



بررسی رابطه بین مبادله رهبر عضو و تعهد سازمانی با میانجیگری ارتباطات سرپرستی

در شرکت توزیع نیروی برق استان قم

مریم کولیائی^۱، مهدی آهنین پنجه^۲

۱ دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس تهران، ایران

Maryamkolyaie@gmail.com

۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه پردیس فارابی، ایران

Ahaninpanjeh.mim95@gmail.com

چکیده

مبادله رهبر- عضو، نوع خاصی از مرادده بین کارکنان و مدیران با توجه به شرایط کارکنان می باشد که در صورت مناسب بودن منجر به بهبود تعهد سازمانی کارکنان می شود. ارتباطات سرپرستی نیز می تواند در این افزایش نقش بسزایی داشته باشد. بنابراین به نظر می رسد بررسی مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان قم می تواند برای ارتقاء عملکرد این سازمان سودمند باشد. لذا در این پژوهش به مطالعه رابطه بین مبادله رهبر عضو و تعهد سازمانی با میانجیگری ارتباطات سرپرستی پرداخته شد. نتایج نشان داد: (۱) برازش مدل ساختاری مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی تایید شد. (۲) وضعیت مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی مناسب است. (۳) وضعیت ابعاد مبادله رهبر- عضو، ابعاد ارتباطات سرپرستی و ابعاد تعهد سازمانی مناسب است. (۴) میان وضعیت مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی، تعهد سازمانی



Mediating Role of Communication Practices on Relations Between Leader- Member Exchange and Organizational Commitment

Maryam, kolyaie ¹; Mahdi, Ahaninpanjeh ²

1- Department of Management & Economics, Tarbiat Modares University, Tehran,Iran,
(Maryamkolyaie@gmail.com)

2- Department of Managment, University of Tehran College of Farabi, Tehran,Iran,
(Ahaninpanjeh.mim95@gmail.com)

Abstract

Leader- Member Exchange is a special kind of intercourse between employee and manager,if appropriate will lead to improved organizational commitment. The results show : Model was confirmed.

Organizational Commitment is predicted by Communication and Leader- Member Exchange.Communication , Leader- Member Exchange and Organizational Commitment situation is suitable. Domains of Communication , Leader- Member Exchange and Organizational Commitment situation is suitable. There is a significant relation between Communication , Leader- Member Exchange and Organizational Commitment.

Keywords: *Communication , Leader- Member Exchange and Organizational Commitment*

مقدمه

به منظور مساله مدیریت در سازمانها از اهمیت خاصی برخوردار است زیرا چارچوبهای ساختاری را در تمامی اجزای سیستم سازمانی تحت تاثیر قرار می دهد. برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل بدون وجود مدیریت انجام نمی شود. نوع مدیریت در هر سازمان با توجه به مقتضیات و شرایط متفاوت می باشد. یکی از سبک های مدیریت مبادله رهبر-عضو می باشد. در این تحقیق مراد مدیران و کارکنان را در شرکت توزیع نیروی برق استان قم از منظر تئوری رهبر-عضو بررسی می شود. نوع مدیریت شرکت توزیع نیروی برق استان قم تاثیر بسیار قابل توجهی بر کارکردها و عملکردهای سازمانی دارد. با مدیریت نظام مند مبتنی بر اصول علمی نوین که حاصل تجربیات اندیشمندان در سازمانهای مختلف است می توان به بهترین نحو از سرمایه انسانی که امروزه بزرگترین مزیت رقابتی برشمرده می شود نهایت استفاده را برد. پر واضح است که مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم می توانند بیشترین تاثیر را در شرکت توزیع نیروی برق استان قم داشته باشند. زیرا مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم هستند که اهداف، راهها و منابع رسیدن به آنها را مشخص می کنند. نوع و سبک مدیریت آنها در رسیدن صدا و سیما به اهداف سازمانی تاثیر قابل توجهی در پی دارد. دغدغه نوع نگرش مدیران به کارکنان از مسائل چالش برانگیز حال حاضر سازمانها می باشد. اگر مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم به کارکنان نگرش ابزاری داشته باشند، هرچند در ظاهر امر اثرات کوتاه مدتی به دنبال دارد اما از آنجا که کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان قم از روی مسائل درونی شده به انجام کارها مبادرت نمی ورزند اثرات پایدار و مطمئنی در عملکرد شرکت توزیع نیروی برق استان قم بر جای نمی گذارد. بنابراین مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم بایستی سبکی از مدیریت را به کار گیرند که در آن به استعدادها و شایستگی های نیروی انسانی توجه شایانی شود. ادبیات تحقیقات علمی نشان داده اند هر جا که مدیران به نیروی انسانی توجه لازم را مبذول داشتند، سازمانها به شکوفایی، بالندگی و تعالی سازمانی نایل شده اند. پس مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم بایستی بسیار موشکافانه در انتخاب نوع سبک مدیریت اقدام ورزند. یکی از این سبک های مدیریتی نوین که براساس تعامل و مراد مدیر و کارکنان می باشد؛ نظریه رهبر-عضو است. مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم می توانند با بهره گیری از تعامل مناسب، اهداف شرکت توزیع نیروی برق استان قم را بهتر پیش ببرند. مساله مهم در اینجا این است که مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم با استفاده از این سبک مدیریت بتوانند بسیار وراتر از قبل به اهداف سازمانی برسند. از سوی دیگر با توجه به آنکه ارتباطات نقش بسیار کلیدی در شرکت توزیع نیروی برق استان قم دارد، ارتباطات بین مدیران و کارکنان را مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. اگر ارتباطات بین مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم و کارکنان آن از مجراهای اصولی و کارا صورت پذیرد، بسیار از مشکلات در نطفه از بین می روند و هیچ گاه فرصت نمی یابند به مساله و تهدید سازمانی تبدیل شوند. مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم با ارتباطات صحیح می توانند بسیار سریع بازخوردگیری کنند و از معایب و محاسن امور سازمانی مطلع گردند و اقدامات لازم را در جهت رفع موانع و بهبود هر چه بهتر امر به کار بندند. مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم نیز بایستی توجه قابل تاملی به ارتباطات داشته باشند تا بتوانند رهبری کنند، سازماندهی کنند، هدایت کنند، نظارت کنند و همچنین در این تحقیق تعهد سازمانی در ابعاد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری مورد کنکاش قرار می گیرد. براساس تعامل با کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان قم، مساله تعهد سازمانی یکی از مسائلی است که در موفقیت شرکت توزیع نیروی برق استان قم تاثیر قابل توجهی دارد. در هر سازمانی مدیریت می کوشد تا از طریق ابزارهای انگیزشی متنوع، کارکنان را تشویق کنند تا آنها را به اصول، اهداف و آرمانها سازمانی پایبند نمایند. اگر چنین امری محقق شود و کارکنان به چنین دیدگاهی برسند، می توان اذعان نمود سازمان به طور حتم به بهترین نحو به اهداف خود دست می یابد؛ یعنی کارایی و اثربخشی محقق می شود و سازمان به بهره وری می رسد. بنابراین پرورش نیروی انسانی متعهد را می توان از عمده ترین مسئولیتهای مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم برشمرد. اگر مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم نتوانند از سبک رهبری مناسب استفاده کنند و تعامل صحیح با کارکنان نداشته باشند، به طور حتم نمی توانند کارکنان متعهدی داشته باشند. نداشتن کارکنان



متعهد به این معناست که نیروی انسانی شرکت توزیع نیروی برق استان قم تهی از اهداف و تعلقات سازمانی می شوند و با چنین نیرویی نمی توان امر جاری و ساری را پیش برد و صد البته نمی توان به تعالی سازمانی دست یافت؛ از این رو در این تحقیق به بررسی تاثیر مبادله رهبر-عضو و ارتباطات سرپرستی بر تعهد سازمانی در بین کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان قم پرداخته می شود.

ادبیات و پیشینه تحقیق

به منظور مساله مدیریت در سازمانها از اهمیت خاصی برخوردار است زیرا چارچوبهای ساختاری را در تمامی اجزای سیستم سازمانی محققان مفهوم رهبری را در محیطهای کاری به عنوان یک فرآیند نفوذ اجتماعی بیان کردند که یک نفر بر دیگران به طور عمدی نفوذ دارد تا رفتار و روابط دیگران را در گروه یا سازمان تنظیم کند. تعداد زیادی از نخستین تئوریهای رهبری فرض می کردند رهبران با تمام زیردستان در سازمانشان یک نوع سبک رهبری به کار ببرند (کیم، لی و کارلسون، ۲۰۱۰). تعریف رهبری به عنوان یک فرآیند بدین معناست که این ویژگیهای شخصی یا شخصیتی نیست که در رهبران وجود دارد و بر پیروان اثر می گذارد بلکه مذاکرات و مراودات اتفاقی که بین رهبر و پیرو می گذرد، باعث این تاثیر و تغییر در پیروان می شود. فرآیند رهبری اقتضا می کند که رهبر هم تاثیرگذار بر پیروان و هم تاثیر پذیر از آنها باشد. فرآیند رهبری تأکید می کند که رهبری یک خط طولی و اتفاقی یک جانبه نیست بلکه به نسبت، یک حادثه دو جانبه است (محبوبی، ۱۳۹۲، ص. ۳۵). همان گونه که فیلمور سنفورد بیش از سی سال پیش اشاره کرد، «نه فقط این پیروان هستند که رهبری را می پذیرند یا رد می کنند، بلکه این پیروان هستند که هم رهبر و هم موقعیت را درک می کنند و آنها هستند که بر حسب آنچه که درک می کنند واکنش نشان می دهند.» بنابراین، درک کامل از رهبری بایستی شامل اطلاعاتی درباره پیروان و رهبران هر دو باشد، اطلاعات در این مورد که پیروان رهبر را چگونه درک می کنند و رفتار آنها چگونه می تواند رفتار رهبر را تغییر دهد (کریمی، ۱۳۸۷، ص. ۱۲۰). تئوری مبادله رهبر-عضو^۱ نیز هنوز بر خورد جامع دیگری را با فرآیندی که متمرکز بر تعاملات زوجی بین رهبران و پیروان است دنبال می کند. به طوری که تئوری مبادله رهبر-عضو رابطه اجتماعی میان رهبران و پیروان را نقطه مرکزی توجه خود در فرآیند رهبری قرار می دهد (افجه، ۱۳۹۰، ص. ۴۶۶). تئوری مبادله رهبر-عضو، رویکردی مهم برای درک رهبری از آغاز دهه ۱۹۷۰ است. براساس تئوری نقش و تئوری مبادله اجتماعی، تئوری مبادله رهبر-عضو بر فرآیند نقش سازی در طول تعامل رهبر-عضو، تمایزهای سرپرستان در میان زیردستان، و تشکیل روابط دوتایی عمودی درون گروهی و برون گروهی تأکید می کند. در قلب تئوری مبادله رهبر-عضو دیدگاه ارتباطی رهبری است و توجه دقیقی به نقش زیردستان در رهبری دارد (ژو، لیو و گو، ۲۰۱۰). تئوری مبادله رهبر-عضو براساس تئوری مبادله اجتماعی است؛ هدف آن توسعه تنوع رهبران است؛ بنابراین روابط مبادله، محور غیر متعارف با زیر دستانشان دارند. این روابط متفاوت به طور سنتی براساس " تلاش کسب منابع و حمایت مبادله شده بین دو طرف " توسعه می یابد. بنابراین کلید رابطه مبادله ای کیفیت بالا به تعبیری اشتراک و رابطه متقابل است که مبادله رهبر-عضو دربرگیرنده " اشتراک ابزار پیامد متقابل " است (اسلاس و تامسون، ۲۰۱۲). تئوری مبادله رهبر-عضو بیان می کند روابط کاری بین سرپرست و کارکنان براساس کیفیت این روابط متفاوت است. در برخی کارکنان، سرپرستان روابط را با اعتماد و مبادله منابع توسعه می دهند تا واری قرارداد رسمی کار کنند و در طرف دیگر در اکثریت کارکنان، روابط سرپرست براساس الزامات قراردادهای رسمی و شرح های شغلی است. همچنین تحقیقات اولیه از اهمیت مبادله رهبر-عضو در موفقیت زیردستان در سازمان از جمله میزان عملکرد کاری بیشتر حمایت می کند (جوکیساری، ۲۰۱۳). تئوری مبادله رهبر-عضو پیشنهاد می کند رهبران از سبک یکسان برخوردار با تمام کارکنان استفاده نکنند بلکه نوع مختلفی از روابط و مبادله را با هر یک از زیردستان داشته باشند (لیدن و میسلن، ۱۹۹۸). برای نقش کلیدی و موثر مدیریت در فرآیند ارتباطات بر هیچ کس پوشیده نیست. این نقش در تمام سطوح ارتباطاتی واضح است و در تمامی جنبه ها یعنی فردی، گروهی و سازمانی محرز است. که البته نوع ساختار و سیستم ارتباطاتی سازمان

¹ LMX



دربگیرنده تمام این جنبه‌ها می‌باشد (حسین زاده نیکویی، ۱۳۹۰، ص ۵). تاثیر ارتباطات می‌تواند به عنوان یک موضوع بنیادین برای سازمان در نظر گرفته شود؛ از این رو می‌توان استدلال کرد ارتباطات نقشی فعال در تعیین عملکرد سازمان بازی می‌کند. ارتباطات نقشی فعال در شکل‌گیری ماهیت سازمان دارد. اگرچه ارتباطات مساله‌ای حیاتی است، تاثیر مدیریت بر ارتباطات به عنوان مجری استراتژیک در موفقیت سازمان شایان توجه است (آنتونیز، ۲۰۰۵، ص ۸). شاید ارتباطات ضعیف از جمله منابع عمده‌ای باشد که بین افراد تضاد و تعارض ایجاد می‌کند. از آنجا که افراد حدود ۷۰٪ ساعت‌های بیداری خود را صرف ارتباطات می‌کنند (نوشتن، خواندن، صحبت کردن و گوش دادن) شاید معقول باشد چنین نتیجه‌گیری کرد که نداشتن ارتباطات اثربخش به صورت بزرگترین مانع، راه موفقیت‌های گروه را (از نظر عملکرد) سد می‌کند (رابینز، ۱۳۸۸، ص ۱۹۳). افراد ارتباط برقرار می‌کنند تا عدم قطعیت را کاهش دهند. شاپیرو، شپارد و کراسکین پیشنهاد کردند ارتباطات منظم، توانایی پیش‌بینی را بهبود می‌بخشد. همچنین شویگر و دنی‌سی دریافتند ارتباطات دوطرفه بین مدیریت و کارکنان از طریق خبرنامه‌ها، تلفن، جلسات هفتگی و ... عدم قطعیت ادراکی را کاهش می‌دهد و رضایت‌شغلی، تعهد، قابلیت اعتماد، صداقت و مسئولیت را افزایش می‌دهد (یاماگوچی، ۲۰۰۹). اهمیت ارتباطات موثر بدان دلیل است که فراگردی ایجاد می‌کند که انجام وظایفی نظیر برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری، و کنترل را برای مدیران تسهیل می‌کند (رضاییان، ۱۳۹۲، ص ۵۲۳).

ارتباطات سرپرستی به طور گسترده‌ای به صورت تبادل اطلاعات و تأثیر بر اعضای سازمانی تعریف شده است که یکی از آنها اقتدار رسمی برای هدایت و ارزیابی فعالیت‌های سازمانی سایر اعضا می‌باشد. کاتز و کان (۱۹۷۸) اجزای اساسی ارتباطات (منبع، دریافت‌کننده، کانال و پیام) را مفهوم‌سازی کرده و توسعه دادند در حالی که جهت جریان اطلاعات برحسب روابط سرپرست-زیردست است. هیوسمن، هاتفیلد، بولتون و گیلفتوود (۱۹۸۰) از طریق یک سری مطالعات کیفی و کمی کارهای کاتز و کان (۱۹۷۸) را توسعه دادند و هفت نوع از ارتباطات جاری در روابط سرپرست-زیردست را توسعه دادند؛ یعنی (۱) جهت‌گیری (۲) اطلاعات (۳) مبنای منطقی و عقلایی (۴) بازخورد (۵) اظهار نظر مثبت (۶) اظهار نظر منفی (۷) مشارکت. مایلز و همکاران (۱۹۹۶) هفت نوع ارتباط سرپرستی هیوسمن، هاتفیلد، بولتون و گیتوود را به کار برده و مورد آزمایش قرار دادند. مایلز و همکاران (۱۹۹۶) چهار بعد متفاوت رفتارهای ارتباطی سرپرستی را پیدا کردند که می‌توانند در روابط سرپرست-زیر دست ارتباطات کاری و اجتماعی را منعکس کنند؛ یعنی (۱) ارتباطات مثبت (۲) ارتباطات آزادانه به سمت بالا (۳) ارتباطات منفی (۴) ارتباطات مربوط به کار (ابوبکر و مصطفی، ۲۰۱۰؛ ابوبکر، دیلبک و مک کراسکی، ۲۰۱۰).

تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. پورتر و همکارانش (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را پذیرش ارزشهای سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزشهای سازمان می‌دانند. به طور کلی تمام تعاریف تعهد به این حقیقت رجوع می‌کنند (الف) یک نیروی پایدار کننده یا الزام‌آور است؛ (ب) به رفتار جهت می‌دهد (مثلاً آزادی را محدود می‌کند، شخص را به سمت کاری سوق می‌دهد) (میر و هرسکوپیچ، ۲۰۰۱). لوتانز اظهار می‌دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است. تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند. اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته‌های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزشهای اساسی است که سازماندهی بر آن متکی است و کارکنان بر اساس ملاک تعهد، ارزشیابی می‌شوند. اغلب پرسشهایی به عمل می‌آید از قبیل: آیا اضافه کار خواهد کرد؟ آیا روزهای تعطیل بر سر کار خواهد آمد؟ آیا دیر می‌آید یا زود می‌رود؟ اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد (رهنمای رودپشتی و محمود زاده، ۱۳۸۷، ص ۳۴). می‌یر و آلن مدل سه بعدیشان را مبتنی بر مشاهده شباهتها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک‌بعدی تعهد سازمانی



وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد (میر و هرسکویچ، ۲۰۰۱). براساس آلن و میر (۱۹۹۱) تعهدهای عاطفی، مستمر و هنجاری اجزای قابل تمایز تعهد هستند. نتایج تحلیل عامل تأییدی این فرضیه را به طور کلی مورد حمایت قرار دادند (میر، استنلی، هرسکویچ و توپولنیسکی، ۲۰۰۲). ادبیات تجربی جمع آوری شده بیان کردند کارکنان با تعهد بالا برای سازمان از بهره‌وری، وفاداری و مسئولیت بیشتری برخوردار هستند و سعی می‌کنند از راههای متفاوت مثبتی بر عملکرد سازمانی تأثیر بگذارند. براساس این مباحث، افراد متعهد حمایت‌شده‌تر به رفاه سازمانی هستند، آنها بیشتر دوست دارند به رفتارهای شهروندی دست بزنند. با سیستم پاداش رسمی مورد قدردانی قرار نمی‌گیرند ولیکن کمک عمده‌ای به افزایش اثربخشی و کارایی سازمانی می‌کنند (وانگ و ونگ، ۲۰۱۱).

پیشینه تحقیق به شرح ذیل می‌باشد:

ابوبکر و دیگران (۲۰۱۰) در یک سازمان مالزیایی اثرات مستقیم و غیرمستقیم ارتباطات سرپرستی را با مبادله رهبر-عضو و تعهد گروهی با استفاده از تحلیل معادلات ساختاری بررسی کردند. آنها به این نتیجه رسیدند که ارتباطات مثبت، ارتباطات آزادانه و ارتباطات کاری تاحدی در رابطه بین مبادله رهبر-عضو و تعهد گروهی میانجی‌گری می‌کنند (ابوبکر و دیگران، ۲۰۱۰).

ابوبکر و مصطفی (۲۰۱۰) در یک سازمان مالزیایی اثر میانجی‌گری ارتباطات سرپرستی را در رابطه کیفیت روابط بالادست - زیردست و تعهد گروهی بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که ارتباطات سرپرستی (ارتباطات مثبت، ارتباطات منفی، ارتباطات آزادانه و ارتباطات کاری) نقش میانجی بین کیفیت روابط بالادست - زیردست و تعهد گروهی را دارند. کیفیت روابط بالادست - زیردست در این مطالعه برگرفته از مبادله رهبر-عضو می‌باشد (ابوبکر و مصطفی، ۲۰۱۰).

محبوبی (۱۳۹۲) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان بررسی اثر میانجی‌گری ارتباطات سرپرستی بین رابطه مبادله رهبر-عضو و تعهد سازمانی در معاونت اداری و مالی صدا و سیمای استان تهران به این نتایج رسید: (۱) مدل ساختاری مبادله رهبر-عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی با میانجی‌گری ارتباطات سرپرستی بررسی شد. (۲) وضعیت مبادله رهبر-عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی مناسب است. (۳) وضعیت ابعاد مبادله رهبر-عضو (به غیر از بعد وفاداری)، ابعاد ارتباطات سرپرستی و ابعاد تعهد سازمانی مناسب است. (۴) بین ابعاد مبادله رهبر-عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. (۵) تاثیر مولفه های جنسیت، تاهل، سطح تحصیلات، سطح سازمانی، سن و سنوات کاری بررسی شد؛ تنها بین جنسیت و مبادله رهبر-عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (محبوبی، ۱۳۹۲).

در دو تحقیق مالزیایی تعهد گروهی به عنوان متغیر سوم در نظر گرفته شده است ولیکن در این تحقیق تعهد سازمانی به عنوان متغیر سوم در نظر گرفته شده است. تعهد گروهی یکی از ابعاد تعهد سازمانی می‌باشد. بنابراین در این تحقیق، به تعهد سازمانی توجه جامع‌تری شده است. همچنین در تحقیق محبوبی (۱۳۹۲) با توجه به تحلیل رگرسیون، میانجی‌گری ارتباطات سرپرستی در بین رابطه مبادله رهبر-عضو و تعهد سازمانی تأیید نشده است؛ بنابراین در صورت تأیید مدل، مدل برای اولین بار در شرکت توزیع نیروی برق استان قم مورد تأیید قرار می‌گیرد و می‌تواند به محققان دیگر کمک نماید تا با وارد کردن متغیرهای دیگر (میانجی، تعدیل‌گر و ...)، مدل را توسعه دهند.

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی: ارتباطات سرپرستی نقش میانجیگری بین رابطه مبادله رهبر-عضو و تعهد سازمانی دارد.

فرضیه فرعی اول: مبادله رهبر-عضو و ارتباطات سرپرستی پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی می‌باشند.

فرضیه فرعی دوم: وضعیت مبادله رهبر-عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی مناسب است.

فرضیه فرعی سوم: وضعیت ابعاد مبادله رهبر-عضو، ابعاد ارتباطات سرپرستی و ابعاد تعهد سازمانی مناسب است.



فرضیه فرعی چهارم: میان مبادله رهبر-عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر براساس هدف، کاربردی می باشد؛ کاربردی است زیرا هدف از این تحقیق به دست آوردن دانش لازم برای رفع نیاز مشخصی است. براساس زمان، تحقیق آینده‌نگر است؛ زیرا متغیر مورد مطالعه به گونه‌ای می‌باشد که مشاهده آن در آینده میسر باشد. براساس نوع داده‌ها، کمی است؛ زیرا دارای داده‌های کمی می باشد. در تحقیقات کمی در دسته تحقیقات توصیفی-تحلیلی قرار می‌گیرد. همچنین در تحقیقات توصیفی-تحلیلی در دسته تحقیق همبستگی قرار می‌گیرد. در تحقیق همبستگی، رابطه میان متغیرها براساس هدف تحقیق تحلیل می‌گردد. تحقیقات همبستگی به سه دسته تقسیم می‌شوند؛ همبستگی دومتغیری، تحلیل رگرسیون و تحلیل ماتریس همبستگی یا کوواریانس. در این تحقیق از تحلیل رگرسیون استفاده می‌شود زیرا هدف آن پیش بینی یک متغیر وابسته از یک یا چند متغیر مستقل می‌باشد و همچنین از تحلیل معادلات ساختاری به منظور بررسی و تایید وجود متغیر میانجی استفاده می‌شود.

برای جمع آوری اطلاعات از روش پرسشنامه استفاده می‌شود. از سه پرسشنامه برای انجام این تحقیق استفاده می‌شود. برای بررسی نظریه رهبر-عضو از پرسشنامه لیدن و گرین (۱۹۸۰) و لیدن و میسلن (۱۹۹۸)، برای بررسی ارتباطات سرپرستی از پرسشنامه مایلز و دیگران (۱۹۹۶) و برای بررسی تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و مییر (۱۹۹۱) استفاده می‌شود. از نرم افزارهای SPSS و PLS استفاده می‌شود.

جامعه آماری، کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان قم هستند. برای نمونه‌برداری از روش تصادفی استفاده شد. از فرمول کوکران برای محاسبه تعداد نمونه آماری استفاده گردید. براساس این فرمول با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری مورد بررسی ۴۲۹ نفر بودند، با در نظر گرفتن خطای ۰/۱، تعداد ۷۸ پرسشنامه کافی بود. برای دسترسی به این امر، ۹۴ پرسشنامه (تقریباً ۲۰ درصد بیشتر از تعداد مورد نیاز) در بین کارکنان توزیع گردید و در نهایت ۹۲ پرسشنامه جمع‌آوری گردید که برای تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به اینکه از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است روایی پرسشنامه‌ها مورد تایید می‌باشد. جهت بررسی پایایی از ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید و از آن جایی که مقدار آن برای پرسشنامه‌های مبادله رهبر-عضو (۰/۸۲)، ارتباطات سرپرستی (۰/۸۶) و تعهد سازمانی (۰/۷۷) بیشتر از ۰/۷ می‌باشد، پایایی پرسشنامه‌ها نیز مورد تایید قرار می‌گیرد.

نتایج

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی

همان‌طور که در جدول نشان داده شده است، بیشتر پاسخگویان کمتر از ۳۰ سال دارند. در طبقه بیشتر از ۵۰ سال کمترین تعداد پاسخگو وجود دارد. بیشتر پاسخگویان دارای لیسانس و همچنین مرد بودند. ۸۰/۲ درصد از پاسخگویان کارمند و کارشناس، ۱۲/۱ درصد سرپرست و ۷/۷ درصد مدیر بودند. از نظر سنوات خدمت، بیشترین پاسخگویان در طبقه کمتر از ۵ سال قرار دارند. بیشتر پاسخگویان متأهل بودند. ۶۱/۸ درصد قرارداد دائمی و ۳۸/۲ درصد قرارداد پیمانکاری دارند. بیشترین پاسخگو در بخش شغلی ۳۰۰۰۰ بودند. بیشترین افراد در طبقه حقوقی یک تا یک و نیم میلیون قرار دارند.



جدول ۱: آمار توصیفی ویژگی های جمعیت شناختی

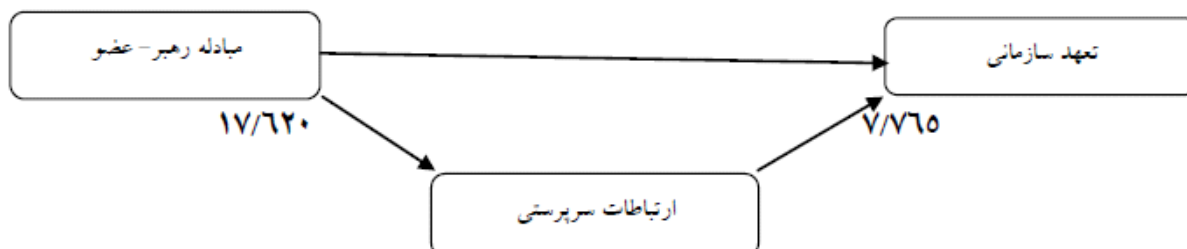
ویژگی	طبقه	درصد فراوانی	درصد تجمعی
سن	کمتر از ۳۰ سال	۴۰	۴۰
	۳۰ تا ۴۰ سال	۵۰	۹۰
	۴۰ تا ۵۰ سال	۵	۹۵
	بیش از ۵۰ سال	۵	۱۰۰
سطح تحصیلات	دیپلم	۱۵	۱۵
	فوق دیپلم	۲۰	۳۵
	لیسانس	۴۵	۸۰
	فوق لیسانس و بالاتر	۲۰	۱۰۰
رده سازمانی	کارمند	۳۵	۳۵
	کارشناس	۵۰	۸۵
	سرپرست	۱۰	۹۵
	مدیر	۵	۱۰۰
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۱۵	۱۵
	۵ تا ۱۰ سال	۳۰	۴۵
	۱۰ تا ۱۵ سال	۲۰	۶۵
	بیش از ۱۵ سال	۳۵	۱۰۰
حوزه فعالیت	ستاد	۵۰	۵۰
	مناطق	۵۰	۱۰۰
نوع استخدام	قرارداد دائم	۶۵	۶۵
	پیمانکاری	۳۵	۱۰۰

بررسی فرضیه اصلی

در شکل ذیل ضرایب معناداری Z مدل تحقیق ارائه شده است. از آن جایی که تمامی اعداد از ۱/۹۶ بیشتر می باشد، روابط بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تایید قرار می گیرد.

شکل ۱: ضرایب معناداری Z

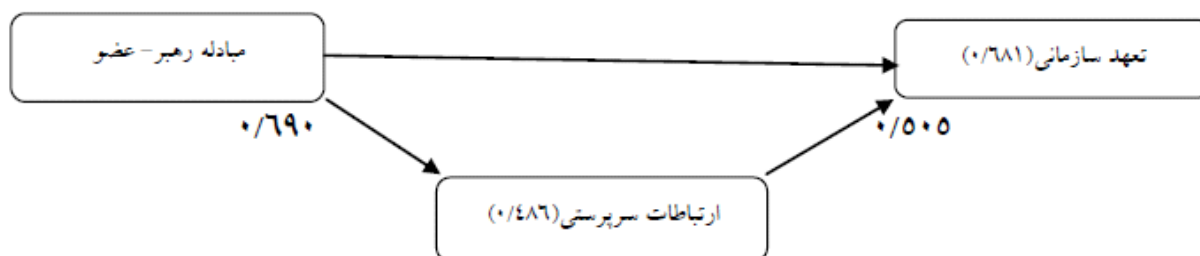
۰/۹۳۹



همان طور که در شکل ذیل نشان داده شده است مقادیر R^2 مربوط به دو متغیر مدل برابر با ۰/۶۸۱ (تعهد سازمانی) و ۰/۴۸۶ (ارتباطات سرپرستی) می باشد. از آن جایی که این مقادیر از ۰/۳۳ بیشتر می باشند، برازش مدل ساختاری مناسب است.

شکل ۲: مقادیر R^2

۰/۳۹۰



اعداد ۰/۳۹۰، ۰/۵۰۵ و ۰/۶۹۰ ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به فرضیه هستند. مبادله رهبر-عضو بر تعهد سازمانی به طور مستقیم ۳۹ درصد و به صورت غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی ارتباطات سرپرستی ۳۵ درصد (۰/۵۰۵ ضربدر ۰/۶۹۰) تاثیر دارد.

بنابراین با توجه به معیارهای ضرایب معناداری Z و مقادیر R^2 و همچنین ضرایب استاندارد شده مسیر، فرضیه اصلی تایید می شود.

بررسی فرضیه فرعی اول

ارتباطات سرپرستی و مبادله رهبر-عضو به عنوان متغیر پیش بینی کننده و تعهد سازمانی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده اند. از روش همزمان^۱ برای بررسی تحلیل رگرسیون استفاده می شود.

با توجه به جدول مقدار R ۰/۷۸۸ و مقدار R^2 ۰/۶۲۱ می باشد. همچنین می توان اظهار نمود ارتباطات سرپرستی و مبادله رهبر-عضو، ۶۱/۷ درصد از تعهد سازمانی را پیش بینی می کنند.

¹ Enter



جدول ۲: خلاصه مدل

خطای برآورد شده	تنظیم شده R	R^2	R	مدل
۰/۱۸۸۰۹	۰/۶۱۷	۰/۶۲۱	۰/۷۸۸	۱

با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) که کمتر از ۰/۰۵ می باشد، مشخص می شود عدد ثابت، مبادله رهبر- عضو و ارتباطات سرپرستی بر تعهد سازمانی تاثیر دارند و در فرمول نهایی قرار می گیرند.

جدول ضرایب مربوط به تحلیل رگرسیون

sig	t	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		Beta	خطای استاندارد B	
۰/۰۰۰	۴/۷۵۸		۰/۱۴۷	ثابت
۰/۰۰۰	۱۰/۰۶۶	۰/۵۶۶	۰/۰۴۶	مبادله رهبر- عضو
۰/۰۰۰	۵/۳۰۳	۰/۲۹۸	۰/۰۵۷	ارتباطات سرپرستی

بنابراین فرضیه فرعی اول تایید شده و فرمول نهایی به شرح ذیل می باشد:
تعهد سازمانی = ۰/۶۹۹ + (مبادله رهبر- عضو × ۰/۴۶۱) + (ارتباطات سرپرستی × ۰/۳۰۲)

بررسی فرضیه فرعی دوم

در جدول ذیل وضعیت مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی نشان داده شده است. از آن جایی که سطح معناداری متغیرها کمتر از ۰/۰۵ می باشد، وضعیت تمامی متغیرها در سطح اطمینان ۹۵٪ مناسب است. بنابراین فرضیه فرعی دوم تایید می شود.



جدول ۵: آزمون t تک نمونه‌ای متغیرها

متغیر	نتایج		
	t	درجه آزادی	معناداری
مبادله رهبر - عضو	۱۱/۶۹۲	۹۱	۰/۰۰۰
ارتباطات سرپرستی	۸/۱۰۱	۹۱	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	۸/۵۷۱	۹۱	۰/۰۰۰

بررسی فرضیه فرعی سوم

در جدول ذیل وضعیت مولفه های مبادله رهبر - عضو، مولفه های ارتباطات سرپرستی و مولفه های تعهد سازمانی نشان داده شده است. از آن جایی که سطح معناداری مولفه ها (به غیر از ارتباطات منفی) کمتر از ۰/۰۵ و معناداری مولفه ارتباطات منفی (بیشتر از ۰/۰۵) می باشد، وضعیت تمامی مولفه ها در سطح اطمینان ۹۵٪ مناسب است. بنابراین فرضیه فرعی سوم تایید می شود. لازم به ذکر است در متغیرها و مولفه ها با مفهوم مثبت، معناداری کمتر از ۰/۰۵ و در متغیرها و مولفه ها با مفهوم منفی، معناداری بیشتر از ۰/۰۵ نشان دهنده وضعیت مناسب می باشد.

جدول ۵: آزمون t تک نمونه‌ای متغیرها

متغیر	نتایج		
	t	درجه آزادی	معناداری
علاقه (عاطفه)	۷/۸۵۲	۹۱	۰/۰۰۰
وفاداری	۷/۹۵۶	۹۱	۰/۰۰۰
همکاری	۳/۷۶۶	۹۱	۰/۰۰۰
احترام حرفه ای	۹/۷۳۳	۹۱	۰/۰۰۰
ارتباطات مثبت	۳/۰۲۲	۹۱	۰/۰۰۳
ارتباطات کاری	۷/۵۰۴	۹۱	۰/۰۰۰
ارتباطات منفی	۱/۲۰۶	۹۱	۰/۲۲۹
ارتباطات آزادانه	۱۰/۴۷۹	۹۱	۰/۰۰۰
تعهد عاطفی	۵/۶۹۸	۹۱	۰/۰۰۰
تعهد مستمر	۵/۴۹۴	۹۱	۰/۰۰۰
تعهد هنجاری	۷/۱۶۳	۹۱	۰/۰۰۰



بررسی فرضیه فرعی چهارم

به منظور بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود. با توجه به جدول ذیل مشخص می شود رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵٪ بین متغیرها وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی چهارم تایید می شود.

مؤلفه	مؤلفه		
	مبادله رهبر- عضو	ارتباطات سرپرستی	تعهد سازمانی
مبادله رهبر- عضو	۱		
ارتباطات سرپرستی	۰/۶۲۶**	۱	
تعهد سازمانی	۰/۷۵۳**	۰/۶۵۲**	۱

جمع بندی و پیشنهادات

با توجه به نتایج به دست آمده تمامی فرضیه ها مورد تایید قرار گرفت. از آن جایی که وضعیت مبادله رهبر- عضو، ارتباطات سرپرستی و تعهد سازمانی مناسب است، مشخص می شود عملکرد شرکت توزیع نیروی برق استان قم در خصوص این متغیرها مناسب می باشد. بنابراین مدیران شرکت توزیع نیروی برق استان قم بایستی در راستای ارتقای این مباحث اقدامات لازم را انجام دهند. مساله قابل توجه ارتباط قوی (بیش از ۰/۷) بین مبادله رهبر- عضو و تعهد سازمانی و همچنین ضریب بیشتر مبادله رهبر- عضو (۰/۴۶۱) می باشد که نشان دهنده تاثیر بیشتر مبادله رهبر- عضو در تعهد سازمانی است؛ بنابراین در صورت ارتقاء مبادله رهبر- عضو، تعهد سازمانی ارتقاء بیشتری می یابد. مساله دیگر این است که از آن جایی که ۶۱/۷٪ از تغییرات تعهد سازمانی توسط مبادله رهبر-عضو و ارتباطات سرپرستی تبیین می شود، مشخص می شود متغیرهای دیگری نیز در شرکت توزیع نیروی برق استان قم بر تعهد سازمانی تاثیرگذار می باشند. محققان می توانند با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیقاتی و همچنین شرایط سازمانی، سایر متغیرها از جمله انگیزش، رضایت شغلی و ... را مد نظر قرار داده و مدل کامل تر و جامع تری را ارائه دهند.



مراجع

- افجه، س ع ا، ۱۳۹۰. مبانی فلسفی و تئوری های رهبری و رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت.
- حسین زاده نیکویی، ح، ۱۳۹۰. مطالعه و بررسی ممیزی نظام ارتباطات در شرکت توزیع نیروی برق استان قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
- رابینز، ا پ، ۱۳۸۸. مبانی رفتار سازمانی، ترجمه سید علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رضائیان، ع، ۱۳۹۲. مبانی سازمان و مدیریت، تهران، انتشارات سمت.
- رهنمای رودپشتی، ف و محمود زاده، ن، ۱۳۸۷. توسعه منابع انسانی مطالعه موردی تعلق و تعهد سازمانی و رقابت پذیری، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- کریمی، ی، ۱۳۸۷. روانشناسی اجتماعی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- محبوبی، ع، ۱۳۹۲. بررسی اثر میانجی ارتباطات سرپرستی بین رابطه مبادله رهبر- عضو و تعهد سازمانی در معاونت اداری و مالی صدا و سیما استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.



- Abu Bakar, H., Dilbeck, K.E., & McCroskey, J.C. 2010. Mediating Role of Communication Practices on Relations Between Leader- Member Exchange and Perceived Employee Commitment to Workgroup, *Communication Monographs Journal*, 22, 637-656.
- Abu Bakar, H. & Mustafa, C.S. , 2010. Relationship between superior-subordinate relationships quality and group commitment: The mediating factor of superior-subordinate communication, *Journal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 24, 20- 33.
- Antonis, N., 2005., Communication audit as an integrated communication measurement instrument: a case study,. Submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts, University of South Africa.
- Jokisaari, M., 2013. The role of leader-member and social network relations in newcomers' role performance, *Journal of Vocational Behavior*, 82, 96-104.
- Kim, B.C., Lee, G., & Carlson, K. D., 2010. An examination of the nature of the relationship between Leader-Member-Exchange (LMX) and turnover intent at different organizational levels, *International Journal of Hospitality Management*, 29, 591-597.
- Liden, R.C. & Maslyn, J.M., 1998. Multidimensionality of Leader-Member Exchange: An Empirical Assessment through Scale Development, *Journal of Management*, 24, 43-72.
- Meyer, J. & Herscovitch, L., 2001. Commitment in work place Toward a general model. *Human Resource Management Review Journal*, 11, 299- 326.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L., 2002. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20- 52.
- Sluss, D.M. & Thompson, B.S., 2012. Socializing the newcomer: The mediating role of leader-member exchange, *Organizational Behavior and Human Decision Processes Journal*, 119, 114-125.
- Wang, J., & Wong, C.K., 2011. Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China, *International Journal of Hospitality Management*, 30, 845- 854.
- Xu, J., Liu Y., & Guo, Y. 2010. The role of subordinate emotional masking in leader-member exchange and outcomes: A two-sample investigation, *Journal of Business Research*, 67, 100- 107.
- Yamaguchi, I., 2009. Influences of organizational communication tactics on trust with procedural justice effects: A cross-cultural study between Japanese and American workers, *International Journal of Intercultural Relations*, 33, 21-31.