کدام از ابزارها و متغیرها، ذکر شده است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش و شاخص‌های روانسنجی مربوط به ابزار مورد استفاده

شاخص‌ها	متغیر	میانگین	انحراف معیار	اعتبار ابزار	ضرایب روایی
تعهد همانند سازی		۱۰/۸۹	۱/۹۶	۰/۵۸	۰/۶۸
تعهد مبادله‌ای		۷/۴۹	۲/۵۸	۰/۷۰	۰/۵۹
دلبستگی شغلی		۳۱/۲۷	۶/۶۸	۰/۸۴	۰/۴۸
دلبستگی به کار		۱۹/۳۵	۳/۷۶	۰/۶۶	۰/۵۵

شیوه اجرا

پس از اخذ مجوز لازم از سازمان برای اجرای پرسشنامه‌ها، جلسات توجیهی در واحدهای مختلف، توسط سازمان برگزار شد. در این جلسات توضیحات لازم در مورد طرح، طریقه‌ی اجرا و مزایای آن به افراد داده شد. پس از ایجاد جو مناسب در جهت همکاری کارکنان با طرح، سالی در بخش روابط عمومی در نظر گرفته شد تا شرکت‌کنندگان در پژوهش برای پر کردن پرسشنامه به آنجا مراجعه کنند. با مراجعه افراد به سالن مورد نظر، به صورت فرد به فرد، توضیحات لازم در مورد محتوای سؤالات، نحوه‌ی پر کردن آنها و محرمانه بودن پاسخ‌ها به افراد داده شد. در جهت کاهش ریزش پرسشنامه‌ها و نمونه تمهیداتی اندیشیده شد، از جمله: تأکید بر عدم نوشتن نام و محرمانه بودن پاسخ‌ها، کنترل پرسشنامه‌ها هنگام تحویل گرفتن آن توسط اجرا کنندگان، ارائه بسته‌هایی توسط سازمان به شرکت‌کنندگان به منظور تشکر از مشارکت آنها در پژوهش و تماس مکرر مسؤولین با واحدهای مختلف در جهت فرستادن کارکنانی که در لیست نمونه مورد نظر قرار داشتند.

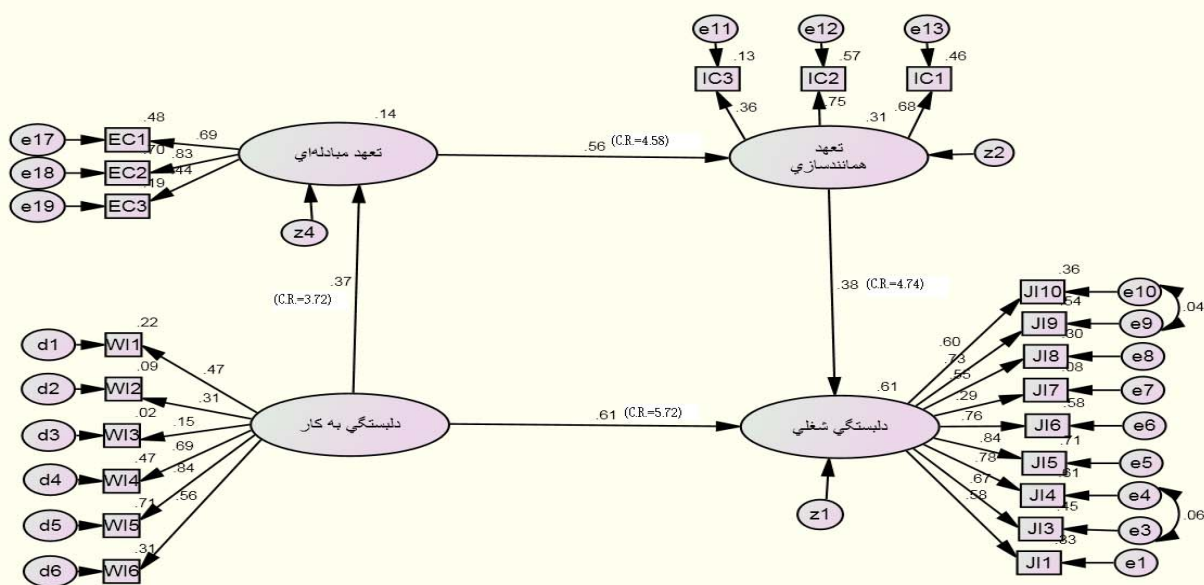
نتایج

جدول ۲. همبستگی بین تعهد همانندسازی، مبادله‌ای، دلبستگی شغلی و دلبستگی به کار

دلبستگی به کار	دلبستگی شغلی	تعهد پیوستگی	تعهد همانندسازی	تعهد همانندسازی
-	-	-	۱	تعهد همانندسازی
-	-	۱	۰/۵۵۸	تعهد پیوستگی
-	۱	۰/۴۴۴	۰/۴۴۰	دلبستگی شغلی
۱	۰/۶۰۹	۰/۲۴۲	۰/۳۰۵	دلبستگی به کار

* تمامی روابط در سطح $p \leq 0/01$ معنی دار است.

در ادامه مدل اولیه‌ی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. در این راستا هر یک از متغیرهای پژوهش به عنوان یک متغیر پنهان و هر یک از سوالات پرسشنامه‌ی آنها به عنوان متغیر آشکار در نظر گرفته شد. علاوه بر آن، برای هر متغیر آشکار یک خطای اندازه‌گیری با نماد e و برای هر متغیر پنهان، خطای اندازه‌گیری با نماد Z ترسیم شد. شاخص‌های برازش و اصلاح نمایانگر عدم معناداری مسیر تعهد مبادله‌ای به دلبستگی شغلی و همچنین وجود یک مسیر مستقیم از دلبستگی به کار به دلبستگی شغلی بود. با توجه به وجود پیشینه‌ی پژوهشی در تأیید درستی این تغییرات (مانند پژوهش کوهن، ۲۰۰۰) تغییرات انجام گرفت و مدل نهایی در شکل ۲ ارائه شده است. شاخص‌های تطبیقی مدل عبارت است از $CFI=0/85$ ، $TLI=0/83$ ، شاخص‌های مقتصد نیز شامل $PNFI=0/70$ ، $PCFI=0/74$ ، $RMSA=0/079$ بوده و در آخر شاخص مطلق $CMIN/DF=2/70$ می‌باشد که در جمع نشان دهنده تأیید الگوی نهایی است.



شکل ۲. الگوی نهایی رابطی دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، تعهد همانند سازی و تعهد مبادله‌ای

بحث

این پژوهش با هدف بررسی رابطه‌ی چهار شکل تعهد کاری در پایه‌ی مدل مارو طراحی و به اجرا در آمده است. نتایج نشان داد که مدل مارو نیاز به تجدید نظر و بررسی بیشتری دارد. اولین مسیر مربوط به اثر دلبستگی به کار بر روی تعهد مبادله‌ای است. در این رابطه باید گفت که زیربنای اصلی تعهد مبادله‌ای نوعی مقابله به مثل و تبادل بین سازمان و کارکنان است. هنگامی که افراد دلبستگی به کار بالایی داشته باشند، به خود کار به عنوان پاداش نگاه کرده و شاغل بودن برایشان بسیار با ارزش و پاداش دهنده است و این یعنی یک پاداش بزرگ که به خاطر سازمان نصیب آنها شده است که منجر به افزایش تعهد مبادله‌ای کارکنان می‌شود. مسیر دیگر مربوط به اثر دلبستگی به کار بر روی دلبستگی شغلی است. یکی از نظریه‌هایی که در تبیین این رابطه می‌توان به آن استناد کرد، نظریه‌ی ناهماهنگی شناختی فستینجر است. بر طبق این نظریه برای جلوگیری از ناهماهنگی شناختی، رفتارها و نگرش‌های مختلف فرد باید هماهنگ باشد (کریمی، ۱۳۸۳). هنگامی که افراد دلبستگی بالایی به کار داشته باشند و اهمیت کار در زندگی آنها بالا باشد، برای جلوگیری از عدم هماهنگی در نگرش‌ها، این اهمیت را برای شغل فعلی خود نیز قائل شده و دلبستگی شغلی را در خود افزایش می‌دهند. مسیر سوم مربوط به اثر تعهد مبادله‌ای بر تعهد همانند سازی است. این مسیر با توجه به نظریه‌ی مبادله‌ی اجتماعی قابل تبیین است. هنگامی که کارکنان معتقد باشند که مبادله‌ی آنها با سازمان به سودشان است و سازمان در جهت منافع آنها گام بر می‌دارد، آنان نیز رفتار متقابل مثبتی به سمت سازمانشان نشان داده و در جهت پذیرش اهداف و همانندسازی با اهداف سازمانی برانگیخته می‌شوند. مسیر آخر مربوط به اثر تعهد همانند سازی بر دلبستگی شغلی است. نظریه برابری آدامز یکی از نظریه‌های مفید برای تبیین این رابطه است. بر طبق این نظریه هنگامی که کارکنان از مبادلات خود با سازمان راضی هستند، یعنی بازده خوبی را به دست آورده اند، در جهت رسیدن به حالت تعادل، درون داد خود را افزایش می‌دهند. این درون داد می‌تواند خدمت به ارباب رجوع و تلاش در جهت اهداف سازمانی، باشد. قابل ذکر است که نتایج پژوهش‌های کوهن (۲۰۰۰، ۱۹۹۹)، فروند و کارملی (۲۰۰۳) و کارملی و گفن (۲۰۰۵) با این پژوهش همسو بوده و آنان نیز بیان کردند که مدل مارو نیاز به تجدید نظر دارد. این پژوهش نیز مانند دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی بود. از جمله اینکه با وجود استفاده از ابزار استاندارد شده در ایران، با این حال سؤال ۸ پرسشنامه‌ی دلبستگی شغلی با این متغیر رابطه‌ی معناداری نشان نداد است، که علت آن ممکن است واضح نبودن سؤال یا عدم دقت شرکت‌کنندگان در پاسخ‌گویی به این سؤال بوده باشد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که پژوهش مجزایی در رابطه با این پرسشنامه‌ی پر کاربرد صورت گیرد. همچنین این پژوهش در شرکت پالایش و پخش استان اصفهان انجام شده است. لذا تعمیم آن به دیگر شرکت‌ها و حتی شعب دیگر شرکت پالایش و پخش در دیگر استانها باید با احتیاط صورت گیرد و بهتر است این پژوهش در هر چهار شرکت نفتی اجرا گشته تا امکان رسیدن به الگویی جامع در رابطه با شرکت‌های زیر مجموعه‌ی نفت فراهم می‌شود. نکته‌ی قابل توجه دیگر تعداد بسیار کم شرکت‌کنندگان زن در این پژوهش است، که تعمیم نتایج را با مشکل مواجه می‌کند. پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی، پژوهشگران در انتخاب نمونه به متناسب بودن تعداد شرکت‌کنندگان زن و مرد توجه لازم را مبذول دارند.

منابع

کریمی، یوسف. (۱۳۸۳). روان‌شناسی اجتماعی: نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها. تهران: ارسباران.

- Cohen, A. (2000). The relationship between commitment forms and work outcomes: A comparison of three models. *Human Relations*, 53, 3, 387-417.
- Balfour, D & Wechsler, B. (1996). Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations. *Public Productivity & Management Review*, 19, 3, 256-277.
- Morrow, P. C. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment*, JAI Press Inc., Greenwich, CT.
- Cohen, A. (1999). Relationships among five forms of commitment: An empirical assessment. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 285-308.
- Carmeli, A., Elizur, D., Yaniv, E. (2007). The theory of work commitment: A facet analysis. *Personal Review*, 36, 4, 638-649.

- Steenbergen, E. F. V., & Ellemers, N. (2009). Feeling committed to work: How specific forms of work-commitment predict work behavior and performance over time. *Human Performance*, 22, 410-431.
- Freund, A., & Carmeli, A. (2003). An empirical assessment: reconstructed model for five universal forms of work commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 7, 708-725.
- Carmeli, A., & Gefen, D. (2005). The relationship between work commitment models and employee withdrawal intention. *Journal of Managerial Psychology*, 20, 2, 63-86.
- Kanungo, R. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.

Archive of SID