

نقش مذاکره در شفاف سازی مسئولیت ها و ایجاد تعهد پرسنل در سازمان های دولتی و

خصوصی

وحید گرایلی

(دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه حکیم نظامی قوچان، مشهد)، Gerayelli@gmail.com

نویسنده مسئول: وحید گرایلی

چکیده

منابع انسانی در سازمان ها، به ویژه در سازمان های خدماتی، مهمترین رکن سازمان محسوب می شوند و پیشبرد امور در جهت رسیدن به اهداف، وابسته به منابع انسانی است. همچنین یکی از مسائلی که می تواند در عملکرد نیروهای انسانی تاثیر مهمی داشته باشد، میزان تعهد آنان به فعالیت های محوله و مسئولیت در جایگاه سازمانی است. گاهی اوقات در سازمان ها مشاهده می گردد که پرسنل در رسته ها و جایگاه های مختلف سازمانی، در انجام وظایف و مسئولیت های محوله با مسائلی روبرو هستند که باعث می شود، وظایف خود را به دیگران محول کرده و از زیر بار مسئولیت و تعهدات مربوط به آن شانه خالی کنند. لذا به نظر می رسد که شفاف سازی وظایف محوله و جایگاه افراد در تیم ها و گروه ها، یکی از عواملی است که می تواند در جلوگیری از بروز این بیماری در سازمان تاثیر گذاشته و آن را کاهش دهد. هدف از این مقاله، بررسی نقش مذاکرات در جهت شفاف سازی مسئولیت ها و تعهدات واگذار شده در ذهن پرسنل و تاثیر آن در مدیریت انگیزش و پذیرش مسئولیت توسط آنان است.

کلمات کلیدی: بیماری های سازمانی، انگیزه، مذاکره، شفاف سازی مسئولیت ها، تعهد پرسنل

مقدمه

هر سازمان انتفاعی یا غیرانتفاعی خصوصی یا دولتی تلاش می کند تا به اهداف خود دست یابد و به بهترین شکل ممکن در جامعه مشاهده شود. در این بین نیروی انسانی برای نیل به اهداف در هر نوع فعالیت بازرگانی، خدماتی و تولیدی، نقشی اساسی و تاثیرگذار دارد و مهمترین رکن هر سازمان محسوب می شود؛ به طوری که بدون وجود نیروی انسانی، دستیابی به اهداف سازمان مقدور نخواهد بود. پرداختن به مقوله هایی همچون بهبود کیفیت و کاهش هزینه ها که امروزه از آن ها به عنوان ابزارهای اصلی بهره وری یاد می شود، بدون ملاحظات منابع انسانی عملاً غیر ممکن خواهد بود، چرا که موفقیت یا عدم موفقیت سازمان در توجه به کیفیت و مؤثر بودن نیروی انسانی است.

عملکرد نیروهای انسانی همواره یکی از فاکتورهایی است که مورد توجه مدیران و فعالان حوزه های عملیاتی بوده و حتی مورد توجه مخاطبان و مشتریان هر سازمانی می باشد. عوامل مختلفی در عملکرد نیروهای انسانی تاثیر دارند که بخشی از آنها درون سازمانی، بخشی برون سازمانی و بخشی نیز شخصی و وابسته به روحیات و شخصیت فردی پرسنل است که قسمتی از این عوامل قابل کنترل بوده و قسمتی دیگر غیر قابل کنترل می باشد.

یکی از فاکتورهای مهم در عملکرد پرسنل، تعهد آنان به فعالیت های محوله و مسئولیت پذیری در جایگاه سازمانی است که علاوه بر روحیات و شخصیت فردی، متأثر از عوامل درون سازمانی و حتی برون سازمانی می باشد. گاهی اوقات در سازمان ها مشاهده می گردد که پرسنل در رسته ها و جایگاه های مختلف سازمانی، در انجام وظایف و مسئولیت های محوله با مسائلی روبرو هستند که باعث می شود وظایف خود را به دیگران محول کرده و از زیر بار مسئولیت و تعهدات مربوط به آن شانه خالی کنند. این امر باعث می شود که در کارایی و اثربخشی سازمان خلل وارد شده و در نهایت زنجیره پرسنل، مدیران و مخاطبان و مشتریان دچار مشکل شود؛ به طوری که همکاران فرد از این نوع فعالیت و بار مسئولیتی بیشتری که به سبب عدم تعهد و مسئولیت پذیری فرد دیگری به آنها تحمیل شده آزرده گردیده و ممکن است خود آنها نیز این بار اجرایی و مسئولیتی را به دوش سایرین، و دیگران به دوش سایرین واگذار نموده و در نهایت حتی در اغلب مواقع، کار قفل شده و اجرایی نشود. در این فرایند، علاوه بر مدیر و پرسنل، به مراجعین و مشتریان نیز آسیب جدی وارد می شود و باعث خدشه دار شدن هویت آن سازمان در جامعه و حتی بسته به اندازه آن سازمان، باعث آسیب های فردی شده و در نگاه کلان، بر مستأصل شدن جامعه بیانجامد. لذا توجه به این عامل، همواره به عنوان متغیری مهم در عملکرد نیروی انسانی مورد توجه و مطالعه بوده است.

یکی از متغیرهایی که می تواند در مسئولیت پذیری و تعهد پرسنل تاثیرگذار باشد، میزان شفافیت در سازمان است. شفاف سازی می تواند در بخش ها و حوزه های مختلف، اشکال مختلفی داشته و تاثیرات متفاوتی داشته باشد. شفافیت می تواند در اهداف، برنامه ها و استراتژی ها، جامعه هدف، وظایف و ... اندازه های گوناگونی داشته باشد که یکی از ابزارهای انتقال آن، مذاکره است. مذاکره ابزاری قدرتمند برای انتقال پیام به مخاطب است و نقش مهمی در مدیریت منابع، مخصوصا منابع انسانی دارد و می تواند در شرایط عادی سازمان، باعث مشکلات اجرایی در پرسنل شده یا برعکس از بروز مشکلات جلوگیری نماید. همچنین می تواند در شرایط بحرانی سازمان، در کنترل اوضاع و بهبود شرایط تاثیرگذار باشد. هدف از این مقاله، بررسی نقش مذاکره در شفاف سازی مسئولیت ها و تعهدات واگذار شده در ذهن پرسنل می باشد و قصد دارد به این سوال پاسخ دهد که مدیران چگونه می توانند از این ابزار به بهبود مسئولیت پذیری پرسنل کمک کنند.

بررسی اهمیت موضوع سازمان بیمار

گسترده شدن مشکلات تولید، فن آوری های پیشرفته و به دنبال آن مسائل مربوط به مهندسی انسانی، گاه چنان حجم کار را افزایش می دهد که جز با تعریف کار در قالب یک پروژه و بررسی لحظه به لحظه آن نمی توان از شیوهی درست انجام کار آگاه شد. در این میان سهم نیروی انسانی اگر نگوئیم بیشتر، اما کمتر از فناوری های پیشرفته و پیچیده نیست. در واقع با داشتن نیروی انسانی سالم و با انگیزه است که می توان سودای دستیابی به قله های دانش و موفقیت سازمانی را در سر پروراند (کریمی، ۱۳۹۱).

با گسترده تر شدن مفهوم سازمان ها، سازمان به عنوان «شبکه باز» در نظر گرفته شد و به یک موجود زنده که دارای یک نظام هماهنگ است، تشبیه شده است (اسپکتور، ۲۰۰۳) و این سیر پیش رونده در مفهوم سازمان باعث شد، سازمان ها به عنوان موجود زنده که دارای هویتی مستقل از اعضای خود هستند، تصور شوند (میچل، ترجمه شکرکن، ۱۳۷۷، اسپکتور، ۲۰۰۳، سید جوادین، ۱۳۸۴) به گونه ای که حتی می توانند با هویت جدید خود و به دلیل شرایط و اصول حاکم بر خودشان، رفتار کارکنان را نیز تحت تاثیر قرار دهند. وقتی هویت منسجم و مستقل به سازمان نسبت داده شد، سیر تفکر جدید به سمت و سویی رفت که این شخصیت و هویت می تواند دارای «سلامتی سازمانی» و یا «بیماری سازمانی» باشد (کامکار و دیگران، ۱۳۸۵).

یک سازمان سالم قادر است، مانند فردی سالم، به حیات خود ادامه دهد، به مقاصد خود برسد، موانع موجود در سر راه خود را بشناسد، برنامه ریزی کند، اجرا کند (ساعتچی، ۱۳۸۳)، به عنوان یک سازمان یادگیرنده عمل کند (سنگ، ۱۳۹۹، پتیگر و ویپ، ۱۹۹۱، هاریوت و پمبرتون، ۱۹۹۵، میلر و دس، ۱۹۹۶)، از نظر مالی و اعتباری موفق و سالم باشد، احساس تعلق سازمانی به کارکنان بدهد (ساعتچی، ۱۳۸۳)، مسیر و اهداف روشنی داشته باشد (مک کنا، ۱۹۹۶). در مقابل سازمان بیمار، سازمانی است که بی انگیزه، سنگین و خموده است که در آن بازی های روانی میان کارکنان، فرسودگی شغلی ناشی از استرس، نگرانی از شیوه های آموزش، استخدام و به کارگیری، جلوی تعالی سازمانی را می گیرد. در تحلیل رفتار متقابل در محیط های سازمانی، به پدیده ای با عنوان "سقف شیشه ای" پرداخته می شود که منظور موانع پنهان و ناشناخته ای است که یک مدیر را از رساندن کشتی سازمان به ساحل تعالی سازمانی باز می دارد و در بسیاری از موارد بدون تحلیل سازمان نمی توان به این موانع پی برد. یکی از این بازدارنده ها، انگیزش و مدیریت انگیزش است که نمی توان به سادگی از آن گذشت. چرا که بدون انگیزه، حتی از مدیر هم نمی توان انتظار حضور پر توان داشت، چه رسد به کارکنان (کریمی، ۱۳۸۹).

این طور به نظر می رسد که انگیزه، بعنوان یک جزء تاثیرگذار در مسئولیت پذیری پرسنل نیز نقش داشته باشد و تعهد پذیری و مسئولیت پذیری پرسنل یکی از فاکتورهای سازمان های سالم و کم تعارض می باشد.

امروزه صاحب نظران مدیریت بر این باورند که نیروی انسانی به عنوان مهم ترین دارایی سازمان ها به شمار می آید. روابط سالم مبتنی بر همکاری بین افراد و مدیران، از اساسی ترین عوامل موفقیت سازمان می باشد. (ایرانزاده و دیگران، ۱۳۹۱).

تعارض از نظر لغوی بیانگر کشمکش، نزاع، برخورد و جنگ است (نیری و صالحی، ۱۳۸۸) و فرآیندی است که در آن، شخص به طور عمد می کوشد تا به گونه ای بازدارنده، سبب ناکامی دیگران در رسیدن به علایق و اهداف مورد نظر خود شود. تعارض به هر شکلی که باشد موجب ناسازگاری، تقابل، جبهه گیری، ناهماهنگی و مخالفت می شود. (حیدری و دیگران، ۱۳۹۳) مساله ای که تعارض را مهم می سازد، پیامدهای مختلف همراه با ایجاد تعارض است (نیری و صالحی، ۱۳۸۸). ایجاد فرصت برای حل مشکلات و افزایش ارتباط و وابستگی در

^۱Specter

^۲Senge

^۳Pettigrew & Whipp

^۴Herriet & Pemberton

^۵Miller & Dess

^۶McKenna

گروه و میان گروه‌ها از اثرات مثبت تعارض در سازمان است (اباذری و نجفی، ۱۳۸۵). از اثرات منفی تعارض در سازمان، می‌توان کم‌شدن انگیزه‌ی افراد، گنج شدن افراد به علت تفاوت در عقاید، افزایش فشار و تنش در گروه و انحراف از توجه به سازمان، ایجاد حساسیت منفی و رفتارهای خشونت آمیز، تمایل به رها کردن مشکلات و ایجاد استرس را نام برد (نبری و دیگران، ۱۳۸۹).

امروزه سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای با معضلات اخلاقی پیچیده‌ای در حوزه منابع انسانی مواجه هستند. این امر شرایطی را مهیا می‌کند که می‌تواند انجام کار درست، با ارزش‌ها و باورهای سایر ارائه دهندگان خدمت مغایرت داشته باشد (لاسال و جاماسون، ۲۰۱۰). منظور از تعارض اخلاقی، هرگونه ناسازگاری بین انگیزه‌ها و تمایلات، آرمان‌ها، اهداف، روش‌های تربیتی، ارزش‌ها، الزامات، در مقام ارزش داور و عمل به تکالیف و مسئولیت‌های اخلاقی است (خدیی و دیگران، ۱۳۹۳). تعارض اخلاقی، تداخل ارزش‌های اخلاقی در موقعیت عمل اخلاقی است (ویلر، ۲۰۱۰؛ مولر^۱ و همکاران، ۲۰۱۲). تعارض اخلاقی، تعارض بین انگیزه‌ی درونی و اخلاقی فرد است. عامل اخلاقی ملزم به انتخاب و انجام کاری است که خوب و مناسب‌تر است (پگرولس^۲ و همکاران، ۲۰۱۵).

تعارض اخلاقی باعث ایجاد مشکلاتی همانند عدم مسئولیت‌پذیری، کاهش کیفیت مراقبت، بی‌اعتمادی، احساس ناتوانی، خشم و ناکامی شده و در طولانی مدت فرسودگی و نارضایتی شغلی در پرسنل ایجاد می‌کند (ابراهیمی و دیگران، ۱۳۸۵). یکی از مسائل مورد توجه در مدیریت تعارض، بررسی منابع و علل ایجادکننده‌ی تعارض اخلاقی در سازمان است. به‌خصوص در سیستم‌های خدماتی به دلیل همکاری گروه‌های مختلف و اهمیت ارتباط میان خدمت دهندگان، تامین کنندگان و مشتریان (خدمت گیرندگان)، شناخت علل ایجادکننده‌ی تعارض می‌تواند در حل تعارض و حفظ اعتدال آن برای سازمان مفید باشد. به عنوان مثال در مطالعه‌ای که توسط پگرولس و همکاران انجام شد (پگرولس^۱ و همکاران، ۲۰۱۳)، علل متفاوتی در تعارض اخلاقی ذکر شده است. از آن جمله می‌توان به پیشرفت فناوری، تخصیص منابع، افزایش هزینه‌ها، تغییر در نقش‌های پرسنل، ویژگی‌های فردی مشتریان یا مراجعین و تامین کنندگان، استانداردهای حرفه‌ای و فردی اشاره کرد. در مطالعه دیگری که توسط آزلوای و همکاران انجام شد، یکی از منابع تعارض کارکنان، رفتارهای بین فردی بود که منظور از آن، خصوصیت شخصی، بدگمانی، شکاف‌های ارتباطی و نبود جلسات منظم میان کارکنان و مدیران است (آزلوای^۲ و همکاران، ۲۰۰۹). با توجه به اینکه بخش ارائه خدمات در سازمان‌های خدماتی به مراجعین و مشتریان مکانی پرتنش در سازمان‌ها است و عملکرد کارکنان ارائه دهنده‌ی خدمت بر وضعیت دستیابی به اهداف سازمان اهمیت بسیار دارد (شجندل^۳، ۲۰۰۷)، در صورتی که تعارض های اخلاقی در سازمان شناسایی و حل نشود می‌تواند بر توانایی پرسنل و مقدار و کیفیت خدمت دریافتی توسط مراجعین و مشتریان اثر جدی بگذارد (نوردهاگ^۴، ۲۰۱۱).

طبق نظر محققان از میان استراتژی‌های متداول حل تعارض، موثرترین روش حل تعارض، استراتژی سبک مذاکره است (کریمی و ششپری، ۱۳۹۱). مذاکره در سازمان را می‌توان به پنج سبک رقابت، همکاری، ایثار، مصالحه و اجتناب تفکیک کرد (مردانیاموله^۵ و دیگران، ۲۰۱۰)، که دو سبک همکاری و مصالحه بر دیگر روش‌ها ارجحیت دارند. زیرا منافع و خواست همه‌ی گروه‌های درگیر را تأمین می‌کنند (واگنر و هالنبک^۶، ۲۰۱۰). سبک مذاکره توانایی برقراری ارتباط موثر، کارآمد و پویا جهت به‌دست آوردن خواسته‌ای است که فرد از دیگران دارد (سیحان‌نژاد و دیگران، ۱۳۹۴). به عبارت دیگر، یکی از راهبردهای کلی برای برخورد با تعارض اخلاقی، مذاکره و چانه‌زنی است. در واقع مذاکره شکل منحصربه‌فردی از مهار تعارض است (رحیمی و دیگران، ۱۳۹۳).

با توجه به اهمیت تعارضات اخلاقی بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط پرسنل، پژوهشگران به بررسی اثربخشی سبک‌های مذاکره بر شدت تعارض اخلاقی در پرسنل پرداختند و به این نتیجه رسیدند که یکی از راه‌کارهای مناسب جهت پیشگیری از تعارض‌های اخلاقی، مذاکره است. نتایج نشان داده است که مذاکره موجب کاهش شدت تعارض اخلاقی در پرسنل می‌شود. لذا استفاده از مذاکره به‌عنوان راهبردی برای کاهش شدت تعارض اخلاقی در سازمان پیشنهاد می‌شود.

^۱Lasala CA, Bjamason D

^۲Vilers MJD

^۳Kammeyer-Mueller JD

^۴Falco Pegueroles

^۵Falco Pegueroles

^۶Åzoulay E

^۷Van Schijndel

^۸Nordhaug

^۹Mardanihamoleh

^{۱۰}Wagner JA III, Hallenbeck JR

مطالعاتی از این دست می تواند راهنمای مدیران در مدیریت بهتر، کارآتر و اثربخش تر سازمان ها باشند. آنان با آگاهی از سبک های مذاکره که پرسنل برای حل اختلافات و تعارضات در محیط کار به کار می گیرند، می توانند از علت و ریشه بسیاری از مشکلات و مسائل سازمانی آگاهی یابند؛ از جمله کاهش بهره وری، کاهش رضایت شغلی، فرسودگی کاری، ترک اختیاری کار و استرس. همچنین مدیران می توانند با برگزاری دوره هایی در جهت افزایش مهارت ارتباطی کارمندان، آنان را در جهت به کارگیری سبک های مذاکره برای حل تعارضات اخلاقی سوق دهند.

خط مشی ارتقای سلامت اداری:

همانطور که مشخص است، سلامت اداری نقطه مقابل فساد اداری و تعارضات سازمانی است؛ یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای دستیابی به سازمانی سالم اجرا می کند. بانک جهانی مواردی همچون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، یکپارچگی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی و کارایی را لازمه ارتقای سلامت اداری می داند (بانک جهانی، ۲۰۱۲). خط مشی ارتقای سلامت اداری به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد و به مجموعه ای از خصایص سازمانی نسبتاً پردوام اشاره می کند. یک سازمان سالم به این معنا فقط در محیط خود پایدار می ماند. بلکه در درازمدت قادر است به اندازه کافی با محیط خود سازگار شود، توانایی های لازم را برای بقای خود پیوسته ایجاد کند و گسترش دهد (زرنندی، ۱۳۸۵) از نظر لایدن و کلینگل^۷ سلامت اداری، مفهومی تقریباً تازه است و شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف خود و رشد و بهبود سازمان می شود. سازمان سالم جایی است که افراد می خواهند بمانند و کار کنند و خود افرادی مؤثر و سودمند باشند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). خط مشی ارتقای سلامت اداری به عنوان شارح از عملکرد کامل و بدون مانع از تمام فرآیندهای سازمانی رسمی و غیررسمی، اصلی و فرعی است که موجب می شود تمام فرآیندهای سازمانی، بروندادی سالم و قانونی ارائه دهند (ژنیدیس و کیریاکوس^۸، ۲۰۱۴). به طور کلی، خط مشی ارتقاء سلامت اداری به رویه ها و دستورالعمل هایی اطلاق می شود که کلیه عوامل یک سازمان را در راستای قابلیت تأمین اهداف آن داشته باشد و بتواند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آن ها لحاظ نمایند (جسارتی و جسارتی، ۱۳۹۳).

در برخی از منابع، واژه «Integrity» را به معنای یکپارچگی ترجمه کرده اند. اما مصطلح ترین معنای این واژه، سلامت اداری است که در بسیاری از منابع داخلی و خارجی بکار رفته می شود. یکپارچگی، استفاده از قدرت عمومی است. این عنصر، محور برجسته مبارزه با فساد است. مفهوم سلامت، پیشنهاد کننده شیوه های مثبت و فعال است و بر مبنای آن در واقع قبل از اینکه به دنبال طرح هایی برای مبارزه با فساد در سطح ادارات باشیم، بهتر است در مسیر سلامت نظام اداری جامعه حرکت کنیم و گروه ها و بخش های مختلف برای پیشگیری و مبارزه با شکل گیری فساد را گردآوریم؛ به عبارت دیگر، گروه های مختلف و دینفع برای جلوگیری از فساد، بیسج و ظرفیت سازی شوند (اقبالی و همکاران، ۱۳۹۳).

شفافیت

شفافیت به معنای جریان آزاد اطلاعات و دسترسی داشتن به اطلاعات، برای همه کسانی که در ارتباط با تصمیمات هستند (عبداللهی و عبدی، ۱۳۹۳). شفافیت هم چنین باعث افزایش اطمینان و کاهش ابهام شده و در جلوگیری از فساد، نقش بسزایی دارد. بدون وجود شفافیت در کلیه امور، پاسخگویی نمی تواند منشأ نتایج و آثار مثبت باشد. شفافیت در نظام اداری و مالی، سهم بزرگی در به وجود آوردن مدیریت صحیح دارد.

نقش پاسخگویی در شفافیت سازمانی و ارتقای سلامت اداری

از نظر سازمانی، سلامت اداری یا یکپارچگی اشاره به ویژگی های سازمانی ای دارد که نشان دهنده کیفیت اقدام، مطابق با ارزش های اخلاقی؛ استانداردها و قوانین پذیرفته شده توسط اعضای سازمان و جامعه است که هدف نهایی آن حفاظت از منافع عمومی از طریق یک سیستم حکومت کارآمد و موثر است که باعث افزایش حفاظت از حقوق شهروندان می شود (کولثوف^۹ و همکاران، ۲۰۱۰؛ باومن^{۱۰}، ۲۰۱۳؛

^۷Lydon and Klingle.

^۸Xenidis & Kyriakos.

^۹Kolthoff

عبدعزیز^۱، ۲۰۱۵). پاسخگویی عمومی به عنوان یک محرک برای کارکنان، موجب می‌شود تا آنان برای القاء ارزش‌های اخلاقی و تعهدمدارانه گام بردارند که در این صورت، نقش عمده‌ای در تضمین ارتقای سلامت نظام اداری و شفافیت در سازمان را ایفا می‌کند (عبدعزیز^۲، ۲۰۱۵).

بطور کلی، پاسخگویی، شفافیت و سلامت اداری سه مفهوم مرتبط به هم هستند که روابط میان کنشی دارند (معدنی و دیگران، ۱۳۹۷). نگرش‌های متعددی در رابطه با فعالیت‌های شغلی وجود دارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی اشاره کرد (سال و نایت^۳، ۱۹۹۵). روانشناسان صنعتی و سازمانی و مدیران منابع انسانی به دلایل متعددی به نگرش‌های شغلی توجه داشته‌اند. از جمله دایله عمده آن‌ها نیاز به شناخت متغیرها و عواملی بوده است که بر رفتارهای کار مثل عملکرد شغلی، ترک شغل، حضور، دیرآمدن، غیبت و غیره اثر می‌گذارند (میچل، ۱۹۷۷). بر اساس نظریه‌هایی که پایه بسیاری از تحقیقات شده‌اند، بین نگرش‌های شغلی با متغیرهای رفتار کار، رابطه معنی‌داری وجود دارد. مثلاً یفالدو و میوچینسکی^۴ (۱۹۸۵) در تحقیقاتشان نشان دادند که بین خشنودی شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. یافته‌های تحقیقاتی که رابطه معنی‌دار بین نگرش‌های شغلی با رفتارهای کار نشان داده‌اند، موجب گردیده‌اند که روانشناسان صنعتی و سازمانی به جستجوی متغیرهای برآیند که بر نگرش‌های شغلی تأثیر دارند. آن‌ها اضافه می‌کنند که با به‌دست آوردن این یافته‌ها می‌توان نظریه‌ها و الگوهایی در خصوص نگرش‌های شغلی پایه‌ریزی کرد و یا در جهت تکامل آن‌ها اقدام به عمل آورد. علاوه بر این می‌توان از این یافته‌ها در جهت توصیه به مدیران منابع انسانی به منظور مطلوب ساختن نگرش‌های شغلی و بالطبع بهبود رفتار کار و حذف رفتارهای کناره‌گیری استفاده کرد (ریچارز^۵، ۱۹۸۵؛ کوهن و لوهنبرگ^۶، ۱۹۹۰). از جملع متغیرهای متقدم و موثر بر نگرش‌های شغلی می‌توان از خصوصیات شخصی هم‌چون سن، جنسیت، وضعیت، تاهل، تحصیلات، سابقه استخدام، سطح مهارت، اخلاق کار، تعداد فرزندان و ویژگی‌های شغلی مانند تنوع مهارت، هویت وظیفه، استقلال وظیفه و خصوصیات سازمانی مانند اندازه سازمانی، مرکزیت گزایی سازمانی (تمرکز سازمانی)، حالات نقش مانند ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش و ده‌ها متغیر دیگر نام برد (ماتیو و زاجاک^۷، ۱۹۹۰). تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه‌دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده‌ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. هم‌چنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب‌وکار از جمله کوچک‌سازی‌ها و ادغام‌های شرکت‌ها در یکدیگر، عده‌ای از صاحب‌نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی‌مورد است. اما عده‌ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و هم‌چنان می‌تواند مورد تحقیق قرار گیرد. از آنجا که طبق تحقیقات صورت گرفته، رفتار کارکنان در سازمان می‌تواند متأثر از نگرش‌هایشان باشد، از این رو، آگاهی از آن‌ها برای مدیران سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. با وجود این بایستی اذعان کرد، آگاهی از همه نگرش‌های کارکنان برای مدیران سازمان اهمیت چندانی و مدیران نیز علاقه‌ای به دانستن آن دسته از نگرش‌هایی هستند که با کار و سازمان مرتبط است. طبق تحقیقات انجام گرفته در این مورد، سه نگرش عمده، بیشترین توجه و تحقیق را از سوی محققان به خود جلب کرده‌اند.

این سه نگرش عبارتند از: ۱- رضایت شغلی، ۲- وابستگی شغلی و ۳- تعهد سازمانی.

تعاریف زیادی از تعهد وجود دارد. تعهد را می‌توان نوعی الزام دانست که آزادی عمل را محدود می‌کند (فرهنگ لغت آکسفورد، ۱۹۶۹). دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (استیرز و پورتر، ۱۹۹۲). اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به‌طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. ثانیاً تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسر، ۱۹۸۴)، حضور (ماتیو و زاجیک^۸، ۱۹۹۰)، رفتار سازمانی فرا اجتماعی (اریلی و

^۱Bovens

^۲Abd Aziza

^۳Abd Aziza

^۴Saol & Knight

^۵Affaldno & Muchinsky

^۶Reichers

^۷Cohen & Lowenberg

^۸Mathieu & Zajac

^۹Mathieu & Zajac

چتمن، ۱۹۸۶) و عملکرد شغلی (می‌یر، آلن و اسمیت، ۱۹۹۳) رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (مودی، پورتر و استیرز، ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد (شیان‌چنج و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۱۳)

نتیجه‌گیری

از بررسی‌های انجام شده در خصوص شفافیت، سلامت اداری و تعهد سازمانی و عوامل تاثیرگذار می‌توان این‌طور نتیجه‌گیری نمود که در صورتی نگرش مثبت به شغل وجود خواهد داشت که:

۱. نقش‌ها روشن و دست‌یافتنی باشند؛
 ۲. تکالیف شغلی چالش برانگیز باشد؛
 ۳. سرپرستان از سبک‌های رهبری حمایتی پیروی کنند؛
 ۴. ساختار سازمانی به گونه‌ای باشد که کارکنان را در تصمیم‌گیری مشارکت دهد و برعکس، زمانی که نقش‌های کاری مبهم باشد، تکالیف یکنواخت و انعطاف پذیر باشد، سرپرستان پشتیبانی و حمایت لازم را نشان ندهند و ساختار سازمان مشارکت کارکنان را در تصمیم‌گیری محدود کند، پرسنل انگیزش کاری ضعیفی را نشان خواهند داد.
- (وینتر و ساروس (۲۰۰۲) طی پژوهشی روی ۱۰۴۱ عضو هیأت علمی دانشگاهی استرالیا دریافتند که متغیرهای ابهام نقش، گرانباری نقش، تعارض نقش، سلسله مراتب اداری با تعهد سازمانی همبستگی منفی و معنادار دارند. در عین حال متغیرهای مرتبط با ویژگی‌های شغل، سبک رهبری حمایتی و میزان مشارکت اعضاء هیأت علمی با تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معنادار نشان می‌دهند. استیرز (۱۹۷۷)، نیز با بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و ۴ ویژگی اصلی شغل (آزادی عمل، تنوع شغل، بازخورد و هویت شغل) با استفاده از تحلیل رگرسیون نشان داد که این ۴ ویژگی با تعهد سازمانی همبستگی معنادار دارند. علاوه بر این، بوئیان، الشماری و جفری (۱۹۹۶)، کولبرت و کوان (۲۰۰۰) و کوان و بنکز (۲۰۰۴) نیز بین بازخورد و تنوع تکالیف و تعهد سازمانی همبستگی معنادار به دست آوردند.

منابع

- مدیریت انگیزش، رابرت پریچارد، الیسا اشوود- ترجمه رامین کریمی، امیر انوشه، (۱۳۹۱).
- امامی- تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن، راهبرد.
- جواد معدنی، دکتر سعید زرنندی، محمدرضا عبدالمهی؛ تحلیل تاثیر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی، فصلنامه خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت، (۱۳۹۷).
- امین ترابی پور، بتول ابراهیمی دستگردی، محمد حسین حقیقی زاده؛ بررسی رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و سبک‌های مذاکره در مدیران پرستاری بیمارستان‌های منتخب شهر اهواز. فصلنامه علمی-پژوهشی علوم بهداشتی، (۱۳۸۹).
- فاطمه جهاندار، جمیله محتشمی، فروزان آتش زاده شوریده، سید امیرحسین پیشگوی؛ بررسی اثربخشی سبک مذاکره بر شدت تعارض اخلاقی پرستاران بخش مراقبت‌های ویژه شاغل در بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی گیلان- مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، (۱۳۹۵).
- دکتر سعید رجایی پور، سوسن بهرامی - رابطه شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان - مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد (۱۳۸۷).
- زرنندی، س؛ (۱۳۸۵). طراحی چارچوب برای سلامت اداری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- احمدی، ع.، خوشبخت، ع.، حسینی، س. ت. (۱۳۹۱). ارزیابی تاثیر عملکرد مدیران بر سلامت سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، ش ۲۷، زمستان ۹۷.
- جسارتی، ع.، جسارتی، ا. (۱۳۹۳). رابطه بین عوامل انگیزش شغلی با سلامت اداری کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان اردبیل. دانش انتظامی اردبیل، سال اول، شماره سوم، صص ۲۵-۴۵.
- اقبال، م.، لاله، م.، بخشی الموتی، ج.، حضرتی، ع.، ندرلو، ع. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر سلامت اداری کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان البرز. مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقاء سلامت اداری. تهران؛ ۲۱ آبان ۱۳۹۳.
- عبدالمهی، ر.، عبدی، ی. (۱۳۹۳). سلامت اداری و راهکارهای فرهنگی پیشگیری از فساد اداری در ناجا. مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقاء سلامت اداری. تهران، آبان ۱۳۹۳. بازرسی ناجا (مرکز تحقیقات کاربردی).

- میچل، ترانس آر، ۱۳۷۳، مردم در سازمانها؛ زمینه رفتار سازمانی، ترجمه شکرکن، حسین، تهران: انتشارات رشد
- ایران زاده سلیمان، زمستانی قادر، پاکدل بناب مهدی، بابایی هروی صادق (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض و خلاقیت کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز
- ساعتچی، م، (۱۳۸۳). روانشناسی کار، کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت. تهران
- شکروی، ش، حسینیان، س، سماواتیان، ح، صمصام شریعت، س م ر. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سازمان های بیمار (نوروتیک) با سبک رهبری و جو سازمانی. اندیشه های نوین تربیتی، دوره ۶، شماره ۳
- Dehghan Nayeri N, Salehi T. Fundamental of Nursing Management, First edition. Boshra Press: Tehran; 2008, p.1 57-165. [in Persian]
- Heidari G, Khadivi A, Yosefi R. Theories of management & organization in the post modernism world. Farhang Press: Tehran; 2012.[In Persian]
- Abzari M, Najafi M. The relationship between the conflicting factors and their solving them. Knowledge Res Appl Psychol 2006; 0(31):115-132. [in Persian]
- Dehghan Nayeri N, Negarandeh R, Bahrani N, Sadoghi Asl A. Conflict Management among Clinical Nurses. Hayat 2010; 16(2): 55-63. [in Persian]
- Lasala CA, Bjamason D. Creating workplace environments that support moral courage. Online J Issues Nurs 2010; 1 5(3): 4.
- Khadivi A, Hosseinzadeh M, JahangiriMirshekarlou N. Prediction of organizational conflict in public hospitals of Tabriz city based on nurses' professional ethics. J Nurs Midwifery Urmia Univ Med Sci 2014; 12(4): 314-319. [in Persian]
- Vilers MJD. Moral Distress and Avoidance Behavior in Nurses Working in Critical Care and Non-critical Care Unit [dissertation]. Loyola University Chicago, USA, 2010.
- Kammeyer-Mueller JD, Simon LS, Rich BL. The psychic cost of doing wrong ethical conflict, divestiture socialization, and emotional exhaustion. J Manag 2012; 38(3): 784-808.
- Falco-Pegueroles A, Lluch-Canut T, RoldanMerino J, Goberna-Tricas J, Guardia-Olmos J. Ethical conflict in critical care nursing: correlation between exposure and types. Nurs Ethics 2015; 22(5): 594-607.
- Ebrahimi H, Nikraves M, Oskouie S, Ahmadi F. Prevention of harm to patients or to nurses: a major moral conflict for nurses in the context of ethical decision making. J Zanjan Univ Med Sci 2006; 14(57): 45-56. [inPersian]
- Falco-Pegueroles A, Lluch-Canut T, Guardia-Olmos J. Development process and initial validation of the ethical conflict in nursing questionnaire-critical care Version. BMC Med Ethics 2013; 14(22): 1472 – 6939.
- Azoulay E, Timsit JF, Sprung C L, et al. Prevalence and factors of intensive care unit conflicts: the conflicts study. Am J Respir Crit Care Med 2009; 180(9): 853-860.
- Van Schijndel S, Burchardi H. Bench-to bedside review: leadership and conflict management in the intensive care unit. Criti Care 2007; 1 1(6): 234.
- Nordhaug M, Nortvedt P. Mature care in professional relationships and health care prioritizations. Nurs Ethics 2011; 1 8(2): 209–1 6.
- Karimi F, Sheshpari L. The relationship between transformational, transactional and laissez- faire leadership with high schools manager's conflict management in Esfahan. J Educ Sci 2012; 5(17): 95-11 1. [in Persian]
- Mardanihamoleh M, ShahrakiVahed A, Hamedishahr S. Supervision of instructions and conflict management: an assessment in nursing staff. Iran J Med Ethics Hist Med 201 0; 3(3): 64-73. [in Persian]
- Wagner JA III, Hallenbeck JR. Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage. New York: Routledge; 2010.
- Sobhaninejad M, Fardaei Benam K, Ejtehadi A. Negotiating style between nursing staff in Fajr Specialty and subspecialty hospital in Tehran. J Ethics Cul Nurs Midwifery 2014; 1 (1): 23-34. [in Persian]
- Rahimi H, Yazdekhasty A, Aghababaei R. An analysis of the relationship between using negotiation styles and managers conflict management strategies at Kashan university of medical sciences. J Med Educ Develop 2013; 5(9): 13-22. [in Persian]
- World Bank Group (2012). Anti-corruption, www. World Bank.org/publicsector/anticorrupt.
- Abd Aziza, Mohamad Azizal; Ab Rahmanb, Hilmi; Alam, Md. Mahmudul; Saidc, Jamaliah. (2015). Enhancement of the Accountability of Public Sectors through Integrity System, Internal Control System and Leadership Practices: A Review Study. 7th INTERNATIONAL CONFERENCE ON FINANCIAL CRIMINOLOGY 2015 13-14 April 2015, Wadham College, Oxford, United Kingdom. Procedia Economics and Finance 28 (2015) 163 – 169.
- Bovens, M. (2005). Public Accountability. In E. Ferlie, L. Lynn & C. Pollit (Eds.), The Oxford Handbook of public management, Oxford: Oxford University Press, P. 182-208.
- Allen ,N.J. & Meuer J.P (1990). The measurement and antecedents effective continuance and normative committment to the organization. Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18

Arcl



The banner features a background image of an industrial facility. On the left, there is a yellow logo with a bird-like shape and Persian text. In the center, the ISC logo is displayed with the text 'ISC Education World Science Citation Center' and 'کد اختصاصی: ۵۶۹۱۲-۹۸۱۹۰'. On the right, the title of the conference is written in large Persian calligraphy: 'اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری'. Below the title, a smaller line of Persian text reads 'ثبت شده در پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC) با کد اختصاصی ۵۶۹۱۲-۹۸۱۹۰' and the website 'www.confima.ir' is listed at the bottom right. A yellow box on the left side of the banner contains the text: '1st International Conference on Challenges and New Solutions in Industrial Engineering and Management and Accounting'.

Michael Macaulay & Alan Lawton; (2006); From Virtue To competence: Changing The Principles Of Public Service, Journal Of Public Administration Review, September / October 2006
Sinclair.Robert , R.,Tetrick. Lois. E. Scial (1995). "Exchange and union Commitment ". Journal of Organizational Behavior,Vol 16,No6,PP:669-681