



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته: مدیریت آموزشی

عنوان:

رابطه بین توانمندی و مهارتهای ارتباطی با تعهد سازمانی کارکنان

آموزش و پرورش سپیدان

استاد راهنما:

دکتر شاپور امین شایان جهرمی

استاد مشاور:

دکتر عباداله احمدی

نگارش:

قاسم منصوری

خرداد ماه ۱۳۹۰



(صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد در مدیریت آموزشی (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: قاسم منصورى در تاریخ: ۱۳۹۰/۰۶/۱۷ رشته: مدیریت آموزشی
از پایان نامه خود با عنوان: رابطه بین توانمندی و مهارتهای ارتباطی با تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش سپیدان
با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری	سمت	امضاء اعضای هیات داوری
۱- دکتر شاپور امین شایان جهرمی	استاد راهنما	
۲- دکتر عبداله احمدی	استاد مشاور	
۳- دکتر مژگان امریان زاده	داور	
۴- دکتر نادره سهرابی	داور	

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر/معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

پدر و مادر عزیز و مهربانم

همسر دلبندم

و خواهران و برادران گرامیم

تقدیر و تشکر:

اکنون که پایان نامه به اتمام رسیده مراتب سپاس خود را از استاد ارجمند دکتر امین شایان جهرمی به عنوان استاد راهنما و همپنین از استاد بزرگوار دکتر احمدی به عنوان استاد مشاور که همواره با صبر و بردباری پاسخ گو و راهنمایم بوده اند و مرا از علم فویش بهره مند می ساختند ابراز می دارم.

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه توانمندی و مهارت‌های ارتباطی با تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش سپیدان می باشد این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده است جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان سپیدان می باشد که تعداد آنها بالغ بر ۸۵۰ نفر می باشد. جهت نمونه گیری از بین افراد جامعه؛ با توجه به جدول مورگان، تعداد ۲۶۵ نفر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب می شوند. که پس از جمع آوری اطلاعات و خارج شدن بعضی از افراد از تحقیق، تعداد ۲۳۴ نفر باقیمانده نمونه تحقیق را تشکیل دادند. جهت جمع آوری اطلاعات شامل سه پرسشنامه به شرح زیر میباشد: الف) مهارت های ارتباطی ب) تعهد سازمانی ج) توانمندی کارکنان می باشد. برای اندازه گیری و تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده می شود که در سطح آمار استنباطی از آزمون رگرسیون چند گانه و ماتریس همبستگی پیرسون استفاده شده است . که نتایج نشان می دهد که بین مهارت های ارتباطی و تعهد سازمانی و بین مولفه های توانمندی با تعهد رابطه معناداری وجود دارد همچنین بین تمامی مولفه های مهارت ارتباطی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین متغیر های پیش بین (مولفه های توانمند سازی) نمی توانند متغیر ملاک (تعهد سازمانی) را پیش بینی کنند.

کلید واژه : توانمندی ، مهارت‌های ارتباطی ، تعهد سازمانی

«ارتباطات یکی از مهم ترین ابزار جامعه ی متمدن می باشد و می توان گفت که ارتباطات مهمترین عامل توسعه و تعالی انسانی است؛ به عبارت دیگر ارتباطات برای موفقیت یک انسان امری حیاتی می باشد. همان طور که ارتباطات برای انسان حیاتی می باشد. هربرت سایمون می گوید: «بدون ارتباطات، سازمانی وجود نخواهد داشت و به همین علت می توان گفت امکان تاثیر گروه بر رفتار فرد نیز غیرممکن خواهد بود.» مدیران از طریق ارتباطات، هماهنگی ایجاد و کارکنان را هدایت می کنند و برنامه ریزی و کنترل را انجام می دهند. همان طور که ارتباطات مهم ترین ارکان پدیدارشدن سازمان ها است عامل تداوم بخش حیات آن نیز می باشد (بولتون، ۱۳۸۰).

ارتباطات فرایندی حیاتی و پویا در سازمان است. سازمانی که کارکنان آن با یک دیگر ارتباط مؤثر نداشته باشند نمی توانند توانمندی های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند و در هر حال انگیزه ی آنان نیز به تدریج کاهش پیدا می کند. زیرا ارتباط خود بستر مناسبی برای مبادله اطلاعات دانش و تجربیات می باشد (مشکسار، ۱۳۸۹).

از سوی دیگر هیچ سازمانی نمی تواند موفق شود مگر این که اعضا و کارکنان سازمان نسبت به آن نوعی تعهد داشته باشند و در جهت تحقیق اهداف آن تلاش می کند تعهد سازمانی نوعی ارتباط نگرشی- رفتاری به اهداف و رسالت های سازمان است. تعهد سازمانی مستلزم وجود عوامل مختلف شخصی، سازمانی، و محیطی است که بعضاً تحت کنترل مدیران قراردارند. ایجاد تعهد سازمانی یک فرایند نظام مند است که تحول جنبه های مختلف سازمان از جمله طرح مشاغل، شیوه رهبری (ارتباطات رهبر با اعضای سازمان)، و ساختار سازمان را ایجاد می کند. (ساروخانی، ۱۳۷۶).

در این برهه از زمان، مزیتی که سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از یک دیگر دارند تنها در به کارگیری فن آوری جدید نیست، بلکه در بالا بردن اعتماد به نفس و میزان تعهد و وابستگی کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است که ارتباط موثر، کلید آن است. (مشکسار، ۱۳۸۹).

شتاب تغییرات و دگرگونیهای محیطی، فضای رقابتی فشرده‌ای را ایجاد کرده است. سازمان‌ها برای بقا در این عرصه ناگزیر می‌باید به سطح بالایی از دانش و اطلاعات دست یابند علاوه بر آن از کارکنانی خلاق، دانشمدار و با قدرت تصمیم‌گیری بهره‌مند باشند؛ کارکنان توانمندی که با احساس مسولیت، خلاقیت و ابتکار و اعتماد به نفس و احساس تعلق سازمانی و توانا سازمانی و توانا تر کار گروهی با عملکرد خوب بتوانند در افزایش بهره‌بروی سازمان نقش موثری ایفا کنند. از دیگر سو، مسولان و مدیران ارشد سازمان‌ها نیز با بروز توانمندی‌های کارکنان، ارتقای این توانمندی‌های کارکنان و ارتقای این توانمندی‌ها به سطوح بالاتر را آماده کنند (اردستانی، ۱۳۸۷).

بیان مساله

تعهد را می‌توان پذیرش پیمان و قرارداد دانست که فرد خود را ملزم به انجام آن می‌داند. موضوع تعهد در دو دهه اخیر توجه قابل ملاحظه‌ای را در مطالعات سازمان به خود جلب کرده است. مدیران باید به شیوه‌ای عمل کنند که کارکنان با شوق و علاقه کار کنند و نسبت به سازمان خود متعهد باشند (کشاورز، ۱۳۸۷).

مطالعات مختلف در سازمان های صنعتی، نظامی و آموزشی و کاری نشان می دهد، برای اینکه کارکنان بتوانند کارایی بیشتر و تمایل قوی تر به ماندن در شغل خود داشته باشند، علاوه بر این که خوشنودی بالایی از شغل خود داشته باشند، از دل بستگی نیز برخوردار باشند و احساس تعهد بالایی به انجام وظایف خود نمایند که این خود موجب احساس مسئولیت، درک عمیق از شغل و از خود گذشتگی می شود (جمشیدیان، ۱۳۸۶).

چاتمن و اورایلی^۱ (۱۹۸۶) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزشهای یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزشهای ابزاری آن (یعنی وسیله ای برای دست یابی به اهداف دیگر) تعریف می کنند (کشاورز، ۱۳۸۷).

توانمندسازی روان شناختی و تعهد سازمانی نیز دو متغیر سازمانی هستند که اثر به سزایی بر اثربخشی و موفقیت یک سازمان دارند. وجود سازمان های مناسب در هر جامعه ای که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده ی وظایف خود برآیند، از مهمترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی است. کارآمدی و اثربخشی در وظایف، تعهد سازمانی مطلوب را خلق می کنند. بنابراین، سازمان ها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف، و در نهایت بهبود عملکرد و تعهد سازمانی شغلی اعضای خود، باید بر عواملی متمرکز شوند که موجبات عملکرد شغلی مطلوب را فراهم کنند (استواری، ۱۳۸۸).

امروزه فرایند ارتباطات یکی از اجزای اصلی فعالیتهای سازمانهای مختلف گردیده است. بسیاری از مشکلات سازمانی روابط مبهم بین افراد سوء تفاهم و ناهنجاری ها همگی معلول ارتباط ضعیف یا نادرست هستند که خود یکی از علل کند شدن روند کار سازمان شده و کارایی سازمان را کاهش می دهد. ضمن

¹ - Chatmem & Ovrayli

اینکه ارتباطات موفق و موثر باعث ایجاد روحیه بالا، کارایی زیاد و در نهایت رابطه مطلوب کارکنان با هم می‌گردد (امین شایان جهرمی، ۱۳۸۸).

عصر کنونی دوره دگرگونی‌های شتابنده و غیر قابل پیش بینی است. وضعیت کنونی مدیریت در جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی‌های روزافزون سازمان‌ها و عدم توانایی این سازمان‌ها در پیش بینی مقابله با این تحولات و پیچیدگی‌ها است. سازمان‌ها برای اینکه بتوانند با تهدیدات محیطی مقابله کرده و از فرصت‌های احتمالی بهره‌برداری کنند باید ظرفیت‌ها و توانمندی‌های درونی خود را بشناسند تا نقاط قوت خود را بالا برده و کاستی‌های خود را ترمیم نمایند. گرچه پیچیدگی‌های مسایل و مشکلات مدیریت از یک سو و ماهیت انسانی سازمان‌ها و پیچیدگی رفتارهای کارکنان از سوی دیگر تشخیص نقاط ضعف کاری را دشوار کرده است، ولی سود بردن از مهمترین و مطمئن‌ترین ابزار در این جریان خروشان یعنی پژوهش‌های علمی دقیق برای شناسایی مسایل و مشکلات سازمان و مدیریت به منظور ارائه راهنمایی‌ها و راه حل‌های مناسب، راهکار بهینه است (عبداللهی، ۱۳۸۵).

عملکرد فرد در یک سازمان به نوع شخصیت او و نقش سازمانی که به عهده دارد و نیز به موفقیت و شرایط سازمانی بستگی دارد. این شرایط به عنوان محیط، فرهنگ، احساس، مهارت‌های ارتباطی، توانمندسازی، عملکرد شغلی مورد مطالعه و توجه قرار گرفته است. این سازه‌ها به کیفیت درونی سازمانی، همانطور که از حاصل ادراکات کارکنان از جنبه‌های عینی و محسوس سازمان است، در پشتکار و تعهد و وجدان کاری فرد تأثیر مثبت داشته و از اهمیت خاصی برخوردارند. احساس توانمندسازی هم چنین، کارکنان را قادر می‌سازد که احساس کنند می‌توانند در کارشان به صورت شایسته عمل کنند. به علاوه، مداخله‌های توانمندی، کارکنان را قادر می‌سازد که احساس کنند می‌توانند کارشان را به طور کامل انجام

دهند. این تجربه توانمندی نیز به نوبه خود چنانچه کانگر و کانونگو^۱ (۱۹۸۸) اظهار نمودند، آغاز نمودن رفتارهای شغلی و استمرار تلاش برای انجام این رفتارها را افزایش می دهد. بر مبنای این تعریف، این دو محقق الگویی از شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و انواع اطلاعاتی که توانمندسازی و اثرات رفتاری آن ایجاد می کنند، ارائه نمودند (حرآبادی فراهانی، ۱۳۸۴).

از نظر توماس ولتهوس^۲ (۱۹۹۰)، اگر فردی توانمند گردد در آنچه ارزیابی های کار و وظیفه نامیده می شود تغییراتی به وجود می آید که در احساس اثرگذاری، شایستگی، معناداری و اختیار وی افزایشی حاصل می شود. همپوشی و تشابه بین این عناصر شناختی و حس انگیزش درونی چنانچه می دانیم آشکار است. همپوشی بین این چهار عامل و مکانیسم های روانشناختی چنانچه تصور می شود از طریق روابط بین طراحی شغل و پیامدهای کارکنان در نظریه طراحی شغلی هاگمن و الدهام مشخص گردیده است. برای توانمندی فرد باید به او توانایی دهیم و این توانمندی می تواند حداقل به دو چیز متفاوت منجر شود. یکی از این موارد، توانایی مشروعی است که توسط نیرو و قدرت حاصله بر دیگران وارد می گردد و دیگری مسئله کسب انرژی از طریق ارزیابی های وظیفه است که عقیده اصل توماس و ولتهوس در مورد توانمندسازی را ارائه می دهد (اسپریترز^۳، ۲۰۰۸).

کانگر و کانونگو (۱۹۹۸) توانمندسازی را به عنوان مفهوم انگیزشی خود کارآمدی تعریف کرده اند. پس از بازنگری پژوهش های وابسته، توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) استدلال کردند که توانمندسازی مفهومی چند بعدی است و نمی توان ماهیت آن را به واسطه مفهومی واحد توضیح داد (اردستانی، ۱۳۸۷).

^۱ - Kanongo
^۲ - Tomas & Veltohwos
^۳ - Speritezer

آنها توانمندسازی را به طور کلی تر، به عنوان افزایش انگیزش کاری درونی که در چهار شناخت: معناداری، شایستگی (چیزی که مشابه مفهوم خودکارآمدی کانگر و کانونگو می باشد)، خود مختاری و اثر گذاری تجلی می یابد و جهت یابی فرد برای نقش کاری اش را منعکس می کند، تعریف کرده اند (اسپریتزر، ۲۰۰۸).

مهارت های ارتباطی و ارتباطات مؤثر در سازمان است که می توان به توانمندسازی و تعهد سازمانی که در این تحقیق مد نظر است دست یافت، در این راستا محقق در پی پاسخ به این سؤال است که آیا بین توانمندی و مهارتهای ارتباطی با تعهد سازمانی رابطه وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

متغیر توانمندسازی که در این پژوهش مورد مطالعه قرار می گیرد، جزو اصلی ترین و مهمترین رفتار های سازمانی محسوب می شود. توانمندسازی علاوه بر اینکه، موفقیت سازمان و دسترسی آن را به اهداف تعیین شده ممکن می سازد، در حفظ و ارتقاء بهداشت و سلامت کارکنان بسیار مؤثر است. به کمک این پژوهش می توان به نتایجی دسترسی پیدا کرد که با کمک آن ها میتوان پیش بینی مهارت های ارتباطی و توانمندسازی روانشناختی را مشخص نمود. شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه رفتار و منش مدیران در سازمان ها و مؤسسات بر تعهد سازمانی افراد آن سازمان تأثیرات بسزایی دارد. این پژوهش در پی آن است که با بررسی این متغیر راهکارهایی را برای عملکرد بهتر کارکنان و سازمان ارائه دهد. هم چنین برای انجام هر کاری نیاز به برقراری ارتباط با دیگران است. اهمیت ارتباط در سازمان که فعالیت ها و تعهد شغلی فراوانی در آن صورت می گیرد، بر کسی پوشیده نیست. اهمیت ارتباط مناسب را یکی از مدیران اجرایی

قدیمی به بهترین شکل خلاصه کرده و بیان می دارد که «مفهوم بهترین برنامه ها بی معنی است مگر اینکه همه از آن آگاهی داشته باشند و برای کسب اهداف آن دست به دست هم دهند» (کاشانی، ۱۳۷۲، ص ۶۸).

مدیران موفق برای هدایت توفیق آمیز باید ارتباط روشنی بین اهداف سازمانی و کارکنان برقرار کنند و با این ارتباطات کارکنان را برانگیزند تا به رهبری آنان اعتماد کنند و وظایف خود را به بهترین شکل انجام دهند. دنیای مدیران دنیای کلمات است پس چه بهتر که مدیران بدانند چگونه از این کلمات استفاده کنند تا ارتباطات موفق تری داشته باشند (امین شایان جهرمی، ۱۳۸۸).

برقراری ارتباط خوب برای عملکرد سازمان در سطح عالی به بیشترین سود، از با ارزش ترین منبع مدیریتی یعنی افراد ضروری است.

بنابراین باید گفت برای مدیران به دلایل زیر ارتباط مؤثر اهمیت دارد:

- ارتباط فرآیندی است که وظایف برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل و مدیریت توسط آن انجام می شود.

- ارتباط فعالیتی است که مدیران برای هماهنگ کردن و متناسب نمودن وقت خود از آن بهره

می گیرند (استواری، ۱۳۸۸).

- تعهد سازمانی نقش مهمی در اثر بخشی و کارایی سازمان دارد و در کوتاه مدت باعث دستیابی به اهداف خود می شود و در بلند مدت باعث رشد و تکامل سازمان و حفظ و بقای آن می شود. عملکرد شغلی در گسترش و رقابت با سازمان های دیگر در بازار رقابتی بسیار مؤثر است.

با توجه به بررسی های به عمل آمده از نتایج تحقیقات پیشین می توان به اهمیت و ضرورت این موضوع پی برد با توجه با این ضرورت محقق بر آن شد تا به بررسی رابطه توانمندی با مهارتهای ارتباطی با تعهد سازمانی بپردازد و نتایج آن را در اختیار پژوهشگران قرار دهد.

اهداف تحقیق

هدف کلی

تبیین و پیش بینی رابطه توانمندی و مهارتهای ارتباطی با تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش

سپیدان

اهداف فرعی

- تبیین رابطه بین ابعاد توانمندسازی با تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش سپیدان
- تبیین رابطه بین ابعاد مهارت های ارتباطی با تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش

سپیدان

- تبیین رابطه بین توانمندسازی و مهارت های ارتباطی کارکنان آموزش و پرورش سپیدان

فرضیه ها

فرضیه اول: بین توانمند سازی و مهارت ارتباطی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مولفه های مهارت ارتباطی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین مولفه های توانمند سازی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: مولفه های توانمند سازی می توانند تعهد سازمانی را پیش بینی کنند.

فرضیه پنجم: مولفه های مهارت های ارتباطی می توانند تعهد سازمانی را پیش بینی کنند.

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

تعریف مفهومی متغیرها

- توانمندسازی

ادارک کارکنان از وجود توانایی و قدرت سازگاری با وقایع، موفقیت ها و کارکنانی که در محل کار با آن ها کار می کند به عنوان انگیزش کاری درونی در چهار حیطة: ۱- معنی داری ۲- خودمختاری ۳- صلاحیت ۴- اثرگذاری، تجلی می یابد که جهت یابی فرد برای نقش کاری اش را منعکس می کند (کانگر و کانونگو، ۱۹۹۳؛ به نقل از غفوری، ۱۳۸۷).

این چهار حیطة به صورت زیر تعریف می شوند:

۱- معناداری

معناداری به میزان ادراک فرد از ارزش اهداف یا مقاصد شغلی اشاره دارد که در رابطه با هنجارها و آرمان های شخصی آن ها قضاوت می شود (اردستانی، ۱۳۸۷).

۲- خودمختاری

به میزان احساس و ادراک داشتن از استقلال برای شروع، تنظیم و برنامه ریزی فعالیت های شغلی اشاره دارد. استقلال در آغاز کردن و ادامه دادن رفتارها و فرآیندهای کاری مانند تصمیم گیری در مورد روش های کار، خط مشی ها و تلاش و کوشش های شغلی را شامل می شود (اردستانی، ۱۳۸۷).

۳- شایستگی

صلاحیت یا خود کارآمدی به میزان عقیده یا باور افراد در مورد توانایی ها یشان برای انجام ماهرانه فعالیت های شغلی اشاره دارد. صلاحیت مشابه باورهای خودکارایی، تسلط شخصی با انتظار تلاش و کوشش و عملکرد بالا می باشد (اردستانی، ۱۳۸۷).

۴- اثرگذاری

اثرگذاری به میزان ادراک افراد از اینکه قادر به اثرگذاری بر راهبردهای شغلی اجرا با اعمال نتایج در کار هستند اشاره دارد (مشکسار، ۱۳۸۹).

- مهارت های ارتباطی

ارتباطات مؤثر یکی از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است، چرا که اطلاعات به عنوان یک واژه ی مهم در سیستم سازمانی در سایه ی ارتباطات مؤثر وارد سازمان می شود و همین که به سازمان راه یافت، باز نیازمند یک سیستم ارتباطی کارآمد است تا مورد پردازش قرار گرفته و بسان خون در رگ های سازمان جریان یابد (مشکسار، ۱۳۸۹).

ارتباطات عبارتست از مبادله اطلاعات بین دو یا چند نفر از طریق علائم مشترک. به عبارت دیگر، ارتباطات عبارتست از کلیه فعالیت های گفتاری، نوشتاری و کرداری (حرکتی) که برای انتقال معنی و مفهوم یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار گرفته می شود (استواری، ۱۳۸۸).

- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به عنوان باور قاطع افراد در پذیرش ارزشها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ عضویت در سازمان معرفی شده است (کشاورز، ۱۳۸۷).

همان طور که پیشتر اشاره شد برای تعهد سازمانی سه بعد مطرح شده است که عبارتند از:

تعهد عاطفی : به محدوده ای اطلاق می شود که یک کارمند می خواهد با سازمان باقی بماند و به سازمان علاقه مند است و مایل است برای سازمان تلاش کند (موغلی، ۱۳۸۸).

تعهد هنجاری : به احساس دین کارمند نسبت به سازمان اشاره می کند و به دلیل این التزام و دین باید با سازمان باقی بماند (اردستانی، ۱۳۸۷).

تعهد مستمر : نشان دهنده اعتقاد یک کارمند برای باقی ماندن با سازمان است ؛ به دلیل زمان ، هزینه و تلاشی که از پیش برای سازمان صرف کرده است یا دشواری که در پیدا کردن یک شغل دیگر خواهد داشت (محمدی ، ۱۳۸۱).

تعریف عملیاتی متغیرها

- توانمندسازی

در این پژوهش برای سنجش توانمندسازی روانشناختی از پرسشنامه ای که توسط اسپریتزر (۱۹۹۵) تدوین شده است و توسط نعیمی (۱۳۸۷) ترجمه و مورد کاربرد قرار گرفته است، استفاده خواهد شد. این پرسشنامه چهار خرده مقیاس دارد که عبارتند از معناداری، شایستگی، خودمختاری و اثر گذاری. این پرسشنامه شامل ۱۲ ماده است و برای هر خرده مقیاس ۳ ماده در نظر گرفته شده است. هر ماده دارای یک پاسخ پنج درجه ای از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق می باشد.

حداقل نمره ایی که فرد کسب می کند ۱۲ و حداکثر نمره ای که کسب می نماید ۶۰ می باشد.

که سئوالات ۱ و ۲ و ۳ مولفه شایستگی ۴ و ۵ و ۶ مولفه خود مختاری ۷ و ۸ و ۹ مولفه تاثیر گذاری و ۱۰ و ۱۱ و ۱۲ مولفه معناداری را می سنجد.

- مهارت های ارتباطی

مهارت های ارتباطی در این تحقیق میزان نمره ایست که آزمودنی از پرسشنامه مهارت های ارتباطی جرابک (۲۰۰۴) بدست می آورد که حداکثر نمره ۱۷۰ و حداقل نمره ۳۴ را کسب می نماید.

- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی در پژوهش حاضر نمره ای است که آزمودنی ها بر اساس پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ)، فرم ۱۵ سئوالی به دست خواهند آورد. این پرسشنامه توسط پورتر و همکاران (۱۹۷۴) تدوین و توسط انگل و پری (۱۹۸۱) اصلاح گردیده است.

در این فصل ابتدا متغیرهای تحقیق شامل توانمندسازی، مهارت های ارتباطی و تعهد سازمانی را تعریف کرده و سپس نظریه های مربوط به هر یک را بیان می داریم و در آخر تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور را مطرح می کنیم.

ادبیات نظری

تعهد سازمانی

دیدگاه های نظری تعهد سازمانی

منابع موجود در مورد تعهد سازمانی دو دیدگاه کلی درباره این مفهوم ارائه می کند: یک دیدگاه، تعهد سازمانی را امری نگرشی یا عاطفی می داند. بر اساس این دیدگاه، تعهد سازمانی عبارتست از «دلبستگی و علاقه قوی به سازمان و تعیین هویت با آن» که از نظر مفهومی دست کم سه عامل می توان برای آن در نظر گرفت: ۱- پذیرش و اعتقاد قوی به اهداف و ارزشهای سازمان، ۲- تمایل به تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان، ۳- تمایل شدید به باقی ماندن و عضویت در سازمان (مودی، ۲۰۰۰؛ به نقل از مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴).

دومین دیدگاه، تعهد سازمانی را امری رفتاری تلقی می کند. این نوع تعهد که «تعهد حسابگرانه»^۱ نامیده می شود بر مبنای کارهای نظری بکر^۲ و هومنز^۳ استوار است. در این دیدگاه، افراد به دلیل مزایا و

¹Accountant commitment pattern of

²Becker

³Humans

منافعی که دارند و سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده‌اند به سازمان دلبسته می‌شوند و به عضویت خود در سازمان ادامه می‌دهند (کشاوری، ۱۳۸۷).

برخی محققان عقیده دارند این دو نوع نگرش تاثیری متقابل بر یکدیگر دارند و قابل تبدیل به یکدیگرند و برخی شکل‌های تعهد منجر به برخی شکل‌های دیگر می‌شود که این نتیجه‌گیری با یافته‌های آلنو میر^۱ سازگاری دارد. میر و آلن در مطالعاتی که از سال ۱۹۸۴ تا کنون انجام داده‌اند با تفکیک دو بعد نگرشی و رفتاری تعهد، برای هر یک از ابعاد تعهد سازمانی تعاریف متفاوتی ارائه کرده‌اند. آنها تعهد عاطفی و هنجاری را با بعد نگرشی و تعهد مستمر را با بعد رفتاری تعهد مطابقت داده‌اند. از نظر آنها تعهد عاطفی عبارت است از وابستگی عاطفی به سازمان، ابراز هویت با سازمان و عجزین بودن با سازمان؛ تعهد هنجاری عبارت است از احساس التزام و دین به سازمان متوجه فرد می‌شود. آنها معتقدند که «نقطه مشترک ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی پیوند بین فرد و سازمان و در نتیجه کاهش ترک سازمان است.» (اردستانی، ۱۳۸۷).

مدل تعهد سازمانی هانت^۲ و مورگان^۳

هانت و مورگان تعهد سازمانی را در دو بعد خرد و کلان مورد توجه قرار داده‌اند. تعهد در بعد خرد عبارت است از تعهد به گروه‌های خالص سازمانی که شامل گروه‌های کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می‌شود و تعهد در بعد کلان که عبارت است از تعهد به سازمان به عنوان یک مجموعه و یک سیستم. بر این اساس، تعهد در سطح خرد لزوماً معادل تعهد در سطح کلان نیست و چه بسا وجود تعهد قوی در سطح خرد به تعهد پایین در سطح کلان منجر شود (غفوری، ۱۳۸۷).

¹Alen&Mir

²Hunt

³Morgan